

– формирования у магистров навыков обоснования и практического применения функции посредника на переговорах конфликтующих сторон;

– формирования у магистров навыков обоснования выводов и предложений по совершенствованию технологий управления конфликтами;

– обучения магистров методам аналитической и проектной работы в области технологий управления конфликтами и стрессами;

– овладения магистрами методикой исследования при решении определенных теоретических, методических и практических проблем;

– подготовки магистра к работе над магистерской диссертацией.

Для успешного выполнения курсового проекта магистру необходимо:

– иметь знания в области управления, планирования, технологии и экономики организации, проблем развития управления определенными объектами и подсистемами и руководствоваться ими при решении задач;

– знать методы и технологию управления персоналом, принципы организации управления персоналом, уметь их самостоятельно использовать при решении теоретических, методических и практических задач, поставленных в курсовой работе;

– знать базовые понятия, категории и классификации конфликтов и стрессов в организации; факторы и условия возникновения конфликтов в трудовом коллективе; методы стратегического, текущего и оперативного контроля уровня конфликтности в организации (государственном и муниципальном учреждении); стратегии разрешения конфликтов в организации;

– уметь использовать принципы анализа, текущего и оперативного контроля и управления организационными конфликтами в государственном и муниципальном учреждении;

– знать и уметь грамотно применять в процессе подготовки курсовой работы методы оценки экономической и социальной эффективности разработанных методических рекомендаций, и практических мероприятий;

- уметь использовать средства вычислительной техники как в процессе выполнения исследований, так и в процессе оформления и защиты курсовой работы;
- ориентироваться при подборе различных источников информации и уметь работать со специальной литературой;
- квалифицированно оформлять графический материал, иллюстрирующий содержание курсовой работы.

2. ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

В процессе выполнения курсового проекта (КП) магистру необходимо:

- обосновать актуальность и значимость темы работы в теории и применительно к условиям объекта исследования;
- провести обзор литературных источников по предмету исследования и обобщить собранный материал;
- проанализировать особенности функционирования объекта исследования;
- последовательно и логично изложить результаты самостоятельных исследований по избранной теме, снабдить их необходимыми иллюстрированными и пояснительными материалами.

Процесс выполнения КП состоит из следующих этапов:

- выбор и согласование темы КП и базы проектирования;
- составление календарного плана КП;
- оформление задания КП;
- утверждение темы КП;
- изучение научной, методической литературы, сбор статистической, финансово-экономической и информации в соответствии с направлением исследования;
- корректировка плана курсового проекта и его согласование с научным руководителем;
- выполнение основных разделов КП;

- предварительное обсуждение результатов исследования в установленном преподавателем порядке;
- получение письменного отзыва преподавателя с указанием оценки;
- проверка курсового проекта на наличие заимствований в системе Антиплагиат;
- подготовка к защите КП и оформление презентационных (иллюстративных) материалов;
- защита курсового проекта.

Сроки выполнения этапов проектирования регламентируются графиком учебного процесса рабочего учебного плана.

3. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

Курсовой проект по дисциплине «Технологии управления конфликтами и стрессами» должен отвечать следующим **требованиям**.

1. Актуальность тематики и целевая направленность работы на повышение эффективности государственного и муниципального управления.

2. Соответствие предлагаемых решений современным зарубежным и отечественным тенденциям в области технологий управления конфликтами и стрессами в государственных и муниципальных учреждениях.

3. Соответствие выводов, рекомендаций и предлагаемых решений современному уровню научных разработок, методических положений и рекомендаций по обновлению кадровой работы, отраженных в соответствующей литературе.

4. Наличие в курсовом проекте постановочной, аналитической и проектной частей работы.

5. Четкость и конкретность выводов и предложений.

Написание курсовой работы должно сопровождаться логически выстроенным изложением теоретического и практического материала.

ла, содержать выводы по каждому параграфу работы, а также иметь подробное пояснение расчетов показателей.

4. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ

Магистру предоставляется право самостоятельного выбора темы курсового проекта. Перечень является примерным, и магистр может предложить свою тему с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. Тема должна быть сформулирована таким образом, чтобы в ней максимально конкретно отражалась основная идея работы. Ниже дан примерный перечень тем курсовых проектов.

1. Выявление и ослабление источника противоречий, вызывающих эскалацию социально-психологической напряженности между участниками совместной деятельности.

2. Установление непосредственной причины конфликтного столкновения между сотрудниками (группами работников, подразделениями) организации.

3. Определение системы мер по предупреждению нежелательных конфликтов и стрессов в социальных группах.

4. Упорядочение взаимодействия смежных подразделений и рабочих групп как метод предупреждения внутригрупповых и межгрупповых конфликтов.

5. Разъяснение требований к сотрудникам как условие профилактики внутриличностных и межличностных конфликтов в организациях.

6. Выдвижение комплексных, интегрирующих целей при предупреждении и преодолении организационных конфликтов.

7. Соблюдения принципов социальной справедливости в материальном и моральном поощрении работников как средство предотвращения конфликтов и стрессовых состояний.

8. Применение социально-психологических правил обеспечения взаимопонимания и сотрудничества в коллективе.

9. Повышение культуры межличностного общения как условие профилактики эмоциональных конфликтов в социальных группах.
10. Усиление значимости примирительных процедур в урегулировании конфликтов.
11. Следование общим правилам ведения переговоров при урегулировании конфликтов.
12. Посредничество в урегулировании организационных или социально-трудовых конфликтов.
13. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в организации посредством социального партнерства.
14. Использование технологий рационального поведения для улаживания межличностных конфликтов и преодоления стрессов.
15. Создание здоровой морально-психологической атмосферы в социальной группе как средство предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций.
16. Значение повышения качества трудовой жизни в профилактике конфликтов.
17. Выбор оптимального стиля поведения в конкретном конфликте с целью осуществления собственных интересов.
18. Соблюдение условий для осуществления права работников на забастовку.
19. Учет особенностей забастовки как крайней формы проявления социально-трудового конфликта.
20. Полная информация о развитии конфликта и поведении его участников как условие обоснованного воздействия на взаимоотношения конфликтующих сторон.
21. Особенности развития конфликтов в государственном и муниципальном управлении.
22. Конфликтогенные факторы в регионе или в муниципальном образовании.
23. Конфликтогенные факторы в муниципальном образовании.
24. Социальная напряженность, забастовки и другие акции протеста на материалах города, муниципального образования, отрасли.

25. Причины и условия возникновения конфликтов в государственных и муниципальных учреждениях, их предупреждение.
26. Социальная ответственность власти и личности.
27. Деловая этика в предупреждении и разрешении конфликтов в государственных и муниципальных учреждениях.
28. Социальные конфликты и практика их разрешения.
29. Стратегия предупреждения конфликтов в государственных и муниципальных учреждениях и ее реализация.
30. Конфликты в управлении персоналом на примере организации.
31. Нормативные механизмы разрешения конфликтов и их практическое применение в государственных и муниципальных учреждениях.
32. Диагностика конфликтов, способы анализа и оценки ситуации, применяемые в организации.
33. Проблемы трудовой мотивации, связанные с оплатой труда, несопадением индивидуальных и групповых потребностей, интересов, ценностей.
34. Факторы социальной напряженности и конфликтных противоречий в организациях на современном этапе социально-экономического развития России.
35. Стрессы как причина возникновения конфликтных ситуаций, обострения конфликтов, создания дополнительных преград на пути к их урегулированию.
36. Картографический метод выявления структуры конфликта, констатации интересов и опасений участвующих в нем сторон.
37. Система распорядительных методов профилактики конфликтов и стрессов в организации.
38. Соблюдение принципа социальной справедливости в материальном и моральном поощрении работников, применении административных санкций и дисциплинарных взысканий.
39. Социально-психологические правила предупреждения и улаживания конфликтов.
40. Примириательные процедуры при разрешении трудовых споров в организации.

41. Место управления конфликтами и стрессами в системе управления организацией и ее персоналом.
42. Цели и содержание социального партнерства, его значение в осуществлении мер по профилактике и улаживанию конфликтов.
43. Роль коллектива в преодолении конфликтов, возможности его влияния на конфликтное поведение своих членов.
44. Требования к качествам руководителя в конфликтных условиях.
45. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
46. Понятие, типология, разрешение политических конфликтов.
47. Организационная культура и выгорание персонала.
48. Модели профилактических программ (профилактика синдрома выгорания).
49. Решающая роль руководителя организации (подразделения) в управлении конфликтами и стрессами.
50. Предупреждение и разрешение конфликтов при проведении текущей деловой оценки персонала организации.
51. Конфликты в коллективе при назначении нового руководителя структурного подразделения.
52. Конфликты в организации вследствие недостатков системы коммуникаций.
53. Выявление и ослабление источника противоречий, вызывающих эскалацию социально-психологической напряженности между участниками совместной деятельности.
54. Установление непосредственной причины конфликтного столкновения между сотрудниками (группами работников, подразделениями) организации.
55. Определение системы мер по предупреждению нежелательных конфликтов и стрессов в социальных группах.
56. Упорядочение взаимодействия смежных подразделений и рабочих групп как метод предупреждения внутригрупповых и межгрупповых конфликтов.
57. Разъяснение требований к сотрудникам как условие профилактики внутриличностных и межличностных конфликтов в организациях.

