

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ**

**ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ
ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ**

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

підготовки магістрів

напрямок підготовки 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність 242 «Туризм»

спеціалізація «Туризм»

Львів – 2018 рік

Розробники:

Соловйов В. Ф. кандидат педагогічних наук, доцент кафедри педагогіки і психології;

Матвійчук Т.Ф. кандидат педагогічних наук, ст. доцент кафедри педагогіки та психології .

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри педагогіки і психології Львівського державного університету фізичної культури

Протокол № 1 від "31" серпня 2018 року.

Завідувач кафедри, доцент _____ Соловйов В.Ф.

1. Опис навчальної дисципліни

| Найменування показників | Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень | Характеристика навчальної дисципліни | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| | | денна форма навчання | заочна форма навчання |
| Кількість кредитів - 3 | Галузь знань Психологія Напрямок підготовки 24 Сфера обслуговування | Нормативна | |
| Модулів - 2 | Спеціальність 242 Туризм | Рік підготовки: | |
| Змістових модулів - 2 | | 6-й | 7-й |
| Індивідуальне науково-дослідне завдання | | Семестр | |
| Загальна кількість годин - 90 | | 11-й | 14-й |
| Тижневих годин: - для денної форми навчання згідно графіку проходження навчальних дисциплін; - для заочної форми навчання згідно графіку проведення сесій. | Освітньо-кваліфікаційний рівень: магістр | Лекції | |
| | | 28 год. | 8 год. |
| | | Практичні, семінарські | |
| | | Лабораторні | |
| | | 32 год | 8 год. |
| | | Самостійна робота | |
| | | 28 год. | 74 год. |
| | | Індивідуальні завдання: | |
| Вид контролю: екзамен | | | |

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета викладання навчальної дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» – формування в майбутніх фахівців системи спеціальних знань щодо психосоціологічних підходів у сучасній управлінській парадигмі; оволодіння сучасними психологічними методами ефективного використання людських ресурсів; розуміння психологічних основ системного управління організаціями; набуття вмінь психологічного аналізу внутрішнього й зовнішнього середовища організації і практичних навичок психологічного забезпечення професійної діяльності, прийняття адекватних управлінських рішень для створення належного соціально-психологічного клімату в колективі. Озброїти майбутнього спеціаліста у галузі туристичної діяльності сучасними теоріями з конфліктології, розвинути вміння застосовувати їх у профілактиці та розв'язанні

конфліктів.

Завдання вивчення дисципліни «Психологія управління та конфліктологія»:

- допомогти майбутнім фахівцям усвідомити роль і значущість психологічного підходу в процесі управління;
- ознайомити з найважливішими теоретичними розробками, експериментальними й прикладними дослідженнями вітчизняних і зарубіжних психологів;
- підвищити рівень управлінської компетентності майбутніх туризмознавців завдяки отримання психологічної підготовки;
- навчити студента працювати з інформацією конфліктологічного характеру;
- навчити здійснювати накопичення, обробку та аналіз інформації конфліктологічного характеру;
- навчити працювати з відповідними джерелами інформації;
- зацікавити студента та спонукати його до подальшого поглиблення в основах конфліктології.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- зміст основних понять психології управління;
- предмет та методи психології управління;
- психологічні основи управлінської діяльності;
- психологічні особливості функцій управління;
- соціально-психологічні характеристики організації;
- психологічні особливості особистості управлінця;
- психологічні основи ділового спілкування;
- психологічні особливості управлінського впливу;
- психологічні основи прийняття управлінських рішень;
- психологічні особливості добору кадрів;

- психологічні основи управління нововведеннями в організації;
- психологічні особливості професійного самовиховання керівника;
- основні теоретичні підходи до визначення сутності та складових конфлікту;
- типологію конфліктів;
- причини виникнення і розвитку конфлікту.

вміти:

- аналізувати психологічні особливості управлінської діяльності та встановлювати причинно-наслідкові зв'язки між ними;
- виявляти основні закономірності управлінської діяльності;
- знаходити адекватні засоби впливу на людську психіку з метою зміни тих чи інших психічних явищ і утворень та оптимальні шляхи розв'язання управлінських задач;
- підвищувати результативність реалізації загальних функцій управління з урахуванням впливу психологічних чинників;
- регулювати поведінку підлеглих і здійснювати саморегуляцію;
- формувати індивідуальний стиль управління;
- використовувати методи вивчення особистості;
- здійснювати ефективний управлінський вплив;
- формувати продуктивні команди з урахуванням психологічних властивостей і міжособистісних стосунків;
- вести ділові переговори;
- складати характеристику ділових та особистісних якостей працівника;
- використовувати різноманітні шляхи підвищення ефективності спілкування;
- складати професіограму;
- оптимізувати умови та режим праці з урахуванням психологічних чинників;

- формувати та підтримувати сприятливий для успішної службової діяльності соціально-психологічний клімат в колективі;
- знаходити ефективні варіанти розв'язання конфліктів в колективі;
- проводити аналіз конфлікту з позицій різних теоретичних підходів у конфліктології;
- попереджати і конструктивно розв'язувати конфлікти в основних сферах життєдіяльності людини (в трудовому колективі, сім'ї, міжетнічних відносинах і соціально-політичній сфері) тощо.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1.

