Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 09.11.2026 19:40:58
Уникальный программный ключ:
b066544baa1a448cd8bfce392f7224a676a271b3

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

Кафедра экономики предприятия и управления персоналом

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой _____Е.Н. Смирнов
«_11_» __02__ 2026 г.

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ ПРЕДПРИЯТИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине

_____Б1.В.18____Деловые коммуникации_____

____38.03.03 Управление персоналом _
(код и наименование направления подготовки)

Разработчик:
профессор Л.И. Донец
(должность)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании
кафедры от 11февраля 2026 г., протокол № 10

Донецк – 2026 г.

Паспорт
оценочных материалов по дисциплине
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»
(наименование дисциплины)

Таблица 1 - Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения дисциплины Деловые коммуникации

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля), практики*	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Тема 1. Деловые коммуникации как составляющая компонента коммуникационных процессов в обществе.	1
			Тема 3 Культура делового общения и сферы ее влияния	1
			Тема 6 Конфликты в деловой коммуникации	1
2	УК-4	. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Тема 2 Психологические особенности межличностных коммуникаций	1
			Тема 4 Средства делового общения и коммуникационные барьеры	1
			Тема 5 Основные формы деловой коммуникации	1
			Тема 6 Конфликты в деловой коммуникации	1
			Тема 3 Культура делового общения и сферы ее влияния	1
			Тема 4 Средства делового общения и коммуникационные барьеры	1
			Тема 5 Основные формы деловой коммуникации	1

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Таблица 2 – Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля), практики*	Наименование оценочного средства
	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-1$_{УК-3}$ Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Тема 1. Деловые коммуникации как составляющая компонента коммуникационных процессов в обществе.	Устный опрос, тесты Контрольная работа 1
			Тема 3 Культура делового общения и сферы ее влияния	
			Тема 6 Конфликты в деловой коммуникации	
2	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД-4$_{УК-4}$ Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	Тема 2 Психологические особенности межличностных коммуникаций	Устный опрос, тесты Контрольная работа 2
			Тема 4 Средства делового общения и коммуникационные барьеры	
			Тема 5 Основные формы деловой коммуникации	
			Тема 6 Конфликты в деловой коммуникации	
			Тема 3 Культура делового общения и сферы ее влияния	
			Тема 4 Средства делового общения и коммуникационные барьеры	

Таблица 3 – Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Устный опрос»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
3	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов > 90%)
2	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые понятия используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов >70%)
1	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов >50%)
0	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов <50%)

\

Таблица 4 – Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
Задание № 1 – Сущностно-содержательная характеристика научных подходов к определению понятия деловой коммуникации	
9-10	Рассмотрены различные научные подходы к определению понятия деловой коммуникации; выделены общие и отличительные признаки в рассмотренных подходах к определению понятия деловой коммуникации, проведено их логическое обоснование, четко выделена авторская позиция.
6-8	Рассмотрены различные научные подходы к определению понятия деловой коммуникации; выделены общие и отличительные признаки в рассмотренных подходах к определению понятия деловой коммуникации и проведено их логическое обоснование, не определена авторская позиция.
3-5	Рассмотрены различные научные подходы к определению понятия деловой коммуникации; выделены общие и отличительные признаки в рассмотренных подходах к определению понятия деловой коммуникации без логического обоснования, не определена авторская позиция.
1-2	Рассмотрены различные научные подходы к определению понятия деловой коммуникации; отсутствует сравнительный их анализ, не определена авторская позиция.

