

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.10.2022 14:20:30
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f95b06106b763323cc41cc52545

Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»



Факультет менеджмента туризма
Кафедра правовых дисциплин

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине

«Внесудебное урегулирование конфликтов»

по направлению 38.05.02 Таможенное дело
квалификация (степень) выпускника – специалитет
Б1.О.ДВ.02.01

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
20 мая 2022 г., протокол №10

Разработчик: Питюков В.Ю.,
проректор РМАТ по научной и
инновационной деятельности,
профессор кафедры педагогики и
психологии

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Результатом обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этап формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины «Внесудебное урегулирование конфликтов» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	<p>УК-1.1 Способен осуществлять критический анализ проблемной ситуации на основе теоретических знаний в области философии, социальной психологии, политологии</p> <p>УК-1.2 Осуществляет системный подход при анализе проблемной ситуации, разрабатывает стратегию действий на базе комплексных общегуманитарных знаний</p> <p>УК-1.3 Принимает участие в принятии управленческих решений на примере практических кейсов внесудебного урегулирования конфликтов</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовые понятия общегуманитарных наук, - методы принятия управленческих решений, - основные принципы системного подхода с целью разработки стратегии действия; - методы выработки стратегии при решении проблемной/конфликтной ситуации. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять проблемные ситуации и осуществлять критический анализ; - использовать эффективные методы принятия управленческих решений; - применять системный подход при разработке стратегии действий <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками принятия управленческих решений на основе критического анализа с целью разработки стратегии действий
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<p>УК-3.1 Осуществляет руководство командой в рамках реализации проекта на основе общегуманитарных знаний в области социальной психологии и методов внесудебного урегулирования конфликтов.</p> <p>УК-3.2 Разрабатывает стратегию для достижения поставленной цели в процессе реализации и управления проектом</p> <p>УК-3.3 Принимает эффективные управленческие решения в рамках командной работы с целью реализации проекта и достижения поставленной цели</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические особенности и основы командной работы с целью реализации проекта в таможенном деле; - современные методы эффективного руководства командой; - специфику разработки стратегии при реализации проекта для достижения поставленной цели <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать командную работу с целью реализации проектной деятельности в таможенном деле; - использовать методы разработки командной стратегии; - использовать современные технологии внесудебного урегулирования конфликтов <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации и руководства командой в рамках реализации проектов в таможенном деле;

		- лидерскими качествами и навыками разработки командных стратегий для достижения поставленной цели.
--	--	---

Компетенции УК-1 и УК-3 также формируются и на других этапах в соответствии с учебным планом. Дисциплина «Внесудебное урегулирование конфликтов» реализуется в 4 семестре по очной форме и на 3 курсе по заочной форме обучения.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описания шкал оценивания

При оценивании сформированности компетенций у обучающихся учитываются результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестаций.

При проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть использованы следующие виды оценочных средств

Перечень оценочных средств текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

№ п/п	Вид оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	Презентация (доклад)	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской темы	Тематика презентаций (докладов)
3	Эссе	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы, где обучающийся раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы эссе
4	Дискуссия (устный ответ)	Устный ответ должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.	Вопросы по темам
5	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы	Задания для решения кейс-задачи

При проведении текущего контроля успеваемости по данной дисциплине

используются виды оценочных средств – тестирование, дискуссия, эссе, презентация (доклад), кейс-задача.

В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования, реализуемым в РМАТ, оценка обучающегося по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости, определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между контрольными мероприятиями устанавливается разработчиком рабочей программы дисциплины и доводится до сведения обучающихся.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля успеваемости по дисциплине (не иметь задолженностей) и набрать в общей сложности не менее 51% от максимально возможной суммы баллов.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине применяется: тестирование обучающихся, решение кейс-задачи, устный ответ.