Тема 1. Предмет та методологічні основи психології управління. Психологічні основи управлінської діяльності. Психологічні особливості функцій управління.

Тема 2. Соціально-психологічні характеристики організації.

Тема 3. Психологічні особливості особистості управлінця.

Тема 4. Психологічні особливості управлінського впливу. Поняття про

Тема 5. Психологічні основи прийняття управлінських рішень.

Тема 6. Психологічні особливості добору кадрів.

Тема 7. Психологія професіоналізму управління.

Змістовий модуль 2.

Тема 8. Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна. Природа конфлікту.

Тема 9. Динаміка конфлікту і механізм його розвитку.

Тема 10. Класифікація конфліктів.

Тема 11. Сфери розгортання конфліктів.

Тема 12. Керування конфліктами.

Тема 13. Засоби вирішення конфліктів

Тема 14. Технології попередження конфліктів.

Тема 15. Профілактика конфліктів в організаціях.

4. Структура навчальної дисципліни

| Назви змістових модулів і тем | Кількість годин | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|---|-----------|-----|-----------|--------------|--------------|----|----------|-----|-----------|
| | денна форма | | | | | | заочна форма | | | | | |
| | усього | у тому числі | | | | | усього | у тому числі | | | | |
| | | л | п | лаб | інд | с.р. | | л | п | лаб | інд | с.р. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| Модуль 1 «Психологія управління» | | | | | | | | | | | | |
| Тема 1. Предмет та методологічні основи психології управління. Психологічні основи управлінської діяльності. Психологічні особливості функцій управління. | 6 | 4 | | 2 | | 1 | 7 | 1 | | | | 6 |
| Тема 2. Соціально-психологічні характеристики організації. | 6 | 2 | | 2 | | 1 | 7 | 1 | | | | 6 |
| Тема 3. Психологічні особливості особистості управлінця. | 6 | 2 | | 2 | | 2 | 6 | | | 1 | | 5 |
| Тема 4. Психологічні особливості управлінського впливу. | 6 | 2 | | 2 | | 2 | 6 | | | 1 | | 5 |
| Тема 5. Психологічні основи прийняття управлінських рішень. | 8 | 2 | | 4 | | 2 | 6 | 1 | | | | 5 |
| Тема 6. Психологічні особливості добору кадрів. | 6 | 2 | | 2 | | 2 | 7 | 1 | | 1 | | 5 |
| Тема 7. Психологія професіоналізму управління. | 6 | 4 | | 2 | | 1 | 6 | | | 1 | | 5 |
| Усього годин Модуль 1 | 45 | 18 | | 16 | | 11 | 45 | 4 | | 4 | | 37 |
| Модуль 2 «Конфліктологія» | | | | | | | | | | | | |
| Тема 8. Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна. Природа конфлікту. | 6 | 2 | | 2 | | 2 | 5 | | | | | 5 |
| Тема 9. Динаміка конфлікту і механізм його розвитку. | 6 | 2 | | 2 | | 2 | 7 | 1 | | 1 | | 5 |
| Тема 10. Класифікація конфліктів. | 5 | 2 | | 2 | | 1 | 7 | 1 | | 1 | | 5 |
| Тема 11. Сфери розгортання конфліктів. | 6 | 2 | | 2 | | 2 | 7 | 1 | | 1 | | 5 |
| Тема 12. Керування конфліктами. | 6 | 2 | | 2 | | 2 | 5 | | | 1 | | 4 |
| Тема 13. Засоби вирішення конфліктів. | 6 | 2 | | 2 | | 2 | 6 | 1 | | | | 5 |
| Тема 14. Технології попередження конфліктів. | 4 | | | 2 | | 2 | 4 | | | | | 4 |
| Тема 15. Профілактика конфліктів в організаціях. | 6 | 2 | | 2 | | 2 | 4 | | | | | 4 |
| Усього годин Модуль 2 | 45 | 14 | | 16 | | 15 | 45 | 4 | | 4 | | 37 |
| Усього годин | 90 | 28 | | 30 | | 30 | 90 | 8 | | 8 | | 74 |

5. Теми лекційних занять

| № | Назва теми | Кількість годин | |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|
| | | стаціонар | заочний |
| 1 | Предмет та методологічні основи психології управління. Психологічні основи управлінської діяльності. Психологічні особливості функцій управління. | 2 | 1 |
| 2 | Соціально-психологічні характеристики організації. | 2 | 1 |
| 3 | Психологічні особливості особистості управлінця. | 1 | |
| 4 | Психологічні особливості управлінського впливу. | 1 | |
| 5 | Психологічні основи прийняття управлінських рішень. | 2 | 1 |
| 6 | Психологічні особливості добору кадрів. | 2 | 1 |
| 7 | Психологія професіоналізму управління. | 2 | |
| 8 | Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна. Природа конфлікту. | 2 | |
| 9 | Динаміка конфлікту і механізм його розвитку. | 2 | 1 |
| 10 | Класифікація конфліктів. | 2 | 1 |
| 11 | Сфери розгортання конфліктів. | 2 | 1 |
| 12 | Керування конфліктами. | 2 | 1 |
| 13 | Засоби вирішення конфліктів. | 2 | |
| 14 | Технології попередження конфліктів. | | |
| 15 | Профілактика конфліктів в організаціях. | 2 | |
| Разом: | | 28 | 8 |

