

**ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ**  
**Кафедра государственного и муниципального администрирования**

Per. № ГМАГУ.03-466/0-у  
 «25» 10 2022 г.

**УТВЕРЖДЕН**  
 на заседании кафедры  
 Протокол от «14» 09 2022 г. № 2  
 Заведующий кафедрой государственного и  
 муниципального администрирования  
И.З. Толстова  
 (подпись)

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Б1.В.20 Управление конфликтами в организации  
Шифр и наименование дисциплины

38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
Код и наименование направления подготовки

Административно-государственное управление  
Направленность (профиль)

Новосибирск 2022

**Паспорт  
фонда оценочных средств**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Анализ структурных элементов конфликта. Источники, объект и причины конфликта	ПК-4	Перечень тем устных сообщений для семинара. Задания в тестах (промежуточный контроль) Подготовка реферата
2	Тема 2. Динамика развития конфликта	ПК-4	Деловая игра. Задания в тестах (промежуточный контроль) Подготовка реферата
3	Тема 3. Функции конфликта.	ПК-4	Перечень дискуссионных вопросов для семинара. Задания в тестах (промежуточный контроль) Подготовка реферата
4	Тема 4. Социально-психологические закономерности развития конфликта	ПК-4	Перечень дискуссионных вопросов для семинара. Задания в тестах (промежуточный контроль) Подготовка реферата
5	Тема 5. Экономические конфликты. Трудовые конфликты	ПК-4	Кейс-задачи. Задания в тестах (промежуточный контроль) Подготовка реферата
6	Тема 6. Профилактика конфликта	ПК-4	Перечень тем устных сообщений для семинара. Задания в тестах (промежуточный контроль) Подготовка реферата
7	Тема 7. Способы разрешения конфликтов. Правовые и экономические основы регламентации конфликтов	ПК-4	Перечень тем устных сообщений для семинара. Задания в тестах (промежуточный контроль) Подготовка реферата
8	Тема 8. Управление конфликтами в государственной и муниципальной службе	ПК-4	Перечень тем устных сообщений для семинара. Задания в тестах (промежуточный контроль)
	Экзамен	ПК-4	Вопросы к экзамену

*23.10.22*

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ  
Кафедра Государственного и муниципального администрирования  
(наименование кафедры)

**Темы рефератов**  
по дисциплине Управление конфликтами в организации  
(наименование дисциплины)

1. Барьеры восприятия субъектов экономической и трудовой деятельности.
2. Барьеры преодоления конфликтов в организации.
3. Влияние социально-психологического климата на конфликтность в трудовом коллективе.
4. Дискретный и перманентный конфликты.
5. Забастовка как высшая, открытая и коллективная форма конфликта.
6. Зависимость профилактики трудовых конфликтов от сплоченности коллектива, стилей управления, социально-экономической самоорганизации работников.
7. Закономерности воздействия толпы на психическое состояние личности.
8. Закономерности возникновения конфликта.
9. Изменение социально-психологической напряженности в конфликте в процессе динамики противостояния интересов сторон.
10. Информационные, ресурсные, статусные, пространственно-временные, этнокультурные, поведенческие факторы в конфликте.
11. Источники трудовых конфликтов.
12. Конфликт и лидерство.
13. Конфликт как проявление негативных психологических состояний у сторон: стресса, неприязни, плохого настроения, депрессии, зависти, мести, агрессии.
14. Конфликт как проявление социальной активности и как следствие низкого социального уровня.
15. Концепции интеграционной и конфликтной ориентации общества.
16. Локаут и возможные ответные реакции работодателей к наемным работникам.
17. Массовое поведение и конфликты.
18. Методы измерения и прогнозирования напряженности на институциональном, территориальном и организационном уровнях.
19. Методы математического моделирования конфликтов.
20. Методы сбора и анализа конфликтологических данных.

