

Приложение
фонд оценочных средств по дисциплине
«Управление конфликтами»

(наименование дисциплины (модуля) / практики)

1. Критерии оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины «Управление конфликтами»

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: -Основные приемы и нормы социального взаимодействия. -Основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.	УК-3.2 Учитывать особенности поведения групп людей, участвующих в совместной работе. УК-3.3 Предвидеть результаты (последствия) личных действий планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	1.Введение в конфликтологию. История становления конфликтологии. Предмет конфликтологии. Методы исследования конфликтов. 2.Характеристика конфликта как социального феномена. Сущность конфликта и его структура.	Тесты Доклады Творческие задания	экзамен

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<p>Уметь:</p> <p>- Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе.</p> <p>- Применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.</p> <p>Владеть:</p> <p>Простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.</p>		<p>Определение основных структурных элементов конфликта.</p> <p>Классификация конфликтов.</p> <p>Причины конфликтов.</p> <p>Динамика конфликта.</p> <p>5. Теории поведения личности в конфликте.</p> <p>Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.</p> <p>Стратегии поведения в конфликте.</p> <p>Характеристика основных стратегий поведения.</p> <p>Типы конфликтных личностей.</p> <p>6. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.</p>		

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
			<p>Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.</p> <p>Технологии рационального поведения в конфликте.</p> <p>Искусство критики.</p> <p>8.Внутриличностные конфликты.</p> <p>Понятие внутриличностного конфликта.</p> <p>Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.</p> <p>Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.</p> <p>Самооценка личности методом тестирования.</p> <p>Межличностные</p>		

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
			<p>конфликты.</p> <p>Понятие межличностного конфликта и его особенности.</p> <p>Сферы проявления межличностных конфликтов.</p> <p>Управление межличностными конфликтами.</p> <p>Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.</p> <p>9.Межличностные конфликты.</p> <p>Понятие межличностного конфликта и его особенности.</p> <p>Сферы проявления межличностных конфликтов.</p> <p>Управление межличностными конфликтами.</p>		

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
			<p>Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.</p> <p>10.Групповые конфликты.</p> <p>Понятие групповых конфликтов.</p> <p>Классификация групповых конфликтов.</p> <p>Конфликт «личность-группа».</p> <p>Межгрупповые конфликты.</p> <p>Анализ и обсуждение конфликтных ситуаций.</p> <p>13.Конфликты в сфере управления.</p> <p>Понятие управления и управленческих конфликтов.</p> <p>Источники конфликтов в сфере управления.</p>		

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
			<p>Классификация конфликтов в сфере управления.</p> <p>Специфика форм проявления управленческих конфликтов.</p> <p>Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов.</p> <p>Стиль управления.</p>		
<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Знать:</p> <p>-Принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках.</p> <p>- Правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.</p> <p>Уметь: применять на практике деловую коммуникацию в устной</p>	<p>УК-4.1. Эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информацией знаниями, опытом и представлять результаты работы команды в форме презентации.</p>	<p>2.Характеристика конфликта как социального феномена.</p> <p>Сущность конфликта и его структура.</p> <p>Определение основных структурных элементов конфликта.</p> <p>Классификация конфликтов.</p> <p>Причины конфликтов.</p>	<p>Тесты</p> <p>Доклады</p> <p>Вопросы к коллоквиуму</p> <p>Ситуационные задачи</p>	<p>экзамен</p>

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<p>и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках.</p> <p>Владеть:</p> <p>-Навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении.</p> <p>- Навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках.</p> <p>- Методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном</p>		<p>Динамика конфликта.</p> <p>3.Теории механизмов возникновения конфликтов.</p> <p>Формулы конфликта.</p> <p>Конфликты и транзактный анализ.</p> <p>Основные положения транзактного анализа.</p> <p>Поведенческие характеристики основных транзакций.</p> <p>Алгоритм транзактного анализа.</p> <p>4.Технологии управления конфликтами.</p> <p>Понятие управления конфликтами.</p> <p>Оценка глубины конфликта.</p> <p>Способы выхода из</p>		

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	языках.		<p>конфликтных ситуаций.</p> <p>Методы разрешения конфликтов в организации.</p> <p>7.Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.</p> <p>Основное содержание переговорного процесса.</p> <p>Модели поведения партнеров в переговорном процессе.</p> <p>Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.</p> <p>8.Внутриличностные конфликты.</p> <p>Понятие внутриличностного конфликта.</p> <p>Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.</p>		

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
			<p>Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.</p> <p>Самооценка личности методом тестирования.</p> <p>9.Межличностные конфликты.</p> <p>Понятие межличностного конфликта и его особенности.</p> <p>Сферы проявления межличностных конфликтов.</p> <p>Управление межличностными конфликтами.</p> <p>Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.</p> <p>10.Групповые конфликты.</p> <p>Понятие групповых</p>		

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
			<p>конфликтов.</p> <p>Классификация групповых конфликтов.</p> <p>Конфликт «личность-группа».</p> <p>Межгрупповые конфликты.</p> <p>Анализ и обсуждение конфликтных ситуаций.</p> <p>11.Социология конфликта.</p> <p>Конфликты в обществе.</p> <p>Понятие конфликтов в обществе.</p> <p>Экономические конфликты.</p> <p>Политические конфликты.</p> <p>Социальные конфликты.</p> <p>Конфликты в духовной сфере общества.</p> <p>12.Конфликты в</p>		

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
			<p>организации.</p> <p>Понятие организации и конфликтов в ней.</p> <p>Классификация конфликтов в организации.</p> <p>Управление конфликтами в организации.</p> <p>Прогнозирование конфликтов в организации.</p>		
ПК-5 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с	<p>Знать: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p> <p>Уметь: разрабатывать</p>	<p>ПК-5.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p> <p>ПК-5.3. Участвует в</p>	<p>3.Теории механизмов возникновения конфликтов.</p> <p>Формулы конфликта.</p> <p>Конфликты и трансактный</p>	<p>Рефераты</p> <p>Тест</p> <p>Контрольная работа</p>	экзамен

