

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Минцаев Маргарит Шаваршич

Должность: Ректор

Дата подписания: 20.11.2025 16:34:51

Уникальный программный ключ:

236bcc35c296f119d6aafdc22836b21db52dbc07971a86865a582519fa4304cc

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика М.Д. Миллионщикова

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЕ**

дисциплины

«Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в
государственном и муниципальном управлении»

Направление подготовки

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

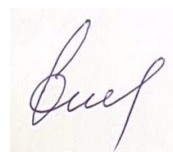
Направленность (профиль)

«Современные технологии государственного и муниципального управления»

Квалификация

Магистр

Составитель



Д.Ш. Алихаджиева

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЕ**

«Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и
муниципальном управлении»
(наименование дисциплины)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	Введение в дисциплину: предмет, функции, задачи конфликтологии	ОПК-8;	Блиц-опрос, решение задач
2.	Сущность и структура конфликта. Понятийная схема описания конфликта. Основные этапы в развитии конфликта	ОПК-8;	Блиц-опрос, решение задач
3.	Типология конфликтов. Методы исследования и диагностика конфликтов.	ОПК-8;	Блиц-опрос
4.	Причины и функции конфликтов	ОПК-8;	Блиц-опрос,
5.	Управление конфликтом как организационно-технологический процесс	ОПК-8;	Блиц-опрос, решение задач
6.	Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и муниципальной власти	ОПК-8;	Блиц-опрос,
7.	Межличностные основы управления конфликтами в организации	ОПК-8;	Блиц-опрос,
8.	Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте	ОПК-8;	Блиц-опрос,

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	<i>Блиц-опрос</i>	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися	Вопросы по темам / разделам дисциплины
2	<i>Выполнение задач</i>	Средство проверки умений применять полученные знания для выполнения заданий определенного типа по теме или разделу учебной дисциплины.	Задачи

3	<i>Доклад, сообщение</i>	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по решению определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
4	<i>зачет</i>	Итоговая форма оценки знаний	Вопросы к зачету

Тема 1 Введение в дисциплину: предмет, функции, задачи конфликтологии

Вопросы для обсуждения

Основные цели и основные понятия конфликтологии. Понятие конфликта и его структура. Отражение конфликтов в философии, искусстве, литературе и средствах массовой информации. Исследование конфликтов в различных отраслях отечественной науки. Определение основных структурных элементов конфликта. Динамика конфликтов. Границы конфликтов. Причины и функции конфликтов

Тема 2 Сущность и структура конфликта. Понятийная схема описания конфликта.

Вопросы для обсуждения

Основные этапы в развитии конфликта Основные структурные элементы конфликта: объект, субъекты, предмет конфликта, инцидент, конфликтная ситуация, микро- и макроокружение. Границы конфликта: пространственные, внутрисистемные, временные

Тема 3 Типология конфликтов. Методы исследования и диагностика конфликтов.

Вопросы для обсуждения

Межличностные и межгрупповые конфликты. Инновационные конфликты. Трудовые конфликты Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы. Рекомендации к бесконфликтному поведению

Тема 4 Причины и функции конфликтов

Вопросы для обсуждения

Связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности. Функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликтов. Отсутствие четких критериев различия конструктивных и деструктивных функций, трудности оценки результатов конфликта

Тема 5 Управление конфликтом как организационно-технологический процесс

Вопросы для обсуждения

Содержание процесса управления конфликтом. Технологии регулирования конфликта. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом

Тема 6 Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и муниципальной власти

Вопросы для обсуждения

Сущность и функции переговоров. Классификация переговоров. Этапы переговорного процесса. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Манипуляции в переговорах

Тема 7 Межличностные основы управления конфликтами в организации

Вопросы для обсуждения

Стратегии и тактики поведения в конфликте

Тема 8 Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте

Вопросы для обсуждения

Способы и приемы воздействия на партнера. Особенности конструктивной критики. Классификация «конфликтных» личностей. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения

Примеры ситуационных задач:

Ситуация 1

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

Ситуация 2.

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

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

Ситуация 3.

