

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего образования  
«Новосибирский государственный аграрный университет»  
Факультет Государственного и муниципального управления  
Кафедра кадровой политики и управления персоналом**

**Конфликтология**  
**Методические указания для проведения практических занятий**

**Новосибирск  
2016**

УДК 159.9(07)  
ББК 88.504,я7

Составитель ст. преподаватель Е.В.Марусова  
Рецензент: к.п.н. зав.кафедрой Кадровой политики и управления персоналом Толстова И.Э.

**Конфликтология:** методические указания для проведения практических занятий / Новосиб. гос. аграр. ун-т. Фак. ГМУ; сост. Е.В.Марусова.-Новосибирск,2016,-27 с.

Методические указания для проведения практических занятий по дисциплине «Конфликтология» составлены на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом. Указания содержат перечень занятий и форм их проведения.

Утверждено и рекомендовано к изданию методической комиссией факультета Государственного и муниципального управления НГАУ от 26февраля 2016г. протокол № 6.

© Новосибирский государственный  
аграрный университет, 2016

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина «Конфликтология» предназначена для сервисной и организационно-управленческой деятельности.

В соответствии с назначением основной целью дисциплины является формирование у студентов системы знаний о конфликтах и способах управления ими.

Исходя из цели, в процессе изучения дисциплины решаются следующие задачи:

1. Обучаемые учатся анализировать современные конфликты и понимать их природу;
2. Вырабатывается умение критически оценивать различные теоретические школы, занимающиеся анализом и урегулированием конфликтов;
3. Обучаемые приобретают навыки анализа конкретных конфликтов, оценивания целесообразности и эффективности применения различных переговорных и посреднических процедур в профессиональной деятельности менеджера государственного и муниципального управления.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Необходимый уровень качества подготовки бакалавра является системно-образующим фактором в динамической системе учебного процесса по ООП и предполагает логическую последовательность изучения дисциплин, в результате этого видна межпредметная связь следующих дисциплин: предшествующие дисциплины: «Психология»,

## **3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

В результате изучения дисциплины студент должен

### **знать:**

основные категории и понятия конфликтологии, причины различных социальных конфликтов и особенности их протекания, основы социального, социально – психологического и психологического управления конфликтами.

### **уметь:**

применять теоретические знания в анализе конфликтных ситуаций, анализировать современные конфликты, понимать их природу.

### **владеть:**

навыками научного анализа конфликтов различных уровней, навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров, навыками неконфликтного поведения в коллективе и общения с людьми в соответствии с нормами этикета, навыками профилактики, управления, конструктивного подхода к разрешению конфликтов, навыками поведения в стрессовой ситуации.

## **Семинар 1. Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания**

1. Возникновение и развитие конфликтологии как самостоятельной области знаний. Ее связь с другими науками.
2. Предметная область конфликтологии. Конфликт как условие функционирования и совершенствования социальных систем.
3. Концепции интеграционной и конфликтной ориентации общества.
4. Основные направления в изучении феномена социальных конфликтов. Концепции Г. Зиммеля, Л. Козера, Р. Дарендорфа, Т. Парсонса. Конфликт в методологии К. Маркса, М. Вебера, Э. Дюркгейма.
5. Методы сбора и анализа конфликтологических данных.
6. Системный подход. Социально-философские, социологические, социально-психологические, историко-статистические методы исследования конфликтов.
7. Методы математического моделирования конфликтов.

### **Основная литература:**

1. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. экон. и упр. и гуманитарно-социальным спец./ под ред. В.П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 511 с.
2. Конфликтология: учеб. / Г.И. Козырев - М: ИНФРА-М, ИД Форум, 2010. - 304 с.
3. Конфликтология: учеб. пособие / В.И. Курбатов - 3-е /изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с.
4. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. «Менеджмент организации», «Управление персоналом», «Экономика труда» / А. Я. Кибанов [и др.] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 301 с. - (Высшее образование).
5. Конфликтология: учеб. пособие для студентов гуманитарных вузов / В. И. Курбатов. - 3-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 430-439.

### **Дополнительная Литература**

1. Конфликтология : учеб. для студ. вузов / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 301 с. - (Высшее образование).
2. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2007. - 490 с.

### **Семинар 2. Анализ структурных элементов конфликта**

1. Основные элементы конфликта: объект, предмет, субъект. Стороны конфликта на макро-, мезо- и микроуровнях.
2. Цели сторон в конфликте. Формы конфликтов по сфере возникновения. Экономические, политические, этнические, нравственные и правовые конфликты.
3. Мотивационные, когнитивные, ролевые конфликты. Горизонтальные и вертикальные конфликты. Классификация причин возникновения конфликта.
4. Эмоциональные и деловые факторы конфликтных ситуаций. Скрытые и открытые конфликты. Уровни проявления конфликта. Спор и конфликт. Основные правила поведения в споре. Иррациональный спор.
5. Способы ведения конфликта. Борьба и согласие. Принципиальный подход.
6. Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу. Эмоциональный аспект конфликта.