6. Теми лабораторних занять

| № | Назва теми | Кількість годин | |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|
| | | стаціонар | заочний |
| 1 | Предмет та методологічні основи психології управління. Психологічні основи управлінської діяльності. Психологічні особливості функцій управління. | 2 | |
| 2 | Соціально-психологічні характеристики організації. | 2 | |
| 3 | Психологічні особливості особистості управлінця. | 2 | 1 |
| 4 | Психологічні особливості управлінського впливу. | 2 | 1 |
| 5 | Психологічні основи прийняття управлінських рішень. | 4 | |
| 6 | Психологічні особливості добору кадрів. | 2 | 1 |
| 7 | Психологія професіоналізму управління. | 2 | 1 |
| 8 | Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна. Природа конфлікту. | 2 | |
| 9 | Динаміка конфлікту і механізм його розвитку. | 2 | 1 |
| 10 | Класифікація конфліктів. | 2 | 1 |
| 11 | Сфери розгортання конфліктів. | 2 | 1 |
| 12 | Керування конфліктами. | 2 | 1 |
| 13 | Засоби вирішення конфліктів. | 2 | |
| 14 | Технології попередження конфліктів. | 2 | |
| 15 | Профілактика конфліктів в організаціях. | 2 | |
| Разом: | | 30 | 8 |

7. Самостійна робота

| № | Назва теми | Кількість годин | |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|
| | | стаціонар | заочний |
| 1 | Предмет та методологічні основи психології управління. Психологічні основи управлінської діяльності. Психологічні особливості функцій управління. | 2 | 6 |
| 2 | Соціально-психологічні характеристики організації. | 2 | 6 |
| 3 | Психологічні особливості особистості управлінця. | 3 | 5 |
| 4 | Психологічні особливості управлінського впливу. | 2 | 5 |
| 5 | Психологічні основи прийняття управлінських рішень. | 2 | 5 |
| 6 | Психологічні особливості добору кадрів. | 3 | 5 |
| 7 | Психологія професіоналізму управління. | 2 | 5 |
| 8 | Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна. Природа конфлікту. | 2 | 5 |
| 9 | Динаміка конфлікту і механізм його розвитку. | 2 | 5 |
| 10 | Класифікація конфліктів. | 1 | 5 |
| 11 | Сфери розгортання конфліктів. | 2 | 5 |
| 12 | Керування конфліктами. | 2 | 4 |
| 13 | Засоби вирішення конфліктів. | 2 | 5 |
| 14 | Технології попередження конфліктів. | 2 | 4 |
| 15 | Профілактика конфліктів в організаціях. | 2 | 4 |
| Разом: | | 30 | 74 |

8. Індивідуальні завдання

Орієнтовна тематика рефератів:

1. Сучасні теорії управління.
2. Місце психології управління в системі сучасного соціогуманітарного знання.
3. Управління процесом групового прийняття рішень: американський та японський досвід.
4. Управління груповою динамікою в сучасній організації.
5. Створення іміджу керівника.
6. Вимоги до особистості керівника.
7. Стиль керівництва як фактор ефективності управління.
8. Умови ефективності навіювання та переконання як методів управлінського впливу.

9. Психологія стратегічного управління.
10. Психологічні закономірності ділового спілкування.
11. Феномен ділового спілкування і комунікативна компетентність.
12. Шляхи подолання психологічних бар'єрів у персоналу при впровадженні нововведень.
13. Управління інноваційними процесами в організації.
14. Психологічні основи поведінки керівника в конфліктних ситуаціях.
15. Явище маккіавелізму в управлінні.
16. Деструктивна й термінативна поведінка керівника.
17. Умови ефективності колективного управління, його переваги та недоліки.
18. Сутність конфлікту та його характерні риси.
19. Конфліктна ситуація та інцидент як передумови виникнення конфлікту.
20. Об'єктивні й суб'єктивні складові конфліктної взаємодії.
21. Характерні ознаки прояву конфлікту.
22. Види та типи конфліктів.
23. Типові причини виникнення конфліктів в організації.
24. Функції конфліктів і їхня спрямованість.
25. Вплив конфлікту на соціальне оточення та його учасників.
26. Позитивні та негативні наслідки конфліктів.
27. Правила поводження з конфліктами в організації.
28. Сутність системи управління конфліктами.
29. Модель організаційного механізму управління конфліктами.
30. Загальні принципи управління конфліктами.
31. Методи управління конфліктами.
32. Роль менеджера в процесі управління конфліктами.
33. Об'єктивна необхідність регулювання конфліктів у виробничих умовах.
34. Сутність і значення процесів профілактики та запобігання виникненню конфліктів.
35. Передумови успіху, труднощі профілактики та запобігання конфліктам.
36. Технологія профілактики й запобігання конфліктам.
37. Інструменти профілактики й запобігання конфліктам.

