

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утверждены решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол № 9
от 24 марта 2025 г.*

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕХАНИЗМЫ РАЗРЕШЕНИЯ
КОНЛИКТОВ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУНИЦИПАЛЬНЫМИ
ПРЕДПРИЯТИЯМИ»**

**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ – 38.04.04
ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ
УПРАВЛЕНИЕ
ПРОФИЛЬ «СИСТЕМА ГОСУДАРСТВЕННОГО И
МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ»
УРОВЕНЬ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - МАГИСТРАТУРА**

Махачкала – 2025

УДК 005.7

ББК 65.05

Составители – Магомедов Магомед Шегаудинович, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» ДГУНХ, Борисова Людмила Александровна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» ДГУНХ.

Внутренний рецензент – Магомедов Расул Магомедович, доктор экономических наук, профессор кафедры «Менеджмент» ДГУНХ.

Внешний рецензент – Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Мировая и региональная экономика», Дагестанский государственный университет.

Представитель работодателя – Алимйрзаев Алисултан Абдурагимович, начальник юридического отдела Счетной палаты Республики Дагестан.

Оценочные материалы по дисциплине «Механизмы разрешения конфликтов в системе управления государственными и муниципальными предприятиями» разработаны в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования для направления 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 13.08.2020 г., №1000, с приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. №245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 05 августа 2020 г. № 885/390 «О практической подготовке обучающихся».

Оценочные материалы по дисциплине «Механизмы разрешения конфликтов в системе управления государственными и муниципальными предприятиями» размещены на официальном сайте www.dgunh.ru

Магомедов М.Ш., Борисова Л.А. Оценочные материалы по дисциплине «Механизмы разрешения конфликтов в системе управления государственными и муниципальными предприятиями» для направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профиль «Система государственного и муниципального управления». – Махачкала: ДГУНХ, 2025. - 34 с.

Рекомендованы к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 10 марта 2025 г.

Рекомендованы к утверждению руководителем основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы магистратуры по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профиль «Система государственного и муниципального управления», к.э.н., доцентом Борисовой Л.А.

Одобрены на заседании кафедры менеджмента 24 февраля 2025 г., протокол № 7.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение оценочных материалов.....	4
РАЗДЕЛ 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины.....	5
1.1 Перечень формируемых компетенций.....	5
1.2 Перечень компетенций с указанием видов оценочных средств.....	5
РАЗДЕЛ 2. Задания, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине.....	7
РАЗДЕЛ 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания...	26
РАЗДЕЛ 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующие этапы формирования компетенций.....	29

Назначение оценочных материалов

Оценочные материалы составляют для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплин), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине «Механизмы разрешения конфликтов в системе управления государственными и муниципальными предприятиями» на соответствие их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы высшего образования 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профиль «Система государственного и муниципального управления».

Оценочные материалы по дисциплине «Механизмы разрешения конфликтов в системе управления государственными и муниципальными предприятиями» включают в себя: перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные материалы сформированы на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности для достижения успеха.

Основными параметрами и свойствами оценочных материалов являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных материалов);
- качество оценочных материалов в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

РАЗДЕЛ 1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Перечень формируемых компетенций

код компетенции	формулировка компетенции
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ПК-1	Способен применять современные модели и концепции организации государственной и муниципальной службы, технологии управления по целям и по результатам, выявлять и оценивать факты наличия конфликта интересов и коррупционных рисков
ПК-1.3	Способен выявлять факты наличия конфликта интересов, оценивать коррупционные риски, разрешать конфликтные ситуации и осуществлять профилактику коррупционных правонарушений

1.2. Перечень компетенций с указанием видов оценочных средств

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения цели	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания сформированности компетенций	Виды оценочных средств
ПК-1. Способен применять современные модели и концепции организации государственной и муниципальной службы, технологии управления по целям и по результатам, выявлять и оценивать факты наличия конфликта интересов и коррупционных	ПК 1.3. Способен выявлять факты наличия конфликта интересов, оценивать коррупционные риски, разрешать конфликтные ситуации и осуществлять профилактику коррупционных правонарушений	Знать - теоретические основы учёта интересов всех сторон и разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении	Пороговый уровень	Неполные представления о теоретических основах учёта интересов всех сторон и разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении	Блок А – задания репродуктивного уровня: - тестовые задания; - вопросы по темам
			Базовый уровень	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о теоретических основах учёта интересов всех сторон и разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении	
			Продвинутый уровень	Сформированные систематические представления о	

ых рисков				теоретических основах учёта интересов всех сторон и разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении	
				Уметь - разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учёта интересов всех сторон.	
				Пороговый уровень	
				В целом успешное, но не системное умение разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учёта интересов всех сторон.	
				Базовый уровень	
				В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учёта интересов всех сторон.	
				Продвинутый уровень	Блок В – задания реконструктивного уровня: - тесты письменная работа; - тематика рефератов; - тематика презентаций
				Сформированное умение эффективно разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учёта интересов всех сторон.	
				Владеть - методами разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учёта интересов всех сторон.	
				Пороговый уровень	
				Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок методами разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учёта интересов всех сторон	Блок С – задания практико-ориентированного уровня: - тесты ситуационные задачи; кейс-задачи
				Базовый уровень	
				Демонстрирует владения на базовом уровне методами разрешения конфликтов и противоречий при	

				деловом общении на основе учёта интересов всех сторон.	
			Продвину- тый уровень	Демонстрирует владения на высоком уровне методами разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учёта интересов всех сторон.	