### **Основная литература:**

1. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. экон. и упр. и гуманитарно-социальным спец./ под ред. В.П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 511 с.
2. Конфликтология: учеб. / Г.И. Козырев - М: ИНФРА-М, ИД Форум, 2010. - 304 с.
3. Конфликтология: учеб. пособие / В.И. Курбатов - 3-е /изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с.
4. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. «Менеджмент организации», «Управление персоналом», «Экономика труда» / А. Я. Кибанов [и др.] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 301 с. - (Высшее образование).
5. Конфликтология: учеб. пособие для студентов гуманитарных вузов / В. И. Курбатов. - 3-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 430-439.

### **Дополнительная Литература**

1. Конфликтология : учеб. для студ. вузов / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 301 с. - (Высшее образование).
2. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2007. - 490 с.

### **Семинар 3. Источники, объект и причины конфликта**

1. Противоречие и конфликт: общее и особенное.
2. Субъективные и объективные основы конфликтов. Причина и повод.
3. Основные причины, содержащие конфликтные ситуации.  
Информационные, ресурсные, статусные, пространственно-временные, этнокультурные, поведенческие факторы в конфликте.
4. Барьеры преодоления конфликтов.
6. Источники конфликтов в сфере сервиса недвижимости.

### **Основная литература:**

1. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. экон. и упр. и гуманитарно-социальным спец./ под ред. В.П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 511 с.
2. Конфликтология: учеб. / Г.И. Козырев - М: ИНФРА-М, ИД Форум, 2010. - 304 с.
3. Конфликтология: учеб. пособие / В.И. Курбатов - 3-е /изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с.
4. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. «Менеджмент организации», «Управление персоналом», «Экономика труда» / А. Я. Кибанов [и др.] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 301 с. - (Высшее образование).
5. Конфликтология: учеб. пособие для студентов гуманитарных вузов / В. И. Курбатов. - 3-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 430-439.

### **Дополнительная Литература**

1. Конфликтология : учеб. для студ. вузов / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 301 с. - (Высшее образование).
2. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2007. - 490 с.

### **Семинар 4. Динамика развития конфликта**

1. Закономерности возникновения конфликта. Проблема измерения конфликтности. Приемы и средства провоцирования конфликта.

2. Дискретный и перманентный конфликты. Экстремумы и стадии затишья в развитии конфликта.
3. Предконфликтная ситуация, инцидент, стадия конфликтного противостояния, послеконфликтная ситуация.
4. Стадия преодоления порога терпимости. Способы затягивания конфликта.
5. Скрытое и открытое проявления конфликта. Эскалация и «затухание» конфликта.

### **Основная литература:**

1. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. экон. и упр. и гуманитарно-социальным спец./ под ред. В.П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 511 с.
2. Конфликтология: учеб. / Г.И. Козырев - М: ИНФРА-М, ИД Форум, 2010. - 304 с.
3. Конфликтология: учеб. пособие / В.И. Курбатов - 3-е /изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с.
4. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. «Менеджмент организации», «Управление персоналом», «Экономика труда» / А. Я. Кибанов [и др.] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 301 с. - (Высшее образование).
5. Конфликтология: учеб. пособие для студентов гуманитарных вузов / В. И. Курбатов. - 3-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 430-439.

### **Дополнительная Литература**

1. Конфликтология : учеб. для студ. вузов / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 301 с. - (Высшее образование).
2. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2007. - 490 с.

### **Семинар 5. Функции конфликта**

1. Позитивные и негативные функции конфликта.
2. Роль различных факторов в активизации тех или иных функций.

### **Основная литература:**

1. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. экон. и упр. и гуманитарно-социальным спец./ под ред. В.П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 511 с.
2. Конфликтология: учеб. / Г.И. Козырев - М: ИНФРА-М, ИД Форум, 2010. - 304 с.

3. Конфликтология: учеб. пособие / В.И. Курбатов - 3-е /изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с.
4. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. «Менеджмент организации», «Управление персоналом», «Экономика труда» / А. Я. Кибанов [и др.] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 301 с. - (Высшее образование).
5. Конфликтология: учеб. пособие для студентов гуманитарных вузов / В. И. Курбатов. - 3-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 430-439.

### **Дополнительная Литература**

1. Конфликтология : учеб. для студ. вузов / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 301 с. - (Высшее образование).
2. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2007. - 490 с.

### **Тема 6. Социально-психологические закономерности развития конфликта**

1. Агрессивность как психологическая основа конфликта. Социальные факторы агрессивности.
2. Мотивация конфликтного поведения.
3. Конфликт как проявление негативных психологических состояний у сторон: стресса, неприязни, плохого настроения, депрессии, зависти, мести, агрессии.
4. Социально-психологические свойства личности, способствующие конфликту. Конформизм и высокая самонадеянность.
5. Закономерности воздействия толпы на психическое состояние личности. Массовое поведение и конфликты. Конфликт и лидерство.
6. Роль лидера в конфликте. Типы лидерства в конфликтах. Авторитет и власть, их роль в конфликте.
7. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации.