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
учетом требований потребителя	системы клиентских отношений Владеть: методами совершенствования системы клиентских отношений	совершенствовании системы клиентских отношений	<p>анализ.</p> <p>Основные положения транзактного анализа.</p> <p>Поведенческие характеристики основных транзакций.</p> <p>Алгоритм транзактного анализа.</p> <p>4. Технологии управления конфликтами.</p> <p>Понятие управления конфликтами.</p> <p>Оценка глубины конфликта.</p> <p>Способы выхода из конфликтных ситуаций.</p> <p>Методы разрешения конфликтов в организации.</p> <p>6. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.</p>	<p>Творческое задание</p> <p>Доклады</p> <p>Ситуационные задачи</p> <p>Вопросы для коллоквиума</p>	

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
			<p>Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.</p> <p>Технологии рационального поведения в конфликте.</p> <p>Искусство критики.</p> <p>11.Социология конфликта.</p> <p>Конфликты в обществе.</p> <p>Понятие конфликтов в обществе.</p> <p>Экономические конфликты.</p> <p>Политические конфликты.</p> <p>Социальные конфликты.</p> <p>Конфликты в духовной сфере общества.</p> <p>12.Конфликты в организации.</p> <p>Понятие организации и конфликтов в ней.</p>		

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
			<p>Классификация конфликтов в организации.</p> <p>Управление конфликтами в организации.</p> <p>Прогнозирование конфликтов в организации.</p> <p>13. Конфликты в сфере управления.</p> <p>Понятие управления и управленческих конфликтов.</p> <p>Источники конфликтов в сфере управления.</p> <p>Классификация конфликтов в сфере управления.</p> <p>Специфика форм проявления управленческих конфликтов.</p> <p>Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов.</p> <p>Стиль управления.</p>		

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***

2. Уровни сформированности компетенций, их критерии и шкала оценивания

Шкала оценивания сформированности индикаторов компетенций

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
УК-3.2 Учитывать особенности поведения групп людей, участвующих в совместной работе.	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны,

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
		базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.	владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.	исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции.
УК-3.3 Предвидеть результаты (последствия) личных действий планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие,

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
		практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.	умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.	содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции
УК-4.1. Эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информацией знаниями, опытом и представлять результаты работы команды в форме	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками.	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
презентации.		навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.	Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.	вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции
ПК-5.1. Применяет клиенториентированные технологии в сервисной деятельности	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками,	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
		соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.	негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.	оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции
ПК-5.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
		минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.	ответа, в применении умений и навыков.	раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций	Оценка сформированности компетенций	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные / профессиональные компетенции
Высокий	отлично / зачтено	Сформированы четкие системные знания, умения и навыки по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие,

		<p>продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции.</p>	<p>содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции.</p>
<p>Повышенный</p>	<p>хорошо / зачтено</p>	<p>Знания, умения и навыки по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции.</p>	<p>Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.</p>
<p>Базовый</p>	<p>удовлетворительно / зачтено</p>	<p>Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями, умениями и навыками для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения</p>

		освоения компетенции.	профессиональных задач.
Низкий	Неудовлетворительно / не зачтено	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	