58. Повышение культуры межличностного общения как условие профилактики эмоциональных конфликтов в социальных группах.
59. Усиление значимости примирительных процедур в урегулировании конфликтов.
60. Следование общим правилам ведения переговоров при урегулировании конфликтов.
61. Посредничество в урегулировании организационных или социально-трудовых конфликтов.
62. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в организации посредством социального партнерства.
63. Использование технологий рационального поведения для улаживания межличностных конфликтов и преодоления стрессов.
64. Создание здоровой морально-психологической атмосферы в социальной группе как средство предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций.
65. Значение повышения качества трудовой жизни в профилактике конфликтов.
66. Выбор оптимального стиля поведения в конкретном конфликте с целью осуществления собственных интересов.
67. Соблюдение условий для осуществления права работников на забастовку.
68. Учет особенностей забастовки как крайней формы проявления социально-трудового конфликта.
69. Полная информация о развитии конфликта и поведении его участников как условие обоснованного воздействия на взаимоотношения конфликтующих сторон.
70. Особенности развития конфликтов в государственном и муниципальном управлении.
71. Конфликтогенные факторы в регионе или в муниципальном образовании.
72. Конфликтогенные факторы в муниципальном образовании.
73. Социальная напряженность, забастовки и другие акции протеста на материалах города, муниципального образования, отрасли.

74. Проблемы трудовой мотивации, связанные с оплатой труда, несовпадением индивидуальных и групповых потребностей, интересов, ценностей.

75. Факторы социальной напряженности и конфликтных противоречий в организациях на современном этапе социально-экономического развития России.

76. Стрессы как причина возникновения конфликтных ситуаций, обострения конфликтов, создания дополнительных преград на пути к их урегулированию.

77. Система распорядительных методов профилактики конфликтов и стрессов в организации.

78. Цели и содержание социального партнерства, его значение в осуществлении мер по профилактике и улаживанию конфликтов.

Предлагаемая тематика не исключает возможности выполнения курсового проекта по проблемам, предложенным магистром. При этом тема должна быть согласована с преподавателем!

При выборе темы необходимо учитывать, в какой мере разрабатываемые вопросы обеспечены исходными данными, литературными источниками, соответствуют индивидуальным способностям и интересам магистра.

5. МЕТОДИКА НАПИСАНИЯ, СТРУКТУРА И ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

5.1. СТРУКТУРА КУРСОВОГО ПРОЕКТА

Структура каждой работы может уточняться магистром совместно с преподавателем, исходя из его интересов, степени проработанности данной темы в литературе, наличия научно-практической информации и т.п. Курсовой проект имеет следующую примерную типовую структуру (табл. 5.1). Каждая глава должна начинаться с новой страницы. Это относится и к другим структурным частям работы: введению, заключению, списку литературы.

Примерная типовая структура

Типовая структура курсового проекта	Содержание разделов курсового проекта	Примерное количество страниц
Глава 1	Введение Теория и практика исследуемой проблемы	1-2 15-20
1.1	Характеристика современного состояния исследуемой проблемы	5-7
1.2	Анализ специальной литературы по проблеме, изучение и обобщение опыта ее решения на практике	5-7
1.3	Основные направления решения исследуемой проблемы	5-6
Глава 2	Анализ исследуемой проблемы и методические рекомендации ее решения	20-25
2.1	Краткая характеристика исследуемого объекта	1-2
2.2	Анализ производственной системы (производственно-хозяйственной деятельности) и системы управления ею	5-6
2.3	Анализ состояния проблемы в области управления	4-5
2.4	Анализ конфликтами и стрессами на исследуемом объекте	6-7
2.5	Обоснование и разработка методики (методик), способов решения проблемы	4-5
	Организационный механизм решения проблемы на исследуемом объекте	
Глава 3	Практические рекомендации решения проблемы	15-20
3.1	Проверка предложенной методики (методик) и способов решения проблемы на исследуемом объекте	3-4
3.2	Разработка практических рекомендаций (мероприятий) по решению проблемы на исследуемом объекте	5-7
3.3	Расчет социально-экономической эффективности внедрения практических рекомендаций на исследуемом объекте	4-5
3.4	План мероприятий по внедрению практических рекомендаций	3-4
	Заключение	1-2
	Использованная литература	2-3
	Приложения	
	Итого	53-70

В ходе курсового проектирования должны быть подготовлены следующие материалы:

а) изложение основ теории и методологии технологий управления конфликтами и стрессами в организации (государственном или муниципальном учреждении);

б) описание (картографирование) конфликтной ситуации или происшедшего конфликта в конкретной организации (учреждении) с указанием участников, причин возникновения, динамики развития, методов предупреждения или преодоления, позитивных результатов и негативных последствий, оказавших определенное влияние на отдельных лиц, группы сотрудников и персонал организации в целом;

в) социально-экономический анализ соответствующих фактических данных, образцов документов, рисунки, таблицы и другой иллюстративный материал;

г) обоснование возможных вариантов предупреждения возникновения описанного конфликта или его урегулирования, проектные предложения по использованию положительных результатов и сведению к минимуму отрицательных последствий происшедшего конфликтного столкновения.

Далее приводятся примеры краткого изложения заданий на курсовую работу в соответствии с ранее предложенной тематикой.

Пример 1

Тема «Установление непосредственной причины конфликтного столкновения между сотрудниками (группами работников, подразделениями) организации»

Цель курсового проектирования – разработка рекомендаций, обеспечивающих своевременную диагностику причин конфликтных столкновений между сотрудниками организации.

Достижение цели проектирования предполагает решение следующих задач:

– изучение основных причин конфликтных столкновений между сотрудниками (группами работников, подразделениями) организации;

- обобщение методов изучения причин конфликтных столкновений в организации, оценка их сильных и слабых сторон;
- разработка программы исследования конфликтного столкновения в конкретной организации с использованием различных методов;
- анализ информации, полученной при реализации разработанной программы исследования;
- обоснование вывода о причинах конфликтного столкновения;
- оценка функциональной направленности конфликта, явных и скрытых, ближайших и отдаленных последствий исследуемого конфликта;
- обоснование целесообразности и стратегии управления конфликтом.

Пример 2

Тема «Определение системы мер по предупреждению нежелательных конфликтов и стрессов в социальных группах»

Цель курсового проектирования – разработка рекомендаций, обеспечивающих своевременную диагностику и предупреждение нежелательных конфликтов и стрессов в социальных группах.

Достижение цели проектирования предполагает решение следующих задач:

- изучение основных источников и причин возникновения конфликтов и стрессов в социальных группах;
- обоснование состава и содержания критериев оценки функциональной направленности конфликтов и стрессов в социальных группах;
- обобщение возможных мер предупреждения нежелательных конфликтов и стрессов в социальных группах;
- выявление и анализ нежелательных конфликтов и стрессов в конкретной социальной группе;
- обоснование совокупности показателей, которые могут использоваться в качестве ранних симптомов нежелательных конфликтов и стрессов в конкретной социальной группе;
- разработка процедуры мониторинга состояния социальной группы на основе ранних симптомов нежелательных конфликтов и стрессов;

– разработка системы мер, обеспечивающих предупреждение нежелательных конфликтов и стрессов на основе своевременной диагностики их симптомов.

Пример 3

Тема «Применение социально-психологических правил обеспечения взаимопонимания и сотрудничества в коллективе»

Цель курсового проектирования – разработка социально-психологических правил делового поведения работников организации.

Достижение цели проектирования предполагает решение следующих *задач*:

– изучение сущности и показателей, отражающих состояние взаимопонимания и сотрудничества в коллективе;

– обобщение социально-психологических правил обеспечения взаимопонимания и сотрудничества в коллективе;

– обобщение существующих подходов и технологий, обеспечивающих практическое использование выделенных правил взаимодействия;

– анализ соблюдения выделенных социально-психологических правил взаимодействия в конкретном коллективе;

– оценка причин и дисфункциональных последствий выявленного несоблюдения социально-психологических правил взаимодействия в коллективе;

– разработка технологий, позволяющих обеспечить соблюдение социально-психологические правила взаимодействия в конкретном коллективе;

– обоснование организации внедрения разработанных технологий в конкретном коллективе.

Пример 4

Тема «Предупреждение и разрешение конфликтов при проведении текущей деловой оценки персонала организации»

Цель курсового проектирования – разработка рекомендаций по совершенствованию текущей деловой оценки персонала организации, обеспечивающих предупреждение и разрешение сопутствующих конфликтов.

Достижение цели проектирования предполагает решение следующих задач:

- изучение влияния оценки персонала на внутриличностные и межличностные конфликты;
- анализ конфликтных ситуаций, связанных с текущей деловой оценкой персонала в конкретной организации, и выявление причин их возникновения;
- оценка потенциальной конфликтности используемых показателей оценки;
- анализ потенциальной конфликтности используемых методов оценки;
- анализ потенциальной конфликтности процедуры проведения оценки и информирования работников о результатах оценки;
- разработка рекомендаций, обеспечивающих снижение конфликтности показателей, методов и процедуры деловой оценки;
- разработка сценариев урегулирования конфликтов, возникающих при проведении деловой оценки.

5.2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ ОТДЕЛЬНЫХ РАЗДЕЛОВ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

Указанные выше разделы курсового проекта должны выполняться в соответствии с выбранной индивидуальной темой. Работа должна иметь четкое и логическое построение. Она должна включать следующие структурные элементы (в порядке их представления в работе):

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть (обычно 3 главы, каждая из которых включает 2-3 параграфа);
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Содержание работы является второй по порядку страницей КП, которое оформляется в соответствии планом исследование и содер-

жит все разделы и подразделы, выделенные в работе, а также структурные элементы с указанием страниц.