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины	Коды компетенций	Оценочное средство	Баллы
1	Конфликтология как наука	УК-1 УК-3	Дискуссия (устный ответ)	4
			Кейс-задача	6
2	Конфликт как социальный феномен	УК-1 УК-3	Дискуссия (устный ответ)	4
			Презентация (доклад)	3
3	Внутриличностный конфликт	УК-1 УК-3	Дискуссия (устный ответ)	4
			Эссе	8
			Презентация (доклад)	3
4	Межличностные конфликты	УК-1 УК-3	Дискуссия (устный ответ)	4
			Кейс-задача	6
5	Групповые конфликты	УК-1 УК-3	Дискуссия (устный ответ)	4
6	Семейные конфликты	УК-1 УК-3	Дискуссия (устный ответ)	4
7	Конфликт в организации	УК-1 УК-3	Дискуссия (устный ответ)	4
			Презентация (доклад)	3
8	Социальные конфликты	УК-1 УК-3	Дискуссия (устный ответ)	4
9	Предупреждение и разрешение конфликтов	УК-1 УК-3	Дискуссия (устный ответ)	4
	Форма промежуточной аттестации - зачет с оценкой	УК-1 УК-3	Тест	10
			Кейс-задача	10
			Устный ответ	15
Итого по дисциплине (не более 100 баллов)				100

**Критерии оценивания сформированности компетенций и
перевод в 5-балльную шкалу**

Общая сумма баллов по дисциплине	Показатели (оценка по дисциплине)	Критерии оценивания сформированности компетенций на этапе изучения дисциплины	Сформированность компетенций на этапе изучения дисциплины
90-100	5 (отлично)	глубокое и прочное усвоение программного материала; полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания; свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала; правильно обоснованные принятые решения; владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ	компетенции сформированы на достаточном уровне
71-89	4 (хорошо)	знание программного материала; грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос; правильное применение теоретических знаний; владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.	
51-70*	3 (удовлетворительно)	усвоение основного материала; при ответе допускаются неточности; при ответе недостаточно правильные формулировки; нарушение последовательности в изложении программного материала; затруднения в выполнении практических заданий;	
50 и менее	2 (неудовлетворительно), не зачтено	незнание программного материала; при ответе возникают ошибки; затруднения при выполнении практических работ.	компетенции не сформированы

Шкала оценивания используются для оценивания различных видов оценочных средств. В каждом из них формируются и контролируются различные критерии освоения компетенций.

Шкала оценки выполнения оценочного средства в форме теста

Критерии оценки	Баллы
% правильно выполненных заданий	
Выполнено до 50% заданий	0
Выполнено от 51 до 70 % заданий	3
Выполнено от 71 до 85 % заданий	7
Выполнено от 86 до 100 % заданий	10

Шкала оценивания презентации (доклада)

Критерии	Показатели	Баллы
Раскрытие проблемы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы	1
Представление	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.	0,5
Оформление	Широко использованы информационные технологии (Power Point). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.	0,5
Ответы на вопросы	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений.	1
Итого		3

Шкала оценивания защиты эссе

Наименование критерия	Баллы
I. Качество работы	4
1. Соответствие содержания работы заданию	1
2. Грамотность изложения и качество оформления работы	1
3. Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы	1
4. Обоснованность и доказательность выводов	1
II. Качество доклада	2
1. Соответствие содержания доклада содержанию работы	1
2. Выделение основной мысли работы	0,5
3. Качество изложения материала	0,5
III. Ответы на дополнительные вопросы по содержанию работы	2

Вопрос 1	1
Вопрос 2	1
Сумма баллов	8

Шкала оценки устного ответа в ходе дискуссии (устного ответа)

Предел длительности контроля	5 мин.
Критерии оценки	полнота раскрытия содержания материала; грамотность и логичность изложения материала; точное использование терминологии; умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов; способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; знание современной учебной и научной литературы
Показатели оценки	мах 4 балл
4 балла	обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
3 балла	обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
2 балла	обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейс-задач
(ситуационных задач)**