Задание № 2 - Коммуникативные барьеры	
9-10	Дана содержательная характеристика коммуникативным барьерам, приведено аргументированное обоснование условий возникновения коммуникативных барьеров, даны рекомендации по способам их устранения.
6-8	Дана содержательная характеристика коммуникативным барьерам, приведено аргументированное обоснование условий возникновения коммуникативных барьеров, не даны рекомендации по способам их устранения.
3-5	Дана содержательная характеристика коммуникативным барьерам; условия возникновения коммуникативных барьеров проиллюстрированы примерами без теоретического обоснования, не даны рекомендации по способам их устранения.
1-2	Дана содержательная характеристика коммуникативным барьерам без обоснования условий их возникновения, не даны рекомендации по способам их устранения.
Задание № 3 – Модели коммуникации	
10-12	Выделены особенности каждой модели коммуникации, обосновано влияние факторов, обусловливающих целесообразность использования каждой модели
8-11	Выделены особенности каждой модели коммуникации, недостаточно аргументировано обосновано влияние факторов, обусловливающих целесообразность использования каждой модели
4-7	Не все модели проанализированы с позиции их особенностей и влияния факторов, обусловливающих целесообразность использования каждой модели
1-3	Дано описание моделей коммуникации без обоснования факторов, обусловливающие целесообразность использования каждой модели

Таблица 5 – Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
13-15	Тест решен на 90-100%, в представленном решении обоснованно получен правильный ответ
9-12	Тест решен на 75-89%, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена вычислительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений, и, возможно, приведшая к неверному ответу
6-8	Тест решен частично : 60-74%, допущены вычислительные ошибки, приведшая к неверному ответу
3-5	Тест решен частично : 45-59%, допущены вычислительные ошибки, приведшие к неверному ответу
1-2	Тест решен частично не менее 20%, допущены вычислительные ошибки, приведшие к неверному ответу
0	Тест решен менее 20%, допущены вычислительные ошибки, приведшие к неверному ответу

Таблица 6 – Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Контрольная работа» (ТМК 1, ТМК 2)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
2-1,6	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
1,5-1,1	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 55-89% вопросов/задач)
1-0,6	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 40-54% вопросов/задач)
0,5-0	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 40%)

Таблица 7 - Перечень оценочных материалов по дисциплине «Деловые коммуникации»

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Собеседование (устный опрос)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
3.	Контрольная работа	Средство проверки умений давать сущностно-содержательную характеристику научных подходов к определению понятия деловой коммуникации; умения преодолевать психологические барьеры в процессе деловой коммуникации; навыков использования моделей коммуникации в практической деятельности;	Комплект контрольных заданий

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

Методические материалы отражают основные сведения о каждом оценочном средстве, используемом в ходе изучения дисциплины «Деловые коммуникации» для контроля результатов обучения.

Логика построения дисциплины «Деловые коммуникации» ориентирована на приобретение формирования теоретических знаний, умений и навыков делового общения, формирование умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров; коммуникативных умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности; развитие умения выбирать формы деловой коммуникации; применять на практике знания об основных видах деловой коммуникации, которые отвечали бы новым тенденциям и перспективным требованиям подготовки высококвалифицированных

специалистов.

Структура дисциплины «Деловые коммуникации» представлена двумя смысловыми модулями: смысловой модуль 1 «Коммуникационно-психологические основы делового общения»; смысловой модуль 2 «Технологии деловых коммуникаций»;

При изучении дисциплины в течение семестра обучающийся может набрать максимально 100 баллов.

Оценивание знаний, умений и навыков по дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- устный опрос;
- тестирование по смысловым модулям;
- контрольная работа по дисциплине

Таблица 8 - Система начисления баллов

№	Виды работ	Баллы
1	Устный опрос по теме (темы 1--6)	28
3	Тестирование по смысловым модулям	30
4	Контрольная работа по теме 1	10
5	Контрольная работа по теме 3	12
6.	Кейс-задачи по теме 6	10
Дополнительно:		
1	Подготовка научных публикаций	10
	Всего	100

Таблица 9 - Распределение баллов, которые получают обучающиеся

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу							**Максимальная сумма в балах**
Смысловой модуль 1				**Смысловой модуль 2**			
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	100
12	12	12	14	10	25	15	

Примечание. Т1, Т2, … Т7 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Таблица 10 - Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-100	«Зачтено»	Правильно выполненная работа. Может быть незначительное количество ошибок
0-59	«Не зачтено»	Неудовлетворительно, с возможностью повторной аттестации

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Комплект контрольных заданий по дисциплине Деловые коммуникации

1. Контрольная работа №1 .