### **Основная литература:**

1. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. экон. и упр. и гуманитарно-социальным спец./ под ред. В.П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 511 с.
2. Конфликтология: учеб. / Г.И. Козырев - М: ИНФРА-М, ИД Форум, 2010. - 304 с.
3. Конфликтология: учеб. пособие / В.И. Курбатов - 3-е /изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с.



4. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. «Менеджмент организации», «Управление персоналом», «Экономика труда» / А. Я. Кибанов [и др.] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 301 с. - (Высшее образование).
5. Конфликтология: учеб. пособие для студентов гуманитарных вузов / В. И. Курбатов. - 3-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 430-439.

### **Дополнительная Литература**

1. Конфликтология : учеб. для студ. вузов / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 301 с. - (Высшее образование).
2. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2007. - 490 с.

### **Семинар 7. Сферы развертывания межличностных конфликтов**

1. Ценностный (морально-этический) конфликт.
2. Конфликты религиозного сознания. Идеологические ценности в конфликтологическом аспекте.
3. Межкультурные и национально-этнические конфликты.
4. Политический конфликт, его разновидности.
5. Производственный конфликт как форма столкновения экономических интересов.
6. Управленческий конфликт.
7. Нравственный конфликт, его виды.

### **Основная литература:**

1. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. экон. и упр. и гуманитарно-социальным спец./ под ред. В.П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 511 с.
2. Конфликтология: учеб. / Г.И. Козырев - М: ИНФРА-М, ИД Форум, 2010. - 304 с.
3. Конфликтология: учеб. пособие / В.И. Курбатов - 3-е /изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с.
4. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. «Менеджмент организации», «Управление персоналом», «Экономика труда» / А. Я. Кибанов [и др.] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 301 с. - (Высшее образование).
5. Конфликтология: учеб. пособие для студентов гуманитарных вузов / В. И. Курбатов. - 3-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 430-439.

### **Дополнительная Литература**

1. Конфликтология : учеб. для студ. вузов / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 301 с. - (Высшее образование).
2. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2007. - 490 с.

### **Семинар 8. Экономические конфликты**

1. Причины и формы проявления экономических конфликтов в сфере сервиса недвижимости.
2. Конфликты, вызванные изменением отношений собственности.
3. Правовые основы разрешения экономических конфликтов.

### **Основная литература:**

1. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. экон. и упр. и гуманитарно-социальным спец./ под ред. В.П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 511 с.
2. Конфликтология: учеб. / Г.И. Козырев - М: ИНФРА-М, ИД Форум, 2010. - 304 с.
3. Конфликтология: учеб. пособие / В.И. Курбатов - 3-е /изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с.
4. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. «Менеджмент организации», «Управление персоналом», «Экономика труда» / А. Я. Кибанов [и др.] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 301 с. - (Высшее образование).
5. Конфликтология: учеб. пособие для студентов гуманитарных вузов / В. И. Курбатов. - 3-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 430-439.

### **Дополнительная Литература**

1. Конфликтология : учеб. для студ. вузов / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 301 с. - (Высшее образование).
2. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2007. - 490 с.

### **Семинар 9. Профилактика конфликта**

1. Прогнозирование конфликта.
2. Методы измерения и прогнозирования напряженности на институциональном, территориальном и организационном уровнях.
3. Профилактика конфликтов на стадии предконфликтной ситуации.

- 4.Предупреждение и предотвращение конфликта.Устранение причин вызвавших предконфликтную ситуацию.
- 5.Способы профилактики конфликтов. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов.
- 6.Переговоры как эффективный способ регулирования предконфликтных ситуаций.

#### **Основная литература:**

- 1.Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. экон. и упр. и гуманитарно-социальным спец./ под ред. В.П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 511 с.
- 2.Конфликтология: учеб. / Г.И. Козырев - М: ИНФРА-М, ИД Форум, 2010. - 304 с.
- 3.Конфликтология: учеб. пособие / В.И. Курбатов - 3-е /изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с.
- 4.Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. «Менеджмент организации», «Управление персоналом», «Экономика труда» / А. Я. Кибанов [и др.] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 301 с. - (Высшее образование).
- 5.Конфликтология: учеб. пособие для студентов гуманитарных вузов / В. И. Курбатов. - 3-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 430-439.

#### **Дополнительная Литература**

1. Конфликтология : учеб. для студ. вузов / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 301 с. - (Высшее образование).
- 2.Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2007. - 490 с.

#### **Семинар 10. Способы разрешения конфликтов**

- 1.Принципы и правила разрешения конфликтов. Анализ конфликтной ситуации как подготовка к разрешению конфликтов.Прогнозирование возможных последствий конфликта.
- 2.Эффективное разрешение конфликта. Принципы и условия эффективного разрешения конфликта. Стратегия разрешения конфликта.
- 3.Тактика взаимодействия конфликтующих сторон при разрешении конфликта. «Замораживание» и подавление конфликта. Разрешения конфликта, с ориентацией на выигрыш, компромисс и проигрыш.
- 4.Роль посредников в разрешении конфликта. Посредничество и примирение. Требования к посреднику. Использование умеренной нейтрализации посредниками в разрешении конфликта.