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none"> – было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса (задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	мах 6 баллов
6 баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
4 балла	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"> - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
2 балла	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"> - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейс-задач
в ходе промежуточной аттестации**

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none"> – было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса (задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное

	решение кейса от других решений
Показатели оценки	маx 10 баллов
10 баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
7 баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
3 балла	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

Шкала оценки устного ответа в ходе промежуточной аттестации

Предел длительности контроля	20 мин.
Критерии оценки	полнота раскрытия содержания материала; грамотность и логичность изложения материала; точное использование терминологии; умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов; способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; знание современной учебной и научной литературы
Показатели оценки	маx 15 баллов
15 баллов	обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
10 баллов	обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;

	правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
5 баллов	обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Задание – это педагогическая форма, нацеленная на достижение усвоения обучающимися запланированных результатов. Каждое задание создано для определенной цели, а потому, можно сказать иначе, имеет свою миссию и свои характеристики. Учебные задания используются не только для контроля, но и для приобретения новых знаний, умений, навыков развития способов умственных действий, так и для контроля.

Оценочные средства учебных заданий

Тема 1. Конфликтология как наука

Оценочное средство: Дискуссия

Учебное задание: с целью выявления сформированности знаний о критическом анализе проблемных ситуаций в таможенном деле на основе системного подхода; организации и руководстве работой команды, выработке командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа, примите участие в дискуссии, выразите свою позицию по вопросам:

1. В чем состоит проблема конфликта в трудах мыслителей Древнего Мира?
2. Как истолковывается природа конфликта в Эпоху Средневековья?
3. Какие подходы к пониманию природы социального конфликта определились в эпоху Нового времени?
4. Составить таблицу этапов становления конфликтологии. Представить ее на обсуждение.
5. Подготовить дискуссию по проблемам изучения конфликтов в отечественной науке.
6. Конфликт и реализация принципа равенства всех перед законом, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
7. Конфликтология как основа досудебного урегулирования конфликтов в таможенном деле.

Оценочное средство: Кейс-задача

Учебное задание: с целью выявления сформированности умений осуществлять критический анализ проблемных (конфликтных) ситуаций в сфере таможенного дела на

основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий; организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа, решите кейс-задачу:

При пересечении государственной границы в международном аэропорту Шереметьево гражданин Иванов И.И. прошел через «зеленый коридор», однако был остановлен сотрудником таможни для досмотра багажа через интроскоп (рентгенотелевизионную систему досмотра). На что гражданин ответил отказом, заверяя, что не перевозит ничего запрещенного и незадекларированного. После 10 минут общения на повышенных тонах с сотрудниками таможни и аэропорта начальник таможни принял решение о личном досмотре пассажира в соответствии с действующими регламентами. Личный досмотр не выявил никаких нарушений. Досмотренный обвинил сотрудников таможни в необоснованности действий и в том, что они потратил его время, и он не успел пообедать до вылета.

Задания к ситуации

1. Укажите противоречие, лежащее в основе приведенного выше конфликта.
2. Определите вид конфликта (по различным основаниям).
3. Как позитивные функции конфликта могут проявиться в этой ситуации?
4. Как негативные функции конфликта могут проявиться в этой ситуации?

Тема 2. Конфликт как социальный феномен

Оценочное средство: Дискуссия

Учебное задание: с целью выявления сформированности знаний о критическом анализе проблемных ситуаций в таможенном деле на основе системного подхода; организации и руководстве работой команды, выработке командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа, примите участие в дискуссии, выразите свою позицию по вопросам:

1. Как социал-дарвинисты определяют с помощью теории конфликта борьбу в обществе.
2. К. Маркс, Г. Зимель: Социология конфликта.
3. В чём отличие функциональной модели от конфликтной модели.
4. Основоположники научной конфликтологии.
5. В чём особенность теории позитивно-функционального конфликта.
6. Современный взгляд на теорию конфликта.
7. Д. Рубин, Р. Фишер, Д. Прюитт и их теория «переговорного процесса».
8. Конфликт и формы проявления уважения и признания чести и достоинства личности, соблюдения и защиты права и свободы человека и гражданина, в т.ч. при урегулировании конфликтных ситуаций в деятельности таможенного органа в досудебном порядке.