3. Оценочные средства, используемые в процессе формирования компетенций

3.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
УК-3.2 Учитывать особенности поведения групп людей, участвующих в совместной работе.	<p>1.Введение в конфликтологию.</p> <p>История становления конфликтологии.</p> <p>Предмет конфликтологии.</p> <p>Методы исследования конфликтов.</p> <p>2.Характеристика конфликта как социального феномена.</p> <p>Сущность конфликта и его структура.</p> <p>Определение основных структурных элементов конфликта.</p>	<p>Темы докладов:</p> <p>1.Древнекитайские мыслители: Воззрения Конфуция (551-479 до н.э) и Лао-цзы на источники и причины возникновения конфликтов.</p> <p>2.Античные взгляды на проблему конфликта.</p> <p>3.Проблема конфликта с точки зрения мыслителей периода Античности – Гераклит (ок.520-460 до н.э.), Платон (ок. 427-347 до н.э.), Аристотель (384-322 до н.э), Демокрит (ок. 460-370 до н.э.), Эпикур.</p> <p>4.Развитие конфликтологических идей во взглядах средневековых мыслителей.</p> <p>5.Особенности конфликтологических идей в средние века: Аврелий Августин (354-430), Фома Аквинский (1225-1274).</p> <p>6. Особенности философии в отношении конфликтов в эпоху Возрождения.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>Классификация конфликтов.</p> <p>Причины конфликтов.</p> <p>Динамика конфликта.</p> <p>5.Теории поведения личности в конфликте.</p> <p>Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.</p> <p>Стратегии поведения в конфликте.</p> <p>Характеристика основных стратегий поведения.</p> <p>Типы конфликтных личностей.</p> <p>6.Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.</p> <p>Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.</p> <p>Технологии рационального поведения в конфликте.</p> <p>Искусство критики.</p> <p>8.Внутриличностные конфликты.</p> <p>Понятие внутриличностного</p>	<p>7. Взгляды на природу конфликта мыслителей эпохи Возрождения: Николай Коперник (1473-15740), Джордано Бруно (1548-1600), Никколо Макиавелли (1469-1527).</p> <p>8.Новое время и эпоха Просвещения. Анализ конфликтологических взглядов.</p> <p>9. Особенности конфликтологических идей Ф.Бэкона, Жан-Жака Руссо, Томаса Гоббса.</p> <p>10. Предпосылки возникновения конфликтологии во второй половине XIX-XX веке: К. Маркс (1818-1883), Ф. Энгельс (1820-1895), Г. Зиммель (1858-1918), З. Фрейд (1856-1939).</p> <p>11. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.</p> <p>12. Проблема конфликта с средневековой философии.</p> <p>13. Проблема конфликта в философии Нового времени.</p> <p>14. Проблема конфликта в немецкой философии.</p> <p>15. Особенности развития теории конфликта в марксистской теории.</p> <p>16. Современные проблемы развития конфликтологии.</p> <p>...Тесты:</p> <p>1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:</p> <p>А) в конце XIX века;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>конфликта.</p> <p>Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.</p> <p>Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.</p> <p>Самооценка личности методом тестирования.</p> <p>9.Межличностные конфликты.</p> <p>Понятие межличностного конфликта и его особенности.</p> <p>Сферы проявления межличностных конфликтов.</p> <p>Управление межличностными конфликтами.</p> <p>Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.</p> <p>10.Групповые конфликты.</p> <p>Понятие групповых конфликтов.</p> <p>Классификация групповых конфликтов.</p>	<p>Б) в начале XX века;</p> <p>В) в 30-е годы XX века;</p> <p>Г) в конце 50-х годов XX века;</p> <p>Д) в 70 –е годы XX века.</p> <p>2. Становление конфликтологической практики произошло:</p> <p>А) в конце XX века;</p> <p>Б) в 70-е годы XXвека;</p> <p>В) в начале 50-х годов XXвека;</p> <p>Г) в 30-е годы XX века;</p> <p>Д) в 80-е годы XX века.</p> <p>3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:</p> <p>А) К. Маркса и Ф. Энгелья, О.Конта;</p> <p>Б) П. Сорокина, Г. Земмеля, З. Фрейда;</p> <p>В) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;</p> <p>Г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д.Скотт;</p> <p>Д) Р. Фишера, У.Юри, К. Томаса.</p> <p>4.Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:</p> <p>А) в 1972 г. в США;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>Конфликт «личность-группа».</p> <p>Межгрупповые конфликты.</p> <p>Анализ и обсуждение конфликтных ситуаций.</p> <p>13. Конфликты в сфере управления.</p> <p>Понятие управления и управленческих конфликтов.</p> <p>Источники конфликтов в сфере управления.</p> <p>Классификация конфликтов в сфере управления.</p> <p>Специфика форм проявления управленческих конфликтов.</p> <p>Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов.</p> <p>Стиль управления.</p>	<p>Б) в 1986 г. в Австралии;</p> <p>В) в 1989 г. в Германии;</p> <p>Г) в 1985 г. в Швейцарии;</p> <p>Д) в 1992 г. в России.</p> <p>5. Предметом конфликтологии являются:</p> <p>А) конфликты;</p> <p>Б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов;</p> <p>В) любые столкновения;</p> <p>Г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса;</p> <p>Д) закон противоборства субъектов социального взаимодействия;</p> <p>Темы докладов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Двухмерная и трехмерная модель стратегий поведения в конфликте. 2. Характеристика типов конфликтных личностей. 3. Опасность и преимущество конформистской модели поведения ситуации конфликтного взаимодействия. 4. Оценка акцентуации характера. 5. Тактика поведения в конфликте.