Провести анализ различных научных подходов к определению понятия деловой коммуникации, сформулировать его авторское понимание

2. Контрольная работа №2

Выделить особенности коммуникативных барьеров, провести их сравнительный анализ, обосновать условия их возникновения.

3. Контрольная работа №3

Выделить характерные особенности таких моделей коммуникации: модель процесса убеждения, модель распространения информации и модель влияния. Провести анализ факторов, обусловливающих целесообразность их использования.

Методические рекомендации по написанию,требования к оформлению контрольного задания

Контрольная работа предназначена для углубления и расширения знаний по изучаемой дисциплине. Выполненная работа должна быть защищена студентом. Студенты, не выполнившие контрольную работу, к сдаче экзамена не допускаются.

Работа должна быть оформлена в печатном виде, удобна для проверки и хранения.

Она должна показать умение и способности студента самостоятельно искать новую информацию, анализировать и обобщать собранный материал в рамках проводимого исследования.

Контрольная работа выполняется студентом в сроки, предусмотренные учебным планом и графиком учебного процесса.

Типовая структура контрольной работы в общем виде включает: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список литературы, приложения.

Во введении обосновывается актуальность исследуемой темы в теоретическом и практическом плане, определяется цель и задачи контрольной работы.

В основной части рассматривается содержание темы на основе обобщения правовых и литературных источников и дается анализ современного состояния исследуемого предмета.

Выполняя работу, необходимо продемонстрировать умение правильно, коротко и четко излагать усвоенный материал, выделяя основные положения. Не следует включать материалы, не имеющие прямого отношения к рассматриваемой теме.

В заключении контрольной работы подводятся итоги исследования, формулируются основные выводы.

Список литературы должен включать не менее 7 источников (расположенных в алфавитном порядке). Причем, приводятся только те источники, которые реально были использованы в процессе написания контрольной работы.

Приложения оформляются по необходимости и могут содержать схемы, таблицы, рисунки (например, бланки деклараций), данные статистики, не вошедшие в контрольную работу.

Требования к оформлению контрольной работы.

Объем контрольной работы – не менее 5 и не более 8 страницпечатного текста.

Контрольная работа оформляется на стандартных листах формата А4 (на одной стороне каждого листа). Поля: верхнее, нижнее - 2 см., левое – 2,5 см., правое - 1,5 см.; шрифт TimesNewRoman, кегль 14, межстрочный интервал одинарный, выравнивание по

ширине, расстояние между буквами обычное, абзацный отступ - 1,25 см.

Контрольная работа в большей степени носит теоретический характер, следовательно, важнейшее требование – самостоятельность ее выполнения. Если в процессе рецензирования обнаружится, что это требование не соблюдено, работа положительной оценки не получит и будет возвращена на доработку

Тесты письменные и/или компьютерные по дисциплине Деловые коммуникации

Представленные тесты должны быть полностью выполнены, вариант ответа только один.

1. Деловое общение – это

а***) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен информации и опыта, предполагающий достижение определенного результата или решения конкретной проблемы***;

б) монологическое общение, в котором происходит передача информации от адресанта к адресату;

в) процесс взаимосвязи и взаимодействия между людьми, в котором происходит обмен информации и опыта;

г) диалогическое общение людей, связанных общим делом.

2. Целью делового общения является

а) выслушать точку зрения партнеров;

б) высказать точку зрения своей стороны;

в) ***достичь определенного результата или решить конкретную проблему;***

г) создать атмосферу взаимопонимания.

3. Деловое общение может осуществляться:

а) только в рабочей обстановке;

б) в официальной обстановке только в форме непосредственно личного контакта;

в) ***в официальной или рабочей обстановке как в форме непосредственного личного контакта, так и через технические средства;***

г) в официальной обстановке только через технические средства.