РАЗДЕЛ 2. ЗАДАНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для проверки сформированности компетенции:

- ПК-1. Способен применять современные модели и концепции организации государственной и муниципальной службы, технологии управления по целям и по результатам, выявлять и оценивать факты наличия конфликта интересов и коррупционных рисков

индикатора компетенции:

- ПК 1.3. Способен выявлять факты наличия конфликта интересов, оценивать коррупционные риски, разрешать конфликтные ситуации и осуществлять профилактику коррупционных правонарушений

Блок А. Задания репродуктивного уровня («знать»)

А.1 Фонд тестовых заданий по дисциплине

1. Что входит в группу методов управления конфликтами:

1. структурные методы
2. метод картографии
3. опрос

2. Условия возникновения конфликта:

1. наличие конфликтной ситуации
2. наличие субъекта конфликта
3. наличие оппонентов

3. Что такое ресурсы конфликта:

1. общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован

- 2.знания, умения и навыки конфликтантов
- 3.материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте

4. Выберите верный список этапов конфликта:

- 1.эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие
- 2.инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт
- 3.тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия

5. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты:

- 1.по направленности воздействия
- 2.по способу решения
- 3.оба варианта верны

6. Стратегия сотрудничества:

- 1.приводит к разрешению конфликта
- 2.ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации
- 3.свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

7. Что из перечисленного имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- 1.уступка, уход, сотрудничество
- 2.компромисс, критика, борьба
- 3.борьба, уход, убеждение

8. На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником:

- 1.на этапе исследования
- 2.обдумывания
- 3.подведения итогов

9. Что относится к поведенческим конфликтогенам:

- 1.проявление агрессии, превосходства, эгоизма
- 2.редукция сознательной части психики
- 3.общение с конфликтными личностями

10. Кто из ученых рассматривал конфликты как неизбежное явление в общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы и присущего личности инстинкта агрессивности:

- 1.Платон
- 2.Гераклит
- 3.Зиммель

11. Определите фазу с самой высокой возможностью для разрешения конфликта:

- 1.начальной фазе
- 2.фазе подъема
- 3.пик конфликта

12. Конфликт в организации должен рассматриваться:

- 1.как свидетельство неблагополучия организации
- 2.как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию
- 3.как доказательство слабости менеджмента

13. Убеждение как метод управления конфликтом относится к:

- 1.педагогическому способу
- 2.административному способу
- 3.психологическому способу

14. Производственный конфликт в основном возникает из — за:

- 1.нечеткого разделения функций, несоответствия норм
- 2.низкого уровня организации труда, низкой квалификации работников
- 3.несовпадения ценностей, личной неприязни

15. Движущей силой, катализатором любой конфликтной ситуации, является:

- 1.объект
- 2.процесс
- 3.цель(-и)

16. Выделите один из способов управления конфликтами:

- 1.разъяснение требований к работе
- 2.решение проблемы
- 3.противоборство

17. Какие три уровня конфликтов выделил С. Хэнди:

- 1.внутриличностные, межличностные, групповые
- 2.открытые, скрытые, потенциальные
- 3.спор, конкуренция, конфликт

18. Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:

- 1.нет
- 2.да
- 3.да, только для руководящих работников

19. Какие три вида посредничества различают при решении конфликта:

1. межличностное, организационное, структурное
2. переговоры, компромисс, арбитраж
3. внутриорганизационные, межорганизационные, внеорганизационные

20. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека:

1. структурные
2. межличностные
3. внутриличностные

21. Какие два независимых параметра составляют основу классификации формы поведения личности в конфликтной ситуации по К. Томасу и А. Килмену:

1. способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу
2. степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности
3. уровень конфликтности, уровень терпимости

22. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений:

1. структурные
2. межличностные
3. внутриличностные

23. Предконфликтная ситуация – это:

1. нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий
2. использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров
3. действие, которое направлено против кого-либо другого

24. Предупреждение конфликта представляет собой:

1. действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта
2. наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте
3. мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта

25. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

1. выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу
2. обращение за помощью третьей стороны
3. обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений

26. Ультиматум – это:

1. беспелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования
2. форма насилия, которой присущи особая жестокость и устрашение во имя достижения своих целей
3. готовность воспринимать будущие события максимально объективно

27. Управление конфликтами — это умение в большей степени необходимо менеджерам:

1. технического уровня
2. менеджерам управленческого уровня
3. менеджерам институционального уровня

28. Фрустрация — это:

1. состояние дискомфорта, вызываемое непреодолимыми трудностями на пути к достижению цели
2. состояние озлобленности, повышенной конфликтности в коллективе
3. изучение уровня конфликтности в коллективе

29. Если убеждения, ценности коллеги по работе вызывают чувство раздражения, возмущения, неприятия, то:

1. следует ему об этом сказать, пусть пересмотрит свою позицию;
2. следует исключить общение с ним;
3. следует вспомнить, что не существует идеальных людей, проявлять сдержанность, так как раздражение не может быть основой конструктивного сотрудничества

30. Конфликтология, как относительно самостоятельная теория, возникла:

1. в начале XX века
2. в конце 30-ых годов XX века
3. в конце 50-ых годов XX века
4. в начале 70-ых годов XX века