5. Переговоры в разрешении конфликтов. Приемы, применяемые сторонами и посредниками в переговорах для урегулирования конфликта. Требования к переговорному процессу.
6. Роль руководителя в разрешении возникающих конфликтов.

### **Основная литература:**

1. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. экон. и упр. и гуманитарно-социальным спец./ под ред. В.П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 511 с.
2. Конфликтология: учеб. / Г.И. Козырев - М: ИНФРА-М, ИД Форум, 2010. - 304 с.
3. Конфликтология: учеб. пособие / В.И. Курбатов - 3-е /изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с.
4. Конфликтология: учеб. для студ. вузов по спец. «Менеджмент организации», «Управление персоналом», «Экономика труда» / А. Я. Кибанов [и др.] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 301 с. - (Высшее образование).
5. Конфликтология: учеб. пособие для студентов гуманитарных вузов / В. И. Курбатов. - 3-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 430-439.

### **Дополнительная Литература**

1. Конфликтология : учеб. для студ. вузов / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 301 с. - (Высшее образование).
2. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2007. - 490 с.

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего профессионального образования

«Новосибирский государственный аграрный университет»  
Факультет: «Государственного и муниципального управления»  
Кафедра: «Кадровой политики и управления персоналом»

**Методические указания для проведения  
практических занятий  
По дисциплине «Психологический практикум»**

**Новосибирск 2014**

УДК 159.9(07)  
ББК 88,я7

Составитель: доцент кафедры КП и УП, к. психол. наук Ю.В. Лебедева

Рецензенты: доцент кафедры КП и УП, к. пед. наук И.Э. Толстова,  
доцент кафедры КП и УП, к. соц. наук Т.Ю. Калошина.

**Психологический практикум:** методические указания для проведения практических занятий / Новосиб. гос. аграр. ун-т. Фак. ГМУ; сост. Ю.В. Лебедева. – Новосибирск, 2014. – 15 с.

Методические указания для проведения практических занятий по дисциплине «Психологический практикум» составлены на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 100100.62 Сервис (профиль сервис недвижимости). Указания содержат перечень занятий и форм их проведения.

Утверждено и рекомендовано к изданию методической комиссией факультета Государственного и муниципального управления НГАУ от 30 сентября 2014г. протокол № 1.

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина «Психологический практикум» предназначена для сервисной деятельности.

В соответствии с назначением основной целью дисциплины является формирование у студентов сообразных представлений о природе и психологических закономерностях деятельности человека, в которых внешние причины опосредуются внутренними условиями взаимодействия с внешним миром: системой взглядов, убеждений и ценностными ориентациями и т.д.

Исходя из цели, в процессе изучения дисциплины решаются следующие задачи:

- получение бакалаврами знаний о психологических закономерностях взаимодействия человека с другими людьми и внешним миром;
- освоение бакалаврами методов, позволяющих распознавать психологические состояния людей как субъектов процесса, познания и общения;
- овладение бакалаврами знания языка мимики, жестов, определения интонации и других проявлений невербальной коммуникации собеседника (клиента);
- понимание сути психологического конфликта и путей его преодоления;
- получение навыка делового взаимодействия, влияния на человека с помощью своего поведения.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина «Психологический практикум» является дисциплиной базовой части профессионального цикла федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) по направлению подготовки 081100 Государственное и муниципальное управление (квалификация «Бакалавр»).

Необходимый уровень качества подготовки бакалавра является системно-образующим фактором в динамической системе учебного процесса по ООП и предполагает логическую последовательность изучения дисциплин, в результате этого видна межпредметная связь следующих дисциплин: предшествующие дисциплины: «Психология», «Психодиагностика», «Профессиональная этика и этикет»; последующие дисциплины: «Конфликтология».

Внешние требования к освоению дисциплины регламентируются ФГОС ВПО по направлению подготовки 100100.62 Сервис, дисциплина БЗ.Б.4.

Внутренние требования определяются видами и задачами профессиональной деятельности бакалавра, и формируемыми компетенциями.

### **3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина «Психологический практикум» в соответствии с требованиями ФГОС ВПО направлена на формирование следующих общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций бакалавра.

#### **Общекультурные компетенции (ОК):**

стремление к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15).

#### **Профессиональные компетенции (ПК):**

выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);

готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4).

В результате изучения дисциплины «Психологический практикум» студент должен освоить знания, умения и навыки для формирования компетенций.

**В результате изучения дисциплины «Психологический практикум» студент должен знать:**

1. Основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов
2. Методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя.

**В результате изучения дисциплины «Психологический практикум» студент должен уметь:**

1. Оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;
2. Находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;
3. Применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребителей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя;
4. Соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета.

**В результате изучения дисциплины «Психологический практикум» студент должен владеть:**

1. Приемами изучения личности потребителя
2. Методами бесконфликтных взаимодействий с потребителем в



процессе сервисной деятельности

3. Методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя.