21. Мотивация конфликтного поведения.
22. Переговоры как эффективный способ регулирования предконфликтных ситуаций.
23. Позитивные и негативные функции конфликта.
24. Предупреждение и предотвращение конфликта.
25. Приемы и средства провоцирования конфликта.
26. Проблема измерения конфликтности.
27. Прогнозирование конфликта.
28. Профилактика конфликтов на стадии предконфликтной ситуации.
29. Профилактика экономических и трудовых конфликтов.
30. Проявление менталитета в возникновении и эскалации экономических конфликтов в России.
31. Роль различных факторов в активизации тех или иных функций.
32. Роль трудовой инспекции, профсоюзов и потенциала работника в профилактике и разрешении трудовых конфликтов.
33. Роль эффективности институциональных регуляторов в предупреждении экономических конфликтов.
34. Система социального партнерства как способ профилактики экономических и трудовых конфликтов.
35. Скрытое и открытое проявления конфликта.
36. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации
37. Социально-психологические свойства личности, способствующие конфликту.
38. Социально-философские, социологические, социально-психологические, историко-статистические методы исследования конфликтов.
39. Социальные факторы агрессивности.
40. Специфика межгруппового конфликта, его значение для прогресса общества.
41. Способы ведения конфликта.
42. Способы затягивания конфликта.
43. Способы профилактики конфликтов.
44. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов.
45. Субъективные и объективные основы конфликтов.
46. Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу.
47. Точка бифуркации и порог терпимости в конфликте.
48. Трудовые, организационные, управленческие, производственные конфликты. Формы трудовых конфликтов.



49. Устранение причин вызвавших предконфликтную ситуацию.
50. Экстремумы и стадии затишья в развитии конфликта.
51. Эмоциональный аспект конфликта.
52. Эффективное разрешение конфликта.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Работа может быть зачтена и в том случае, когда основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы;

- оценка «не зачтено» – тема реферата не раскрыта, задания не выполнены, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

#### **Перечень тем устных сообщений для семинара**

#### **Тема: АНАЛИЗ СТРУКТУРНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ КОНФЛИКТА. ИСТОЧНИКИ, ОБЪЕКТ И ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА**

1. Достаточные условия возникновения конфликта.
2. Конфликт и проблемы развития общества.
3. Феноменальность конфликтов.
4. Особенности этнонациональных конфликтов.
5. Характеристика структуры конфликта.
6. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
7. Типология политических конфликтов.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто и аргументированно отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения;

- оценка «хорошо» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения, но не всегда точно и аргументированно;

- оценка «удовлетворительно» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, недостаточно наглядно оформлен раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом, на дополнительные вопросы по теме сообщения отвечает не достаточно полно, демонстрируя фрагментарные, поверхностные знания содержания рассматриваемой темы;

- оценка «неудовлетворительно» - сообщение не выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, отсутствует раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом. При ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения демонстрирует незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

## Деловая игра

### Тема: ДИНАМИКА РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА

#### Деловая игра «Жалоба»

**Цель игры.** Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

**Игровая ситуация.** 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.

#### Порядок проведения игры

**Подготовительный этап.** 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.

#### В ходе игры

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.

**Игровой сценарий.** «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».

**Оценка содержания работы.** 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).

Подведение преподавателем итогов игры.

#### Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если задача, поставленная в деловой игре перед группами, решена (при условии активного участия каждого оцениваемого студента; демонстрации знаний в рамках рассматриваемой темы);

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если задача, поставленная в деловой игре перед группами, не решена или студент в процессе группового обсуждения не принимал активного участия; продемонстрировал отсутствие знаний в рамках рассматриваемой темы).

#### Перечень дискуссионных вопросов для семинара

#### Тема: ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА

1. Позитивные функции конфликта.
2. Негативные функции конфликта.
3. Роль различных факторов в активизации тех или иных функций.

#### Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ показывает глубокое и системное знание материала. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение научным языком и терминологией. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

- оценка «хорошо» - знание узловых проблем и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-



понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

- оценка «удовлетворительно» - фрагментарные, поверхностные знания содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии; частичные затруднения с выполнением заданий;

- оценка «неудовлетворительно» - незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

#### **Перечень дискуссионных вопросов для семинара**

#### **Тема: СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЗАКОНОМЕРНОСТИ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА**

1. Пути снижения агрессии в конфликтах на уровне государства и общества.
2. Социальные стереотипы и факторы их формирования.
3. Особенности восприятия на основе психологических механизмов межгруппового общения. Факторы, влияющие на ошибки восприятия.
4. Роль лидера в конфликте.
5. Влияние социально-психологического климата на конфликтность в трудовом коллективе.
6. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ показывает глубокое и системное знание материала. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение научным языком и терминологией. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

- оценка «хорошо» - знание узловых проблем и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

- оценка «удовлетворительно» - фрагментарные, поверхностные знания содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии; частичные затруднения с выполнением заданий;

оценка «неудовлетворительно» - незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

#### **Кейс-задачи**

#### **Тема: ЭКОНОМИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ. ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ**

*В ходе занятия.* Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

##### **Задача 1**

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. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития, данной ситуации и механизмы управления ею?

##### **Задача 2**

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. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

##### **Задача 3**

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

##### **Задача 4**

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.

*Вопрос.* Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

##### **Задача 5**

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном

здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

**Вопрос.** Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

#### **Задача 6**

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.

**Вопрос.** В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

#### **Задача 7**

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

**Вопрос.** Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

#### **Задача 8**

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.

**Вопрос.** В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если задачи решены;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если задачи не решены.

### **Перечень тем устных сообщений для семинара**

#### **Тема: ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТА**

1. Методы профилактики конфликтов в организации.
2. Трудности профилактики конфликтов.
3. Конфликтогенные причины.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто и аргументированно отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения;

- оценка «хорошо» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения, но не всегда точно и аргументированно;

- оценка «удовлетворительно» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, недостаточно наглядно оформлен раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом, на дополнительные вопросы по теме сообщения отвечает не достаточно полно, демонстрируя фрагментарные, поверхностные знания содержания рассматриваемой темы;

- оценка «неудовлетворительно» - сообщение не выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, отсутствует раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом. При ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения демонстрирует незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

### **Перечень тем устных сообщений для семинара**

#### **Тема: СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ. ПРАВОВЫЕ И ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РЕГЛАМЕНТАЦИИ КОНФЛИКТОВ**

1. Поддержание сотрудничества как универсальный способ предотвращения конфликтов.
2. Способы разрешения конфликтов.
3. Методика урегулирования конфликтов.
4. Руководитель – посредник в конфликте.
5. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов.
6. Примирительные процедуры при трудовых спорах.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто и аргументированно отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения;

- оценка «хорошо» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения, но не всегда точно и аргументированно;



- оценка «удовлетворительно» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, недостаточно наглядно оформлен раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом, на дополнительные вопросы по теме сообщения отвечает не достаточно полно, демонстрируя фрагментарные, поверхностные знания содержания рассматриваемой темы;

- оценка «неудовлетворительно» - сообщение не выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, отсутствует раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом. При ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения демонстрирует незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

#### **Перечень тем устных сообщений для семинара**

#### **Тема: УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ СЛУЖБЕ**

1. Противоречия в государственной и муниципальной службе.
2. Сущность конфликтов интересов.
3. Конфликтогенные зоны развития современной муниципальной службы.
4. Основные способы предотвращения и урегулирования конфликта интересов в сфере государственной и муниципальной службы.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто и аргументированно отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения;

- оценка «хорошо» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения, но не всегда точно и аргументированно;

- оценка «удовлетворительно» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, недостаточно наглядно оформлен раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом, на дополнительные вопросы по теме сообщения отвечает не достаточно полно, демонстрируя фрагментарные, поверхностные знания содержания рассматриваемой темы;

- оценка «неудовлетворительно» - сообщение не выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, отсутствует раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом. При ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения демонстрирует незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