38. Інструменти управління емоціями у профілактиці й запобіганні конфліктам.
39. Технологія діагностики конфлікту.
40. Позиції та стилі поведінки учасників конфлікту.
41. Особливості прогнозування конфліктів.
42. Основні періоди й етапи розвитку конфлікту.
43. Ескалація конфлікту.
44. Реверсія конфлікту.
45. Форми, результати й критерії завершення конфліктів.
46. Динаміка конфлікту з урахуванням деформації взаємин його учасників.
47. Умови й фактори продуктивного завершення конфліктів.
48. Дії керівника в процесі розвитку конфлікту.
49. Сутність процесу розв'язання конфлікту.
50. Правила розв'язання конфліктів.
51. Типові помилки під час розв'язання конфліктів.
52. Технологія розв'язання конфлікту.

9. Методи навчання

Лекції: проблемні, з запланованими помилками, лекція-візуалізація.

Лабораторні заняття: дискусія, виконання тестових методик, вирішення психологічних задач та ситуацій.

Проведення лекційних і семінарських занять, індивідуально-консультативна робота, самостійна робота з літературою, в інформаційних мережах, підготовка і презентація виконаних робіт, виконання самостійних завдань. Індивідуально-консультативна робота передбачає взаємодію студентів з викладачем, по-перше, для відробки пропущених занять, співбесід з матеріалу, який не засвоєний студентами чи викликає певні труднощі; по-друге, для контакту зі студентами, які виконують самостійні завдання, проявляють інтерес і здібності до наукової роботи.

10. Методи контролю

В процесі вивчення дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» здійснюється поточний контроль у вигляді опитування, оцінки індивідуальних завдань, оцінка за результатами виконання тестових методик та інтерпретації їх результатів та участі студентів у дискусіях.

Використовується три види контролю: поточний, модульний і підсумковий.

Поточний контроль здійснюється у формі бальних оцінок за різні види самостійної та аудиторної роботи.

Модульний контроль (тематичне оцінювання з модулю) здійснюється на засаді письмової контрольної роботи, яка складається з двох частин: по-перше, тестові питання за змістом аудиторної роботи, по-друге, виконання завдання із самостійного опрацювання певних питань курсу, більша частина яких потребує творчого підходу.

Підсумковий контроль здійснюється за результатами поточного і модульного контролю. Якщо студенти повинні відпрацювати недоліки за навчальними модулями чи мають бажання підняти свій підсумковий бал, наприкінці семестру їм дається можливість зробити це шляхом написання додаткової контрольної роботи, а також складання екзамену.

Оцінювання навчальних досягнень студентів, таким чином, здійснюється у вигляді часткової та підсумкової атестації.

12. Розподіл балів, які отримують студенти

| Поточне тестування та самостійна робота | | | | | | | | | | | | | | | Сума |
|-----------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----------------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| Змістовий модуль N 1 | | | | | | | Змістовий модуль N 2 | | | | | | | | |
| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | T9 | T10 | T11 | T12 | T13 | T14 | T15 | 50 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |

T1, T2... T15- теми змістових модулів.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ECTS | Оцінка за національною шкалою | |
|----------------------------------------------|-------------|-------------------------------|------------|
| | | для екзамену | для заліку |
| | | | |

| | | | |
|----------|----------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 90 - 100 | A | відмінно | зараховано |
| 82 - 89 | B | добре | |
| 74 - 81 | C | | |
| 64 - 73 | D | задовільно | |
| 60 - 63 | E | | |
| 35 - 59 | F_x | незадовільно з можливістю повторного складання | не зараховано з можливістю повторного складання |
| 0 - 34 | F | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

13. Методичне забезпечення

1. Тексти лекцій.
2. Плани лабораторних занять.
3. Розробки тем, які винесені на самостійну роботу.

14. Рекомендована література

Базова:

1. Агеев В. С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы / В. С. Агеев. – М. : Изд-во МГУ, 1990. – 240 с.
2. Актуальные проблемы управления персоналом / Под. ред. Ю.П.Платонова. – СПб.: Делком, 1997. – 186 с.
3. Анцупов А. Я. Введение в конфликтологию / А. Я. Анцупов, А. А. Малышев. – Ужгород : МАУП, 1995. – 101с.
4. Анцупов А. Я. Конфликтология: междисциплинарный подход : обзор диссертационных исследований / А. Я. Анцупов, С. Л. Прошанов. – М. : Дом Советов, 1997. – 240 с.
5. Бандурка А. М. Конфликтология / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. — Х. : Ун-т ВД Украины, 1997.— 335 с.
6. Бандурка А.М., Бочарова С.П., Землянская Е.В. Психология управления. – Харьков: Фортуна-Пресс, 1998. – 464 с.
7. Бородкин Ф. М. Внимание: конфликт! / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. — Новосибирск : Наука, 1989. — 189 с.
8. Василюк Ф. Е. Психология переживания / Ф. Е. Василюк. — М. : Изд-во МГУ, 1984. – 200 с.
9. Гришина Н. В. Я и другие: общение в трудовом коллективе / Н. В. Гришина. – Л. : Лениздат, 1990. — 174 с.
10. Данчева О.В., Швалб Ю.М. Практична психологія в економіці та бізнесі. – К.: Лібра, 1998. – 270 с.
11. Дзвінчук Д.І. Психологічні основи ефективного управління. – К.: ЗАТ «НІЧЛАВА». – 2000. – 280 с.
12. Дмитриев А. Введение в общую теорию конфликтов / А. Дмитриев, В. Кудрявцев, С. Кудрявцев. – М., 1993. – 211 с.