Оценочное средство: Доклад

Учебное задание: с целью выявления знаний в области осуществления критического анализа проблемных (конфликтных) ситуаций в сфере таможенного дела на основе системного подхода и выработки стратегии действий; знаний в области организации и управления работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа, подготовьте доклад на тему «Конфликт и формы проявления уважения и признания чести и достоинства личности, соблюдения и защиты права и свободы человека и гражданина, в т.ч. при досудебном урегулировании конфликтных ситуаций в деятельности таможенного органа».

Тема 3. Внутриличностный конфликт

Оценочное средство: Дискуссия

Учебное задание: с целью выявления сформированности знаний о критическом анализе проблемных ситуаций в таможенном деле на основе системного подхода; организации и руководстве работой команды, выработке командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа, примите участие в дискуссии, выразите свою позицию по вопросам:

1. Внутриличностный конфликт.
2. Каковы причины возникновения внутриличностного конфликта.
3. Угроза последствий внутриличностного конфликта для чести и достоинства личности, социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий людей, в т.ч. при урегулировании конфликтных ситуаций в деятельности таможенного органа в досудебном порядке.
4. Управленческие решения по внесудебному урегулированию конфликтов, в том числе в сфере таможенного дела.

Оценочное средство: Реферат, эссе

Учебное задание: с целью выявления знаний в области осуществления критического анализа проблемных (конфликтных) ситуаций в сфере таможенного дела на основе системного подхода и выработки стратегии действий подготовьте эссе на тему: «Внутриличностный конфликт и его последствия для личности и окружающих людей».

Оценочное средство: Презентация

Учебное задание: с целью выявления сформированности знаний и умений в области организации и управления работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа выполните презентацию в форме таблицы на тему:

1. Классификация концепций внутриличностных конфликтов.
2. Виды внутриличностных конфликтов, природа их появления.

Тема 4. Межличностные конфликты

Оценочное средство: Дискуссия

Учебное задание: с целью выявления сформированности знаний о критическом анализе проблемных ситуаций в таможенном деле на основе системного подхода; организации и руководстве работой команды, выработке командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа, примите участие в дискуссии, выразите свою позицию по вопросам:

1. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.
2. Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования.
3. Типы конфликтных личностей.
4. Структурные характеристики конфликтов.
5. Каковы функции конфликтов?
6. Стили поведения в конфликтах.
7. Четырехшаговый метод преобразования конфликта в сотрудничество.
8. Затухающий конфликт.
9. Конфликтное взаимодействие представителей различных социальных, этнических, конфессиональных и культурных групп, т.ч. при урегулировании конфликтных ситуаций в досудебном порядке.
10. Внесудебные формы разрешения межличностных конфликтов, в том числе в деятельности таможенных органов.

Оценочное средство: Кейс-задача

Учебное задание: с целью выявления сформированности умений осуществлять критический анализ проблемных (конфликтных) ситуаций в сфере таможенного дела на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий; организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа, решите кейс-задачу:

- 1) Рассмотрите приведенную теме 1 ситуацию. В какой сфере жизни протекает данный конфликт?
- 2) Интерпретируйте ситуацию как мотивационный, когнитивный, ролевой конфликт.
- 3) Какие причинные факторы могут присутствовать в данной ситуации? Какие конфликтогены могут использоваться участниками?
- 4) Опишите структуру конфликта для данной ситуации. Дайте характеристики субъектам конфликта.
- 5) Опишите динамику конфликта для данной ситуации. Какие субъективные и объективные факторы подпитывают ее? Оцените баланс сил. Что составляет силу каждого участника?
- 6) Придумайте примеры конфликтов, для которых характерна непрерывная или волнообразная, крутая или вялая эскалация.
- 7) Какие стратегии поведения избрали участники данного конфликта? Возможны ли в данных обстоятельствах другие стратегии? Какие?