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>6. Поведенческие характеристики личности в сфере сервиса в ситуации конфликтного взаимодействия.</p> <p>7. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.</p> <p>8. Теории поведения руководителя в конфликтном взаимодействии.</p> <p>9. Уровни конфликтологической компетентности руководителя.</p> <p>10. Правила общения с конфликтующими в сфере туризма и сервисного обслуживания.</p> <p>Тест.</p> <p>1. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:</p> <p>А) конструктивная, рациональная, деструктивная;</p> <p>Б) компромисс, борьба, сотрудничество;</p> <p>В) рациональная, иррациональная, конформистская;</p> <p>Г) конструктивная, деструктивная, конформистская;</p> <p>Д) борьба, уступка, компромисс.</p> <p>2. Сколько стратегий поведения личности в конфликте</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>выделяется в двухмерной модели:</p> <p>А) 1; Б) 2; В) 3; Г) 4; Д) 5.</p> <p>3. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения:</p> <p>А) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание; Б) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне; В) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием; Г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса; Д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.</p> <p>4. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование своей деятельности осуществляет ситуативно,</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>кропотливый, систематической работы избегает.</p> <p>А) ригидный тип; Б) неуправляемый тип; В) демонстративный тип; Г) сверхточный тип; Д) «бесконфликтный тип».</p> <p>5. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»:</p> <p>А) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы; Б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив; В) импульсивен, непредсказуем, агрессивен; Г) скрупулезно относится к работе, обладает повышенной тревожностью; Д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, легко поддается внушению.</p> <p>Темы докладов:</p> <p>1.Содержание технологий эффективного взаимодействия в конфликте в сфере сервиса.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>2. Самоконтроль эмоционального поведения в период конфронтации.</p> <p>3. Правила и основные технологии критики.</p> <p>4. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте.</p> <p>5. Основные способы избавления от гнева в ситуации конфликта.</p> <p>6. Психологические законы общения при конфликтном взаимодействии в сфере обслуживания.</p> <p>7. Самооценка «мудрого поведения» в конфликте.</p> <p>8. Критика и «Вы».</p> <p>Творческое задание:</p> <p>1. Произведите поиск научной литературы по теме «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте».</p> <p>2. Разработайте план научного исследования по теме «Значение психологических особенностей гостей, посетителей, при возникновении конфликта».</p> <p>3. Охарактеризуйте правила поведения при возникновении конфликта. (ситуация выбирается самостоятельно).</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
<p>УК-3.3 Предвидеть результаты (последствия) личных действий планировать последовательность шагов для достижения заданного результата</p>	<p>1.Введение в конфликтологию.</p> <p>История становления конфликтологии.</p> <p>Предмет конфликтологии.</p> <p>Методы исследования конфликтов.</p> <p>2.Характеристика конфликта как социального феномена.</p> <p>Сущность конфликта и его структура.</p> <p>Определение основных структурных элементов конфликта.</p> <p>Классификация конфликтов.</p> <p>Причины конфликтов.</p> <p>Динамика конфликта.</p> <p>5.Теории поведения личности в конфликте.</p> <p>Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.</p> <p>Стратегии поведения в конфликте.</p> <p>Характеристика основных стратегий</p>	<p>Темы докладов:</p> <p>1.Древнекитайские мыслители: Воззрения Конфуция (551-479 до н.э) и Лао-цзы на источники и причины возникновения конфликтов.</p> <p>2.Античные взгляды на проблему конфликта.</p> <p>3.Проблема конфликта с точки зрения мыслителей периода Античности – Гераклит (ок.520-460 до н.э.), Платон (ок. 427-347 до н.э.), Аристотель (384-322 до н.э.), Демокрит (ок. 460-370 до н.э.), Эпикур.</p> <p>4.Развитие конфликтологических идей во взглядах средневековых мыслителей.</p> <p>5.Особенности конфликтологических идей в средние века: Аврелий Августин (354-430), Фома Аквинский (1225-1274).</p> <p>6. Особенности философии в отношении конфликтов в эпоху Возрождения.</p> <p>7. Взгляды на природу конфликта мыслителей эпохи Возрождения: Николай Коперник (1473-15740), Джордано Бруно (1548-1600), Никколо Макиавелли (1469-1527).</p> <p>8.Новое время и эпоха Просвещения. Анализ конфликтологических взглядов.</p> <p>9. Особенности конфликтологических идей Ф.Бэкона, Жан-Жака Руссо, Томаса Гоббса.</p> <p>10. Предпосылки возникновения конфликтологии во второй половине XIX-XX веке: К. Маркс (1818-1883), Ф Энгельс (1820-1895), Г. Зиммель (1858-1918), З. Фрейд (1856-1939).</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>поведения.</p> <p>Типы конфликтных личностей.</p> <p>6. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.</p> <p>Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.</p> <p>Технологии рационального поведения в конфликте.</p> <p>Искусство критики.</p> <p>8. Внутриличностные конфликты.</p> <p>Понятие внутриличностного конфликта.</p> <p>Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.</p> <p>Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.</p> <p>Самооценка личности методом тестирования.</p> <p>9. Межличностные конфликты.</p> <p>Понятие межличностного</p>	<p>11. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.</p> <p>12. Проблема конфликта с средневековой философии.</p> <p>13. Проблема конфликта в философии Нового времени.</p> <p>14. Проблема конфликта в немецкой философии.</p> <p>15. Особенности развития теории конфликта в марксистской теории.</p> <p>16. Современные проблемы развития конфликтологии.</p> <p>...Тесты:</p> <p>2. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:</p> <p>А) в конце XIX века;</p> <p>Б) в начале XX века;</p> <p>В) в 30-е годы XX века;</p> <p>Г) в конце 50-х годов XX века;</p> <p>Д) в 70 –е годы XX века.</p> <p>2. Становление конфликтологической практики произошло:</p> <p>А) в конце XX века;</p> <p>Б) в 70-е годы XX века;</p> <p>В) в начале 50-х годов XX века;</p> <p>Г) в 30-е годы XX века;</p> <p>Д) в 80-е годы XX века.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>конфликта и его особенности.</p> <p>Сферы проявления межличностных конфликтов.</p> <p>Управление межличностными конфликтами.</p> <p>Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.</p> <p>10. Групповые конфликты.</p> <p>Понятие групповых конфликтов.</p> <p>Классификация групповых конфликтов.</p> <p>Конфликт «личность-группа».</p> <p>Межгрупповые конфликты.</p> <p>Анализ и обсуждение конфликтных ситуаций.</p> <p>13. Конфликты в сфере управления.</p> <p>Понятие управления и управленческих конфликтов.</p> <p>Источники конфликтов в сфере управления.</p> <p>Классификация конфликтов в сфере</p>	<p>3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:</p> <p>А) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта;</p> <p>Б) П. Сорокина, Г. Земмеля, З. Фрейда;</p> <p>В) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;</p> <p>Г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт;</p> <p>Д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.</p> <p>4. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:</p> <p>А) в 1972 г. в США;</p> <p>Б) в 1986 г. в Австралии;</p> <p>В) в 1989 г. в Германии;</p> <p>Г) в 1985 г. в Швейцарии;</p> <p>Д) в 1992 г. в России.</p> <p>5. Предметом конфликтологии являются:</p> <p>А) конфликты;</p> <p>Б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов;</p> <p>В) любые столкновения;</p> <p>Г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>управления.</p> <p>Специфика форм проявления управленческих конфликтов.</p> <p>Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов.</p> <p>Стиль управления.</p>	<p>Д) закон противоборства субъектов социального взаимодействия;</p> <p>Темы докладов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Двухмерная и трехмерная модель стратегий поведения в конфликте. 8. Характеристика типов конфликтных личностей. 9. Опасность и преимущество конформистской модели поведения ситуации конфликтного взаимодействия. 10. Оценка акцентуации характера. 11. Тактика поведения в конфликте. 12. Поведенческие характеристики личности в сфере сервиса в ситуации конфликтного взаимодействия. <p>7. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.</p> <p>8. Теории поведения руководителя в конфликтном взаимодействии.</p> <p>9. Уровни конфликтологической компетентности руководителя.</p> <p>10. Правила общения с конфликтующими в сфере туризма и сервисного обслуживания.</p> <p>Тест.</p> <p>1. Основными моделями поведения личности в конфликте</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>являются:</p> <p>А) конструктивная, рациональная, деструктивная;</p> <p>Б) компромисс, борьба, сотрудничество;</p> <p>В) рациональная, иррациональная, конформистская;</p> <p>Г) конструктивная, деструктивная, конформистская;</p> <p>Д) борьба, уступка, компромисс.</p> <p>2. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:</p> <p>А) 1;</p> <p>Б) 2;</p> <p>В) 3;</p> <p>Г) 4;</p> <p>Д) 5.</p> <p>3. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения:</p> <p>А) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание;</p> <p>Б) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне;</p> <p>В) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>самообладанием;</p> <p>Г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;</p> <p>Д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.</p> <p>4. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливый, систематической работы избегает.</p> <p>А) ригидный тип;</p> <p>Б) неуправляемый тип;</p> <p>В) демонстративный тип;</p> <p>Г) сверхточный тип;</p> <p>Д) «бесконфликтный тип».</p> <p>5. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»:</p> <p>А) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы;</p> <p>Б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;</p> <p>В) импульсивен, непредсказуем, агрессивен;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>Г) скупственно относится к работе, обладает повышенной тревожностью;</p> <p>Д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, легко поддается внушению.</p> <p>Темы докладов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Содержание технологий эффективного взаимодействия в конфликте в сфере сервиса. 2. Самоконтроль эмоционального поведения в период конфронтации. 3. Правила и основные технологии критики. 4. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте. 5. Основные способы избавления от гнева в ситуации конфликта. 6. Психологические законы общения при конфликтном взаимодействии в сфере обслуживания. 7. Самооценка «мудрого поведения» в конфликте. 8. Критика и «Вы». <p>Творческое задание:</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>1.Произведите поиск научной литературы по теме «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте».</p> <p>2. Разработайте план научного исследования по теме «Значение психологических особенностей гостей, посетителей, при возникновении конфликта».</p> <p>3.Охарактеризуйте правила поведения при возникновении конфликта. (ситуация выбирается самостоятельно).</p>