13. Донцов А. И. Проблема объективных детерминант межличностного конфликта в группе / А. И. Донцов, Т. А. Полозова // Вестник МГУ. – 1982. – № 4. – С. 23–32. (Сер. 14, Психология)
14. Донненко Е. А. Личность: конфликт, гармония / Е. А. Донненко, Т. М. Титаренко. — К. : Политиздат, 1989. – 175 с.
15. Дороніна М.С., Григоренко А.М. Психологія управління, частина 1.: Навчальний посібник. – Харків, РВВ ХДЕУ, 1999. – 108 с.
16. Дороніна М.С., Григоренко А.М. Психологія управління, частина 2.: Навчальний посібник. – Харків, Вид. ХДЕУ, 2000. – 96 с.
17. Дружинин В. В. Введение в теорию конфликта / В. В. Дружинин, Д. С. Канторов, М. Д. Канторов —М. : Радио и связь, 1989. – 288 с.
18. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.
19. Зигерт В. Руководить без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг. – М. : Экономика, 1990. – 335 с.
20. Кабаченко Т.С. Психология в управлении человеческими ресурсами: Учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по направлению и спец. психологии. – СПб.: Питер, 2003. – 400 с.
21. Канатаев Ю. А. Психология конфликта / Ю. А. Канатаев. – М. : ВАХЗ, 1992. – 79 с.
22. Кулініч І.О. Психологія управління: Курс лекцій. – Л.: ВПВ ЛВЦНТЕІ, 2006. – 126 с.
23. Корнелиус Х. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр– М. : Стрингер, 1992. – 212 с.
24. Котанджян Г. С. Грани согласия-конфликта: цивилизационные проблемы теоретической и прикладной политологии / Г. С. Котанджян. – М. : Луч, 1992. – 183 с.
25. Крогиус Н. В. Личность в конфликте / Н. В. Крогиус. – Саратов : Изд-во Саратов. ун-та, 1976. –142 с.
26. Латынов В. В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон / В. В. Латынов // Иностран. психология. – 1993. – Т. 1, № 2. – С. 87–93.
27. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навч. посібник. – К.: ТОВ «УВПК Екс Об», 2000. – 512 с.
28. Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс. – СПб. : Питер, 1997. – 688с.
29. Мельник Л.П. Психологія управління: Курс лекцій. – 2-ге вид., стереотип. – К.: МАУП, 2002. – 176 с.
30. Олейник А. И. Основы конфликтологии / А. И. Олейник. – М. : АПО, 1992. – 53 с.
31. Основы конфликтологии. – М. : Юристъ, 1997. – 200 с.
32. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003. – 568 с.

33. Романова Е. С. Механизмы психологической защиты / Е. С/ Романова, Л. Р. Гребенников– Мытищи, 1996. – 139 с.
34. Роскошный А. П. Основи конфліктології / А. П. Роскошний. — Донецьк : Юго-Восток LTD, 1997. –184 с.
35. Рояк А. Л. Психологический конфликт и особенности индивидуального развития ребенка / А. Л. Рояк. – М. : Педагогика, 1988. – 118 с.
36. Рыбакова М. М. Конфликты и взаимодействие в педагогическом процессе / М. М. Рыбакова . – М. : Просвещение, 1991. – 128 с.
37. Савельева В.С. Психологія управління: Навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2005. – 320 с.
38. Савчин М., Зимянський А. Психологія управління: тексти лекцій. – Дрогобич : РВВ ДДПУ імені Івана Франка, 2009. – 293 с.
39. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления: Учеб. пособие. – Ростов н/Д.: Феникс, 1997. – 512 с.
40. Скотт Дж. Г. Конфликты, пути их преодоления / Дж. Г. Скотт– К. : Внеш-торгиздат, 1991. – 191 с.
41. Спиллман К. Р. Образы врага и эскалация конфликта / К. Р. Спиллман, К. К. Спиллман // Исследование международных конфликтов. – 1991. – № 3. – С. 61–82.
42. Фишер Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, Юри У. – М: Наука, 1990. – 158 с.
43. Шаленко В. Н. Конфликты в трудовых коллективах / В. Н. Шаленко. – М. : Изд-во МГУ, 1992. – 80 с.
44. Шибутани Т. Социальная психология / Т. Шибутани. – М. : Прогресс, 1968. – 535 с.
45. Щёкин Г.В. Организация и психология управления персоналом: учебно-методическое пособие. – К.: Изд-во МАУП, 2002. – 832 с.

