**Самостоятельная работа по дисциплине: «Культура делового общения»**

**Тема: 1.5. Управление конфликтами**

**Задание 1. Тестовое задание по дисциплине: «Культура делового общения»**

**Выберите один или несколько правильный (х) ответ(ов)**

1. Конфликт – это……….

А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор. Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях. В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

2. По сфере проявления конфликты бывают:

А) конструктивные, деструктивные Б) социальные, экономические, политические, духовно-идеалогические В) слабые, средние, сильные

3. Под глобальными конфликтами понимают:

А) конфликты между регионами Б) конфликты, связанны с природными катастрофами

В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

4. …………… - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

А) групповой конфликт Б) межличностный конфликт В) межгрупповой конфликт

5. Внутриличностный конфликт – это ………

А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.

Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения. В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

6. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:

А) экономические, социальные, культурные Б) слабые, средние, сильные

В) внутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные

7. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это…..

А) межличностный конфликт Б ) внутриличностный конфликт В) межгрупповой конфликт

8. По способам разрешения конфликты бывают:

А) разрушительные, компромиссные, кооперативные Б) пассивные, активные В) силовые, мирные

9. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

А) межличностный конфликт Б) внутригрупповой конфликт В) внутриличностный конфликт

10. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.

А) локальный конфликт Б) эмоциональный конфликт В) административный конфликт

11. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.

А) расширенный Б) масштабный В) мультиполярный

12. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.

А) митинг Б) совещание В) заседание

13. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.

А) классовые Б) межгосударственные В) межличностные

14. По силе воздействия конфликты бывают:

А) затяжные, постоянные Б) сильные, слабые В) деструктивные, конструктивные

15. Две основные функции конфликта:

А) функция социализации, защитная функция Б) конструктивная функция, деструктивная функция

В) регулятивная функция, интегративная функция

16. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.

А) противоречие Б) коллективный трудовой спор В) межличностный конфликт

17. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность.

А) деструктивная модель поведения Б) продуктивная модель поведения

В) конформистская модель поведения

18. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы.

А) принятие соглашения Б) разрешение конфликта В) уклонение

19. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния.

А) правовой конфликт Б) классовый конфликт В) социальный конфликт

20. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту.

А) конфликтоген Б) конфликтная ситуации В) спор

**Критерии оценки тестовых заданий.**

Оценка за контроль ключевых компетенций учащихся производится по пятибалльной системе. При выполнении заданий ставится отметка:

«3» - за 50-70% правильно выполненных заданий,

«4» - за 70-85% правильно выполненных заданий,

«5» - за правильное выполнение более 85% заданий.

**Задание 2.Оформите схему «Этапы управления конфликтами».**

**Методические указания.** При разработке схемы нужно применять следующие принципы: краткость, четкость изложения материала, профессионализм изложения, грамотность, информативность.

Преподаватель: Майорова Е.В.

**Ответы**

1. А
2. Б
3. В
4. Б
5. Б
6. В
7. Б
8. А
9. Б
10. А
11. В
12. А
13. Б
14. Б
15. Б
16. Б
17. В
18. Б
19. А
20. А