Тема 5. Групповые конфликты

Оценочное средство: Дискуссия

Учебное задание: с целью выявления сформированности знаний о критическом анализе проблемных ситуаций в таможенном деле на основе системного подхода; организации и руководстве работой команды, выработке командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа, примите участие в дискуссии, выразите свою позицию по вопросам:

1. Специфика конфликта в организации.
2. Определите виды организационных конфликтов.
3. Организационные конфликты.
4. В чём специфика инновационных конфликтов?
5. Разрешение инновационного конфликта.
6. Проблемы конфликтов между руководителями и членами организации.
7. Внесудебные формы разрешения групповых конфликтов, в том числе в деятельности таможенных органов.

Тема 6. Семейные конфликты

Оценочное средство: Дискуссия

Учебное задание: с целью выявления сформированности знаний о критическом анализе проблемных ситуаций в таможенном деле на основе системного подхода; организации и руководстве работой команды, выработке командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа, примите участие в дискуссии, выразите свою позицию по вопросам:

1. Исторический и исследовательский контексты становления брака и семьи. Институт семьи и конфликты в истории.
2. Понятие семьи, ее функции и типы. Семья и брак. Семья и быт.
3. Типология конфликтов в семье. Конфликты, попирающие честь и достоинство личности, права и свободы человека, его социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности.
4. Методы исследования конфликтов в семье.

5. Внесудебные формы разрешения семейных конфликтов.
6. Решение семейных конфликтов, возникающих в процессе взаимодействия сотрудников таможенного органа с перемещающимися через границу гражданами (семьями).

Тема 7. Конфликт в организации

Оценочное средство: Дискуссия

Учебное задание: с целью выявления сформированности знаний о критическом анализе проблемных ситуаций в таможенном деле на основе системного подхода; организации и руководстве работой команды, выработке командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа, примите участие в дискуссии, выразите свою позицию по вопросам:

1. Конфликт в организации. Конфликты, попирающие честь и достоинство личности, права и свободы человека, его социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности. Общая характеристика.
2. Какие внутренние и внешние факторы определяют состояние конфликтов в организации?
3. Факторы, снижающие или усиливающие противостояние сил в коллективе. Юридическое регулирование конфликтных ситуаций.
4. Позитивные и негативные функции конфликта в организациях таможенной сферы.
5. Внесудебные формы разрешения конфликтов в организации, в том числе в таможенном органе.

Оценочное средство: Презентация

Учебное задание: с целью выявления сформированности знаний и умений в области организации и управления работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа выполните презентацию в форме таблицы:

1. Позитивные и негативные функции конфликта в деятельности таможенного органа.
2. Факторы, снижающие или усиливающие противостояние сил в коллективе. Юридическое регулирование конфликтных ситуаций.

Тема 8. Социальные конфликты

Оценочное средство: Дискуссия

Учебное задание: с целью выявления сформированности знаний о критическом анализе проблемных ситуаций в таможенном деле на основе системного подхода; организации и руководстве работой команды, выработке командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа, примите участие в дискуссии, выразите свою позицию по вопросам:

1. Понятие социального конфликта. Конфликты, попирающие честь и достоинство личности, права и свободы человека, его социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности.
2. Социально-экономические конфликты.
3. Политические конфликты.
4. Международные конфликты.
5. Межэтнические конфликты
6. Внесудебные формы разрешения социальных конфликтов, в том числе в деятельности таможенных органов.