Допоміжна

1. Алешина Ю. Е. Проблемы теории и практики медиации / Ю. Е. Алешина // Личность, общение, групповые процессы : сб. обзоров. – М. : ИНИОН, 1991. – С. 90–100.
2. Арсеньев Ю. Н., Шелобаев С. И., Давыдова Т. Ю. Управление персоналом. Модели управления: Учебное пособие для ВУЗов. – М.: Юнити, 2005. – 253 с.
3. Арская Л. П. Японские секреты управления: монография. – М.: Универсум, 1991. – 117 с.
4. Афанасьев М. В., Шемаева Л. Г., Верлока В. С. Основы менеджменту: Навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни / За ред. М. В. Афанасьєва. – Х. : ВД “ІНЖЕК”, 2003. – 484 с.
5. Базаров Т. Ю., Еремин Б. Л., Аксенова О. А. и др. Управление персоналом. – М: ЮНИТИ, 2000. – 264 с.
6. Бердников В. Л. Эволюция и прогресс / В. Л. Бердников. – Новосибирск : Наука, 1991. – 192 с.

7. Бизюкова И.В. Кадры управления: подбор и оценка. – М.: Экономика, 2006. – 150 с.
8. Блейк Р., Мутон Дж. Научные методы управления / Пер. с англ. – К.: Довбра, 1992. – 232 с.
9. Буткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.
10. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб. Питер, 2002. – 464 с. 3.
11. Дзвінчук Д. Конфлікти та способи їх подолання / Д. Дзвінчук // Віче. – 1999. – № 5. – С. 11–16.
12. Довгань П. Службові конфлікти та інтриги: різні види службових конфліктів / П. Довгань // Вісник Української Академії державного управління при Президенті України. – 2001. – № 2. – С. 403–413.
13. Донцов А. И. Психология коллектива / А. И. Донцов. – М. : Изд-во МГУ, 1984. – 208 с.
14. Євдокімова І. Конфлікти легітимності / І. Євдокімова // Бізнес-інформ. – 1997. – № 3.
15. Егоршин А.П. Основы управления персоналом: учебное пособие для студентов вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 352 с.
16. Журавлев А.Л. Психология управленческого взаимодействия (теоретические и прикладные проблемы): [монография]. – М. : Ин-т психологии РАН, 2004. – 476 с.
17. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта / А. Г. Здравомыслов. — М. : Аспект-Пресс, 1995. – 317 с.
18. Кабаченко Т.С. Психология управления: Учебное пособие для вузов. – М.: Изд-во пед. о-ва России, 2003. – 384 с.
19. Карамушка Л.М. Психологія управління закладами середньої освіти: Монографія. – К.: Ніка-Центр, 2000. – 332 с.
20. Карпинская Р. С. Социобиология: критический анализ / Карпинская Р. С, Никольский С. А. – М. : Мысль, 1988.
21. Климов Е.А. Психология профессионала. – М: ИПП; Воронеж: МОДЭК, 1996. – 400 с.
22. Козина И. М. Профсоюзы в коллективных трудовых конфликтах / И. М. Козина // Социологические исследования. – 2001. – № 5. – С. 49–56.
23. Коломінський Н.Л. Психологія менеджменту в освіті (соціально-психологічний аспект): Монографія. – К.: МАУП, 2000. – 286 с.
24. Конфліктологія / Л.М.Герасіна, М.І.Понов, Н.П.Осіпова та ін. – Х., 2002. – 256 с.
25. Кредісов А.І., Панченко Є.Г., Кредісов В.А. Менеджмент для керівників. – К.: Знання, 1999. – 556 с.
26. Крысько В. Г. Социальная психология: Учебник. – М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2002. – 447 с. Кривицька О. Як запобігати міжетнічним конфліктам / О. Кривицька // Віче. – 1998. – № 12. – С. 45–53.
27. Кричевский Р. Л. Психология малой группы / Кричевский Р. Л.,