Ценным свойством руководителя является не только чувство ответственности, но и умение правильно распределять обязанности среди подчиненных. Начальником отдела назначили В., много лет проработавшую рядовой сотрудницей. Администрация и сами члены отдела готовы были на первых порах ей помочь. Однако оказалось, что В. сама выбрала свою позицию: перестала не только контактировать с подчиненными по личным вопросам, но и доверять тем, с кем дружила и кого знала на протяжении долгих лет; брала на себя чуть ли не всю работу отдела, не доверяя подчиненным даже переписку. Это создало для нее дополнительные трудности. Старательно соблюдала дистанцию в отношениях: ни

с кем не советовалась. В результате в отделе возник конфликт.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**для промежуточного контроля
по дисциплине «Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в
государственном и муниципальном управлении»**

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	<i>Экзаменационная работа</i>	Средство контроля усвоения учебного материала дисциплины	Комплект билетов к экзамену

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ АКАДЕМИКА М.Д.МИЛЛИОНЩИКОВА**

**Институт цифровой экономики и технологического
предпринимательства**

Кафедра «Экономическая теория и государственное управление»

Вопросы к зачету:

1. Конфликт, его границы и функции.
2. Типология конфликтов.
3. Причины конфликтов.
4. Участники конфликта.
5. Классические исследования конфликта.
6. Теория конфликта как альтернатива теории порядка.
7. Конфликтология как самостоятельная дисциплина.
8. Методология конфликтологии.
9. Конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций.
10. Основные этапы конфликта.
11. Длительность конфликта.
12. Действия конфликтующих сторон.
13. Психология участников конфликта.
14. Типы конфликтных личностей
15. Теории механизмов возникновения конфликтов.
16. Трансактный анализ конфликтов
17. Понятие управления конфликтом, его содержание
18. Возможности управления конфликтами в организациях.
19. Стратегические методы управления конфликтными ситуациями.
20. Тактические методы управления конфликтными ситуациями

21. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции.
22. Технология ведения переговоров.
23. Забастовка: понятие и типологическое разнообразие.
24. Причины, стадии развития забастовки. Окончание забастовки.
25. Технологии эффективного общения и их основное содержание.
26. Технологии рационального поведения в конфликте.
27. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
28. Управление межличностными конфликтами.
29. Групповые конфликты и их классификация.
30. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов.
31. Классификация конфликтов в сфере управления.
32. Модели поведения человека в процессе выстраивания отношений (нападение, избегание, адаптация).
33. Манипулирование и влияние: сравнительный анализ типов поведения.
34. Основания власти.
35. Ограничения перфекционизма и сила творческого подхода.
36. Уровни конфликта (очевидно-пассивный, очевидно-агрессивный, скрыто-пассивный, скрыто-агрессивный).

Критерии оценки знаний студента на зачете

Уровень подготовки студента определяется оценками «зачтено», «не зачтено»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для самостоятельной работы

по дисциплине «Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении»

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	<i>Доклад</i>	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по решению определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов,

Темы докладов

1. Сравнительный анализ национальных стилей ведения переговоров (национальные стили для сравнения выбираются студентом с согласия преподавателя).

2. Роль переговоров в становлении и развитии демократии.
3. Развитие практики многосторонних переговоров.
4. Дипломатия как переговорный процесс.
5. Возможности и пределы переговорных процедур при разрешении вооруженных конфликтов.
6. Переговорный процесс в условиях сотрудничества (case study).
7. Проблема манипуляций на переговорах.
8. Переговоры в условиях одностороннего и постоянного взаимодействия.
9. Проблема публичности при ведении переговоров.
10. Основные тенденции в развитии современных международных переговоров.
11. Роль переговоров на высшем уровне в современном мире.
12. Особенности переговорного процесса в условиях международной конференции.
13. Информационные технологии в современном переговорном процессе.
14. Развитие механизма многоуровневых переговоров.
15. Переговорные механизмы согласования интересов в рамках (case study).
16. Сравнительный анализ урегулирования конфликтов переговорными средствами (case study). (Примеры выбираются студентами и согласовываются с преподавателями)
17. «Зеркальные образы» восприятия интересов сторон в условиях конфликта как преграда к переговорному процессу (case study)
18. Международный переговорный процесс в глобальном управлении.
19. Особенности переговоров в различных культурах.
20. Переговорный процесс и силовое воздействие.
21. Возможности и ограничения посреднических процедур в современной мировой политике
22. Международные переговоры и внутренние переговоры: общее и различное.