<p>УК-4.1. Эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информации знаниями, опытом и представлять результаты работы команды в форме презентации.</p>	<p>2.Характеристика конфликта как социального феномена.</p> <p>Сущность конфликта и его структура.</p> <p>Определение основных структурных элементов конфликта.</p> <p>Классификация конфликтов.</p> <p>Причины конфликтов.</p> <p>Динамика конфликта.</p> <p>3.Теории механизмов возникновения конфликтов.</p> <p>Формулы конфликта.</p>	<p>Темы докладов:</p> <p>1.Социология конфликта» и «психология конфликта»? Какова их взаимосвязь?</p> <p>2.Теоретико – методологические основы конфликтологии.</p> <p>3.Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.</p> <p>4. Конфликт как коммуникационный процесс.</p> <p>5. Специфика социальных конфликтов в современном обществе.</p> <p>6.Р.Дарендорф о роли конфликта в современном обществе.</p> <p>7. Л.Козер: теоретические основы функционалистской</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>Конфликты и трансактный анализ.</p> <p>Основные положения трансактного анализа.</p> <p>Поведенческие характеристики основных трансакций.</p> <p>Алгоритм трансактного анализа.</p> <p>4.Технологии управления конфликтами.</p> <p>Понятие управления конфликтами.</p> <p>Оценка глубины конфликта.</p> <p>Способы выхода из конфликтных ситуаций.</p> <p>Методы разрешения конфликтов в организации.</p> <p>7.Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.</p> <p>Основное содержание переговорного процесса.</p> <p>Модели поведения партнеров в переговорном процессе.</p> <p>Манипулятивные технологии в переговорном процессе и</p>	<p>конфликтологии.</p> <p>8. Т.Парсонс: системное исследование конфликта.</p> <p>9. Психоаналитические концепции конфликта.</p> <p>10. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.</p> <p>11. Социальный феномен – конфликт.</p> <p>Тест:</p> <p>1. Конфликт – это:</p> <p>А) борьба мнений;</p> <p>Б) спор, дискуссия по острой проблеме;</p> <p>В) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;</p> <p>Г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;</p> <p>Д) столкновение противоположно направленных мнений.</p> <p>2. То, из-за чего возникает конфликт.</p> <p>А) мотивы конфликта;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>противодействие им.</p> <p>8.Внутриличностные конфликты.</p> <p>Понятие внутриличностного конфликта.</p> <p>Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.</p> <p>Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.</p> <p>Самооценка личности методом тестирования.</p> <p>9.Межличностные конфликты.</p> <p>Понятие межличностного конфликта и его особенности.</p> <p>Сферы проявления межличностных конфликтов.</p> <p>Управление межличностными конфликтами.</p> <p>Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.</p> <p>10.Групповые конфликты.</p>	<p>Б) позиции конфликтующих сторон;</p> <p>В) предмет конфликта;</p> <p>Г) стороны конфликта;</p> <p>Д) образ конфликтной ситуации.</p> <p>3. Мотивы конфликта – это...:</p> <p>А) ...то, о чем конфликтующие стороны заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.</p> <p>Б)...- внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.</p> <p>В) ...то, из-за чего возникает конфликт.</p> <p>Г) ...совокупность научных знаний, предупреждения и преодоления конфликтов.</p> <p>Д) ...анализ сущности и содержания конфликта.</p> <p>4. Расставить правильный порядок этапов конфликта:</p> <p>А) Возникновение объективной конфликтной ситуации.</p> <p>Б) Начало открытого конфликтного взаимодействия.</p> <p>В) Развитие открытого конфликта или развертывание конфликтного взаимодействия и достижение апогея.</p> <p>Г) Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>Понятие групповых конфликтов.</p> <p>Классификация групповых конфликтов.</p> <p>Конфликт «личность-группа».</p> <p>Межгрупповые конфликты.</p> <p>Анализ и обсуждение конфликтных ситуаций.</p> <p>11.Социология конфликта.</p> <p>Конфликты в обществе.</p> <p>Понятие конфликтов в обществе.</p> <p>Экономические конфликты.</p> <p>Политические конфликты.</p> <p>Социальные конфликты.</p> <p>Конфликты в духовной сфере общества.</p> <p>12.Конфликты в организации.</p> <p>Понятие организации и конфликтов в ней.</p> <p>Классификация конфликтов в организации.</p> <p>Управление конфликтами в</p>	<p>Д) Предконфликтное состояние.</p> <p>Е) Разрешение конфликта или углубление ситуации.</p> <p>5. Соедините фазы и этапы конфликта.</p> <p>Начальная фаза взаимодействия Начало открытого конфликтного</p> <p>Фаза подъема Разрешение, замораживание, конфликта.</p> <p>Пик конфликта Возникновение и развитие конфликтной ситуации.</p> <p>Фаза спада Развитие открытого конфликта.</p> <p>6. . Конфликтная ситуация – это:</p> <p>А) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;</p> <p>Б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;</p> <p>В) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;</p> <p>Г) причина конфликта;</p> <p>Д) этап развития конфликта.</p> <p>7. Инцидент – это:</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>организации.</p> <p>Прогнозирование конфликтов в организации.</p>	<p>А) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;</p> <p>Б) истинная причина конфликта;</p> <p>В) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;</p> <p>Г) то, из-за чего возникает конфликт;</p> <p>Д) необходимое условие конфликта.</p> <p>Вопросы для коллоквиума.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое конфликтогены? 2. В чем суть закона эскалации конфликтогенов. 3. Сформулировать правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов. 4. Назвать основные типы конфликтогенов и формы их проявления. 5. Сформулировать правила возникновения и способы разрешения конфликтов по формулам. 6. Что такое транзакция? Основные виды транзакций и их поведенческие характеристики. <p>Ситуационные задачи.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формулы конфликтов. <p><i>Цель занятия.</i> Развитие у студентов навыков анализа конфликтов между субъектами социального взаимодействия на</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>основе применения формул (А, Б, В) и поиска вариантов разрешения конфликтов.</p> <p>А) определить природу конфликта в ситуации.</p> <p>Б) Принять решение по урегулированию конфликта.</p>
<p>ПК-5.1. Применяет клиенториентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p>3. Теории механизмов возникновения конфликтов.</p> <p>Формулы конфликта.</p> <p>Конфликты и трансактный анализ.</p> <p>Основные положения трансактного анализа.</p> <p>Поведенческие характеристики основных трансакций.</p> <p>Алгоритм трансактного анализа.</p> <p>4. Технологии управления конфликтами.</p> <p>Понятие управления конфликтами.</p> <p>Оценка глубины конфликта.</p>	<p>Вопросы к коллоквиуму:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое конфликтогены? 2. В чем суть закона эскалации конфликтогенов? 3. Сформулировать правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов. 4. Назвать основные типы конфликтогенов и формы их проявления. 5. Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по второй формуле. 6. Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по третьей формуле. 7. Что такое трансакция? Основные виды трансакций и их поведенческие характеристики. 8. Перечислите поведенческие характеристики <i>Родителя, Взрослого,</i>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>Способы выхода из конфликтных ситуаций.</p> <p>Методы разрешения конфликтов в организации.</p> <p>6.Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.</p> <p>Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.</p> <p>Технологии рационального поведения в конфликте.</p> <p>Искусство критики.</p> <p>11.Социология конфликта.</p> <p>Конфликты в обществе.</p> <p>Понятие конфликтов в обществе.</p> <p>Экономические конфликты.</p> <p>Политические конфликты.</p> <p>Социальные конфликты.</p> <p>Конфликты в духовной сфере общества.</p> <p>12.Конфликты в организации.</p> <p>Понятие организации и конфликтов</p>	<p><i>Ребенка.</i></p> <p>Ситуационные задачи:</p> <p>1.Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.</p> <p>Предприниматель в сфере обслуживания обращается к налоговому инспектору: « На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясните причину штрафа.</p> <p>3. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.</p> <p>Руководитель одного предприятия из категории сервиса спрашивает своего заместителя: « Как Вы думаете, что необходимо сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».</p> <p>4. Провести трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей итуации.</p> <p>Руководитель обращается к своему заместителю со словами словами упрека: « Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>в ней.</p> <p>Классификация конфликтов в организации.</p> <p>Управление конфликтами в организации.</p> <p>Прогнозирование конфликтов в организации.</p> <p>13. Конфликты в сфере управления.</p> <p>Понятие управления и управленческих конфликтов.</p> <p>Источники конфликтов в сфере управления.</p> <p>Классификация конфликтов в сфере управления.</p> <p>Специфика форм проявления управленческих конфликтов.</p> <p>Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов.</p> <p>Стиль управления.</p>	<p>Темы рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правила общения с конфликтующими. 2. Современные способы урегулирования и разрешения социальных конфликтов. 3. Средства урегулирования социальных конфликтов (юридические средства). 4. Проблемы, перспективы и практика применения права при управлении социальными конфликтами. 5. Технологии регулирования конфликта. 6. Различия в подходах к применению власти по разрешению конфликтов. 7. Алгоритм управления конфликтным взаимодействием. 8. Содержание управления конфликтом и его динамика. 9. Предпосылки разрешения конфликтов в сфере серфиса. 10. Прогнозирование и решение конфликтных ситуаций на предприятия сервисного обслуживания. <p>Задание для контрольной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составить алгоритм конфликтного и безконфликтного взаимодействия. (ситуация формируется самостоятельно). 2. Оцените глубину конфликта по следующим критериям:

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>А) Стороны осознают причину конфликта;</p> <p>Б) Причина конфликта;</p> <p>В) Цели конфликтующих;</p> <p>Г) Сферы сближения сторон;</p> <p>Д) Лидеры мнений;</p> <p>Е) Нормы поведения в процессе общения оппонентов;</p> <p>Темы рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Содержание технологий эффективного взаимодействия в конфликте в сфере сервиса. 2. Самоконтроль эмоционального поведения в период конфронтации. 3. Правила и основные технологии критики. 4. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте. 5. Основные способы избавления от гнева в ситуации конфликта. 6. Психологические законы общения при конфликтном взаимодействии в сфере обслуживания.

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>7. Самооценка «мудрого поведения» в конфликте.</p> <p>8. Критика и «Вы».</p> <p>Творческое задание:</p> <p>1. Произведите поиск научной литературы по теме «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте».</p> <p>2. Разработайте план научного исследования по теме «Значение психологических особенностей гостей, посетителей, при возникновении конфликта».</p> <p>3. Охарактеризуйте правила поведения при возникновении конфликта. (ситуация выбирается самостоятельно).</p> <p>Темы рефератов:</p> <p>1. Факторы , определяющие конфликты в обществе.</p> <p>2. Этно-политическая эволюция</p> <p>3. Этнический парадокс конца XX века. (В.П.Ратников)</p> <p>4. Межгосударственные конфликты и основные направления их предотвращения</p> <p>5. Политические конфликты тоталитарных и демократических</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>систем</p> <p>6. Межгосударственные конфликты и национальные интересы</p> <p>7. Специфика педагогических конфликтов</p> <p>8. Коммуникативные тренинги и тренинги личностного роста как средство развития конфликтной компетентности</p> <p>9. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации.</p> <p>Тест.</p> <p>1. Конфликт в обществе – это:</p> <p>А) конфликт в любых социальных группах;</p> <p>Б) конфликты в больших социальных группах;</p> <p>В) конфликты между государствами;</p> <p>Г) конфликты в различных сферах общественной жизни;</p> <p>Д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии и т.д.</p> <p>2. Экономические конфликты – это:</p> <p>А) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>Б) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением в системе отношений собственности;</p> <p>В) противоборство субъектов социального взаимодействия по поводу процесса производства материальных благ;</p> <p>Г) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде производства и потребления материальных благ.</p> <p>3. Главным фактором, определяющим экономические конфликты являются:</p> <p>А) отношение права;</p> <p>Б) отношение собственности;</p> <p>В) отношение производства;</p> <p>Г) отношение распределения;</p> <p>Д) отношение потребления.</p> <p>4. Политические конфликты – это:</p> <p>А) противоборство субъектов на основе стремления к захвату политической власти;</p> <p>Б) противоборство субъектов в период решения вопроса о политической власти;</p> <p>В) противоборство субъектов на основе противоположных</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>политических интересов, ценностей, взглядов, идей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;</p> <p>Г) противоборство субъектов на основе противоположных политических интересов, ценностей, обусловленных их положением в обществе;</p> <p>Д) противоборство субъектов на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов, обусловленных их положением в сфере политических отношений.</p> <p>5. Основным предметом политических конфликтов является:</p> <p>А) политический интерес;</p> <p>Б) политическая власть в различных социальных структурах;</p> <p>В) государственная власть;</p> <p>Г) политическое сознание людей;</p> <p>Д) политические партии.</p> <p>6. Социальные конфликты – это:</p> <p>А) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;</p> <p>Б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;</p> <p>В) особая форма противоборства граждан с властями ,</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;</p> <p>Г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;</p> <p>Д) конфликт между гражданами и властями, выражающаяся в гражданском неповиновении.</p> <p>7. Основной формой проявления социальных конфликтов является:</p> <p>А) забастовка;</p> <p>Б) пикет;</p> <p>В) недовольство граждан, их протест;</p> <p>Г) голодовка;</p> <p>Д) гражданское неповиновение.</p> <p>Темы рефератов.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности конфликтов в организации 2. Социальные функции организационных конфликтов 3. Признаки конфликтной ситуации в организации 4. Структура организационного конфликта 5. Способы предупреждения конфликтов 6. Стадии конфликта в организации 7. Причины организационных конфликтов 8. Движущие силы организационных конфликтов