Тема 9. Предупреждение и разрешение конфликтов

Оценочное средство: Дискуссия

Учебное задание: с целью выявления сформированности знаний о критическом анализе проблемных ситуаций в таможенном деле на основе системного подхода; организации и руководстве работой команды, выработке командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа, примите участие в дискуссии, выразите свою позицию по вопросам:

1. Способы и условия предупреждения и разрешения конфликтов.
2. Контактное общение, использование его в преодолении конфликта.
3. Приемы и способы снятия конфликтных напряжений.
4. Приведите примеры смягчения конфликтной ситуации под воздействием норм деловой этики.
5. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
6. Внесудебные формы разрешения конфликтов.
7. Группы конфликтогенных причин и способы воздействия на них в целях профилактики конфликтов, попирающих честь и достоинство личности, права и свободы человека, его социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности, в том числе в деятельности таможенных органов.

Промежуточная аттестация

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой

Оценочное средство: Тест

Учебное задание: с целью выявления уровня сформированности знаний о критическом анализе проблемных ситуаций в таможенном деле на основе системного подхода; организации и руководстве работой команды, выработке командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа, выполните тест по дисциплине, выбрав один верный вариант ответа

1. Конфликт- это....
 - а) Конфликт - столкновение между противоположно направленными желаниями, потребностями, интересами двух социальных субъектов, находящихся в определенной связи и взаимозависимости.
 - б) Конфликт - открытое столкновение между однонаправленными желаниями, потребностями, интересами двух социальных субъектов (индивидов, групп, больших сообществ) находящихся в определенной связи и взаимозависимости.
 - в) Конфликт - это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.
 - г) Конфликт - это всякого рода противоречия между двумя субъектами.
2. Что входит в структуру конфликта?
 - а) Инцидентная часть
 - б) Субъект
 - в) Конфликтная ситуация
 - г) Предмет конфликта
3. Из нижеперечисленных вариантов выберите способы разрешения конфликта.
 - а) Противодействие
 - б) Использование юмора
 - в) Третейский суд
 - г) Подавление одной стороны, более слабой
 - д) Игнорирование

4. Автором какой теории был Льюис Козер ?
- Именно в конфликте находится творческое ядро всяких сообществ и возможность свободы, а также вызов рациональному овладению и контролю над социальными проблемами.
 - Конфликт — это способ достижения своеобразного единства, даже если оно достигается ценой уничтожения одной из сторон, участвующих в конфликте.
 - Теория позитивно-функционального конфликта.
 - Теория, усматривающая источник конфликта в порочном устройстве самого общества, благодаря которому одни имеют возможность присваивать результаты труда других.
5. Какой из вариантов ответов не является способом снятия неблагоприятного состояния?
- Санкционирование
 - Концентрация на положительном
 - Подавление
 - Установление индивидуального контакта
 - Отвлечение
6. Кто является автором теории когнитивного диссонанса?
- Карл Маркс
 - Герберт Спенсер
 - Леон Фестингер
 - Ральф Дарендорф
7. Инцидент — это.....
- Случайное, непредвиденное, неприятного характера столкновение между людьми.
 - Уникальное стечение обстоятельств и в зависимости от того, как они складываются зависит развитие конфликта.
 - Скрытый этап в развитии конфликта.
 - Этап конфликта, на котором неизвестно кто станет инициатором конфликта, до какой степени отношения обострятся и какие способы будут применяться для разрешения конфликта.
8. Скрытый этап конфликта, на котором неизвестно кто станет инициатором конфликта, у кого и с кем будет конфликт, по какому поводу
- Инцидент
 - Ситуация
 - Конфликтная ситуация
 - Недовольство
9. Какие функции используются при технологии этической защиты?
- Корректировка поведения партнера
 - Окультуривание воспроизведения
 - Сохранение собственного достоинства
 - Открытие
 - Подстановка мотива
10. Временное позволение проявлять неблагоприятное состояние, называется...
- Игнорирование
 - Подавление

- в) Санкционирование
- г) Отвлечение

11. Основоположником точки зрения, что именно в конфликте находится творческое ядро всяких сообществ и возможность свободы, а также вызов рациональному овладению и контролю над социальными проблемами, является....