A2. Вопросы для обсуждения

1. Кого из ученых XX в. Можно отнести к числу основателей конфликтологии?
2. Как следует охарактеризовать объект и предмет конфликтологии?
3. Какая из общественных наук стоит ближе всего к методологии исследования конфликта и почему?
4. Дайте определение конфликта с позиций психологической, социологической и политической науки.
5. Каковы базовые категории конфликтологии?
6. Обоснуйте возможность либо невозможность построения бесконфликтного общества.
7. Определите понятие «конфликт» и выделите его характерные черты.
8. Чем конфликт отличается от враждебности, кризиса, напряженности, конкуренции, соперничества и соревнования?
9. Какие типы конфликтов выделяют в научной литературе?
10. Приведите примеры объективных и субъективных причин возникновения конфликтов.
11. Какие функции выполняет конфликт?
12. Раскройте сущность конструктивных функций конфликта.
13. Перечислите возможные деструктивные последствия конфликта.
14. Каковы механизмы возникновения конфликтов?
15. Перечислите типы конфликтов, происходящих в организациях.
16. Каковы причины управленческих конфликтов?
17. Как вы думаете, что представляет собой технология предупреждения конфликтов?
18. Поясните причины, которыми обуславливается конфликт.
19. Перечислите правила, которые позволяют достигнуть положительного результата в проблемной и предконфликтной ситуации.
20. К чему ведет склонность к жестким и категоричным оценкам?
21. Назовите методы поддержания и развития сотрудничества.
22. Какова процедура разрешения предконфликтных ситуаций?
23. Опишите способы предупреждения конфликтов.
24. Раскройте уровни деятельности по предупреждению конфликтов.
25. Назовите правила поведения в конфликтной ситуации по В.И. Андрееву.
26. Раскройте содержание стратегий переговоров по Р. Фишеру, В. Юри, В. Мاستенбруку.
27. Назовите факторы управляемости и неуправляемости конфликта.
28. Раскройте содержание типов и методов прогнозирования конфликтных ситуаций.
29. В чем заключается суть профилактики деструктивных конфликтов?
30. Раскройте содержание этапов решения конфликта.
31. Назовите и охарактеризуйте стадии конфликта.
32. Раскройте сущность понятия «управления конфликтом».
33. Проанализируйте алгоритм управления конфликтами.
34. Определите этапы процесса регулирования конфликтов.

35. Какие технологии используются в процессе регулирования конфликтов?
36. Прокомментируйте варианты разрешения конфликтов.
37. Чем различаются понятия «разрешение конфликта» и «завершение конфликта»?
38. Какие факторы негативно влияют на принятие управленческих решений?
39. Охарактеризуйте внутриличностные методы управления конфликтами.
40. Раскройте сущность межличностных методов управления конфликтами.
41. Охарактеризуйте структурные методы управления конфликтами.
42. Перечислите психологические механизмы управления конфликтами.
43. Какова роль менеджера в управлении конфликтами?
44. Назовите основные группы методов анализа и исследования конфликтов в организации.
45. Дайте общую характеристику методов изучения и оценки личности.
46. Дайте общую характеристику методов изучения и оценки социально-психологических явлений в группах.
47. Дайте общую характеристику методов диагностики конфликта.
48. Раскройте основное содержание методов опроса, наблюдения и изучения результатов деятельности в работе с конфликтами.
49. Дайте общую характеристику метода тестирования в работе с конфликтами.
50. Дайте характеристику метода фокус-группы в конфликтологической практике.
51. Раскройте содержание социометрического метода в конфликтологической практике.
52. Дайте характеристику социологических методик прогнозирования конфликтов в организации.
53. Раскройте основное содержание метода картографии в конфликтологической практике.
54. Чем наблюдение отличается от других эмпирических методов исследования?
55. Назовите основные характеристики наблюдения.
56. Что обеспечивает объективность исследования посредством метода наблюдения?
57. Назовите преимущества и недостатки наблюдения в сравнении с экспериментом.
58. В чем заключаются основные этические проблемы экспериментального исследования социальных конфликтов?
59. Из каких частей состоит анкета? Дайте характеристику каждой.
60. Расскажите об основных формах вопросов в анкете. От чего зависит выбор формы вопроса?
61. Что такое контрольный вопрос? Какие бывают контрольные вопросы и когда они применяются?
62. Для чего ставятся вопросы-фильтры и как их лучше сформулировать?

63. Как классифицируются вопросы по содержанию?
64. По каким правилам происходит проверка правильности формулировок вопросов?
65. Какие требования предъявляются к композиционному и графическому оформлению анкеты?
66. В чем заключаются достоинства и недостатки метода анкетирования?
67. Дайте сравнительную характеристику следующих методов исследования: контент-анализ, экспресс-анализ, ивент-анализ, дискурс-анализ.
68. Обоснуйте возможности и ограничения применения данных методов в конфликтологических исследованиях.
69. Охарактеризуйте типологию переговоров в конфликтной ситуации.
70. Каковы функции переговоров в конфликтной ситуации?
71. Раскройте содержание стадий переговоров в конфликтной ситуации.
72. Охарактеризуйте основные стили ведения переговоров в конфликтной ситуации.
73. Каковы основные тактики ведения переговоров в жестком стиле?
74. Назовите приемы, усиливающие воздействие ультиматума на противника.
75. Каковы особенности и область применения мягкого стиля ведения переговоров?
76. Назовите основные правила переговоров.
77. Раскройте содержание этапов процесса переговоров с позиции сотрудничества.

Блок В. Задания реконструктивного уровня («уметь»)

В1. Фонд тестовых заданий по дисциплине

1. Соотнесите типы организационных конфликтов

1 Конструктивный	А) Причины могут быть как объективными, так и субъективными. В некоторых ситуациях конфликт перерастает из деловой сферы в межличностные отношения
2 Деструктивный	Б) Причиной являются объективные противоречия. Разрешение конфликта способствует укреплению новых идей и возникновению прогрессивных изменений на предприятии

2. Соотнесите функции организационных конфликтов

1. Информационная	А) Ослабляет психическое напряжение, расширяет сферу и способы коммуникации с окружающими, объединяет группу для разрешения общих затруднений
2. Интеграционная	Б) Источник личностного развития, позволяет повысить эффективность индивидуального выполнения различных задач и создать новые, наиболее благоприятные условия для реализации трудовых обязанностей
3. Инновационная	В) Позволяет более глубоко оценить индивидуально-

	психологические особенности, уровень психологической устойчивости к стрессовым воздействиям и характер ценностных ориентаций людей
--	--