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>9. Латентная стадия организационного конфликта 10. Инцидент и провокация, их роль в конфликте 11. Организаторы конфликта 12. Предпосылки возникновения конфликтов в организации 13. Методы диагностики конфликтных ситуаций в организации 14. Формы и способы регулирования конфликтов 15. Типы организационных конфликтов 16. Динамика межгрупповых конфликтов 17. Организационные конфликты и их виды 18. Деловые и межличностные конфликты 19. Конфликт между руководителем и подчиненным: причины и способы регулирования 20. Производственные конфликты 21. Трудовые споры как конфликт 22. Забастовка как трудовой конфликт: виды, формы, способы регулирования 23. Способы регулирования конфликтов в организации 24. Социальная технология регулирования конфликтов в организации 25. Роль посредников в управлении конфликтами в организации 26. Формы посредничества в регулировании конфликтов в организации.</p> <p>Темы докладов. 1. Современные конфликты в обществе: сущность, содержание и формы проявления. Движущие силы и мотивация конфликтов в обществе. 2. Уровни экономических конфликтов в современном обществе. 3. Идеологические конфликты в современном российском обществе. 4. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>5.Нормативное регулирование конфликтов 6.Роль руководителя в управлении конфликтами. сотрудничество при преодолении конфликтов. 7.Прогнозирование и профилактика конфликтов. 8.Информационный подход к изучению и регулированию конфликтов. 9. Методы исследования конфликтов.</p> <p>Тест.</p> <p>1. Под конфликтом в сфере управления понимают:</p> <p>А) конфликт между субъектами и объектами управления; Б) Конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления; В) конфликты между субъектами управления различных уровней; Г) конфликты между руководителем и подчиненными; Д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.</p> <p>2. Основным противоречием в сфере управления являются:</p> <p>А) противоречия подбора и постановки задач; Б) противоречия делегирования полномочий;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>В) противоречия, связанные с нарушением функций объектов управления;</p> <p>Г) противоречия карьеры;</p> <p>Д) противоречия между бюрократическими правилами системы управления и потребностью к свободе действий субъектов управления.</p> <p>3. Формами проявления управленческих конфликтов являются:</p> <p>А) дезорганизация, несогласие;</p> <p>Б) несогласие, напряженность;</p> <p>В) дезорганизация, напряженность;</p> <p>Г) напряженность, кризис;</p> <p>Д) разногласие, напряженность.</p> <p>4. Формами проявления управленческих конфликтов являются:</p> <p>А) дезорганизация, кризис;</p> <p>Б) дезорганизация, разногласие;</p> <p>В) несогласие, конфронтация;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>Г) напряженность, борьба;</p> <p>Д) разногласие, напряженность.</p> <p>5.Дезорганизация – это:</p> <p>А) состояние управленческого взаимодействия, при котором существующие административно-бюрократические правила приходят в несоответствие с новыми условиями и факторами;</p> <p>Б) отказ определенных субъектов управления от предписанных шаблонов и норм поведения;</p> <p>В) форма конфликта, которая затрагивает устои существующей системы управления;</p> <p>Г) форма конфликта, которая ведет к расколу и ликвидации существующей системы управления;</p> <p>Д) выход из подчинения нижестоящих субъектов управления.</p>

3.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<ol style="list-style-type: none">1. «Социология конфликта» и «психология конфликта»? Какова их взаимосвязь?2. Теоретико – методологические основы конфликтологии.3. Возникновение конфликтологии, как относительно самостоятельной теории?4. Исторический аспект возникновения конфликтологии.5. Основные подходы к изучению конфликтов за рубежом.6. Методы конфликтологии.7. Структура конфликта.4. Основные этапы эволюции конфликтологических взглядов в истории философии.5. Социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.6. Характеристика конфликта, как социального феномена.7. Перечислите основные принципы исследования конфликтов.8. Назовите ученых, с именами которых связано становление конфликтологии как относительно самостоятельной дисциплины.9. Когда и где впервые были созданы конфликтологические центры? Когда и где появился первый

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
	<p>центр по разрешению конфликтов в России?</p> <p>10.Определение конфликта.</p> <p>11.Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.</p> <p>12.Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?</p> <p>13.Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».</p> <p>14. Фазы конфликта</p> <p>15. Основные этапы конфликта</p> <p>16.Приведите классификацию конфликтов.</p> <p>17.Дайте определение причин конфликта.</p> <p>18.Приведите классификацию причин конфликта.</p> <p>19.Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».</p> <p>20. Перечислите типы конфликтных ситуаций.</p> <p>21. Основные формулы возникновения конфликтов</p> <p>22.Определение понятия «управление конфликтом».</p>

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
	<p>23. Формулы конфликта.</p> <p>24. Конфликтогены. Классификация конфликтогенов.</p> <p>25. Какие виды деятельности субъекта управления включают в свое содержание процесс управления конфликтом?</p>
<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. «Прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта». 2. Что следует понимать под регулированием конфликта? 3. Этапы регулирования конфликта 4. Технологии регулирования конфликта. 5. Предпосылки разрешения конфликта. 6. Принципы управления конфликтами. 7. Алгоритм управления конфликтом 8. Негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту. 9. Основные модели поведения в конфликтном взаимодействии. 10. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт,

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
	<p>доброжелательным отношением к сопернику?</p> <p>11. Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса и т. п.?</p> <p>12. Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов и т. п.?</p> <p>13. Типы конфликтных личностей</p> <p>14. Основные этапы переговорного процесса.</p> <p>15. Роль и значение посредника в разрешении конфликта.</p> <p>16. Основные модели поведения в переговорном процессе и дайте их характеристику.</p> <p>17. Конфликт и культура.</p> <p>18. Манипуляции, основанные на правилах приличия.</p> <p>19. Манипуляции, направленные на унижение оппонента.</p> <p>20. Как соотносятся между собой понятия: «стратегия переговорного процесса» и «тактики переговорного процесса»?</p> <p>21. Основные стратегии в переговорном процессе.</p> <p>22. Основные тактики в переговорном процессе.</p>

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
	<p>23. Искусство спора.</p> <p>24. Классификация социальных конфликтов.</p> <p>25. Особенности внутриличностных конфликтов.</p> <p>26. Основные виды внутриличностных конфликтов.</p> <p>27. Формы проявления внутриличностных конфликтов.</p> <p>28. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.</p>
<p>ПК-5 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>1. Межличностный конфликт</p> <p>2. Особенности межличностных конфликтов.</p> <p>3. Сферы проявления межличностных конфликтов.</p> <p>4. Типы межличностных конфликтов в организации.</p> <p>5. Основные причины межличностных конфликтов в организации.</p> <p>6. Межличностные конфликты и формы их протекания.</p>

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
	<p>7. Индивидуально-психологические особенности личности.</p> <p>8. Основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию межличностных конфликтов и их предупреждению.</p> <p>9. Управленческая деятельность по регулированию и разрешению межличностных конфликтов.</p> <p>10. Типы межличностных конфликтов в зависимости от взаимной направленности субъектов в личностных отношениях.</p> <p>11. Основные типы стратегий, которые применяются людьми, участвующими в конфликте.</p> <p>12. Основные типы групповых конфликтов.</p> <p>13. Причины конфликта «личность — группа».</p> <p>14. Классификация конфликтов «личность — группа».</p> <p>15. Формы проявления конфликтов между личностью и группой.</p> <p>16. Основные причины конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом.</p> <p>17. Межгрупповой конфликт.</p> <p>18. Классификация межгруппового конфликта.</p> <p>19. Особенности межгрупповых конфликтов.</p>

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
	<p>20. Понятие «групповая атрибуция».</p> <p>21. Формы проявления межгрупповых конфликтов.</p> <p>22. Основные элементы внутренней среды организации.</p> <p>23. Что составляет внешнюю среду организации?</p> <p>24. Каким образом может влиять внутренняя и внешняя среда организации на конфликты в этой организации?</p> <p>25. Характеристика структурных и инновационных конфликтов в организации.</p> <p>26. Соотношение фаз и этапов конфликта.</p> <p>27. Групповые нормы и правила.</p> <p>28. Индивидуальность и «деиндивидуализация» личности.</p> <p>29. Групповой экстримизм.</p> <p>30. Внутривидовая агрессия и ее функции.</p> <p>31. Преимущества и недостатки способов (стилей) разрешения конфликтов.</p>