**Вопросы к экзамену**  
по дисциплине Управление конфликтами в организации  
(наименование дисциплины)

1. Конфликт как условие функционирования и совершенствования социальных систем.
2. Концепции Г. Зиммеля, Л. Козера, Р. Дарендорфа, Т. Парсонса.
3. Конфликт в методологии К. Маркса, М. Вебера, Э. Дюркгейма.
4. Методы сбора и анализа конфликтологических данных.
5. Системный подход.
6. Социально-философские, социологические, социально-психологические, историко-статистические методы исследования конфликтов.
7. Основные элементы конфликта.
8. Формы социальных конфликтов по сфере возникновения.
9. Экономические, политические, этнические, нравственные и правовые конфликты.
10. Классификация причин возникновения конфликта.
11. Эмоциональные и деловые факторы конфликтных ситуаций.
12. Скрытые и открытые конфликты.
13. Уровни проявления конфликта.
14. Субъекты экономического и трудового конфликтов.
15. Стороны конфликта на макро-, среднем и микроуровнях.
16. Субъективные и объективные основы конфликтов.
17. Информационные, ресурсные, статусные, пространственно-временные, этнокультурные, поведенческие факторы в конфликте.
18. Причины экономических конфликтов.
19. Источники трудовых конфликтов.
20. Закономерности возникновения конфликта.
21. Скрытое и открытое проявления конфликта.
22. Позитивные и негативные функции конфликта.
23. Роль различных факторов в активизации тех или иных функций.
24. Мотивация конфликтного поведения.
25. Массовое поведение и конфликты.
26. Барьеры восприятия субъектов экономической и трудовой деятельности.
27. Влияние социально-психологического климата на конфликтность в трудовом коллективе.
28. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации
29. Причины и формы проявления экономических конфликтов.

30. Заработная плата и распределение дохода как главные факторы экономических конфликтов.
31. Трудовые, организационные, управленческие, производственные конфликты. Формы трудовых конфликтов.
32. Снижение производительности как скрытая форма трудовых конфликтов.
33. Забастовка как высшая, открытая и коллективная форма конфликта.
34. Локаут и возможные ответные реакции работодателей к наемным работникам.
35. Прогнозирование конфликта.
36. Профилактика конфликтов на стадии предконфликтной ситуации.
37. Предупреждение и предотвращение конфликта.
38. Устранение причин вызвавших предконфликтную ситуацию.
39. Способы профилактики конфликтов. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов.
40. Переговоры как эффективный способ регулирования предконфликтных ситуаций.
41. Профилактика экономических и трудовых конфликтов.
42. Система социального партнерства как способ профилактики экономических и трудовых конфликтов.
43. Роль трудовой инспекции, профсоюзов и потенциала работника в профилактике и разрешении трудовых конфликтов.
44. Зависимость профилактики трудовых конфликтов от сплоченности коллектива, стилей управления, социально-экономической самоорганизации работников.
45. Прогнозирование возможных последствий конфликта.
46. Эффективное разрешение конфликта.
47. Принципы и условия эффективного разрешения конфликта.
48. Правовые основы регламентации экономических и трудовых конфликтов.
49. Способы регламентации конфликтов в трудовой и экономической деятельности.
50. Роль трудовой инспекции в регулировании трудовых конфликтов.
51. Конструктивные и деструктивные последствия конфликта.
52. Роль службы управления персоналом в обеспечении позитивной направленности конфликтов, затрагивающие интересы организации, и снижении их негативных последствий.



### Критерии оценки:

– отметка «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 задачами, 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 выполнения практических задач.

– отметка «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 и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

– отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, демонстрирует недостаточно систематизированные теоретические знания программного материала, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

– отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при его изложении, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

### ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

#### Задания для оценки сформированности компетенции ПК-4:

1. Проблемы, явления, события, которые предшествуют конфликту и при определенных ситуациях, складывающихся в процессе деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его – это ...

- а) границы конфликта;
- б) причины конфликта;
- в) условия конфликта.

Ответ: б

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

- а) конфликтная ситуация;
- б) инцидент;
- в) конфликт интересов.