3. Соотнесите основные причины конфликтов в организации

1. Ограниченность и распределение ресурсов	А) Руководство должно решать, как распределить финансовые, человеческие ресурсы, сырье и материалы между различными группами, чтобы наиболее эффективно достичь целей организации
2. Взаимозависимость задач	Б) Различия в жизненном опыте, уровне ценностей, образовании, стаже работы, возрасте, манере одеваться и социальном уровне уменьшают степень взаимопонимания и сотрудничества между людьми в организации
3. Различия в целях	В) Плохие коммуникации могут действовать как катализатор конфликта, мешая отдельным работникам или группе адекватно оценить ситуацию и понять ее с точки зрения других работников
4. Различия в манере поведения, жизненном опыте и уровне образования	Г) Конфликта увеличивается по мере того, как организации становятся более специализированными и разбиваются на подразделения. Данные подразделения, в свою очередь, сами формулируют свои цели и могут уделять большее внимание их достижению, чем целей всей организации
5. Неудовлетворительные коммуникации	Д) Все организации являются системами, состоящими из взаимосвязанных элементов, при неадекватной работе одного подразделения или человека взаимозависимость задач может стать причиной конфликта

4. Соотнесите типы организации конфликта

1. Внутриличностный	А) Между отдельной личностью и группой может возникнуть конфликт, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы
2. Межличностный конфликт	Б) Возникает между формальными и неформальными группами, которые есть в любой компании
3. Конфликт между личностью и группой	В) Это борьба руководителей за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта. Конфликт может также проявляться и как столкновение личностей
4. Межгрупповой конфликт	Г) Конфликт может также возникнуть в результате того, что производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями

5. Соотнесите организационные конфликты по условиям развития

1. Внутренние	А) Возникают между социальными группами, которые категорично настроены друг против друга
2. Внешние	Б) Противоречащие стороны находятся внутри какой-то структуры, системы, группы
3. Антагонистические	В) Конфликтующие стороны относятся к разным структурам, группам, системам

6. Соотнесите организационные конфликты по способу разрешения

1. Насильственные	А) Одна из сторон оказывается полностью разрушенной или добровольно выходит из конфликта, сдается
2. Ненасильственные	Б) Обе стороны активно взаимодействуют, стараются максимально удовлетворить потребности и цели каждой из них

7. Укажите последовательность этапов управления конфликтами в организации

1. поиск путей разрешения конфликта
2. осуществление организационных мер
3. восприятие конфликта и первичная оценка ситуации
4. исследование конфликта и поиск его причин

1	2	3	4
---	---	---	---

8. Укажите последовательность структурных характеристик организационного конфликта

1. действия
2. исход
3. условия
4. стороны
5. предмет

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Соотнесите типы конфликтных личностей

1. Ригидный тип	А) Отличается подозрительностью, прямолинейностью и негибкостью
2. Неуправляемый тип	Б) Отличается импульсивностью, неспособностью контролировать себя, плохо предсказуемым поведением
3. Сверхточный тип	В) Отличается скрупулёзным отношением к своим обязанностям и работе
4. Демонстративный тип	Г) Стремится всегда быть в центре внимания, произвести на окружающих хорошее впечатление
5. Бесконфликтный тип	Д) Отличается неустойчивостью в мнениях и убеждениях, внутренней противоречивостью, внушаемостью, зависимостью от мнения окружения

10. Соотнесите следующие варианты поведения участников конфликта

1. Компромисс	А) Интересы обоих участников конфликта частично удовлетворяются
2. Избегание	Б) Один или оба участника конфликта стараются избегать любых обсуждений и разговоров на эту тему
3. Соперничество	В) Одна или обе стороны стремятся к удовлетворению своих интересов в ущерб интересам другого
4. Сотрудничество	Г) Обе стороны выходят из конфликта победителями
5. Приспособление	Д) Один из участников конфликта готов уступить другому, даже если это противоречит собственным интересам

11. Укажите последовательность шагов «Техника «4 шага к конфликтному собеседнику»:

1. Обсуждение проблемы и поиск решения
2. Локализация претензии
3. Признание фактов, фиксация общих позиций
4. Изменение атмосферы конфликта

1	2	3	4
---	---	---	---

12. Установите соответствие между понятиями и их определениями по конфликтологии:

1 Оппонент	А) Противоборство двух или нескольких сторон, каждая из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения личностно значимой проблемы
2 Объект конфликта	Б) Субъект, непосредственно вовлеченный в конфликт, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими
3 Конфликт	В) Предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

13. Соотнесите виды конфликтов с их определениями:

1 Политические конфликты	А) Особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере
2 Социальные конфликты	Б) Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением и ролью в системе общественных отношений
3 Экономические конфликты	В) Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти

14. Соотнесите термины и значения типологии конфликтов в организации:

1 Конфликт интересов	А) Такой конфликт связан с нарушением кем-либо из участников установленных правил, норм и наносит урон нормальному взаимодействию
2 Конфликт ценностей	Б) Разногласия в таком конфликте затрагивают смысловые аспекты взаимодействия
3 Конфликт правил взаимодействия	В) Данный тип конфликта подразделяется на ресурсный конфликт и собственно конфликт интересов

15. Соотнесите позитивные функции конфликтов, согласно Льюису Козеру:

1 Группосозидающие и группосохраняющие функции	А) На основе выявления информации и установления коммуникации может происходить замена враждебных отношений дружественными
--	--

2 Коммуникативно-информационная и связующая функции	Б) Благодаря конфликту происходит разрядка напряжённости между его сторонами
3 Функции созидания и конструирования общественных объединений	В) Конфликт стимулирует появление новых общественных порядков, норм и отношений
4 Функция стимулирования социальных изменений	Г) Способствует сплочённости группы

16. Укажите последовательность способов регулирования конфликтов по Р.Дарендорфу:

- 1.регулирование
- 2.подавление
3. отмена путем ликвидации противоречия

1	2	3
---	---	---

17.Соотнесите следующие направления модификации социометрии как метода диагностики конфликта в организации:

1 Координатно-социогаммный метод	А) Позволяет выделять в исследуемых группах конфликтные пары, индифферентные личности, микрогруппы с положительными и отрицательными статусами в официальном общении
2 Пространственная социометрия	Б) Позволяет выявить членов группы, с которыми у испытуемого более близкие отношения
3 Цветовой тест отношений	В) Может быть использован в тех случаях, когда у опрашиваемого существует установка на сокрытие от исследователя своих конфликтных отношений в группе

18. Соотнесите виды тестов/опросников, применяемые в организации, позволяющих выявить те или иные аспекты конфликтности личности и определить ее уровень

1 Тест А. Басса - А. Дарки	А) Позволяет выявить тип темперамента личности с помощью двух шкал - «экстраверсия - интроверсия» и «нейротизм - стабильность»
2 Диагностика межличностных отношений Т. Лири	Б) Предназначена для измерения тревожности как эмоционального состояния и как свойства личности
3 Личностный тест Г. Айзека	В) Предназначен для определения индивидуального уровня агрессивности личности
4 16-факторный личностный опросник Кеттелла	Г) Позволяет выявить психологические особенности, влияющие на конфликтность: скрытность, практичность, жестокость, суровость, честолюбие и пр.
5 Шкала реактивной и личной тревожности Ч. Спилбергера - Ю. Ханина	Д) Позволяет измерить проявление таких тенденций поведения, как зависимость - независимость, общительность - необщительность, стремление к борьбе - избегание борьбы
6 Методика «Q-сортировка» Х. Залена - Д. Штока	Ж) Дает возможность определить преобладающий тип отношения личности к окружающим

19. Соотнесите следующие виды мотивационных конфликтов:

1 Конфликт «стремление-стремление»	А) Возникает, когда имеются два разных объекта или цели, которые обладают примерно одинаковыми характеристиками, но их нельзя реализовать одновременно. Человек должен сделать выбор между двумя возможностями
2 Конфликт «избегание-избегание»	Б) Возникает, когда индивиду необходимо выбрать меньшее из двух зол
3 Конфликт «стремление-избегание»	В) Возникает в том случае, когда субъекта одновременно притягивает и отталкивает какое-либо обстоятельство
4 Конфликт «двойных стремления-избегания» (двойная амбивалентность)	Г) Имеет место тогда, когда каждый из возможных вариантов имеет как положительные, так и отрицательные стороны, в результате чего выбор субъекта затрудняется

20. Соотнесите принципы регулирования конфликта в организации

1 Институционализация конфликта	А) Определение состава участников конфликта, представителей (лидеров) соперничающих групп, различных центров группового влияния и их силы
2 Легитимация процедуры разрешения конфликта	Б) Признание всеми его сторонами правомерности и справедливости определенного порядка действий по разрешению спора
3 Структурирование конфликтующих групп	В) Установление норм и процедур урегулирования или разрешения конфликта
4 Редукция конфликта	Г) Последовательное ослабление конфликта путем перевода на более мягкий уровень противоборства или противостояния

В2. Ситуационные задачи

Ситуация 1. Вы занимаете должность руководителя отдела общественных связей в муниципалитете города N. В последнее время возник конфликт между двумя отделами: Отдел благоустройства и Отдел финансов. Проблема заключается в распределении бюджета на следующий год, где Отдел благоустройства запросил больше средств на проект по озеленению города и строительству нового парка. Однако Отдел финансов утверждает, что в бюджете не предусмотрено достаточно средств для удовлетворения таких запросов без сокращения финансирования других важных городских программ.

Конфликт вышел на публичный уровень: сотрудники обоих отделов активно обсуждают ситуацию в социальных сетях и местных СМИ. Эти публикации вызывают негативный резонанс среди горожан, некоторые из которых поддерживают проекты по озеленению, а другие обеспокоены возможным сокращением других программ.

Письменно ответьте на вопросы:

1. Каковы источники конфликта?
2. Какой тактики придерживались участники конфликта?
3. Как можно оценить последствия конфликта и переговоров для их участников?

Ситуация 2. В управлении городом Z возник конфликт между департаментом жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) и гражданским активистским движением "Зеленый город". Конфликт возник из-за планов департамента ЖКХ провести капитальный ремонт старого участка дороги, который предполагает вырубку части городских зеленых насаждений. "Зеленый город" настаивает на том, что вырубка деревьев нанесет ущерб экологии и предлагает пересмотреть проект, сохранив зеленую зону.

Конфликт получил широкую огласку, обсуждается в городских СМИ и социальных медиа. Обе стороны активно привлекают общественное внимание к своим позициям, что создает напряженность в обществе и вызывает недовольство среди жителей города.

Письменно ответьте на вопросы:

1. Каковы источники конфликта?
2. Какой тактики придерживались участники конфликта?
3. Как можно оценить последствия конфликта и каков алгоритм его разрешения?

Ситуация 3. В небольшом муниципальном округе N возник конфликт между отделом градостроительства и местной предпринимательской ассоциацией. Градостроительный отдел планирует построить новый торгово-развлекательный центр на месте бывшего парка, который давно заброшен. Предпринимательская ассоциация считает, что проект негативно повлияет на малый бизнес в округе, отведя поток клиентов в новый центр и угрожая экологической ситуации, поскольку парк был одним из немногих зеленых участков в районе.

Конфликт привлек внимание местных жителей и СМИ, что заставляет городскую администрацию в срочном порядке выработать решение, устраивающее обе стороны.

Письменно ответьте на вопросы:

1. Каковы источники конфликта?
2. Какой тактики придерживались участники конфликта?
3. Как можно оценить последствия конфликта и каков алгоритм его разрешения?

Ситуация 4. В городе X возник конфликт между департаментом транспорта и жильцами районов, прилегающих к крупной автомагистрали. Департамент предложил расширение дороги для снижения пробок, что, по их мнению, улучшит транспортную ситуацию. Однако жильцы обеспокоены увеличением шума и загрязнения. Кроме того, они считают, что расширение дороги принесет больше вреда, чем пользы, снижая качество жизни в их районах.

Письменно ответьте на вопросы:

1. Каковы источники конфликта?
2. Какой тактики придерживались участники конфликта?