### **Практическое занятие 1. Внутренние ресурсы человека в его взаимодействие с внешним миром (4 часа)**

1. Психические свойства и состояния личности;
2. Внутренние ресурсы человека: мировоззрение, мышление, воображение, воля, эмоции - их формирование и изменение;
3. Ощущение и восприятие внешней среды человеком.

#### **Основная литература:**

1. Кравченко А.И. Психология и педагогика : учеб. для студ. вузов по напр. «Социология» / А. И. Кравченко. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
2. Столяренко Л.Д. Психология и педагогика : учеб. для студ. вузов / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин, В. Е. Столяренко. - 2-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 636 с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Гамезо М.В., Домашенко И.А. Атлас по психологии. М., 2010.
2. Гиппенрейтер Ю.Б. Введение в общую психологию. Курс лекций. М., 2010.
3. Годфруа Ж. Что такое психология: В 2-х т. М., 2011.
4. Дружинин В.Н. Экспериментальная психология. М., 2010.
5. Иващенко Ф.И. Задачи по общей, возрастной и педагогической психологии. Мн., 2009.
6. Куницына В.Н. Межличностное общение. М., 2011. (Серия «Учебник нового века»).
7. Курс общей, возрастной и педагогической психологии /Под ред. Н.В. Гамезо. М., 2010
8. Маклаков А.Г. Общая психология. М., 2011. (Серия «Учебник нового века»).
9. Немов Р.С. Психология: В 2 кн. Кн. 1. Общие основы психологии. М., 2012.
10. Общая психология /Под ред. В.В. Богословского. М., 2010.
11. Основы психологии и педагогики: Курс лекций / Под научной редакцией Н.А. Дубинко - Мн.: Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2014.
12. Общая психология /Под ред. А.В. Петровского. М., 2013
13. Психология и педагогика /Сост. и отв. ред. Радугин А.А.М., 2014.
14. Сапогова Е.Е. 1001 задача по психологии: В 3 ч. Тула, 2014.
15. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. СПб., 2010.
16. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. СПб., 2011.

17. Бодалев А.А. Личность и общение. М., 2010.
18. Василюк Ф.Е. Психология переживания. М., 2013.
19. Веккер Л.М. Психические процессы. СПб., 2010.
20. Литература: И. В Шаповаленко Возрастная психология - 2011
21. Борисова Л.Г., Солодова Г.С. Социология личности. Новосибирск, 2012
22. Радугин А.А., Радугин К.А. Социология: курс лекций. – М.: 2011
23. Социология. Словарь-справочник. – М.: 2010
24. Тощенко Ж.Т. Социология. Общий курс. – М.: 2012
25. Фролов С.С. Социология: Учебник для высших учебных заведений. – М.: 2011
26. Ядов В.А. Диспозиционная концепция личности // Социальная психология. – Л., 2010.
27. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. - М.: Наука, 2010. - 351 с. (Серия “Памятники психологической мысли”) с. 94.

## **Практическое занятие 2. Основы психологической диагностики (4 часа)**

1. Критерии эффективности психодиагностической методики.
2. Требования к психодиагностическим методикам, используемым в управлении персоналом.
3. Правила применения психодиагностических методик.
4. Этапы конструирования теста.
5. Представления о норме и патологии и их трактовка сообразно случаю.

### **Основная литература:**

1. Кравченко А.И. Психология и педагогика : учеб. для студ. вузов по напр. «Социология» / А. И. Кравченко. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
2. Столяренко Л.Д. Психология и педагогика : учеб. для студ. вузов / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин, В. Е. Столяренко. - 2-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 636 с.

### **Дополнительная литература:**

1. Бурлачук Л.Ф Психодиагностика. СПб.:2012 г.
2. Немов Р.С. Психология. Книга 3. Издание 4. М.:2013г.
3. Солонкина О.В. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме. СПб.:2010
4. Пальм Г.А. Психодиагностика. - Днепрпетровск 2010  
Анастаси А., Урбина С. Психологическое тестирование. – СПб.:Питер, 2011. – 688 с.
5. Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика: Учебник для вузов. 2-е изд. – СПб.:Питер, 2010. – 384 с.

6. Бурлачук Л.Ф. Словарь-справочник по психодиагностике. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2011. – 688 с.
7. Романова Е.С. Психодиагностика - СПб.: Питер, 2011. – 400 с.
8. Экспериментальная психология/Под ред. С.С. Стивенса. М., 2011.

### **Практическое занятие 3. Поведение человека как проявление личного отношения человека (4 часа)**

1. Поведение человека как проявление личного отношения человека.
2. Определить тип поведения и выявить силу речевого воздействия и точность передачи эмоционального состояния:
  - А) «Не правда ли, это удобно?»;
  - Б) «Вы так и не ответили мне на мое последнее письмо...»;
  - В) «Не думаете ли вы, что это предпочтительнее, чем...»;
  - Г) «Вы на практике убедитесь в правильности принятого решения...».
3. Поведение как способ воздействия на другого человека.
4. Психологические основы взаимодействия с клиентом: установление и развитие отношений с клиентом.
5. Типы поведения и возможные ошибки.