Ответ: в

3. Приведение конфликтного взаимодействия в русло примирения путем переговоров, участия посредников или арбитражного вмешательства – это ...

- а) конфронтация;
- б) урегулирование конфликта;
- в) инцидент.

Ответ: б

4. Государственными органами по урегулированию коллективных трудовых споров являются ...

- а) федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по оказанию государственных услуг в сфере урегулирования коллективных трудовых споров;
- б) органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, участвующие в урегулировании коллективных трудовых споров;
- в) составной элемент системы управления охраной труда у работодателя.

Ответ: а, б

5. Установите соответствие:

1. Митинг

а) временный добровольный отказ работников от исполнения трудовых обязанностей (полностью или частично) в целях разрешения коллективного трудового спора

2. Забастовка

б) организованное публичное выражение общественных настроений группой

граждан с использованием во время передвижения, в том числе на транспортных средствах, плакатов, транспарантов и иных средств наглядной агитации

3. Демонстрация

в) массовое присутствие граждан в определенном месте для публичного выражения общественного мнения по поводу актуальных проблем преимущественно общественно-политического характера

Ответ: 1 – в, 2 – а, 3 – б

6. Установите соответствие:

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1. Пространственные границы конфликта | а) продолжительность конфликта, его начало и конец          |
| 2. Временные границы конфликта        | б) определяют количество участников                         |
| 3. Внутрисистемные границы конфликта  | в) определяются территорией, на которой происходит конфликт |

Ответ: 1 – в, 2 – а, 3 – б

7. Выполняя какую роль в конфликте руководитель не может не учитывать влияние социальной среды на формирование конфликтных отношений и поведение оппонентов, заинтересованности свидетелей конфликта в том или ином его исходе, а также обстоятельства, которые либо накаляют страсти, либо, напротив, являются сдерживающим фактором?

Ответ:.....

8. Ориентация на то, чтобы, действуя активно и самостоятельно, добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, непосредственно участвующих в конфликте, а то и в ущерб им – это ...

Ответ:.....

9. Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, оголяющие причины конфликтного противостояния и требующие его разрешения – это ...

Ответ:.....

10. \_\_\_\_\_ конфликта выражает, с одной стороны, его социальное назначение, а с другой - зависимость, которая возникает между ним и другими компонентами общественной жизни. Вставьте пропущенное слово.

Ответ:.....

11. \_\_\_\_\_, как и улаживание конфликта, не может его отменить. Но практически всегда есть возможность воздействовать на конфликтную ситуацию, влиять на поведение его участников с тем, чтобы снизить накал напряженности, ограничить масштабы противоборства в группе или в организации в целом, извлечь из конфликта максимум пользы, свести к минимуму возможные экономические, социальные и нравственные потери.

Ответ:.....

12. Инцидент– это ...

Ответ:.....

Критерии оценки результатов:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он отвечает верно на 80-100% вопросов.
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он отвечает верно на 70-79% вопросов.
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он отвечает верно на 60-69% вопросов.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не освоил материал темы, даст менее 60% правильных ответов.



# МАТРИЦА СООТВЕТСТВИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ УРОВНЮ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Критерии оценки	Уровень сформированности компетенций
<b>Оценка по пятибалльной системе</b>	
«Отлично»	«Высокий уровень»
«Хорошо»	«Повышенный уровень»
«Удовлетворительно»	«Пороговый уровень»
«Неудовлетворительно»	«Не достаточный»
<b>Оценка по системе «зачет – незачет»</b>	
«Зачтено»	«Достаточный»
«Не зачтено»	«Не достаточный»

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Положение «О балльно-рейтинговой системе аттестации студентов»: СМК ПНД 08-01-2022, введено приказом от 28.09.2011 №371-О (<http://nsau.edu.ru/file/403>: режим доступа свободный);

2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ»: СМК ПНД 77-01-2022, введено в действие приказом от 03.08.2015 №268а-О (<http://nsau.edu.ru/file/104821>: режим доступа свободный).