3. Как можно оценить последствия конфликта и каков алгоритм его разрешения?

В3. Тематика эссе

1. Личностные и социокультурные причины конфликтов.
2. Диагностика организационного конфликта и методы управления.
3. Конфликтологическая компетентность в социальной работе.
4. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
5. Корпоративная переговорная инфраструктура: необходимость или излишество.
6. Движущие силы развёртывания конфликта и его мотивация.
7. Семейный конфликт: понятие, стадии развития, функции.
8. Межнациональные противоречия и конфликты в Российской Федерации.
9. Понятия «конфликт», «конфликтная ситуация». Основные типы конфликтов: возникновение, динамика развития.
10. Вклад учёных в становление общей теории конфликтов (на примере Л. Козера).
11. Конфликты, обусловленные профессиональной деятельностью.
12. Влияние типа управленческой деятельности на возникновение конфликтов в организации.
13. Семейный конфликт: понятие, стадии развития, функции.
14. Влияние совместимости и срабатываемости на возникновение конфликта в производственной группе.
15. Роль органов власти в регулировании социальных конфликтов.
16. Социальная напряженность и социальные конфликты.
17. Типология и специфика конфликтов в организации.
18. Понятие стиля поведения в конфликте, его влияние на завершение противостояния.
19. Конфликты в сфере культуры.
20. Конфликты в сфере образования.
21. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
22. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в современном мире.
23. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.

Блок С. Задания практикоориентированного уровня для диагностирования сформированности компетенций («владеть»)

С1. Фонд тестовых заданий по дисциплине

Вставьте пропущенное слово

1. Идеальная модель конфликтного взаимодействия, а также ее теоретическая основа, в том числе понятийный аппарат - _____ конфликтологии

2. _____ - наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также о принципах и способах их конструктивного урегулирования и разрешения.
3. _____ конфликта - совокупность его составных элементов и связей, отношений между ними.
4. _____ конфликта — прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства.
5. _____ конфликт чаще всего проявляется в форме открытых столкновений противоречивых интересов сотрудников организации.
6. _____ - метод, применяемый в конфликтологии для выявления напряженных взаимоотношений в малой группе.
7. Метод _____ заключается в составлении карты конфликта, на которой находят отражение основные характеристики межличностного конфликта: предмет, конфликтная ситуация, позиции конфликтующих и др.
8. _____ конфликтом - это целенаправленное, обусловленное объективными законами влияние на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение конфликт.
- 9 _____ - это совместное обсуждение конфликтующими сторонами с возможным привлечением посредника спорных вопросов с целью достижения согласия.
10. _____ конфликт — это состояние, когда у человека возникает противоречие между разными целями, желаниями или потребностями.

C2. Кейс

Кейс 1. «Студенческий конфликт»

Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы.

Студенческая группа 3-го курса по результатам учебы была признана лучшей группой института и приказом ректора награждена премией. Через пару дней после этого ректор института застал четырех обучающихся этой группы курящими на лестничной площадке.

Курение в стенах учебного заведения запрещалось. Ректор приказом вынес всем четверым курильщикам выговор за нарушение дисциплины. Когда пришел срок получения премии, оказалось, что этих четырех обучающихся (кстати, круглых отличников) в списке премированных нет. Четверка возмутилась. Группа поддержала своих обиженных товарищей и решила отправить к декану делегацию с просьбой выдать им премию.

Декан сказал, что он не может удовлетворить их просьбу. Делегация направилась к ректору. Ректор делегацию принял, но удовлетворить просьбу отказался. Через некоторое время на предпраздничном институтском вечере обучающиеся в капустнике разыграли скетч, в котором декан и ректор были представлены в смешном и глуповатом виде. Вскоре после этого староста группы Семенов был снят. Вмененное ему в вину нарушение было

незначительным, и обучающиеся решили, что снят он в связи со всей этой историей. Их попытки добиться, чтобы Семенова оставили старостой, ни к чему не привели.

Письменно ответьте на вопросы:

1. Кто является инициатором конфликта?
2. Опишите схему конфликта (все его стадии).
3. Перечислите все конфликтные ситуации (если они есть).
4. Конструктивным или деструктивным является данный конфликт?

Продолжение ситуации. С назначением нового старосты мятежной группы у деканата возникли трудности. Обучающаяся Польская ответила на предложение стать старостой отказом. Ее примеру последовал и получивший затем это предложение Теркин. В конце концов, старостой был назначен не пользовавшийся в труппе авторитетом Чертков. Группа ответила на это коллективным бойкотом Черткову.

В результате она почти полностью не явилась на зачет к преподавателю, работавшему на кафедре, руководителем которой был декан. Вина за это была возложена обучающимися на Черткова. Но все не явившиеся были преподавателем не допущены к экзамену. За этим последовал недопуск их к сдаче других экзаменов (поскольку обучающиеся, не сдавшие всех зачетов, не допускаются к экзаменационной сессии). Над обучающимися нависла угроза остаться в следующем семестре без стипендии.

При разборе сложившейся ситуации обучающиеся обвинили преподавателя в формализме и жестокости и потребовали его замены. По институту поползли какие-то диковинные слухи, в которых неприглядно выглядели то одни, то другие участники конфликта. Декан поставил перед ректором вопрос о необходимости расформирования группы. Таким образом, лучшая группа института за короткое время превратилась в худшую.

Письменно ответьте на вопросы:

1. Какие проблемы добавились в зону разногласий?
2. Как можно решить затянувшийся конфликт? Можно ли его вообще разрешить?
3. Какой характер приобрел конфликт: конструктивный или деструктивный?
4. Увеличилось ли число лиц, с которыми обучающиеся вступили в конфронтацию?
5. Какие проблемы добавились в зону разногласий?
6. Определите возникший мотив.