- Дубовская Е. М. – М. : Изд-во МГУ, 1991. – 206 с.
28. Крушельницька О.В., Мельничук Д.П. Управління персоналом: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2003. — 453 с.
 29. Лавриенко В.Н. Психология и этика делового общения. – М.: Юнити, 2000. – 347 с.
 30. Лебедева М. М. Вам предстоят переговоры / М. М. Лебедева. – М. : Экономика, 1993. – 156 с.
 31. Леонова А.Б., Чернышева О.Н. Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития: хрестоматия. – М. : Радикс, 1995. – 443 с.
 32. Ложкин Г.В., Повякель Н.Н. Практическая психология конфликта: Учеб. пособ. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.
 33. Ложкін Г.В., Спасенников В. В., Комаровська В.Л. Економічна психологія: Навч. посіб. – К.: ВД "Професіонал", 2004. – 304 с.
 34. Лоренц К. Агрессия / К. Лоренц. – М. : Прогресс, 1994. – 272 с.
 35. Лукашевич Н.П. Теорія і практика самоменеджменту. – К: МАУП, 1998. – 360 с.
 36. Машков В.Н. Психология управления: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2002. – 254 с.
 37. Международные конфликты. – М. : Международные отношения, 1972. – 238 с.
 38. Межэтнические конфликты в странах зарубежного Востока. – М. : Наука, 1991. – 276 с.
 39. Муэрс Р. Эффективное управление / Пер. с англ. – М.: Фипресс, 2001. – 264 с.
 40. Мэйтланд Я. Руководство по управлению персоналом в малом бизнесе. – М., 2006. – 237 с.
 41. Наука управляти: з історії менеджменту. Хрестоматія: Навч. посіб. – К.: Либідь, 1993. – 304 с.
 42. Нергеш Я. Поле битвы – стол переговоров / Я. Нергеш. – М. : Международные отношения, 1989. – 264 с.
 43. Орбан-Лембрик Л.Е. Основи психології управління: Монографія. – Івано-Франківськ: Плай, 2002. – 426 с.
 44. Організаційна поведінка: Навч.-метод, посіб. для самост. вивч. дисц. / Л.М.Савчук, Н.Ю.Бутенко, А.М.Власова та ін. – К.: КНЕУ, 2001. – 249 с.
 45. Основи практичної психології: Підручник для вузів / В.Панок, Т.Титаренко, Н.Чепелева та ін.: Підручник. – К.: Либідь, 2003. – 533 с.
 46. Панкратов В.Н. Психотехнология управления людьми: Практ. руководство. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. – 336 с.
 47. Паркинсон М. Использование психологии в бизнесе: практическое руководство для менеджеров: пер. с англ. – М.: НИРРО, 2003. – 263 с.
 48. Пачковський Ю.Ф. Психологія підприємництва. – К.: Каравела, 2006. – 408 с.
 49. Пиаже Ж. Психология: междисциплинарные связи и система наук / Ж.

- Пиаже // Хрестоматия по психологии. – М. : Просвещение, 1977.
50. Плюснин Ю. Проблема биосоциальной эволюции: теоретико-методологический анализ / Ю. Плюснин. – М. : Наука, 1990. – 240 с.
 51. Пономарев Ю. П. Игровые модели: математические методы, психологический анализ / Ю. П. Пономарев. – М. : Наука, 1991. – 160 с.
 52. Природа, феноменология и динамика конфликтов в современном мире : тез. докл. Междунар. науч.-практ. конф. – Черновцы, 1993. – Ч. 2. – 184 с.
 53. Психология менеджмента: Учебник / Под. ред. Г.С.Никифорова. – СПб: Изд-во СПбГУ, 2000.
 54. Психологія. Підручник / За ред. Ю.Л.Трофімова, – 3-тє вид., стереотип. – К.: Либідь, 2001. – 558 с.
 55. Рубин Дж. Социальный конфликт / Рубин Дж., Пруит Д., Сунг Хе Ким. – М. : ОлнаПресс, 2002. – 352 с.
 56. Рубинштейн С. Л. Бытие и сознание / С. Л. Рубинштейн. – М. : Изд-во АН СССР, 1957. – 328 с.
 57. Рубинштейн С. Л. Проблемы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – М. : Педагогика, 1976.
 58. Розанова В.А. Психология управления: Учебное пособие / В.А.Розанова. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Журнал «Управление персоналом», 2003. – 416 с.
 59. Рыжов О. Политические конфликты / О. Рыжов. – М. : ВУ, 1997. – 64 с.
 60. Савчин М. Соціальна психологія. – Дрогобич: Відродження, 2000. – 274 с.
 61. Терещенко В.І. Організація і управління: досвід США. – К.: Знання, 1990. 48 с.
 62. Собчик Л. Н. Диагностика межличностных отношений / Л. Н. Собчик. – М. : МКЦ, 1990. – 47 с.
 63. Сулимова Т. С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов / Т. С. Сулимова.– М.: Изд. ин-та практ. психологии, 1996. – 175с.
 64. Сысенко В. А. Супружеские конфликты / В. А. Сысенко. – М. : Мысль, 1989. – 173 с.
 65. Съедин С. И. Основы управления / С. И. Съедин. – М. : ТА, 1996.
 66. Урбанович А.А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
 67. Фельдман Д. М. Политология конфликта / Д. М. Фельдман. – М., 1998. – 199 с.
 68. Фельзер А.Б. Доброневский О.В. Техніка роботи керівника. – К.: Вища школа, 1993. – 342 с.
 69. Хміль Ф. І. Управління персоналом: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Академвидав, 2006. – 488 с.
 70. Хоронжий А.Г. Основы социального управления: Навч. посіб. – Л.: Магнолія Плюс, 2006. – 220 с.
 71. Швалб Ю.М., Данчева О.В. Практична психологія в економіці та бізнесі.

- К.: Лібра, 1998. – 270 с
72. Шевцов В. М. Межнациональные конфликты: механизмы их разрешения / В. М. Шевцов. – М. : Г АВС, 1994. – 44 с..
73. Щёкин Г.В. Практическая психология менеджмента. – К.: Украина, 1994. – 399 с.
74. Ядов В. А. Социологическое исследование: методология, программа, методы / В. А. Ядов. – М. : Наука, 1987. – 245 с.

