

**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  
2015**

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,2015,-13 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 43.03.01 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 18 декабря 2015г. протокол № 4.

© Новосибирский государственный  
аграрный университет, 2015

## **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 целесообразность и эффективность 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», «Профессиональная этика и этикет»; последующие дисциплины: «Основы предпринимательской деятельности».

## **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.

Составитель:  
Марусова Елена Викторовна

Методические указания для проведения практических занятий  
(для студентов очного отделения  
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль Сервис  
недвижимости).)

Объем 0,8 уч.-изд.л.

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