Введение включает краткое обоснование выбранной темы и ее актуальности, указание на конфликтную ситуацию или конфликт в конкретной организации (государственном или муниципальном учреждении), констатацию цели и задач курсового проекта. Указываются теоретическая, методологическая, практическая и информационная база исследования, характеризуется практическая значимость, предложенных рекомендаций (мероприятий).

Введение должно содержать следующее.

Актуальность темы, в которой кратко излагается современное состояние рассматриваемой проблемы, ее роль в экономике, необходимость ее изучения и исследования.

Объект исследования – экономическая категория или процесс, которые исследуются в работе.

Предмет исследования – проблема (круг вопросов), которые исследуются в работе на примере объекта исследования.

Цель работы – изучение, анализ состояния или оптимизация предмета исследования применительно к объекту исследования.

Задачи, которые вытекают непосредственно из целей работы, являются ее элементами (этапами достижения цели). Как правило, исходя из задач исследования, строится структура работы (содержание). Поэтому задачи исследования формулируются на основании наименований разделов и подразделов рубрикации. Формулировки задач обычно начинаются глаголами: изучить, рассмотреть, осуществить, выполнить, оптимизировать и т.п. Число задач в КП может быть несколько (не менее трех), как правило, 4-5.

Используемые теоретические и законодательно-нормативные источники. Кратко указываются фамилии авторов, внесших наиболее ощутимый вклад в разработку проблемы, основные законы и нормативные акты, которые упоминаются в работе (со ссылками в квадратных скобках на номера источников в их списке).

Краткая аннотация разделов и подразделов работы, которая формирует представление о целостности исследования и основных решаемых задачах.

Как правило окончательный вариант текста введения целесообразно готовить после завершения КП, что позволит более четко отразить основные направления исследования. Общий объем введения приблизительно составляет 3-4 с.

Основная часть КП предусматривает 3 обязательных раздела (главы). В **первом разделе** КП, как правило, дается анализ проблемы, объясняется терминология, выявляется суть исследовательской позиции. Изначально следует попытаться осветить историю вопроса и степень разработанности темы. Для этого отмечают ученых, занимавшихся данной проблемой, исследованные ими вопросы (какие наиболее глубоко, какие остались нерешенными), позиции ученых, которые наиболее аргументированы и приемлемы для проводимого исследования. Целесообразно в процессе работы определить собственное суждение и дать свое определение явлениям, проблемам и т.п.

Важно продемонстрировать навыки обобщения и систематизации полученных знаний, их приложения к анализу конфликтных столкновений, раскрытию сущности и форм проявления конкретного конфликта.

Глава 1. Теория и практика исследуемой проблемы.

В этом разделе магистру необходимо:

– дать характеристику степени проработанности проблемы в литературных источниках (монографиях, статьях, материалах конференций и т.д.), а также уровня реализации ее в практике работы организации;

– сформулировать сущность исследуемой проблемы, проанализировать специальную литературу по проблеме, обобщить положительный и негативный опыт решения рассматриваемой проблемы в деятельности зарубежных и отечественных организаций;

– определить, какие процессы (организационно-экономические, социально-психологические) составляют основу рассматриваемой проблемы;

- сформулировать направления, закономерности, принципы и методы решения исследуемой проблемы на практике;
- определить роль и место рассматриваемой проблемы в сложившейся системе управления персоналом.

Выработка методологического подхода к решению изучаемой проблемы является результатом работы магистра над литературными источниками, данными периодической печати.

Во **втором разделе** КП анализируются практические аспекты выбранной темы. В качестве информационных источников используются официальные данные и статистические отчеты, отражающие реальное положение и функционирование предмета исследования. При необходимости в данном разделе может присутствовать проектная часть.

Глава 2. Анализ исследуемой проблемы и методические рекомендации ее решения.

В данном разделе необходимо указать, какое место занимает рассматриваемая проблема в сложившейся системе государственного и муниципального управления; какой опыт (как положительный, так и негативный) накоплен в нашей стране и за рубежом по осуществлению организационного, экономического, правового и т. п. механизма реализации проблемы.

Анализ проблем государственного и муниципального управления отличается комплексностью и системностью, использованием междисциплинарного подхода. Аналитическая характеристика объекта исследования независимо от специфики его темы должна содержать:

- перечень целей, реализация которых обуславливает функционирование исследуемого объекта;
- описание его структуры с выделением основных, вспомогательных или обслуживающих подразделений и их роли в управленческом процессе;
- определение места анализируемого объекта в иерархической системе более крупного масштаба;
- характеристику выполняемых функций по различным показа-

телям, например по объемам выполняемых операций в определенной сфере стратегического государственного регулирования, по применению административных и иных санкций или видов государственного принуждения, по улучшению качества работы с гражданами, их обращениями, по финансовым, экономическим и другим показателям.

Все эти показатели, по которым проводится анализ, выбираются в зависимости от специфики управленческой деятельности объекта исследования. Анализ объекта и организации государственного (муниципального) управления осуществляется на основе достаточно полного описания общей характеристики объекта и предмета исследования. В этой части проводится анализ фактических материалов, характеризующих особенности государственного (муниципального) управления, специфику выполняемых функций, компетенцию и реализуемые полномочия объекта (государственного или муниципального органа, подразделения, службы).

Аналитическая часть открывается описанием конкретной ситуации или происшедшего конфликта в данном государственном или муниципальном учреждении.

В этом описании должны, в частности, найти отражение:

- время, место и другие обстоятельства, при которых случилось конфликтное столкновение;
- основные участники противостояния, их количество и численный состав, сила (ранг) и иные признаки;
- источник противоречий, проблема, требующая решения, непосредственные причины, приведшие к разногласию и ставшие предметом конфликта;
- интересы и цели конфликтующих сторон, их опасения относительно последствий конфликта;
- инцидент, формы конфликтного взаимодействия сторон, возможности и условия прекращения конфликта;
- эскалация (продолжение) конфликта, методы противоборства сторон и стили конфликтного поведения;
- шаги (меры) к преодолению конфликта, поиску согласия сторон

посредством переговоров и других примирительных процедур с участием посредников или арбитра;

- завершение конфликта, способы его урегулирования;

- последствия конфликта, их влияние на функционирование отдельных подразделений и организации в целом, а также на социально-психологический климат в коллективе;

- участие руководителей подразделения или организации в управлении происшедшим конфликтом; их роль в направлении конфликтного взаимодействия в функционально-позитивное русло и сведении к минимуму негативных последствий.

Автору курсового проекта необходимо сосредоточить преимущественное внимание на обстоятельном анализе той стадии конфликта, которая соответствует выбранной теме. Это может быть конфликтная ситуация, прекращение конфликта после инцидента либо обострение и завершение конфликта. В любом из указанных случаев выявляются:

- варианты взаимодействия конфликтующих сторон;

- изменения в их намерениях и занимаемых позициях;

- использование ими методов и средств отстаивания своих интересов;

- формы обращения к посредничеству, в том числе со стороны руководителей отдельного подразделения или всей организации.

При проведении исследования конфликта для его наглядного представления целесообразно использовать *метод картографии конфликта*.

Карта конфликта – графическое изображение элементов конфликтного столкновения с указанием проблемы, требующей решения, констатацией интересов и опасений сторон.

Этапы составления «карты конфликта» (рис. 5.1).

1. Сформулировать проблему, «вокруг которой начался конфликт», и нарисовать ее в середине листа бумаги.

2. Нарисовать вокруг проблемы основных участников конфликта и дать каждому из них какое-либо веселое (ни в коем случае необид-

ное) определение, которое подчеркнет их сильные стороны и их позитивные намерения в этом конфликте.

3. Нарисовать вокруг проблемы и основных участников замкнутую кривую и обозначить, где и в каком организационном и социальном пространстве происходит конфликт (в отделе, между отделами, между руководством и подчиненными, профсоюзом и администрацией и т.д.).

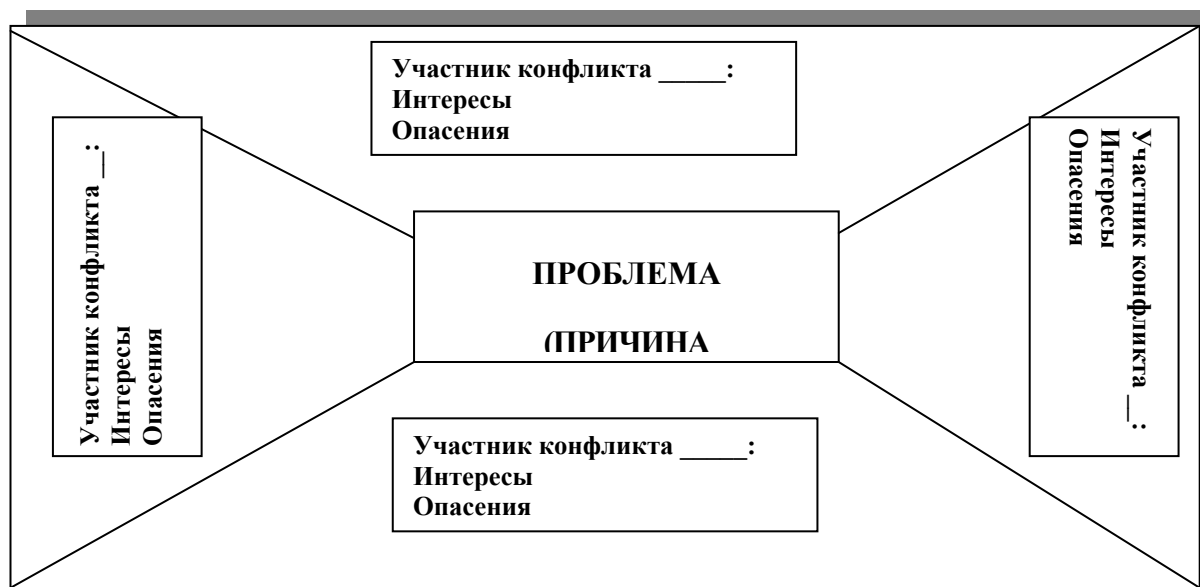


Рис. 5.1. Карта конфликта

4. Определить и обозначить, в каких бизнес-процессах участвуют конфликтующие стороны, какие цели и задачи ими решаются.