- а) З. Фрейд
- б) К. Маркс
- в) Р. Дарендорф
- г) Талкотт Парсонс

12. Кто впервые высказал предположение, что конфликт нередко вовлекает не две стороны, как принято считать, а три.

- а) Карл Маркс
- б) Талкотт Парсонс
- в) Георг Зиммель
- г) Ральф Дарендорф
- д) Льюис Козер

13. Приём скрытой оценки, отсутствие оценивания человека и его поведения, но при этом выполняется функция оценки...

- а) Положительное подкрепление
- б) Явление жизни
- в) Сравнение человека с ним же самим в разные промежутки времени
- г) Возвышение

14. Выберите из предложенных вариантов виды конструктивного разрешения конфликта

- а) Обоюдный анализ
- б) Компромисс
- в) Временное расставание
- г) Третейский суд
- д) Договор

15. Что включает в себя создание оптимального пластического образа?

- а) Закрытая поза
- б) Открытая поза
- в) Мелодичность пластики
- г) Внешний вид
- д) Кинестетическое восприятие

16. Автором какой теории является Талкотт Парсонс?

а) Конфликт — это способ достижения своеобразного единства, даже если оно достигается ценой уничтожения одной из сторон, участвующих в конфликте.

б) Бесконфликтная модель общества.

в) Теория, усматривающая источник конфликта в порочном устройстве самого общества, благодаря которому одни имеют возможность присваивать результаты труда других.

г) Кто умеет справиться с конфликтами путем их признания и регулирования, тот берет под свой контроль ритм истории. Тот, кто упускает такую возможность, получает этот ритм себе в противники.

17. Какие вопросы жизни считаются «закрытыми» в этической защите?

- а) Материальный достаток человека
- б) Вопрос об увлечениях
- в) Вопросы о болезнях
- г) Достоинства человека

18. Конфликты, в основе которых всегда лежат противоречия, называются:

- а) Пустой
- б) Психологический
- в) Содержательный
- г) Профессиональный

19. Амбивалентный внутриличностный конфликт — это

- а) Конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны.
- б) Конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами.
- в) Столкновение противоположно направленных мотивов личности.
- г) Конфликт, в котором противоборствующими сторонами выступают группы с несовместимыми целями.

20. Какая теория принадлежит К. Марксу?

- а) Теория, усматривающая источник конфликта в порочном устройстве самого общества, благодаря которому одни имеют возможность присваивать результаты труда других.
- б) Основной социальный закон — это стремление каждой социальной группы подчинять себе каждую другую социальную группу, встречающуюся на ее пути, стремление к порабощению, господству.
- в) Источником социальных конфликтов служит противоречие между формами общественной жизни и индивидами, составляющими общество.
- г) Идея о естественной агрессивности человека, которая проявляется в разного рода конфликтах.

Оценочное средство: Кейс-задача

Учебное задание: с целью выявления уровня сформированности умений осуществлять критический анализ проблемных (конфликтных) ситуаций в сфере таможенного дела на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий; организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа., решите кейс-задачу:

Как говорится в международном соглашении, бесплатно перемещаются через границу предметы «для личного пользования». Очевидно, что понятие это оценочное – формулировка, мягко говоря, гибкая и дающая простор для толкований. Увы, точного определения количества вещей, подпадающих под понятие «для личного пользования», ни один из актов таможенного законодательства не дает.

«Все зависит от конкретных обстоятельств», - заявляют в официальных разъяснениях сотрудники Федеральной таможенной службы (ФТС). По практике, сложившейся на сегодняшний день, допускается беспрошлинный ввоз до пяти новых устройств (айфонов, планшетников и т.п.) на одного человека. Если в чемодане туриста купленных гаджетов окажется больше, то у таможенников, как правило, «включаются» подозрения на незадекларированный ввоз товаров для сбыта. А это уже нарушение со всеми вытекающими последствиями.

