

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ  
Факультет Государственного и муниципального управления  
Кафедра Государственного, муниципального и экономического управления

## **КОНФЛИКТОЛОГИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ**

**Методические рекомендации для проведения практических занятий и  
самостоятельной работы студентов**

(для студентов очной формы обучения  
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис)

Новосибирск 2017

УДК: 159.9(07)  
ББК: 88.504. я7

Составитель старший преподаватель Марусова Е.В.

Рецензент: к.п.н, доцент Толстова И.Э.

**Конфликтология в профессиональной сфере:** методические рекомендации для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов/Новосиб. гос. аграр. ун-т. Фак. ГМУ; сост. Марусова Е.В.-Новосибирск, 2017.- 10 с.

Методические рекомендации для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Конфликтология в профессиональной сфере» составлены на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Рекомендации содержат вопросы для обсуждения на практических занятиях и вопросы (задания) для самостоятельной работы.

Утверждено и рекомендовано к изданию заседанием кафедры КПиУП факультета Государственного и муниципального управления ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ протокол № 10 от 10 мая 2017 года

© Новосибирский государственный

## **1. Введение**

Практическое занятие – форма организации обучения, которая направлена на формирование практических умений и навыков и является связующим звеном между самостоятельным теоретическим освоением студентами учебной дисциплины и применением ее положений на практике.

Самостоятельная работа студентов – вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания. К таким заданиям относятся контрольные и курсовые работы, рефераты, эссе, доклады и т.д.

При этом специфика самостоятельной работы студентов заключается в том, чтобы студенты самостоятельно получали новые знания.

### **Требования к уровню освоения учебной дисциплины**

Дисциплина «Конфликтология в профессиональной сфере» в соответствии с требованиями ФГОС направлена на формирование следующих профессиональных компетенций (ПК) бакалавра:

1. Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8).

## **2. Цель практических (семинарских) занятий и самостоятельной работы студентов**

Практические занятия направлены на закрепление и расширение знаний, полученных на лекциях.

Практические занятия по курсу «Конфликтология в профессиональной сфере» направлены на практическое углубленное изучение учебной дисциплины, привитие обучающимся навыков самостоятельного поиска и

анализа учебной информации, формирование и развитие у них научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать правильные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.

Цель самостоятельной работы студентов – овладение методами получения новых знаний, приобретение навыков самостоятельного анализа социальных явлений и процессов, усиление научных основ практической деятельности.

### **3. Содержание занятий и самостоятельной работы**

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

##### *Вопросы для обсуждения*

Возникновение и развитие конфликтологии как самостоятельной области знаний. Ее связь с другими науками. Предметная область конфликтологии. Конфликт как условие функционирования и совершенствования социальных систем.

##### *Вопросы (задания) для самостоятельной работы*

Концепции интеграционной и конфликтной ориентации общества. 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.

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

##### *Вопросы для обсуждения*

Основные элементы конфликта: объект, предмет, субъект. Стороны конфликта на макро-, мезо- и микроуровнях. Цели сторон в конфликте. Формы конфликтов по сфере возникновения. Экономические, политические, этнические, нравственные и правовые конфликты. Мотивационные, когнитивные, ролевые конфликты. Горизонтальные и вертикальные конфликты. Классификация причин возникновения конфликта.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

Спор и конфликт. Основные правила поведения в споре. Иррациональный спор.

Способы ведения конфликта. Борьба и согласие. Принципиальный подход. Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу. Эмоциональный аспект конфликта.

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

### Вопросы для обсуждения

Противоречие и конфликт: общее и особенное. Субъективные и объективные основы конфликтов. Причина и повод. Основные причины, содержащие конфликтные ситуации.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

Информационные, ресурсные, статусные, пространственно-временные, этнокультурные, поведенческие факторы в конфликте. Барьеры преодоления конфликтов. Источники конфликтов в сфере сервиса недвижимости.

## **Тема 4. Динамика развития конфликта**

### Вопросы для обсуждения

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

Дискретный и перманентный конфликты. Экстремумы и стадии затишья в развитии конфликта.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

Предконфликтная ситуация, инцидент, стадия конфликтного противостояния, послеконфликтная ситуация. Стадия преодоления порога терпимости. Способы затягивания конфликта. Скрытое и открытое проявления конфликта. Эскалация и «затухание» конфликта.

## **Тема 5. Функции конфликта**

### Вопросы для обсуждения

Позитивные и негативные функции конфликта.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

Эссе «Роль различных факторов в активизации тех или иных функций»

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

### Вопросы для обсуждения

Агрессивность как психологическая основа конфликта. Социальные факторы агрессивности. Мотивация конфликтного поведения. Конфликт как проявление негативных психологических состояний у сторон: стресса, неприязни, плохого настроения, депрессии, зависти, мести, агрессии. Социально-психологические свойства личности, способствующие конфликту.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

Массовое поведение и конфликты. Конфликт и лидерство. Роль лидера в конфликте. Типы лидерства в конфликтах. Авторитет и власть, их роль в конфликте. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации.

## **Тема 7. Сферы разворачивания межличностных конфликтов**

### Вопросы для обсуждения

Ценностный (морально-этический) конфликт. Конфликты религиозного сознания. Идеологические ценности в конфликтологическом аспекте. Межкультурные и национально-этнические конфликты.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

Производственный конфликт как форма столкновения экономических интересов. Управленческий конфликт. Нравственный конфликт, его виды.

## **Тема 8. Экономические конфликты**

### Вопросы для обсуждения

Причины и формы проявления экономических конфликтов в сфере сервиса недвижимости.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

Конфликты, вызванные изменением отношений собственности. Правовые основы разрешения экономических конфликтов.

## **Тема 9. Профилактика конфликта**

### Вопросы для обсуждения

Прогнозирование конфликта. Методы измерения и прогнозирования напряженности на институциональном, территориальном и организационном уровнях. Профилактика конфликтов на стадии предконфликтной ситуации. Предупреждение и предотвращение конфликта.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

Устранение причин вызвавших предконфликтную ситуацию. Способы профилактики конфликтов. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов.

## **Тема 10. Способы разрешения конфликтов**

### Вопросы для обсуждения

Принципы и правила разрешения конфликтов. Анализ конфликтной ситуации как подготовка к разрешению конфликтов. Прогнозирование возможных последствий конфликта. Эффективное разрешение конфликта. Принципы и условия эффективного разрешения конфликта. Стратегия разрешения конфликта.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

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

#### **4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

##### **4.1. Список основной литературы**

1. **Земедлина, Е.А.** Конфликтология: учеб. пособие / Е.А. Земедлина. 2-е изд. – М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. (ЭБС «Инфра-М»)

2. **Кибанов А.Я.** Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.:- (ВО: Бакалавр).(ЭБС «Инфра-М»)

##### **4.2. Список дополнительной литературы**

1. **Козырев, Г.И.** Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. - 304 с. (ЭБС «Инфра-М»)

##### **4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Таблица 3. Перечень информационных ресурсов

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	<a href="http://consultant.ru/">http://consultant.ru/</a>
2.	Электронно-библиотечная система издательства «Инфра-М»	<a href="http://www.znaniyum.com/">www.znaniyum.com/</a>
3.	HR-Portal. Сообщество и публикации	<a href="http://hr-portal.ru/rubric/kdp">http://hr-portal.ru/rubric/kdp</a>
4.	Электронно-библиотечная система НГАУ	<a href="http://nsau.edu.ru/library/ebooks/e-lib-sys-nsau/">http://nsau.edu.ru/library/ebooks/e-lib-sys-nsau/</a>
5.	Электронная библиотека «Рукопт»	<a href="http://www.rucont.ru">http://www.rucont.ru</a>

##### **4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю) и самостоятельной работы**

1. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ и рефератов для всех форм обучения по направлениям подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление; 38.03.03 Управление



персоналом; 43.03.01 Сервис; 38.04.04 Государственное и муниципальное управление; 38.04.03 Управление персоналом / Сост. И.Э. Толстова, О.С. Ковалёва, О.Г. Антошкина.-3-е изд.- Новосибирск: НГАУ, 2017. - 24 с.

Составитель  
**Марусова Елена Викторовна**

**Методические рекомендации**  
**для проведения практических занятий и самостоятельной работы**  
**студентов**  
(для студентов очной формы обучения  
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис)

Объем 0,3уч. – изд. л.

Новосибирский государственный аграрный университет  
630039, Новосибирск. ул. Добролюбова, 160