5. Дорисовать (при индивидуальном анализе и при необходимости) вокруг основных участников несколько основных «поддерживающих» или «сочувствующих» участников, которые находятся с основными участниками в «дружеских» отношениях.

6. Составить «карту конфликта» для разных этапов его развития (возможно, что первоначальная проблема, вокруг которой возник конфликт, уже забыта и в настоящий момент трактуется конфликтующими сторонами по-другому, а также поменялись главные участники конфликта).

Выявленные существенные характеристики конфликта должны быть использованы при анализе конфликта, порядок которого представлен в табл. 5.2.

Порядок анализа конфликта

№	Последовательность шагов	Оппонент 1	Оппонент 2
1	Участники конфликта, их роль в конфликте, социальный статус		
2	Мотивация конфликтующих сторон		
3	Их общие, разные, противоположные интересы		
4	Их цели в данном конфликте		
5	Степень соответствия целей интересам		
6	Система причин конфликта		
7	Повод (инцидент)		
8	Установки конфликтующих сторон		
9	Тип конфликта (по основным существенным характеристикам)		
10	Возможность нормализации эмоционального фона конфликта		
11	Стадия конфликта		
12	Знак конфликта (конструктивный или деструктивный конфликт)		
13	Функции конфликта относительно социальной системы и всех участников		
14	Вероятные следствия его нерешенности		
15	Последствия его гипотетического решения: а) на основе компромисса, б) на основе одностороннего подавления, в) на основе интегративного способа (сотрудничества)		

При обосновании варианта предупреждения, урегулирования или разрешения конфликта необходимо определить *цену конфликта* и *цену выхода из конфликта*.

Цена конфликта (C_k) для каждой из конфликтующих сторон складывается из трех величин:

1) затраты (\mathcal{E}) энергии, времени и сил на конфликтную деятельность;

2) ущерб (D), наносимый недружелюбными действиями другой стороны;

3) потери (C), связанные с ухудшением общей ситуации (развал общего дела из-за плохого взаимодействия сторон, несогласованно-

сти их усилий, беспорядок, застой, утрата общественного престижа и т.д.).

$$Ц_k = Э + Д + С.$$

Цену конфликта в ряде случаев можно перевести в денежное выражение.

Цена выхода из конфликта ($Ц_{вк}$) – это разность между утратами ($У$), с которыми сопряжен этот выход из конфликта (утрата каких-либо приобретений, статуса, перспектив; затраты на реорганизацию, нахождение новых возможностей; уступки другой стороне и т.п.), и приобретениями ($П$), которые дают выход (освобождение сил для другого поля деятельности, открытие новых возможностей и пр.).

$$Ц_{вк} = У - П.$$

Если приобретения больше, чем утраты, то выгода от прекращения конфликта очевидна. Однако приобретения нередко представляются неясными и гипотетическими, тогда как утраты отчетливо зримы и поэтому оцениваются высоко. В этом случае целесообразно сопоставить $Ц_k$ и $Ц_{вк}$. Если $Ц_k < Ц_{вк}$, т.е. выход из конфликта дается слишком дорогой ценой, то попытка продолжить конфликтную борьбу еще имеет смысл. Если же $Ц_k > Ц_{вк}$, то «дешевле» прекратить конфликт, чем расходовать средства на его продолжение. Таким образом, сравнение цены конфликта и цены выхода из конфликта позволяет рационально решить вопрос: стоит ли продолжать конфликт, учитывая дальнейшее возрастание его цены, или же выгоднее прекратить его. Результаты проведенного анализа различных вариантов должны послужить основой для выбора и разработки собственных предложений, соответствующих теме курсового проекта, его цели и задачам.

Особое внимание уделяется анализу проблемных аспектов темы исследования в соответствии с поставленными целями и задачами. Источниками информации для проведения исследования могут служить законы и подзаконные акты, положения, уставы, регламентирующие организацию и функционирование государственного (муници-

пального) органа; материалы текущего делопроизводства; статистические данные; отчетность отдельных подразделений и общие справочно-аналитические материалы и служебные документы, содержащие самые разнообразные сведения, представляющие интерес с точки зрения исследуемой проблемы.

Глава 3. Практические рекомендации решения проблемы.

Проектная часть предназначена для подтверждения (обоснования) конкретных предложений исполнителя курсового проекта, выбора им оптимального, с его точки зрения, варианта предупреждения, урегулирования или разрешения описанного конфликта. Третий раздел должен быть сфокусирован на практическом решении проблем, описании сценариев реальных экономических процессов.

3.1. Проверка предложенной методики (методик) и способов решения проблемы на исследуемом объекте. Здесь производится проверка жизнедеятельности предлагаемой в главе 2 методики (методик) и иных методических материалов на базе реальных результатов и показателей деятельности организации.

3.2. Разработка практических рекомендаций (мероприятий) по решению проблемы на исследуемом объекте. Этот раздел должен включать:

- разработку основных направлений совершенствования проекта;
- нормативно-методическое, правовое и кадровое обеспечение нововведений;
- разработку методик, методических рекомендаций, инструкций по проведению той или иной организационной процедуры, направленной на совершенствование проекта;
- план мероприятий по внедрению предложений, в котором найдет отражение взаимосвязь мер по внедрению проектных предложений, сроки их внедрения и лица, отвечающие за исполнение.

Рекомендации (предложения) должны иметь преимущественно прикладной характер, в них вносятся лишь то, что может быть внедрено в практическую или научную деятельность.

3.3. Расчет социальной и экономической эффективности внедрения практических рекомендаций на исследуемом объекте.

По результатам исследований в каждом разделе формулируются выводы. Все разделы и подразделы работы должны быть связаны между собой. Каждый заголовок должен быть кратким и информативным, соответствующим содержанию. В каждом разделе рассматривается самостоятельный вопрос (аспект) исследуемой проблемы, в подразделах, пунктах – отдельные части вопроса.

Необходимо следить за тем, чтобы в работе не было противоречий между отдельными ее положениями. Текст работы должен быть тесно связан с графическими материалами, цель которых – иллюстрирование и дополнение текста, а в ряде случаев – его замена для придания содержанию работы большей наглядности. Рекомендуется составлять иллюстрационный материал до оформления текста для большей их согласованности и тематического единства. Используемые в работе термины и понятия должны иметь единое толкование на протяжении всей работы. Необходимо придерживаться общепринятых сокращений слов и аббревиатур.

В заключении необходимо показать, каким образом решены поставленные задачи курсового проекта. Заключение должно содержать выводы и предложения, обоснованные магистром в процессе выполнения проекта. Как правило они содержат:

- констатацию проделанной работы;
- классификацию или перечень основных направлений развития объекта и предмета исследования;
- результаты теоретических исследований и характер ожидаемых изменений различных экономических параметров после внедрения предложений;
- выводы о теоретическом, методическом и практическом значении проделанной работы.

Объем заключения не должен превышать 2 с.

Объем авторского текста КП должен быть не ниже 65%.

Список использованной литературы. Список должен содержать сведения об источниках, использованных при написании курсового проекта. В него необходимо включать источники, на которые были сделаны ссылки в тексте работы. Нормативные акты и иные источники необходимо располагать в следующей последовательности:

- Нормативные правовые акты;
- Конституция РФ;
- международные договоры РФ, согласие на обязательность которых было выражено в форме федерального закона;
- федеральные конституционные законы;
- федеральные законы;
- законы иностранных государств;
- межгосударственные договоры РФ, согласие на обязательность которых было выражено не в форме федерального закона;
- нормативные правовые акты Президента РФ;
- межправительственные договоры РФ, согласие на обязательность которых было выражено не в форме федерального закона;
- нормативные правовые акты Правительства РФ;
- межведомственные договоры РФ, согласие на обязательность которых было выражено не в форме федерального закона;
- нормативные правовые акты федеральных министерств и ведомств;
- конституции (уставы), законы, иные нормативные правовые акты органов государственной власти субъектов РФ;
- нормативные правовые акты органов местного самоуправления.

2. Иные официальные материалы (резолуции-рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные статистические отчеты и др.).

3. Монографии, учебники, учебные пособия, комментарии к кодексам.

4. Научные статьи.

Списки разделов 2, 3 и 4 составляются в алфавитном порядке. При алфавитной группировке источники располагаются в списке по алфавиту фамилии авторов или заглавия книг и статей (если автор не указан).

Источниковедческая база курсового проекта должна охватывать не менее 50 источников. Допускается привлечение материалов и данных, полученных с официальных сайтов Интернета. В этом случае необходимо указать точный источник материалов (сайт, дату получения). Последними в списке литературы указываются Интернет-источники. Если были использованы источники на иностранных языках, то их указывают в алфавитном порядке вслед за источниками на русском языке.