Критерии оценки знаний студента на экзамене

Оценка «Зачтено» - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «Не зачтено» – выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в

формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания на практике.

Учебно-методическое обеспечение для тем самостоятельного изучения

1. Быкова, А. В. Управление конфликтами: учебное пособие / А. В. Быкова. – Санкт-Петербург, 2020. – 69 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/171443> (дата обращения: 10.10.2021). – Текст : электронный.
2. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов / Емельянов С. М.. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-534-07226-6. – URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-konfliktami-v-organizacii-453485> (дата обращения: 24.08.2022). – Текст : электронный.
3. Игнатов, В. Г. Государственное и муниципальное управление: Введение в специальность. Основы теории и организации : учебное пособие по специальности "Государственное и муниципальное управление" / В. Г. Игнатов. – 3-е изд. – Москва : МарТ, 2007. – 480 с. – (Учебный курс). – Текст : непосредственный.
4. Иванов, Л. В. Управление конфликтами / Л. В. Иванов. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 9785504009322. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=142696 (дата обращения: 10.10.2022). – Текст : электронный.
5. Кузичева, Н. Ю. Управление конфликтами и организация переговорного процесса: учебное пособие / Н. Ю. Кузичева. – Санкт-Петербург, 2019. – 203 с. – ISBN 978-5-94664-400-6. – URL: <https://e.lanbook.com/book/157848> (дата обращения: 10.10.2022). – Текст : электронный.
6. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов / Черкасская Г. В., Бадхен М. Л.. – 3-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 236 с. – ISBN 978-5-534-05153-7. – URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-konfliktami-454065> (дата обращения: 24.08.2022). – Текст : электронный.

Образец билета к зачету

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ №1

Дисциплина Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении

Институт ЦЭиТП группа ГМУ-21 М семестр 1

1. Причины, стадии развития забастовки. Окончание забастовки.
2. Технологии рационального поведения в конфликте.

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой:

« ___ » _____

20 ___ г.

Составитель:

Образец билета к зачету

ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика М.Д. Миллионщикова

БИЛЕТ №2

Дисциплина Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении

Институт ЦЭиТП группа ГМУ-21 М семестр 1

1. Конфликт, его границы и функции.
2. Тактические методы управления конфликтными ситуациями

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой:

«___»_____ 20__ г. Составитель:

Образец билета к зачету

ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика М.Д. Миллионщикова

БИЛЕТ №3

Дисциплина Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении

Институт ЦЭиТП группа ГМУ-21 М семестр 1

1. Типология конфликтов.
2. Стратегические методы управления конфликтными ситуациями.

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой:

«___»_____ 20__ г. Составитель:

Образец билета к зачету

ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика М.Д. Миллионщикова

БИЛЕТ №4

Дисциплина Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении

Институт ЦЭиТП группа ГМУ-21 М семестр 1

1. Причины конфликтов.
2. Возможности управления конфликтами в организациях.

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой:

«__» _____

20__ г.

Составитель:

Образец билета к зачету

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ №5

Дисциплина Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении

Институт ЦЭиТП группа ГМУ-21 М семестр 1

1. Участники конфликта.
2. Понятие управления конфликтом, его содержание

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой:

«__» _____

20__ г.

Составитель:

Образец билета к зачету

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ №6

Дисциплина Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении

Институт ЦЭиТП группа ГМУ-21 М семестр 1

1. Классические исследования конфликта.
2. Трансактный анализ конфликтов

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой:

«__» _____

20__ г.

Составитель:

Образец билета к зачету

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика М.Д. Миллионщикова**

БИЛЕТ №7

Дисциплина Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении

Институт ЦЭиТП группа ГМУ-21 М семестр 1

1. Теория конфликта как альтернатива теории порядка.
2. Психология участников конфликта.

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой:

«__» _____

20__ г.

Составитель: