

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

Алтайский филиал

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета  
Алтайского филиала РАНХиГС

Протокол от «30» апреля 2020 г. № 8

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«Государственное и муниципальное управление»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.09 Управление конфликтами в системе здравоохранения**

Магистратура

38.04.04 Государственное и муниципальное управление  
Организация и управление в здравоохранении

Заочная форма обучения

Год набора - 2021

Барнаул, 2020 г.

**Автор—составитель:**

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

**Заведующий кафедрой:**

психологии и социологии управления, д.псих.н., доцент Панарин И.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	3
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО .....	4
3. Содержание и структура дисциплины .....	4
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	5
5. Методические материалы по освоению дисциплины.....	19
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	20
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	21

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

1.1. Дисциплина Б1.В.09 «Управление конфликтами в системе здравоохранения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-5	способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2	Способен применять технологии конструктивного разрешения конфликтов в государственном и муниципальном управлении, возникших на основе этнических, религиозных, гендерных и возрастных отличий и психофизиологических особенностей
ПКр-2	способен проводить кадровую политику, формировать коллектив и организовывать коллективную работу, использовать кадровый потенциал на основе технологий управления персоналом при осуществлении управления в интересах общества и государства	ПКр-2.2	Способен реализовывать кадровую политику в системе государственного и муниципального управления, в том числе в кризисных ситуациях.

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК-5.2	Знает оптимальные варианты решения межкультурных конфликтов
		Умеет находить оптимальные решения по устранению межкультурных конфликтов и разрабатывать эффективные механизмы по их профилактике
		Владеет навыками принятия оптимальных

		решений по устранению межкультурных конфликтов
	ПКр-2.2	<p>Знает оптимальные варианты поведения в конфликтных и кризисных ситуациях.</p> <p>Умет находить организационные управленческие решения в системе государственного и муниципального управления, в конфликтных и кризисных ситуациях.</p> <p>Владеет способностями принимать организационные управленческие решения в системе государственного и муниципального управления, в конфликтных и кризисных ситуациях.</p>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### 2.1 Объем дисциплины

Объем дисциплины Б1.В.09 «Управление конфликтами в системе здравоохранения» составляет 72 академических часа / 2 з.ед. / 54 ас.ч.,

Контактная работа с преподавателем – 10 ак.ч. / 7,5 ас.ч (лекции – 2 ч., практические занятия – 8 ак.ч. / 6 ас.ч.)

Самостоятельная работа обучающихся – 58 ак.ч. / 43,5 ас.ч., контроль – зачет 4 а.ч. / 3 ас.ч.

### 2.2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Курс Б1.В.09 «Управление конфликтами в системе здравоохранения» реализуется во 2 и 3 семестрах.

## 3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Раздел 1. Понятие, виды и причины конфликтов								
Тема 1	Понятие, виды и причины социальных конфликтов	12	1		1		10	Т
Тема 2	Специфика конфликтов в системе государственного и муниципального управления	11			1		10	Т
Тема 3	Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления	11			2		9	Д
Раздел 2. Методы решения конфликтов								
Тема 4	Потенциал переговорного	11	1		1		9	ТЗ,Т

	процесса в решении конфликтов							
Тема 5	Управление конфликтами с привлечением третьей стороны	11			1		10	КР
Тема 6	Медиация как способ урегулирования конфликтов	12			2		10	ДП
Промежуточная аттестация		4				4		Зачет
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	<b>2</b>		<b>8</b>	<b>4</b>	<b>58</b>	

*Примечание: формы текущего контроля: тестовые задания (Т), дискуссия (Д), типовое задание (ТЗ), контрольная работа (КР), доклад-презентация(ДП)*

## Содержание дисциплины

### **Раздел 1. Понятие, виды и причины конфликтов уголовном судопроизводстве**

#### **Тема 1. Понятие, виды и причины социальных конфликтов.**

Понятие, виды и причины конфликтов. Общая характеристика конфликтов. Динамика конфликта, определение цены, субъектов конфликта и их интересов.

#### **Тема 2. Специфика конфликтов в системе государственного и муниципального управления.**

Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов в юридической деятельности. Модели поведения и типы конфликтных личностей. Причины конфликтов в системе государственного и муниципального управления.

#### **Тема 3. Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления.**

Стратегии поведения конфликтующих сторон. Технологии разрешения и предупреждения конфликта. Основные ошибки, возникающие на различных этапах разрешения конфликтной ситуации в системе государственного и муниципального управления.

### **Раздел 2. Методы решения конфликтов в уголовном судопроизводстве**

#### **Тема 4. Потенциал переговорного процесса в решении конфликтов.**

Приёмы снятия эмоционального напряжения. Техники слушания в деловом общении. Скрытое управление и манипулирование в служебных отношениях и приёмы их нейтрализации. Основные правила ведения переговоров.

#### **Тема 5. Управление конфликтами с привлечением третьей стороны.**

Понятие и функции третейского суда. Примеры решения конфликтов с помощью третьей стороны. Область применения третейских судов в мировой практике.

#### **Тема 6. Медиация как способ урегулирования конфликтов.**

Понятие медиации. Принципы и технология медиации. Проблемы нормативно-правового регулирования посредничества в конфликте.

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

В ходе реализации дисциплины Б1.В.09 «Управление конфликтами в системе здравоохранения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Понятие, виды и причины социальных конфликтов	Тест
Специфика конфликтов в системе государственного и муниципального управления	Тест
Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления	Дискуссия
Потенциал переговорного процесса в решении конфликтов	Типовое задание, Тест
Управление конфликтами с привлечением третьей стороны	Контрольная
Медиация как способ урегулирования конфликтов	Доклад-презентация

Зачет проводится с применением следующих методов (средств): устный опрос по вопросам из заранее предложенного списка.

#### **Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

Типовые оценочные средства по теме 1 «Понятие, виды и причины социальных конфликтов»

##### **Типовые тестовые знания**

#### **1. К социально-психологическим причинам конфликтов относятся...**

- а) искажение и неполное передача информации участникам взаимодействия;
- б) поведение руководителя как подчиненного;
- в) учет всеми участниками дискуссии реально существующих между ними расхождений во взглядах на обсуждаемую проблему;
- г) делегирование руководителем полномочий.

#### **2. В социальных конфликтах можно выделить ... (исключите лишнее):**

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

#### **3. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:**

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.

#### **4. Динамика конфликта описывается через.... (исключить лишнее):**

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;

в) содержание конфликта.

**5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:**

- а) начальной фазе;
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

**6. Конфликт в переводе с латинского означает:**

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

**7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**13. Конфликтная ситуация – это:**

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

**14. Причина конфликта – это:**

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

**15. Конфликтогены – это:**

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

Типовые оценочные средства по теме 2 «Специфика конфликтов в системе государственного и муниципального управления»

**1. Конфликтология как наука возникла:**

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

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

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

**3. Подберите наиболее точное определение социального конфликта:**

а) конфликт социальный – столкновение сторон, мнений, сил; высшая стадия развития противоречий в системе отношений людей, социальных групп, институтов, общества в целом, которая характеризуется усилением противоположных тенденций и интересов социальных общностей и индивидов;

б) конфликт социальный – это противоборство сторон с противоречивыми интересами;

в) конфликт социальный – столкновение противоположно направленных целей, интересов, мнений, позиций, субъектов взаимодействия.

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

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

**5. Юридический конфликт в узком смысле слова представляет собой:**

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

**6. Юридические конфликты могут быть следующих типов:**

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

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

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

**8. Полный перечень субъективных характеристик юридического конфликта составляют:**

- а) роли оппонентов, интересы, цели, среда конфликта;
- б) позиции субъектов, потребности, мотивы, зона разногласий;

в) потребности, интересы, психологические и правовые установки, мотивы, цели, воля.

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

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

**10. К этапам юридического конфликта относятся:**

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

**11. Что из нижеследующего является правовым инцидентом:**

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

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

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

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

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

**14. Стратегия соперничества:**

- а) ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции;
- б) характеризует двойную заинтересованность;
- в) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.

**15. Субъектами юридического конфликта могут быть:**

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

Типовые оценочные средства по теме 3 «Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления»

**Вопросы, выносимые на дискуссионное обсуждение (Д)**

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

Типовые оценочные средства по теме 4 «Потенциал переговорного процесса в решении конфликтов.»

**Типовое задание**

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

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

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

## Типовые тестовые задания

### 1. Управление конфликтами – это:

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

### 2. Принципами управления конфликтов являются:

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

### 3. Предпосылками разрешения конфликта являются:

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

### 4. Что относится к форме разрешения конфликта?

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

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

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

**6. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**11. Конфликт – это:**

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

д) столкновение противоположных позиций.

**12. Противоборство – это:**

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

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

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

**14. Конфликтная ситуация – это:**

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

**15. Причина конфликта – это:**

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

Типовые оценочные средства по теме 5 «Управление конфликтами с привлечением третьей стороны.»

**Типовые темы контрольных работ**

1. Специфика конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
2. Роль третьей стороны в урегулировании конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
3. Конфликты в сфере государственного и муниципального управления между органами власти и гражданами.
4. Согласительные процедуры в российском уголовном процессе.

5. Альтернативные формы разрешения конфликтов в России.
6. Альтернативные формы разрешения конфликтов в мире.
7. Причины конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
8. Медиация в сфере государственного и муниципального управления: проблемы нормативно-правового регулирования.
9. Особенности медиации в сфере государственного и муниципального управления.
10. Преимущества альтернативного разрешения правовых споров и конфликтов.

Типовые оценочные средства по теме 6 «Медиация как способ урегулирования конфликтов в уголовной сфере»

**Темы для докладов с мультимедиа-презентациями (ДП)**

1. Понятие и задачи медиации.
2. Процедура медиации как способа урегулирования конфликтов
3. Принципы посредничества в конфликте.
4. Медиативное соглашение как юридический документ.
5. Отличие судебного решения от медиативного соглашения.
6. Проблема применения посредничества в конфликте в сфере государственного и муниципального управления.
7. Причины применения медиации для решения юридических споров.
8. Практика применения медиации в сфере государственного и муниципального управления в России.
9. Практика применения медиации в сфере государственного и муниципального управления мире.
10. Условия для применения процедуры медиации в сфере государственного и муниципального управления.

**Оценочные материалы промежуточной аттестации**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-5	способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2	Способен применять технологии конструктивного разрешения конфликтов в государственном и муниципальном управлении, возникших на основе этнических, религиозных, гендерных и возрастных отличий и психофизиологических особенностей
ПКр-2	способен проводить кадровую политику, формировать коллектив и организовывать коллективную работу,	ПКр-2.2	Способен реализовывать кадровую политику в системе государственного и муниципального управления, в том числе в кризисных ситуациях.

	использовать кадровый потенциал на основе технологий управления персоналом при осуществлении управления в интересах общества и государства		
--	--	--	--

Компонент компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-5.2	Умеет находить оптимальные решения по устранению межкультурных конфликтов и разрабатывать эффективные механизмы по их профилактике	Найдены оптимальные решения по устранению межкультурных конфликтов и разрабатывать эффективные механизмы по их профилактике
ПКр-2.2	Владеет способностями, умением находить и принимать организационные управленческие решения в системе государственного и муниципального управления, в том числе в кризисных ситуациях.	Продемонстрировано умение находить и принимать организационные управленческие решения в системе государственного и муниципального управления, в том числе в кризисных ситуациях.

### **Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации**

#### **Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету**

1. Динамика конфликта, определение цены, субъектов конфликта и их интересов.
2. Медиация как способ урегулирования конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
3. Методы решения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления
4. Модели поведения и типы конфликтных личностей.
5. Область применения третейских судов в мировой практике.
6. Общая характеристика конфликтов.
7. Основные ошибки, возникающие на различных этапах разрешения конфликтной ситуации в сфере государственного и муниципального управления.
8. Основные правила ведения переговоров.
9. Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.

10. Понятие и функции третейского суда.
11. Понятие и процедура медиации.
12. Понятие, виды и причины социальных конфликтов
13. Понятие, виды и причины юридических конфликтов.
14. Потенциал переговорного процесса в решении конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
15. Приёмы снятия эмоционального напряжения.
16. Примеры решения конфликтов с помощью третьей стороны.
17. Принципы и технология медиации.
18. Причины конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
19. Проблемы нормативно-правового регулирования посредничества в конфликте в сфере государственного и муниципального управления.
20. Скрытое управление и манипулирование в служебных отношениях и приёмы их нейтрализации.
21. Технологии разрешения и предупреждения конфликта.
22. Управление конфликтами в сфере государственного и муниципального управления
23. Управление конфликтами с привлечением третьей стороны.

### **Материалы по процедуре оценивания**

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

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

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

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

### **4.4. Методические материалы**

#### **Контрольная работа (КР)**

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

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

Содержание ответа на поставленный вопрос включает:

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

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

### **Критерии оценки контрольной работы:**

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

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

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

### **Подготовка к тестам контроля знаний (Т)**

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

### **Оценивание тестовых заданий**

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

### **Доклады – презентации (ДП)**

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

Цель подготовки доклада – презентации – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, а также создание наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint.

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

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

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

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

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

#### **Оценивание докладов - презентаций**

<b>Количество баллов</b>	<b>0-29</b>	<b>15-29</b>	<b>30-39</b>	<b>40-45</b>
<b>Отметка по 5-ти бальной шкале</b>	2	3	4	5

#### **Дискуссия (Д)**

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

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

#### **Критерии оценки работы обучающегося во время дискуссии**

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

#### **Оценивание работы обучающегося во время дискуссии**

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

### **5. Методические материалы по освоению дисциплины**

5.1. Процесс освоения дисциплины складывается из лекционных, лабораторных и практических занятий, а также самостоятельной работы обучающихся. К формам

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

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

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

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

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

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

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

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

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **6.1. Основная литература**

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472350>
2. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472948>
3. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-

2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487709>

## **6.2.Дополнительная литература**

1. Коротков, Э. М. Управление изменениями : учебник и практикум для вузов / Э. М. Коротков, М. Б. Жернакова, Т. Ю. Кротенко. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 278 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02315-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469068>
2. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477646>
3. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471150>
4. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473679>
5. Самыгин, С.И. Региональная конфликтология: методы разрешения конфликтов в социальном управлении : учебное пособие / Самыгин С.И., Васьков М.А., Булавкин А.А., Олейник Д.С. — Москва : Русайнс, 2017. — 117 с. — ISBN 978-5-4365-1784-1. — URL: <https://book.ru/book/929690>

## **6.3.Иные источники**

1. Метлякова, Л. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — ISBN 978-5-85218-812-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>
2. Конфликтология : учебно-методический комплекс по специальности 050711 «социальная педагогика» / составители В. В. Фалилеев. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2012. — 32 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/29678.html>
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] : учебник / А. Я. Анцупов. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : Эксмо, 2011. - 512 с. - (Психологическое образование).
4. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учебник и практикум / Иванова О.А. - М. : Юрайт, 2016. - 282 с. -
5. Ломян, А. Б. Психологические пути преодоления конфликтов в процессе служебной деятельности публичных служащих [Текст] / Ломян А.Б. // Государственная служба. - 2018. - 1. -с. 110-113.

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

Для обеспечения учебного процесса по дисциплине «Управление конфликтами в системе здравоохранения» филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями

для самостоятельной работы и помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

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