Список использованных источников формируется на основе ссылок в основной (текстовой) части. Ссылка на библиографические источники приводится с указанием порядкового номера источника в списке литературы в квадратных скобках в конце предложения перед точкой.

Приложения могут формироваться в нескольких случаях:

- при значительной перегрузке основного текстового содержания графическим и табличным информационным материалом;
- при наличии различных справочных и исходных материалов, носящих вспомогательный характер.

В приложениях приводятся расчетные материалы (при значительном объеме вычислительных работ); формы документов, отражающие проведение теоретических исследований, анализа производства и управления; регламентирующая документация (положения, должностные инструкции, штатные расписания, формы документов и т.д.), а также другие материалы, использование которых в тексте курсового проекта перегружает ее и нарушает логическую стройность изложения материала. Здесь приводятся также графические и иные материалы методического характера, помогающие магистру проводить исследование и оформлять его результаты.

Каждое приложение следует начинать с нового листа с указанием наверху страницы справа слова «Приложение» и его обозначения. Приложение должно иметь содержательный заголовок, который записывают симметрично относительно текста прописными буквами отдельной строкой под словом «Приложение А». Прило-

жения обозначаются заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, И, О, Ч, Ъ, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность. Если приложение одно, оно обозначается «Приложение А». Приложения должны иметь общую с остальной частью проекта сквозную нумерацию страниц.

5.3. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

Курсовой проект состоит из текстовой части, графического материала, перечня использованной литературы и приложений. Работа набирается на компьютере шрифтом *Times New Roman*, размером 14 пт через 1,5 интервала с одной стороны листа стандарта А4. Следует соблюдать следующие размеры полей: верхнее, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Страницы учитывают начиная с титульного листа, но нумерацию начинают с содержания. Цифру, обозначающую порядковый номер, размещают в середине верхнего поля страницы. Каждая глава начинается с новой страницы. Это относится и к другим структурным частям работы: введению, заключению, списку литературы.

В тексте не должно применяться сокращение слов, за исключением общепринятых. Если в тексте приводятся цитаты или цифровые данные, заимствованные из литературы, то обязательно дается ссылка на источник внизу соответствующей страницы или в конце цитаты ставится номер источника (в квадратных скобках) по списку литературы. Приводимый в текстовой части графический материал (рисунки, таблицы) должен иметь наименование и быть пронумерован.

Графический материал, приводимый в тексте, выполняется или непосредственно на листах текстовой части, или на отдельных вкладышах. На включаемые в работу графический материал и перечень использованной литературы должны быть ссылки в текстовой части. Все таблицы и рисунки должны иметь сквозную нумерацию и свое название. Номер и название таблицы даются над ней, номер и название ри-

сунка – под ним. Таблицы и рисунки делаются одноцветными. Рисунками считаются: схемы, диаграммы, формы документов, графики и т.п.

Графический материал является обязательной составляющей курсовой работы. Он должен быть органически связан с текстовой частью и в наглядной форме иллюстрировать основные положения анализа, методических рекомендаций и практических мероприятий, представленных по результатам исследования. При этом в тексте должны быть сноски на приводимый иллюстрирующий материал и пояснения к нему. Типовыми графическими материалами являются схемы динамики основных технико-экономических показателей деятельности организаций и их производственных подразделений; схемы организационных структур управления, функциональные и информационные матрицы; схемы обработки информации; штатные расписания, графики и таблицы, иллюстрирующие результаты анализа; таблицы эффективности разработанных мероприятий и др.

Оформление курсового проекта осуществляется самим магистром по единому образцу. Содержание курсового проекта печатается на одной стороне белой писчей бумаги стандартного размера (формат А4 – 210 x 297 мм). Курсовой проект оформляется на компьютере в текстовом редакторе.

6. ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

6.1. РУКОВОДСТВО И КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

Выполнением курсового проекта руководит преподаватель кафедры.

Преподаватель обязан:

- своевременно выдать магистру задание на выполнение КП;
- разработать календарный график и план выполнения магистром КП;

- обеспечить методическими указаниями по выполнению КП;
- осуществлять текущее консультирование магистра по вопросам, связанным с выполнением КП;
- проводить поэтапный контроль выполнения магистром КП;
- своевременно представить отзыв на выполненную КП.

Преподавателям рекомендуется обратить внимание на следующие моменты.

1. Формулировки актуальности, целей и задач работы, практической значимости, содержащиеся во введении, должны быть четкими и не иметь двояких толкований. Аналогичным требованиям должны соответствовать выводы работы. Важны также формулировки выводов, сделанных в конце каждого параграфа.

2. Руководителю следует тщательно проанализировать предложения, выдвигаемые магистром.

3. В процессе работы целесообразно предложить магистру проверить верность полученных в работе результатов, выступая на конференциях, обсуждая формулируемые предложения с практическими работниками.

4. Магистр обязан предоставить законченную работу руководителю ВКР в двух файлах: один файл с полной версией выпускной квалификационной работы; второй файл создается обучающимся для проверки в системе «Антиплагиат. ВУЗ». Уровень оригинальности КП должен быть (для магистров) не менее 65 %.

Успешное выполнение курсового проекта зависит от четкого соблюдения установленных сроков и последовательного выполнения отдельных этапов.

На первой неделе срока, выделенного учебным планом для выполнения курсового проекта, магистр обязан выбрать и согласовать с руководителем тему исследования.

На третьей – четвертой неделе после предварительного ознакомления с литературой по теме уточняется структура разделов и составляется список литературы.

Не позднее чем за 2 недели до окончания срока, выделенного учебным планом для выполнения курсового проекта, магистр сдает готовую работу руководителю для проверки. Руководитель проверяет качество ее выполнения и дает необходимые замечания. В соответствии с ними студент вносит необходимые исправления в курсовую работу. Можно выделить следующие этапы.

1. Выбор темы курсового проекта и ее утверждение на кафедре.

2. Изучение теоретических основ темы курсового проекта, заключающееся в подборе научной литературы, составлении библиографического списка и плана исследования.

3. Написание и представление научному руководителю главы 1 курсового проекта, учитывая сроки.

4. Подготовка главы 2 курсового проекта.

5. Доработка глав 1 и 2, а также разработка главы 3 не позднее, чем за 2 недели до ориентировочной даты защиты курсового проекта.

6. Доработка и оформление курсового проекта в окончательном варианте и представление его научному руководителю не позднее чем за две недели до ориентировочной даты защиты курсового проекта. Курсовой проект, удовлетворяющий предъявленным требованиям, допускается к защите.

6.2. Процедура защиты курсового проекта

Защита курсового проекта организуется в день и час, устанавливаемый руководителем курсового проектирования. Защита работы как правило проводится публично, в присутствии учебной группы, индивидуально, с привлечением оппонентов из числа магистров. Она заключается в кратком докладе исполнителя курсового проекта и в его ответах на вопросы по существу выполненной работы. Требования к содержанию и продолжительности доклада определяются руководителем, им же устанавливается регламент для оппонентов.

В процессе доклада магистр использует иллюстративный материал или демонстрирует презентацию на экране. Иллюстративный материал представляет собой отдельно сброшюрованные в тетрадь графики, рисунки, таблицы, диаграммы по всем разделам выполненного исследования. Время доклада 7-10 мин. Затем докладчику задаются вопросы, на которые он обязан дать полные и исчерпывающие ответы. Вопросы могут быть заданы как преподавателем, так и магистрами, присутствующими на защите. Срок доработки работы, если в этом есть необходимость, устанавливается руководителем курсового проектирования с учетом времени на устранение замечаний.

Оценка курсового проекта производится с учетом качества проекта, обоснованности и оригинальности решения задач проектирования, соблюдения требований к оформлению пояснительной записки, содержания доклада при защите работы, ответов на вопросы и замечания оппонентов.

Магистр, защитивший курсовой проект, допускается к сдаче экзамена по дисциплине «Технологии управления конфликтами и стрессами». При неудовлетворительной защите магистром курсового проекта руководитель по согласованию с заведующим кафедрой решает вопрос о возможности его повторной защиты или об изменении темы курсового проекта.

Защите может предшествовать рецензирование, к которому привлекаются преподаватели кафедры и специалисты производства, а также аспиранты кафедры. Защита курсового проекта как правило проводится публично, в присутствии группы магистров. Магистр, не представивший в установленный срок готовый курсовой проект или не защитивший его, считается имеющим академическую задолженность.

Итоговый оценочный лист курсового проекта представлен в табл. 6.1.

Оценочный лист КП и его защиты

		Показатели	Макс. балл	Фактический балл
Оценка КП	Постановка цели и задач исследования	Актуальность работы	5	
		Соответствие темы цели	5	
		Обоснованность и полнота сформулированных задач исследования и их соответствие поставленной цели	5	
		Корреляция задач и структуры КП	5	
		Выбор фактологического материала	5	
	Исполнение	Сдача готовой КП на проверку в установленный срок	5	
		Полнота привлечённого материала, степень логической структурированности работы, взаимосвязь её частей, умение логично вести исследование, выражать авторское мнение на проблему, научно аргументировать свою позицию	5	
		Умение логически верно, аргументировано и ясно строить письменную речь, язык и стиль изложения работы	5	
		Использование информационных технологий для получения, хранения, переработки информации и управления информацией	5	
		Оформление работы соответствует требованиям, предъявляемым к КП	5	
		Соответствие курсовой работы уровню оригинальности (не менее 65%)	5	
	Результаты	Наличие разработанных и обоснованных практических рекомендаций по решению проблемы	5	
		Достоверность и обоснованность выводов по проведённому исследованию, соответствие поставленным целям и задачам	5	
		Наличие апробации результатов исследования (доклады на научном семинаре или конференции, публикации, рекомендации к внедрению и др.)	5	
		Использование методов количественного и качественного анализа	5	
	1	Средний балл по КП	5	
	Оценка защиты КП	Защита КП	Степень структурированности и логичности доклада	5
Качество презентационного материала (графика, стиль, цвет, фон, анимация)			5	
Научная аргументация и защита своей точки зрения			5	
Свобода владения материалом			5	
Чёткость и аргументированность позиции студента при ответе на вопросы по содержанию курсовой работы, на замечания руководителя			5	
2	Средний балл за защиту КП	5		
		Средний балл по КП	5	
		Средний балл за защиту КП	5	
		ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА	5	

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Менеджмент: магистерская диссертация: Учеб. пособие / Министерство образования и науки РФ; Под ред. С.Д. Резника. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра-М, 2012. – 240 с.
2. Программа и методические указания к курсовому проектированию по дисциплине «Конфликтология»/Сост. В.Г. Коновалова. ГУУ. – М., 2004.
3. Основы управления персоналом: Учебник / А.Я. Кибанов; Государственный университет управления. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 447 с.
4. Управление персоналом: программы учебных дисциплин, практик, гос. экзамена, магист. диссертация: Учеб. пособие / ГУУ; Под ред. проф. А.Я. Кибанова. – М.: Инфра-М, 2012. – 349 с.
5. Управление персоналом: Учеб. пособие / А.Я. Кибанов, Г.П. Гагаринская, О.Ю. Калмыкова, Е.В. Мюллер. – М.: Инфра-М, 2013. – 238с.
6. Конфликтология: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра-М, 2014.
7. Выпускная квалификационная работа: методические указания по написанию выпускной квалификационной работы / Сост. Г.П. Гагаринская, Е.В. Мюллер, Д.Б. Штрикова. – Самара: Самар. гос. тех.-н. ун-т, 2015. – 51 с.
8. Горелова Н. Ю. Методические рекомендации для самостоятельной подготовки выпускной квалификационной работы по направлению 38.04.02 «Менеджмент» (уровень магистратуры) / Н.Ю. Горелова. – Самара: Самар. ун-т, 2014. – 28 с.
9. Гагаринская Г.П., Мюллер Е.В. Дипломное проектирование и преддипломная практика: Метод. пособие для студентов специальности 080505 «Управление персоналом». –Самара: Самар. гос. техн. ун-т, 2005.
10. Гагаринская Г.П., Брызгунова Ю.А. Метод. указания по выполнению выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации): для магистрантов специальности 080400 «Управление персоналом». – Самара: Сам. гос. тех. ун-т, 2013. – 36 с.
11. Штрикова Д.Б. Разработка стратегического плана развития предприятия: Метод. указания к выпускной курсового проекта. – Самара: Самар. гос. техн. ун-т, 2009. – 26 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА



Министерство образования и науки Российской Федерации
**ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический
университет»**

Кафедра «Экономика и управление организацией»

КУРСОВОЙ ПРОЕКТ

по дисциплине «Технологии управления конфликтами
и стрессами»

на тему «Профилактика деструктивных межличностных конфлик-
тов, возникающих в процессе первичной адаптации сотрудников»

Вариант - № _____

Выполнил магистр _____
подпись, дата, инициалы, фамилия

Проверил к.п.н., доцент, О.Ю. Калмыкова
степень, должность, подпись, дата, инициалы, фамилия

Самара, 2016

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ЗАДАНИЯ НА КУРСОВУЮ РАБОТУ

МИНОБРНАУКИ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ЗАДАНИЕ НА КУРСОВОЙ ПРОЕКТ
по дисциплине «Технологии управления конфликтами и стрессами»

Магистру _____

Вариант _____

Кафедра «Экономика и управление организацией»

Курс, группа _____

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Руководитель Калмыкова Ольга Юрьевна, доцент кафедры «Экономика и управление организацией» ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет», кандидат педагогических наук, доцент

Тема курсовой работы « ».

Задание и краткие методические указания

Рекомендуемая литература

Зав.кафедрой ЭиУО, проф., д.э.н. _____ /Г.П. Гагаринская/

Руководитель, доц. каф. ЭиУО, к.п.н. _____ /О.Ю. Калмыкова/

Магистр _____ //

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	
Глава 1. Теория и практика управления конфликтами и стрессами в медицинском учреждении.....	
1.1. Обеспечение эффективности медицинских услуг в учреждениях сферы здравоохранения.....	
1.2. Основные свойства и черты конфликта как социального взаимодействия.....	
1.3. Функции, классификация, структура и динамика конфликта в организации.....	
1.4. Обзор литературных источников по проблемам управления конфликтами и профессиональными стрессами в организации.....	
1.5. Методы анализа конфликтных ситуаций в медицинском учреждении.....	
Выводы по главе 1.	
Глава 2. Анализ практики управления организационными конфликтами и профессиональными стрессами (на примере СКОБ им. Т.И. Ерошевского).....	
2.1. Краткая характеристика учреждения.....	
2.2. Анализ организационной структуры СКОБ им. Т.И. Ерошевского.....	
2.3. Анализ кадрового потенциала СКОБ им. Т.И. Ерошевского.....	
2.4. Анализ системы мотивации труда работников СКОБ им. Т.И. Ерошевского	
2.5. Методика исследования эффективности существующей практики управления конфликтами и стрессами в медицинских учреждениях.....	
2.5.1. Причины возникновения, структура и динамика организационных конфликтов в медицинских учреждениях.....	
2.5.2. Организационный механизм выявления причин возникновения профессионального стресса медицинского персонала.	
Выводы по главе 2.....	

Глава 3. Практические рекомендации по повышению эффективности управления организационными конфликтами в медицинском учреждении.....	
3.1. Апробация методики исследования эффективности системы управления организационными конфликтами и стрессами в медицинском учреждении	
3.2. Модель управления профессиональным стрессом персонала медицинского учреждения	
3.3. Рекомендации по формированию конфликтологической компетентности медицинских работников и руководителей медицинского учреждения.....	
3.4. Расчет социально-экономической эффективности мероприятий по внедрению практических рекомендаций системы управления конфликтами и стрессами в медицинском учреждении.....	
3.5. План мероприятий по внедрению системы управления конфликтами и стрессами в медицинском учреждении.....	
Выводы по третьей главе.....	
Заключение.....	
Список использованной литературы.....	
Приложения.....	

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ _____

**РЕЦЕНЗИЯ (ОТЗЫВ)
руководителя на курсовой проект**

магистра _____ курса _____ группы _____
(фамилия, имя, отчество)

Руководитель _____
(должность, фамилия, имя, отчество)

Тема курсовой работы (проекта) _____

Содержание

Наличие самостоятельных разработок автора

Практическая значимость

Недостатки

Оценка

Подпись

Пример оформления введения

Актуальность исследования. Основной задачей реформирования российской экономики является повышение качества жизни населения. В «Концепции долгосрочного социально-экономического развития России до 2020 года» особую значимость приобретает вопрос обеспечения качественным медицинским обслуживанием в условиях рационального использования ресурсов. Медицинские ресурсы, являясь главной, наиболее ценной частью ресурсов здравоохранения, обеспечивают эффективность деятельности медицинского учреждения. Перспективы развития здравоохранения в значительной степени зависят от профессионального уровня и качества подготовки медицинских кадров. Новые условия функционирования системы здравоохранения РФ предъявляют новые требования к инновационному потенциалу кадрового менеджмента.

Очевидно, что основной целью кадровой политики государственного учреждения здравоохранения должна стать реализация высокого уровня конкурентоспособности учреждения на рынке медицинских услуг за счёт высокого уровня профессиональной подготовки медицинских кадров. Объективными критериями активной кадровой политики в медицинском учреждении могут являться следующие показатели: низкий уровень деструктивной конфликтности в трудовом коллективе, высокий уровень профессионализма медицинского персонала и конкурентоспособность учреждения. **Стратегической задачей** реформирования сферы здравоохранения является формирование и оптимальное использование кадрового потенциала медицинского учреждения.

Вместе с тем, социально-экономическая ситуация в России последних десятилетий характеризуется высоким уровнем социальной напряженности, что вызывает возникновение большого количества организационных и социально-трудовых конфликтов в трудовых коллективах. Проводимые в системе здравоохранения реформы негативно воздей-

ствуют на социально-психологический климат в медицинском учреждении. Удовлетворенность пациентов медицинской помощью, а медицинского персонала трудом в последние годы стабильно уменьшается. Для коллективов медицинских учреждений, в условиях социально психологического дискомфорта в период проведения реформ в здравоохранении, характерно возникновение разнообразных организационных, межличностных, межгрупповых, социально-трудовых конфликтов, снижающих эффективность их деятельности.

Объективной необходимостью становится изучение причин возникновения конфликтов в медицинских учреждениях в связи с их негативным влиянием на качество оказываемой пациенту медицинской помощи. Изучение объективной и субъективной природы организационных конфликтов, их источников, форм проявления, методов предупреждения и разрешения способствует разностороннему пониманию проблем социального взаимодействия, выбору на практике путей преодоления конфликтных столкновений. Таким образом, навыки управления организационными конфликтами и стрессами являются важным инструментом в работе руководителя, прежде всего потому, что осознанное применение соответствующих приемов помогает сохранять и развивать трудовой коллектив, а также формирует общую управленческую и конфликтологическую компетентность современного руководителя медицинского учреждения.

Основное противоречие состоит в том, что, с одной стороны, существует необходимость управления конфликтами и стрессами в трудовых коллективах медицинских учреждений, а с другой стороны, отсутствуют эффективные кадровые и социальные технологии для их профилактики, урегулирования и разрешения, адекватные уровню профессиональной компетентности руководителей сферы здравоохранения. Снижение уровня конфликтности и профессионального стресса персонала в медицинском учреждении является одним из важных средств повышения эффективности системы управления. Таким образом, перед руководителями здравоохранения встает важная задача – сформировать в каждом медицинском учреждении кадровую

политику, которая должна включать в себя технологию профилактики и управления конфликтами и стрессами.

Степень разработанности проблемы.

Истоки исследований социальных противостояний находятся в фундаментальных трудах Г. Зиммеля, М. Вебера, Э. Дюркгейма, Т. Парсонса, У. Бэджгот, Л. Гумпловича, У. Самнера, А. Смолла, Г. Спенсера, Г. Ратценгофера.

Оригинальные теоретические модели разработали зарубежные авторы, создавшие социологические и психологические концепции трудовых конфликтов на предприятии. В их числе М. Вебер, Э. Дюркгейм, К. Боулдинг, Р. Дарендорф, М. Дейч, Я. Зеленовский, А. Корнхаузер, Л. Крисберг, У. Мастенбрук, Н. Смелзер, А. Гидденс, К. Томас и др.

Отечественные ученые: А.В. Дмитриев, А.Г. Здравомыслов, Н.В. Гришина, Д.П. Зеркин, А.И. Пригожин, В.П. Пугачев, А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов; А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров и др. – исследовали специфику современных социальных конфликтов в организациях.

Вопросы совершенствования организации системы управления конфликтами и стрессами сегодня недостаточно исследованы и требуют системного подхода в нахождении эффективных организационных решений. Исходя из этого, **актуальной** научной задачей в современных условиях является изучение научного статуса теории управления организационными конфликтами и стрессами в медицинском учреждении.

Цель исследования заключается в обосновании рекомендаций по формированию системы управления организационными конфликтами и стрессами в медицинских учреждениях. Указанная цель достигнута решением следующих **задач**.

Выявление закономерностей возникновения и развития конфликтных ситуаций в медицинских учреждениях в условиях реформ в системе здравоохранения России.

Анализ функций организационных конфликтов с точки зрения целесообразности управленческого вмешательства в их регулирование.

Обоснование характеристики организационных конфликтов в медицинских учреждениях: условия, причины возникновения, структура, динамика.

Определение влияния копинг-стратегий медицинских работников на возникновение и динамику конфликтов в медицинском учреждении.

Анализ способов принятия управленческих решений по предупреждению и разрешению организационных конфликтов в медицинских учреждениях.

Формирование модели системы управления конфликтами и стрессами в медицинских учреждениях.

Формирование рекомендаций по предупреждению возникновения и управлению конфликтами и стрессами в медицинских учреждениях с целью минимизации их деструктивных последствий.

Объектом исследования являются организационно-экономические отношения, возникающие в процессе трудовой деятельности работников медицинских учреждений. **Предметом исследования** являются процессы и методы исследования, формирования и управления системой управления конфликтами и стрессами, обеспечивающей повышение эффективности регулирования противоречивых социальных процессов в медицинских учреждениях.

Актуальность исследуемой проблемы позволила сформулировать рабочую **гипотезу**, согласно которой формирование и реализация системы управления организационными конфликтами и стрессами в медицинских учреждениях способствуют снижению уровня конфликтности и профессионального стресса медицинских работников, что позволит повысить качество оказываемых медицинских услуг. В числе наиболее существенных ожидаемых результатов внедрения системы управления конфликтами и стрессами в медицинском учреждении можно назвать:

- улучшение качества предоставляемых медицинских услуг и повышение удовлетворенности потребителей;
- повышение результативности и эффективности деятельности при сокращении затрат на оказание медицинской помощи;

– увеличение заинтересованности персонала в качестве, а также создание такой морально-психологической атмосферы в коллективе, которая ориентирует персонал на долгосрочную перспективу.

Теоретической основой исследования являются труды отечественных и зарубежных ученых, разрабатывающих проблемы трудовых отношений, обеспечения их стабильности, способы предупреждения и разрешения организационных конфликтов. Информационную базу исследования составили законодательные и нормативно-правовые документы по проблемам труда Российской Федерации. В ходе исследования использовались данные официальной статистики министерства здравоохранения, а также медицинских учреждений. Изучены и обобщены литературные, реферативные и нормативные источники, а также результаты аналогичных исследований по тематике курсовой работы.

Методическая основа исследования представлена системным и комплексным подходами к изучению проблем управления организационными и трудовыми конфликтами в медицинских учреждениях.

Методы исследования. Для проверки указанной рабочей гипотезы и решения поставленных задач использовались следующие методы:

1) методы теоретического исследования: изучение и анализ литературы по тематике исследования, системный анализ, логическое моделирование социальных процессов, на основе чего определены исходные теоретические положения исследования, его основные понятия, направления;

2) эмпирические методы: наблюдение, опрос и анкетирование, изучение документации; анализ полученных результатов.

3) математические методы: статистическая обработка полученных данных.

Теоретическая значимость данного исследования заключается в разработке методических положений по формированию модели системы управления организационными конфликтами в медицинских учреждениях.

Практическая значимость работы заключается в возможности использования основных положений курсовой работы в качестве методической базы для принятия управленческих решений по управлению конфликтами и стрессами в медицинских учреждениях. Внедрение разработанной модели системы управления организационными конфликтами позволяет повысить качество оказываемых медицинских услуг пациентам.

Апробация. Результаты исследования обсуждались на заседаниях кафедры «Экономика и управление организацией» Самарского государственного технического университета.

Анализ конфликтной ситуации

1	Кто является участниками (оппоненты, сочувствующие, группа поддержки, провокаторы) конфликта?
2	Где происходит конфликт (внешние пределы в пространстве, во времени, а также в определенной социальной системе, в которой возникает и протекает конфликтное противостояние)?
3	К какому виду (по сферам проявления; по масштабам, длительности и напряженности; по субъектам конфликтного взаимодействия; по предмету конфликта; по источникам и причинам возникновения; по коммуникативной направленности; по социальным последствиям, по формам и степени столкновения; по способам и масштабам урегулирования) относится данный конфликт?
4	Объект конфликта
5	Предмет конфликта (проблема, которая становится причиной расхождения во взглядах и оценках оппонентов)
6	Каковы причины (социально-политические и экономические, социально-демографические, социально-психологические, индивидуально-психологические) конфликта?
7	Возможные методы диагностики (наблюдение, социометрия, изучение документов, эксперимент, опрос, системно-ситуационный анализ, математическое моделирование, личностные тесты) конфликта
8	Функции (интеграция персонала, активизация социальных связей, сигнализация об очагах социальной напряженности, содействие творческой инициативе, трансформация деловых отношений, информация об организации и ее персонале, профилактика противоборств) конфликта
9	Фазы и стадии конфликта (конфликтная ситуация, инцидент, эскалация противоборства, прекращение конфликта, анализ и оценка его результатов и последствий)
10	Стратегия (уклонение, приспособление, сотрудничество, конфронтация, компромисс) поведения в конфликте
11	Основные стрессоры
12	Методы разрешения конфликта
13	Технология управления конфликтом
14	Мероприятия по профилактике конфликтов и стрессов

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ДОКУМЕНТА

**РЕШЕНИЕ
комиссии по трудовым спорам**

1. Наименование организации, подразделения: _____

2. Фамилия, имя, отчество и должность (профессия) обратившегося работника: _____

3. Дата подачи и № заявления: _____

4. Дата рассмотрения спора: _____

5. Существо спора: _____

6. Присутствовали:

6.1. Члены комиссии:

а) представители работников:

(Фамилия, имя, отчество) (профессия, должность)

(Фамилия, имя, отчество) (профессия, должность)

(Фамилия, имя, отчество) (профессия, должность)

б) представители работодателя:

(Фамилия, имя, отчество) (профессия, должность)

(Фамилия, имя, отчество) (профессия, должность)

(Фамилия, имя, отчество) (профессия, должность)

в) приглашённые лица:

(Фамилия, имя, отчество) (профессия, должность)

(Фамилия, имя, отчество) (профессия, должность)

(Фамилия, имя, отчество) (профессия, должность)

7. Принятое решение и его обоснование: _____

8. Результаты голосования (количество голосов):

ЗА _____ ПРОТИВ _____ ВОЗДЕРЖАЛСЯ _____

9. Подписи:

Председатель комиссии: _____ / _____ /
(подпись) (Фамилия И.О.)

Члены комиссии: _____ / _____ /
(подпись) (Фамилия И.О.)

(подпись) (Фамилия И.О.)

_____/_____/_____
(подпись) (Фамилия И.О.)

_____/_____/_____
(подпись) (Фамилия И.О.)

_____/_____/_____
(подпись) (Фамилия И.О.)

10. Особое мнение членов комиссии: _____

_____/_____/_____
(подпись) (Фамилия И.О.)

_____/_____/_____
(подпись) (Фамилия И.О.)

М.П.