4. Определите, реализацию какого из условий деловые коммуникации не предполагают:

а) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия:

б) обязательность контактов некоторых участников делового общения;

в) ***формальные ограничения;***

г) коммуникативный контроль участников взаимодействия.

5. Деловое общение можно условно разделить на:

а) ***прямое и косвенное;***

б) лаконичное и многословное;

в) содержательное и нелогичное;

г) прямое и закрытое.

6. К основным задачам деловых коммуникаций относятся:

а) продуктивное сотрудничество;

б) стремление к сближению целей;

в) улучшение партнерских отношений;

г) ***все варианты верны.***

7. Монологическая коммуникативная форма – это

а) форма, которая организовывает многостороннее общение, которое чаще всего носит характер своеобразной борьбы за овладение коммуникативной инициативой и связано со стремлением максимально эффективной ее реализации;

б) ***форма, где преобладают коммуникативные действия - высказывания личности***

как субъекта - организатора процесса слушания у других субъектов - участников общения;

в) форма, в которой субъекты взаимодействуют и взаимно активны;

г) нет верного ответа.

8. Какое из утверждений является верным?

а) ***прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения;***

б) прямое общение непосредственно действует на социально - психологические механизмы;

в) прямое общение обладает силой эмоционального воздействия и действует исключительно на социальные механизмы;

г) нет верного ответа.

9. К элементам диалога как основного способа организации коммуникативной деятельности при взаимодействии двух партнеров, относятся:

а) действие;

б) высказывание;

в) слушанье;

г) ***все варианты верны.***

10. К основным «ценностным сферам» общения (по Хабермасу) относят:

а) сфера науки, сфера морали и права, сфера искусства;

б) сфера морали, сфера духовных ценностей, сфера образования;

в) сфера искусства, сфера культуры, сфера этических норм;

г) нет верного ответа.

в) начало переговоров, аргументирование выдвигаемых положений, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей;

г) нет верного ответа.

Вопросы к зачету по дисциплине Деловые коммуникации

1. В чем состоит сущность понятия «общение»?
2. В чем состоят отличительные особенности делового общения?
3. В чем состоит сущность и особенности познавательного общения?
4. В чем состоит сущность и особенности экспрессивного общения?
5. В чем состоит сущность и особенности суггестивного общения?
6. В чем состоит сущность и особенности ритуального общения?
7. Чем характеризуется коммуникативная сторона общения?
8. В чем состоят основные задачи деловой коммуникации?
9. Дайте сравнительную характеристику вертикальным и интерактивным (горизонтальным) коммуникациям.
10. Какие способы контрсуггестии используются при деловых коммуникациях?
11. В чем состоит главное отличие коммуникативного действия от других видов социального действия?
12. Какие существуют каналы поступления информации?
13. В чем состоит сущность перцептивной стороны общения?
14. Чем отличается восприятие социальных объектов от восприятия материального мира?
15. Как влияет идентификация на восприятия и понимание другого человека?
16. Как влияет стереотипизация на восприятия и понимание другого человека?
17. Как влияет рефлексия на восприятия и понимание другого человека?
18. В чем состоят особенности модели межличностного общения, отражающей рефлексию участников коммуникации?