Вопросы по теме:

1. Сколько и какие вещи личного пользования турист может провозить без уплаты пошлины?
2. Как доказать, что провозимые гаджеты (айфон, фотоаппарат и т.п.) предназначены для личного пользования туристом?
3. Что может стать причиной конфликта в описанных условиях?
4. Каковы варианты поведения сотрудников таможенного органа при возникновении конфликтной ситуации в обозначенных условиях?
5. Назовите стороны, являющиеся участниками конфликта.
6. Каковы пути решения конфликтной ситуации в обозначенных условиях?

Оценочное средство: Устный ответ (в ходе промежуточной аттестации)

Учебное задание: с целью выявления уровня сформированности знаний о критическом анализе проблемных ситуаций в таможенном деле на основе системного подхода; организации и руководстве работой команды, выработке командной стратегии для достижения поставленной цели в досудебном урегулировании конфликтов в деятельности таможенного органа, ответьте на два вопроса в билете.

Перечень примерных вопросов к зачету с оценкой:

1. Конфликтология как основа досудебного урегулирования конфликтов в таможенном деле.
2. Описание конфликтной проблематики в философско-социологической традиции.
3. Функциональная («равновесная») модель устройства общества и его структуры.
4. Конфликтная модель устройства общества и его структуры.
5. Идеи Р.Дарендорфа и Л.Козера: концептуальная основа современной парадигмы конфликта.
6. Исследования конфликтов в отечественной науке.
7. Конфликт и формы проявления уважения и признания чести и достоинства личности, соблюдения и защиты права и свободы человека и гражданина, в т.ч. при урегулировании конфликтных ситуаций в деятельности таможенного органа в досудебном порядке.
8. Когнитивистские подходы: конфликт, как когнитивный феномен.
9. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
10. Виды внутриличностных конфликтов. Причины и последствия внутриличностного конфликта.
11. Управленческие решения по внесудебному урегулированию конфликтов, в том числе в сфере таможенного дела.
12. Конфликтное взаимодействие представителей различных социальных, этнических, конфессиональных и культурных групп, т.ч. при урегулировании конфликтных ситуаций в досудебном порядке.
13. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
14. Специфика конфликта в организации, психологические условия его разрешения.
15. Организационные конфликты, особенности их проявления.
16. Производственные конфликты как возможность реорганизации производственного процесса.
17. Внесудебные формы разрешения групповых конфликтов, в том числе в деятельности таможенных органов.
18. Трудовые конфликты в организации, специфика их решения.
19. Инновационные конфликты в педагогическом процессе.
20. Особенности управления конфликтами в старших классах школы.
21. Конфликт в больших социальных группах.
22. Решение семейных конфликтов, возникающих в процессе взаимодействия сотрудников таможенного органа с перемещающимися через границу гражданами

- (семьями).
23. Внесудебные формы разрешения конфликтов в организации, в том числе в таможенном органе.
 24. Внесудебные формы разрешения социальных конфликтов, в том числе в деятельности таможенных органов.
 25. Разрешение конфликта. Конструктивные и деструктивные процессы.
 26. Основоположники научной конфликтологии.
 27. Основы теоретико-игрового подхода к понятию конфликта.
 28. Конфликтное взаимодействие.
 29. Типы конфликтных личностей.
 30. Структурные характеристики конфликтов.
 31. Стили поведения в конфликтах.
 32. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
 33. Социальный конфликт. Общая характеристика.
 34. Правила предупреждения конфликтов.
 35. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
 36. Психоаналитическая работа с конфликтами.
 37. Группы конфликтогенных причин и способы воздействия на них в целях профилактики конфликтов, попирающих честь и достоинство личности, права и свободы человека, его социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности, в том числе в деятельности таможенных органов.

ФОС разработал:

Питюков В.Ю., д.п.н., профессор, профессор кафедры педагогики и психологии, первый проректор РМАТ