Надлежаще заверенную копию решения получил:

_____ 2013__ г. _____/_____/_____
(число/месяц/год) (подпись) (Фамилия И.О.)

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ДОКУМЕНТА

Памятка членам примирительной комиссии (посреднику) по рассмотрению коллективного трудового спора

Настоящая памятка определяет некоторые правила поведения члена примирительной комиссии (посредника) по рассмотрению коллективного трудового спора.

Отношения членов примирительной комиссии (посредника) со сторонами коллективного трудового спора

Основная задача примирительной комиссии – оказание помощи сторонам коллективного трудового спора в поисках взаимоприемлемого решения по урегулированию коллективного трудового спора на основе конструктивного диалога с соблюдением принципа равноправия сторон.

Примирительная комиссия не должна оказывать давления на стороны при принятии того или иного решения. Участие примирительной комиссии в рассмотрении коллективного трудового спора должно предоставлять сторонам дополнительные возможности для его мирного разрешения.

Примирительная комиссия должна быть готова дать сторонам предложения и альтернативы по процедуре и существу переговорного процесса для того, чтобы помочь успешному ходу переговоров.

Для эффективного выполнения членами примирительной комиссии своих обязанностей необходимо, чтобы стороны признавали их компетентность, объективность, беспристрастность и независимость.

Члены примирительной комиссии должны уметь анализировать ситуацию, тщательно оценивать возможные результаты своих предложений и рекомендаций.

Конфиденциальная информация, доверенная членами примирительной комиссии в процессе ее работы, не должна распространяться и использоваться ими прямо или косвенно для личной или иной выгоды.

Позиции каждой из сторон коллективного трудового спора на переговорах, их предложения, высказанные членам примирительной комиссии конфиденциально в ходе переговоров, не должны передаваться другой стороне без предварительного на то согласия стороны или лица, давшего информацию.

Члены примирительной комиссии должны искать приемлемые для сторон способы разрешения конфликта и стимулировать стороны к поиску компромисса, стремиться завершить коллективный трудовой спор на данном этапе.

Члены примирительной комиссии не должны принимать вознаграждения или ценные подарки от представителей сторон.

Личные качества члена примирительной комиссии (посредника)

Член примирительной комиссии должен обладать умением аргументировать, убеждать, оперировать обширной информацией, управлять дискуссией, чутко реагировать на смену настроения сторон, аккумулировать все позитивное, что можно было бы использовать для достижения согласия. Большое значение имеют также его стремление к пониманию, заинтересованность, умение выслушивать оппонента, снимать напряженность переговорного процесса.

Член примирительной комиссии в своей деятельности по урегулированию коллективных трудовых споров должен руководствоваться Конституцией Российской Федерации, Трудовым кодексом Российской Федерации, другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе по вопросам регулирования социально трудовых отношений и урегулирования коллективных трудовых споров.

Он должен знать методы ведения переговорного процесса. Желательно его знакомство с основными принципами работы профсоюзной организации, действующей системой разрешения индивидуальных жалоб, кадровой политикой и другими сторонами жизни организации.



Рис. П9.1. Диаграмма «Проблема – причины»

Задание на разработку организационного проекта по совершенствованию



Схема целей разработки проекта совершенствования системы управления конфликтами и стрессами в ГБУЗ СО Кинельская ЦБГ иР.

Таблица П11.1

Оперограмма выполнения функции разрешение трудовых конфликтов и споров

№ этапа	Наименование операции	Исполнители			
		Начальник отдела кадров	Конфликт-менеджер	Заведующие отделениями	Главный врач
1. Аналитический этап	Сбор и оценка информации, необходимой для разрешения конфликтной ситуации (противоречия, лежащие в основе конфликта; причины и непосредственный повод, приведший к конфликту; данные о конфликтующих сторонах: позиции участников, отстаиваемые цели, их отношения и прочее)				
2. Прогнозирование вариантов решения конфликтов	Прогнозирование возможных вариантов разрешения конфликта (прогнозирование наиболее и наименее благоприятного развития событий, наиболее реального развития событий)				
3. Определение путей разрешения конфликтов	Определение способов и методов разрешения конфликта, разработка плана разрешения конфликта				
4. Выполнение плана разрешения конфликта	Осуществление действий по реализации намеченного плана в соответствии с выбранным способом разрешения конфликта. При необходимости корректировка ранее намеченного плана				
5. Контроль выполнения	Наблюдение за выполнением плана разрешения конфликта. Контроль эффективности действий сторон				
6. Анализ результатов	Анализ полученного опыта в процессе разрешения конфликта и допущенных ошибок				

Таблица П12.1

**Социальные результаты мероприятий технологии
управления конфликтами и стрессами**

Функциональные подсистемы системы управления персоналом	Социальные результаты	Показатели
1. Подсистема планирования и маркетинга персонала	– обеспечение полной реализации потенциала медицинских работников; – формирование благоприятного имиджа медицинского учреждения	– сокращение числа конфликтов в связи с необоснованным увольнением персонала; – рост числа случаев положительного освещения деятельности учреждения в СМИ
2. Подсистема документационного обеспечения	– своевременная обработка поступающей и передаваемой документации; – предоставление сотрудникам полной, своевременной и достоверной информации работникам	– сокращение числа конфликтов в связи с созданием слаженного информационно-документационного обмена между работниками различных отделений
3. Подсистема организация условий труда	– обеспечение реализации системы требований психофизиологии и эргономики труда; – обеспечение соблюдения требований технической эстетики	– сокращение числа конфликтов в структурных подразделениях; – сокращение числа социально-трудовых конфликтов в расчете на одного работника; – увеличение удельного веса работников, удовлетворенных условиями труда; – повышение работоспособности
4. Подсистема трудовых отношений	– обеспечение своевременного выявления проблем в групповых и индивидуальных взаимоотношениях; – обеспечение соблюдения этических норм взаимоотношений (профессионально-этический кодекс врачей); – формирование благоприятного имиджа организации	– сокращение числа социально-трудовых конфликтов в расчете на одного работника; – сокращение потерь времени из-за социально-трудовых конфликтов; – увеличение удельного веса работников, удовлетворенных взаимоотношениями с руководством

Функциональные под-системы системы управления персоналом	Социальные результаты	Показатели
5. Подсистема развития персонала	<ul style="list-style-type: none"> – обеспечение условий для адаптации медицинского персонала к условиям работы в учреждении; – реализация и развитие индивидуальных способностей медицинских работников; – повышение конкурентоспособности медицинского персонала 	<ul style="list-style-type: none"> – сокращение требуемой продолжительности периода адаптации
6. Подсистема мотивации поведения персонала	<ul style="list-style-type: none"> – формирование чувства причастности работника к учреждению; – формирование справедливой системы вознаграждения за организационные достижения; – индивидуальные поощрения (почетные грамоты, благодарственные письма, привлечение к участию в управлении); – коллективные поощрения (доска почета, информированность, лучший по профессии, корпоративные вечера и др.) 	<ul style="list-style-type: none"> – повышение удельного веса работников, выражающих удовлетворение осознанием полезности труда; – сокращение числа конфликтов в связи с хорошо организованной справедливо системой вознаграждения; – повышение работоспособности
7. Подсистема социального развития	<ul style="list-style-type: none"> – формирование благоприятного социально-психологического климата; – профилактика и преодоление профессионального стресса медицинских работников; – разработка коллективных и индивидуальных программ по антистрессовому управлению; – проведение мероприятий, объединяющих весь персонал; – организация и проведение корпоративных мероприятий; – обеспечение механизма обратной связи с работниками 	<ul style="list-style-type: none"> – рост количества мероприятий, направленных на поддержание здорового образа жизни; – увеличение удельного веса сотрудников, удовлетворенных социально-психологическим климатом в их коллективе; – рост количества коллективных корпоративных мероприятий

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТА	5
2. ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТА	7
3. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ КУРСОВОГО ПРОЕКТА	8
4. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ	9
5. МЕТОДИКА НАПИСАНИЯ, СТРУКТУРА И ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТА	14
5.1. Структура курсового проекта.....	14
5.2. Рекомендации по разработке отдельных разделов курсового проекта	19
5.3. Правила оформления курсового проекта.....	32
6. ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ КУРСОВОГО ПРОЕКТА.....	33
6.1. Руководство и контроль выполнения курсового проекта	33
6.2. Процедура защиты курсового проекта.....	35
Список использованной литературы.....	38
ПРИЛОЖЕНИЯ	39
<i>Приложение 1</i>	39
<i>Приложение 2</i>	40
<i>Приложение 3</i>	41
<i>Приложение 4</i>	43
<i>Приложение 5</i>	44
<i>Приложение 6</i>	50
<i>Приложение 7</i>	51
<i>Приложение 8</i>	53
<i>Приложение 9</i>	54
<i>Приложение 10</i>	55
<i>Приложение 11</i>	56
<i>Приложение 12</i>	57

КАЛМЫКОВА Ольга Юрьевна
ГАГАРИНСКАЯ Галина Павловна

Технологии управления конфликтами и стрессами

Редактор *Н.В. Беганова*
Компьютерная верстка *Е.А. Образцова*
Выпускающий редактор *Ю.А. Петропольская*

Подписано в печать 01.04.16
Формат 60x84 1/16. Бумага офсетная
Усл. п. л. 3,52. Уч.-изд. л. 3, 25
Тираж 50 экз.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный технический университет»
443100, г. Самара, ул. Молодогвардейская, 244. Главный корпус

Отпечатано в типографии
Самарского государственного технического университета
443100, г. Самара, ул. Молодогвардейская, 244. Корпус № 8