#### **Основная литература:**

1. Кравченко А.И. Психология и педагогика : учеб. для студ. вузов по напр. «Социология» / А. И. Кравченко. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
2. Столяренко Л.Д. Психология и педагогика : учеб. для студ. вузов / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин, В. Е. Столяренко. - 2-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 636 с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Р.С. Немое. Психология, М.: Владос, 2014.
2. А.Л. Тертель. Психология, М.: Проспект, 2014.
3. Ю.Б. Гиппенрейтер. Введение в общую психологию, М.: ЧеРо, 2012.
4. В.И. Слободчиков, Е.И. Исаев, Психология человека, М.: Школа-Пресс, 2011.
5. Психология под ред. А.А. Крылова. М.: Проспект, 2014.

### **Практическое занятие 4. Построение эффективной коммуникации (4 часа)**

1. Расстояние между собеседниками.
2. Эмоциональная составляющая общения.
3. Положительные эмоциональные реакции: настрой на активное общение, положительная оценка высказываний партнера.

4. Отрицательные эмоциональные реакции: слабая пассивная реакция, сильная пассивная реакция, активная реакция.
5. Маскируемое поведение (Ложь – как форма М.П.).

### **Основная литература:**

1. Кравченко А.И. Психология и педагогика : учеб. для студ. вузов по напр. «Социология» / А. И. Кравченко. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
2. Столяренко Л.Д. Психология и педагогика : учеб. для студ. вузов / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин, В. Е. Столяренко. - 2-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 636 с.

### **Дополнительная литература:**

1. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник. - 3-е изд. - М.: Гардарики, 2010. - 528 с.
2. Галькович Р.С., Набоков В.И., Основы менеджмента. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 189 с.
3. Жигалов В.Г. Основы менеджмента и управленческой деятельности. Учебное пособие для кооперативных учебных заведений в 2-х частях. - М.: 2013. - 397с.
4. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента, 3-е издание: Пер. с англ. - М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2011. - 672с. :ил. - Парал. тит. англ.
5. Андрианов М.С. Невербальная коммуникация. – М.: Институт Общегуманитарных исследований, 2010. –256 с.
6. Биркенбил В.Ф. Язык интонации, мимики, жестов. / Пер. с немецкого А. Желнина. – СПб.: Питер, 2011. – 214 с.
7. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. – М.: Инфра-М, 2010. – 272 с.
8. Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации. 3-е изд. – М.: Изд-во ЛКИ, 2011. – 112 с.
9. Измайлова М.А. Деловое общение. – М.: Дашков и К, 2010. – 298 с.
10. Ключев Е.В. Речевая коммуникация. – М.: Рипол Классик, 2012. – 320 с.
11. Коццолино М. Невербальная коммуникация: теории, функции, язык и знак. – Харьков: Гуманитарный центр, 2010. – 248 с.
12. Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2011. – 226 с.
13. Ли Д. Практика группового тренинга: Вербальная и невербальная коммуникации; Совладание со стрессом, визуальная поддержка; Оценка результатов тренинга. / Пер. с англ. А. Маслова. – Спб.: Питер, 2011. – 224 с.
14. Морозов В.П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. – М.: Институт психологии РАН, 2013. – 163 с.

15. Никандров В.В. Вербально-коммуникативные методы в психологии. – СПб.: Речь, 2012. – 411 с.
16. Скаженик Е.Н. Деловое общение. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2011. – 312 с.
17. Тен Ю.П. Культурология и межкультурная коммуникация. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. – 329 с.
18. Терин В.П. Массовая коммуникация. – М.: Институт социологии РАН, 2010. – 224 с.
19. Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации. – М.: Социальные отношения, 2015. – 246 с.
20. 16.Клюев Е.В. Речевая коммуникация. – М.: Рипол Классик, 2012. – С. 28.
21. 17.Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. – М.: Инфра-М, 2010. – С. 51
22. Лобанова Т. Н. Эффективные коммуникации: методическое пособие. М., 2011.
23. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М.: изд-во “Дело”, 2015.
24. Филонович С. Основы коммуникации. – М., 2011.
25. Коммуникации в процессе управления. В кн. Деловое администрирование. С-П., Питер, 2012. С.41-57.
26. И.Снетков. Психология коммуникации в организациях. М., 2012
27. Вершигора Е.Е. Менеджмент: учебное пособие. М., 2010.

#### **Практическое занятие 5. Правила делового общения с клиентом (4 часа)**

1. Навыки коррекции эмоционального состояния клиента;
2. Общая Схема скрытого управления;
3. Расширение информационных каналов, общающихся;
4. Коммуникативная техника выявления потребностей и возможностей человека.

#### **Основная литература:**

1. Кравченко А.И. Психология и педагогика : учеб. для студ. вузов по напр. «Социология» / А. И. Кравченко. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
2. 2.Столяренко Л.Д. Психология и педагогика : учеб. для студ. вузов / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин, В. Е. Столяренко. - 2-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 636 с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Вечер Л. С. Деловое общение государственного служащего практикум / Л. С. Вечер Москва: Форум, 2012.