Окончание ситуации. Было созвано собрание группы, на которое пришли декан и ректор. После бурного и откровенного разговора было найдено следующее решение. Обучающиеся допускаются к сдаче экзаменов. Несданный зачет и экзамен по этому предмету они должны будут сдать после

окончания сессии. Преподаватель останется тот же. Вопрос о премии курильщикам больше подниматься не будет, но в дальнейшем решение вопросов о стипендиях, наградах и т. п. будет приниматься при участии представителей обучающихся. Прежний староста на эту должность не вернется, но группе предоставляется возможность выдвинуть две-три кандидатуры, и деканат назначит старостой одну из них. И, наконец, в учебном корпусе будут отведены специальные места для курения.

В дальнейшем жизнь группы вернулась в нормальное русло. Группа хорошо сдала сессию и вновь оказалась одной из лучших групп института. Произошла лишь одна потеря: Чертков перевелся в другой институт.

Письменно ответьте на вопросы:

1. Что помогло разрешить конфликт?
2. На какие уступки пришлось пойти обеим сторонам?
3. Каковы итоги конфликта?
4. Принес ли конфликт позитивный результат? Если да, то какой?
5. Насколько справедливы решения, завершившие конфликт?

Кейс «Несправедливое распределение бонусов»

В отделе N Администрации района работает 5 сотрудников: руководитель отдела Анна, два старших специалиста - Борис и Ольга, и два младших специалиста - Денис и Екатерина. Отдел успешно завершил крупный проект, и руководство выделило отделу бонус в размере 500 000 рублей для распределения между сотрудниками. Анна, как руководитель отдела, приняла решение распределить бонус следующим образом:

Объясняя свое решение, Анна указала на большой вклад Бориса в проект, отметив его опыт и ответственность. Ольга, по мнению Анны, работала хорошо, но допускала некоторые ошибки. Денис и Екатерина, будучи младшими специалистами, выполняли рутинные задачи и, по мнению Анны, не оказали существенного влияния на успех проекта.

Ольга, Денис и Екатерина остались недовольны таким распределением бонуса. Ольга считает, что ее вклад недооценен, и разница между ее бонусом и бонусом Бориса несправедлива. Денис и Екатерина считают, что их вклад вообще не был учтен, хотя они выполняли большой объем работы, необходимый для успешного завершения проекта. В отделе возникла напряженная атмосфера, производительность труда упала.

Вопросы для анализа и задание:

1. Какой тип конфликта представлен в данном кейсе? (межличностный, внутригрупповой, межгрупповой)
2. Какие причины конфликта можно выделить?
3. Какие стратегии поведения в конфликте демонстрируют участники?
4. Какие негативные последствия может иметь данный конфликт для компании и отдела маркетинга?

5. Какие меры можно предпринять для предотвращения подобных конфликтов в будущем?

6. Предложите несколько вариантов решения данного конфликта с учетом интересов всех сторон. Опишите преимущества и недостатки каждого варианта.

Дополнительная информация:

В организации нет четко прописанной системы распределения бонусов.

Анна – новый руководитель отдела, работает в организации всего полгода.

Борис – давний друг Анны.

Д1. Перечень вопросов к зачету

1. Предмет конфликтологии
2. Категориально-понятийный аппарат науки о конфликте
3. Структура конфликта
4. Типы конфликта.
5. Стадии конфликта.
6. Конфликтология в системе научного знания
7. Типология конфликтов
8. Причины конфликтов
9. Функции конфликтов
10. Организационные конфликты
11. Производственные конфликты
12. Регулирование конфликтов в организации
13. Социометрия как метод диагностики конфликта
14. Сущность метода картографии
15. Организация процесса диагностики конфликтов: методы, интерпретация
16. Основные стили ведения переговоров в конфликтной ситуации
- 17.. Специфика конфликтов в сфере государственного управления.
18. Специфика конфликтов в сфере муниципального управления.
19. Основные типы конфликтов в сфере государственного управления.
20. Управление конфликтами в органах государственного и муниципального управления.
21. Деятельность руководителя в контексте прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов в организации.
22. Предупреждение конфликтов в органах государственного и муниципального управления.
23. Методы разрешения конфликтов.
24. Разработка и принятие неконфликтного управленческого решения.

РАЗДЕЛ 3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся очной формы обучения.

Итоговая оценка сформированности компетенции(й) обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) по дисциплине складывается из двух составляющих:

- первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенции(й) в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

- вторая составляющая – оценка сформированности компетенции(й) обучающихся на зачете (максимум – 20 баллов) – 1 семестр; на экзамене (максимум – 30 баллов) – 2 семестр.

Для магистрантов очной формы обучения применяется бинарная шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Для магистрантов очной формы обучения применяются 100-балльная и бинарная шкалы оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Уровни освоения компетенций	продвинутый уровень	базовый уровень	пороговый уровень	допороговый уровень
100 – балльная шкала	85 и $\geq$	70 – 84	51 – 69	0 – 50
Бинарная шкала	Зачтено			Не зачтено

Шкала оценок при текущем контроле успеваемости по различным показателям

Показатели оценивания сформированности компетенций	Баллы	Оценка
Вопросы для устного обсуждения	0-10	«не зачтено» «зачтено»
Тестирование	0-10	«не зачтено» «зачтено»
Решение конкретных ситуаций	0-15	«не зачтено»

(ситуационных задач)		«зачтено»
Решение кейс-задачи	0-20	«не зачтено» «зачтено»
Подготовка эссе	0-10	«не зачтено» «зачтено»

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по текущему контролю успеваемости

Баллы	Оценка	Уровень освоения компетенций	Критерии оценивания
0-50	«не зачтено»	Допороговый уровень	Обучающийся не приобрел знания, умения и не владеет компетенциями в объеме, закреплённом рабочей программой дисциплины.
51-69	«зачтено»	Пороговый уровень	Не менее 50% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, выполнены без существенных ошибок.
70-84	«зачтено»	Базовый уровень	Обучающимся выполнено не менее 75% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала и применения его при решении практических заданий; задания выполнены без ошибок.
85-100	«зачтено»	Продвинутый уровень	100% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, выполнены самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать материал и применять его при решении практических заданий; задания выполнены с подробными пояснениями и аргументированными выводами.