19. Какое значение имеет установка в процессе восприятия человека человеком?
20. В чем состоит эффект Барнума при восприятии людьми друг друга?
21. Какие признаки характеризуют понимание людей в процессе общения?
22. В чем состоит эффект бумеранга при восприятии людьми друг друга?
23. В чем состоит эффект первого впечатления при восприятии людьми друг друга?
24. В чем состоит эффект ореола при восприятии людьми друг друга?
25. Какими признаками характеризуется понимание человека человеком?
26. Какие условия обеспечивают понимание человека человеком?
27. Какие основные составляющие элементы включает модель коммуникационного процесса Лассуэлла?
28. В чем состоит сущность коммуникационной модели Г.Гербнера?
29. В чем преимущества коммуникационной модели Уэстли и Маклина?
30. В чем состоят характерные особенности модели коммуникации Г.Малецке?
31. Какую роль играет установка в убеждающих моделях коммуникации?
32. Охарактеризуйте основные стадии процесса убеждения согласно коммуникационной модели МакГайра.
33. Каково значение личностных характеристик при использовании убеждающих моделей коммуникации?
34. Какие недостатки присущи коммуникационной модели убеждения МакГайра?
35. Что положено в основу коммуникационной модели убеждения Фишбейна-Айзена?
36. В чем состоит сущность социального влияния по Келману?
37. В чем преимущества многоступенчатой модели массовой коммуникации по сравнению с двухступенчатой?
38. В чем состоит содержание понятия культуры общения?
39. Какие факторы влияют на культуру делового общения?
40. Какие моральные принципы лежат в основе культуры делового общения?
41. В чем состоит сущность деловой этики?
42. На каких принципах основывается деловая этика?
43. В чем состоят особенности делового этикета?
44. Какие факторы влияют на деловой этикет?
45. Какие правила этикета предложены в работах Дж.Ягер?
46. Какую роль играет речевой этикет в деловом общении?
47. Что такое этикетные формулы и как они используются в деловом общении?
48. Какую роль играет аттракция в деловом общении?
49. При каких условиях целесообразно использовать прием аттракции «имя собственное»?
50. При каких условиях целесообразно использовать прием аттракции путем воздействия улыбкой?
51. При каких условиях целесообразно использовать прием аттракции «терпеливый слушатель»?
52. При каких условиях целесообразно использовать прием аттракции «Золотые слова»?
53. При каких условиях целесообразно использовать прием аттракции «личная жизнь»?
54. Какие функции выполняет речь как средство общения?
55. В чем заключаются основные характеристики речи?
56. В чем состоят особенности невербального общения?
57. Какие основные виды кинестетики используются как невербальные средства общения?
58. В чем состоят особенности «языка жестов?»
59. Как можно интерпретировать мимические движения верхней зоны лица?
60. Как можно интерпретировать мимические движения средней зоны лица?
61. Как можно интерпретировать мимические движения нижней зоны лица?

62. Какое значение имеет визуальный контакт в процессе делового общения?
63. В чем состоят проксемические особенности невербального общения?
64. В чем состоят особенности такесических средств общения?
65. Какие виды барьеров возникают в процессе делового общения?
66. Какими причинами объясняются психологические барьеры общения?
67. При каких условиях возникают этнокультурные барьеры общения?
68. Какие функции выполняет деловая беседа?
69. Какие способы используются для начала деловой беседы?
70. Какие методы используются для аргументирования выдвигаемых положений во время деловой беседы?
71. В чем состоят особенности тактики аргументирования во время деловой беседы?
72. В чем состоит завершающий этап беседы?
73. Какие функции выполняют переговоры?
74. В чем заключается подготовка к переговорам?
75. Какие правила необходимо соблюдать при проведении переговоров?
76. Какие технологические приемы целесообразно использовать при возникновении непредвиденных ситуаций во время переговоров?
77. По каким критериям проводится оценка успешности проведения переговоров?
78. В чем состоят отличительные особенности дискуссии от других форм делового общения?
79. Как следует учитывать типы участников во время проведения дискуссии?
80. В чем состоит подготовка к проведению круглого стола как формы делового общения?
81. Чем характеризуются дискуссионный и завершающий этап круглого стола?
82. В чем состоят особенности проведения мозгового штурма?
83. Как используются технологии мозгового штурма при решении различных задач делового общения?
84. При каких условиях и ситуациях делового общения целесообразно использовать определенные технологии мозгового штурма?
85. В чем состоят конструктивные цели ведения делового спора?
86. В чем состоят правила ведения спора?
87. Какие требования культуры должны соблюдать участники спора?
88. Охарактеризуйте основные виды конфликтов.