2. Колесникова Н. Л. Деловое общение = Business communication : учебное пособие : [для учащихся старших классов школ, студентов вузов] / Н. Л. Колесникова Business communication Москва: Флинта: Наука, 2012.
3. Самыгин С. И. Деловое общение: учебное пособие для студентов высшего профессионального образования, обучающихся по специальности "Антикризисное управление" и другим специальностям направления "Менеджмент": 080507 "Менеджмент организации", 080105 "Финансы и кредит", 080500 "Менеджмент" Москва: КноРус, 2012.
4. Аминов И. И. Психология делового общения: учебное пособие / И. И. Аминов Москва: Омега-Л, 2011.
5. Барашкина Е. А. Деловое общение: [практикум] / Е. А. Барашкина, Н. А. Чернявская ; Самарский гос. ун-т, Каф. рус. яз. Самара: Самарский ун-т, 2011
6. Букина Елена Яковлевна, сост. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Новосибирский гос. технический ун-т, [Фак. гуманитарного образования] ; [авт.-сост. Е. Я. Букина, Е. В. Климакова] Новосибирск: Новосибирский гос. технический ун-т, 2011.
7. Давыдова Ю. А. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Ю. А. Давыдова; М-во образования и науки Российской Федерации, Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования "Тамбовский гос. ун-т им. Г. Р. Державина" Тамбов: Изд-во ТГУ, 2011.
8. Зарецкая И. И. Основы этики и психологии делового общения: учебное пособие для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования / И. И. Зарецкая Москва: Оникс, 2011.
9. Купчик Е. В. Искусство делового общения и гостеприимства: учебное пособие / Е. В. Купчик, О. В. Трофимова; Российская Федерация, М-во образования и науки, ГОУ ВПО Тюменский гос. ун-т, Ин-т дистанционного образования Тюмень: Изд-во Тюменского гос. ун-та, 2011.
10. Макеев В. А. Психология делового общения: учебное пособие для студентов, обучающихся по специальностям "Социология управления", "Управление персоналом", "Менеджмент организации", "Государственное и муниципальное управление" / В. А. Макеев; под ред. Ф. И. Шаркова Москва: URSS, 2011.
11. Нестерова О. Ф. Деловое общение учебное пособие : [по специальности "Переводчик в сфере профессиональной коммуникации" : для изучающих английский язык] / О. Ф. Нестерова ; М-во науки и образования РФ, Воронеж. гос. архитектур.-строит. ун-т Business communication Воронеж: ВГАСУ, 2011.
12. Овсянникова С. В. Деловое общение: специальность № 032401.65 Реклама, специализация "Социальная реклама" : учебное пособие / С. В. Овсянникова Москва: Типография "Футурис", 2011.
13. Овчинникова И. М. Деловое общение по-английски: резюме, переписка, переговоры : учебное пособие / И. М. Овчинникова, В. А.

Лебедева ; под ред. С. С. Хромова Москва: IDO Press: Университетская книга, сор. 2011.

14. Чеховских М. И. Психология делового общения: учебное пособие / М. И. Чеховских Москва: ИНФРА-М; Минск: Новое знание, 2011.

15. Александрова Л. Ю. Деловое общение : учебное пособие в таблицах и схемах для студентов всех форм обучения всех специальностей / Л. Ю. Александрова, А. Ю. Мунши ; Российский ун-т кооперации, Чебоксарский кооперативный ин-т Чебоксары: ЧКИ РУК, 2010.

### **Практическое занятие 6. Учет внешнего облика человека в работе с клиентом (4 часа)**

1. Изучение личности с помощью метода «Словесный портрет»;
2. Проблемы правильного распознавания особенностей человека;
3. Два подхода измерения и распознавания индивидуально-психологических особенностей человека.

### **Основная литература:**

1. Кравченко А.И. Психология и педагогика : учеб. для студ. вузов по напр. «Социология» / А. И. Кравченко. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
2. Столяренко Л.Д. Психология и педагогика : учеб. для студ. вузов / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин, В. Е. Столяренко. - 2-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 636 с.

### **Дополнительная литература:**

- Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. М., 2010.
2. Изард К.Э. Психология эмоций. СПб., 2010.
3. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. 2-изд. СПб., 2011.
4. Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. М., 2013.
5. Н.П. Яблоков. Криминалистика: Учебник / Отв. ред. Н.П. Яблоков. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрист, 2001. – 718 с., 2011 - перейти к содержанию учебника.
7. Балянин К.Ю. Голос как предмет научного познания и перспектива практики – Ежегодник научно-методологического семинара «Проблемы психолого-педагогической антропологии: Сборник научных статей» - М.: - ЭКОН-ИНФОРМ, 2010 – с. 86-91.
8. Барабанщиков В.А. Восприятие выражений лица – М.: ИП РАН, 2010.
9. Дегтярёв В.П., Коротич В.А. Нормальная физиология – М: МГМСУ, 2012.
10. Нэпп М., Холл Дж. Мимика, жесты, движения, позы – С-Пб.: «Прайм-Еврознак», М.: «Олма-пресс», 2014.
11. Пашина А.Х. К проблеме распознавания эмоционального контекста звуковой речи // Вопросы психологии №1, 2011, с. 88-96.