Шкала оценок по промежуточной аттестации

Наименование формы промежуточной аттестации	Баллы	Оценка
Зачет	0-20	«зачтено» «не зачтено»

**Соответствие критериев оценивания уровню освоения
компетенций по промежуточной аттестации обучающихся**

Баллы	Оценка	Уровень освоения компетенций	Критерии оценивания
0-15	«не зачтено»	Допороговый уровень	Обучающийся не приобрел знания, умения и не владеет компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; обучающийся не смог ответить на вопросы.
16-20	«зачтено»	Пороговый уровень	Обучающийся дал неполные ответы на вопросы, с недостаточной аргументацией, практические задания выполнены не полностью, компетенции, осваиваемые в процессе изучения дисциплины сформированы не в полном объеме.
21-25	«зачтено»	Базовый уровень	Обучающийся в целом приобрел знания и умения в рамках осваиваемых в процессе обучения по дисциплине компетенций; обучающийся ответил на все вопросы, точно дал определения и понятия, но затрудняется подтвердить теоретические положения практическими примерами; обучающийся показал хорошие знания по предмету, владение навыками систематизации материала и полностью выполнил практические задания.
26-31	«зачтено»	Продвинутый уровень	Обучающийся приобрел знания, умения и навыки в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; терминологический аппарат использован правильно; ответы полные, обстоятельные, аргументированные, подтверждены конкретными примерами; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать материал и выполняет практические задания с подробными пояснениями и аргументированными выводами.

РАЗДЕЛ 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной аттестации знаний магистрантов и учащихся ДГУНХ.

– Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора по учебной работе не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре (структурному подразделению).

– Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

– Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

– Время подготовки ответа при сдаче зачета в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

– При подготовке к зачету магистрант, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании зачета) сдается преподавателю.

– Преподавателю на зачете предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

– Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

– Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачетные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Итоговой формой контроля по дисциплине является зачет. Зачет проводится в виде письменного ответа на заданный вопрос. Каждому магистранту предлагается 2 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 15 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок.

Вопросы для устного обсуждения позволяют включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Методика оценивания ответов на устные вопросы

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
8-10	«зачтено»	1. Полнота данных ответов. 2. Аргументированность данных ответов. 3. Правильность ответов на вопросы. и т.д.	Полно и аргументировано даны ответы по содержанию задания. Обнаружено понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные. Изложение материала последовательно и правильно.
6-7	«зачтено»		Магистрант дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.
3-5	«зачтено»		Магистрант обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
0-2	«не зачтено»		Магистрант обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке магистранта, которые являются серьезным

			препятствием к успешному овладению последующим материалом.
--	--	--	--

Тесты – это стандартизированная форма контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями по дисциплине. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

Методика оценивания выполнения тестов

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
8-10	«зачтено»	1. Полнота выполнения тестовых заданий. 2. Своевременность выполнения.	Выполнено 85 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос.
6-7	«зачтено»	3. Правильность ответов на вопросы. 4. Самостоятельность тестирования. и т.д.	Выполнено 70 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
3-5	«зачтено»		Выполнено 54 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
0-2	«не зачтено»		Выполнено 53 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).

Разбор конкретных ситуаций (ситуационных задач) представляет собой описание ситуации, которую надо решить, ответив на вопросы, носящие проблемный характер, и (или) выполнить задания, которые демонстрируют действенность знаний.

Методика оценивания решения ситуационных задач

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
13-15	«зачтено»	1. Полнота решения ситуационных задач. 2. Своевременность выполнения. 3. Правильность ответов на вопросы. и т.д.	Основные требования к решению задач выполнены. Продемонстрированы умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений, умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации, навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения.
11-12	«зачтено»		Основные требования к решению задач выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, недостаточно раскрыты навыки критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки, креативности, нестандартности предлагаемых решений.
8-10	«зачтено»		Имеются существенные отступления от решения задач. В частности отсутствуют навыки и умения моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат.
0-7	«не зачтено»		Ситуационная задача не решена, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Работая над решением кейса, обучающийся приобретает профессиональные знания, умения, навыки в результате активной творческой работы. Он самостоятельно формулирует цели, находит и собирает различную информацию, анализирует ее, выдвигает гипотезы, ищет варианты решения проблемы, формулирует выводы, обосновывает оптимальное решение ситуации.

Методика оценивания решения кейс-задачи

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
18-20	«зачтено»	1. Полнота решения кейс-задач.	Основные требования к решению кейс-задачи выполнены. Продемонстрированы умение анализировать ситуацию и находить

		2. Своевременность выполнения. 3. Правильность ответов на вопросы. 4. и т.д.	оптимальное количества решений, умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации, навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения.
16-17	«зачтено»		Основные требования к решению кейс-задачи выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, недостаточно раскрыты навыки критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки, креативности, нестандартности предлагаемых решений.
13-15	«зачтено»		Имеются существенные отступления от решения кейс-задачи. В частности отсутствуют навыки умения моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат.
0-12	«не зачтено»		Задача кейса не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Эссе - самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей. Написание эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

Методика оценивания выполнения эссе

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
8-10	«зачтено»	1. Полнота выполнения эссе. 2. Своевременность выполнения. 3. Правильность ответов на вопросы по эссе. 4. и т.д.	Выполнены все требования к написанию и защите эссе: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
6-7	«зачтено»		Основные требования к эссе и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении

			материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем эссе; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
3-5	«зачтено»		Имеются существенные отступления от требований к эссе. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании эссе или при ответе на дополнительные вопросы.
0-2	«не зачтено»		Тема эссе не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.