12. Пашина А.Х., Морозов В.П. Оpozнaвание личности по голосу на основе его нормального и инвертированного во времени звучания // Психологический журнал, 2010, т.11, №3, с. 70-78.
13. Психофизиология / под ред. Ю.И. Александрова – С-Пб: Питер, 2001.
14. Экман П. Психология лжи – С-Пб: Питер, 2013.
15. Общая психодиагностика / Под ред. А.А. Бодалева, В.В. Столина. – М.: Изд-во МГУ, 2010.
16. Словарь-справочник по психологической диагностике / Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М., отв. ред. С.Б. Крымский. – Киев : Наук. думка, 2013. С. 114-116.
17. Ярошевский М.Г. История психологии. – М.: Мысль, 2014. С.463
18. Общая психология: Учеб. пособие для студентов пед. институтов / Под ред. В.В. Богословского и др. – М.: Просвещение, 2011.
19. Психология и педагогика: Учеб. пособие / Под ред. В.М. Николаенко. – М.: ИФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 2012.
20. Психология и педагогика: Учеб. пособие / Под ред. А.А. Радугина. – М.: Изд-во “Центр”, 2013.

#### **Практическое занятие 7. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения (4 часа)**

1. Виды копинг-стратегий поведения с учетом степени их адаптивных возможностей;
2. Виды конфликтов по М. Ройчу;
3. Психологическая защита личности в конфликтной ситуации.

#### **Основная литература:**

1. Кравченко А.И. Психология и педагогика : учеб. для студ. вузов по напр. «Социология» / А. И. Кравченко. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
2. Столяренко Л.Д. Психология и педагогика : учеб. для студ. вузов / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин, В. Е. Столяренко. - 2-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 636 с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А. Я. Анцупов. – Питер, 2015. -
3. Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе / А. Я. Анцупов. – М.: Владос, 2013.
4. Вильсон, Г. Ваша личность: Узнайте причины ваших успехов и неудач / Г. Вильсон. – 2012.
5. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – Питер, 2010.



6. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. – 2013.
7. Кемеров В.Е. Взаимопонимание / В.Е. Кемеров. – 2014.
8. Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию / Г.И. Козырев. – М.: Владос, 2011.
9. Крэйхи, Б. Социальная психология агрессии / Б. Крэйхи. – 2013.
10. Леонов, Н. И. Конфликтология: учебно-методическое пособие / Н.И. Леонов. – М.: Воронеж: МОДЭК, 2012.
11. Леонтьев, А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – М.: Смысл, 2015. -
12. Ликсон, Ч. Конфликт. Семь шагов к миру / Ч. Ликсон. – 2011.
13. Лупьян, Я.Н. Барьеры общения, конфликты, стресс / Я.Н. Лупьян. – Минск, 2010.
14. Наш проблемный подросток: понять и договориться / под ред. Л.А. Регуш. – СПб.: Союз, 2011.
15. Рогов, Е.И. Психология общения / Е.И. Рогов. – М.: Владос, 2011.
16. Платонова, Н.М. Насилие в семье: особенности психической реабилитации: учебное пособие / Н.М. Платонова. – 2014. -
17. Семина, Л.И. Мир без конфронтации / Л.И. Семина. – М.: Бонфи, 2012. -
18. Хорни, К. Наши внутренние конфликты / К. Хорни. – М.: Апрель-Пресс, 2012.

### **Практическое занятие 8. Самосовершенствование как условие профессионального роста (4 часа)**

1. Способы формирования привлекательного образа человека.
2. Формирования профессионального имиджа.
3. Содержание и разновидности внешнего вида и речевого поведения специалиста по сервису.
4. Выработка положительных установок по отношению к клиентам.

#### **Основная литература:**

1. Кравченко А.И. Психология и педагогика : учеб. для студ. вузов по напр. «Социология» / А. И. Кравченко. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
2. Столяренко Л.Д. Психология и педагогика : учеб. для студ. вузов / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин, В. Е. Столяренко. - 2-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 636 с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Альтшуллер Г.С., Верткин И.М. Как стать гением. Мн.: Беларусь, 2010. – С. 1-19, 48-50.
2. Битянова Н.Р. Психология личностного роста. М.: Международная педагогическая академия, 2014. – С. 44-49.

3. Вайнцвайг Поль. Десять заповедей творческой личности: Пер. с англ. М.: Прогресс, 2010. – С. 16-42, 134-181.

4. Дмитренко В.В. Самосовершенствование как условие развития творческого потенциала современной конкурентоспособной личности // Актуальные проблемы науки, экономики и образования XXI века : материалы II Международной научно-практической конференции, 5 марта – 26 сентября 2012 года : в 2-х ч. Ч.1 / отв. ред. Е.Н. Шереметьева

Составитель:

Марусова Елена Викторовна

Методические указания для проведения практических занятий  
(для студентов очного отделения  
по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом)

Объем 1,7 уч.-изд.л.

Новосибирский государственный аграрный университет

630039, Новосибирск, ул. Добролюбова, 160