15. Інформаційні ресурси

1. Базило С. Традиційні та інноваційні методи розв'язання конфліктів у діяльності державних службовців [Електронний ресурс] / С. Базило // Персонал. – 2007. – № 8 – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0009007.pdf>
2. Баклицький І.О. Психологія праці [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/psihologiya_pratsi_-_baklitskiy_io.
3. Безкоштовний консультаційно-інформаційний тур / Центр управління персоналом. – Режим доступу: <http://center-personal.livejournal.com/82837.html>
4. Вишневская А. В. Конфликтология : курс лекций [Электронный ресурс] / А. В. Вишневская. – РУДН, 2003. – Режим доступа : <http://www.humanities.edu.ru/db/msg/46605>
5. Ворожейкин И. Е. Конфликтология : учебник [Электронный ресурс] / Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д. К. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 240 с. – Режим доступа : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0009010.pdf>
6. Дельфия... Мое слово.ру. – Режим доступу: www.myword.ru.
7. Дмитриев А. В. Конфликтология : учеб. пособие [Электронный ресурс] / А. В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – 320 с. – Режим доступа : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0009009.pdf>
8. Дятченко Л. Я. Механизмы социальной регуляции в технологии управления конфликтом [Электронный ресурс] / Дятченко Л. Я., Сперанский В. И. – Режим доступа : <http://www.xserver.ru/>
9. Зінчина О. Б. Конфліктологія : навч. посіб. [Електронний ресурс] / О. Б. Зінчина. – Х. : ХНАМГ, 2007. – 164 с. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008958.pdf>
10. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии : курс лекций [Электронный ресурс] / Д. П. Зеркин. – Ростов-н/Д : Феникс, 1998. – 480 с. – Режим доступа: http://ebooks.znu.edu.ua/files/2007/08/edu_29sept2006_381.rar
11. Конфліктологія : навч. посіб. [Електронний ресурс] / за заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. – К. : КНЕУ, 2003. – 315 с. – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0009008.pdf>
12. Кулініч І.О. Психологія управління [Електронний ресурс]. – Режим

- доступу: http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/psihologiya_upravlinnya_-_kulinich_io.
13. Меткин М. В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов [Электронный ресурс] / М. В. Меткин. – Режим доступа : <http://dvo.sut.ru/libr/soirl/i119metk/index.htm>
 14. Мир Психологии – Режим доступа: www.psychology.net.ru.
 15. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. 2-ге видання, доповнене ("Академвидав") [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://academia-ps.com.ua/product/203>.
 16. Нагаєв В. М. Конфліктологія : навч. посіб. [Електронний ресурс] / В. М. Нагаєв. – К. : Центр навч. літ., 2004. – 198 с. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008959.pdf>
 17. Орлянський В. С. Конфліктологія : навч. посіб. [Електронний ресурс] / В. С. Орлянський. – К. : Центр навч. літ., 2007. – 160 с. – Режим доступу : <http://www.culonline.com.ua/index.php?newsid=109>
 18. Пірен М. І. Кофліктологія [Електронний ресурс] / М. І. Пірен. – К. : МАУП, 2005. – 360 с. – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008957.PDF>
 19. Слободянюк А.В., Андрущенко Н.О. Психологія управління та конфліктологія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://posibnyku.vntu.edu.ua/psihol/>.
 20. Психологія / Библиотека Нестор – Режим доступу: <http://libelli.ru/sc/psych.htm>.
 21. Психологія управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://osvita.ua/vnz/reports/psychology/10080/>.
 22. PSYLIB – Психологическая библиотека Киевского Фонда содействия развитию психической культуры. – Режим доступу: <http://psylib.kiev.ua/>.
 23. Скібіцька Л. І. Конфліктологія [Електронний ресурс] / Л. І. Скібіцька. – К. : ЦУЛ, 2007. – 384 с. – Режим доступу : <http://www.culonline.com.ua/index.php?newsid=398>
 24. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : підручник [Електронний ресурс] / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постоловський. – Суми : Університетська книга”, 2008. – 240 с. – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008960.pdf>
 25. Убейволк О. О. Конфліктологія : метод. рек. для студ. денного відділення спеціальності «Логістика» [Електронний ресурс] / О. О. Убейволк. – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 60 с. – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/09/konfliktologie.pdf>
 26. Убейволк О. О. Конфлікт як прояв соціальної комунікації [Електронний ресурс] / Убейволк О. О. // Грані : альманах. – 2010. – № 5(73). – С. 107–111. – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0009011.pdf>

Екзаменаційні вимоги з дисципліни *«Психологія управління та конфліктологія»* для студентів 6 курсу напрямку «Туризм»

Розділ 1. «Психологія управління».

1. Предмет, завдання та зміст психології управління.
2. Місце психології управління в системі сучасного соціогуманітарного знання.
3. Методологія і методи психології управління.
4. Історія становлення та розвитку психології управління як самостійної науки.
5. Управління як соціальний феномен.
6. Функціональний аналіз управлінської діяльності.
7. Особистість у психології управління.
8. Психологія організації в управлінні.
9. Психологічна характеристика групи як структурного елементу організації.
10. Соціально-економічні особливості трудового колективу та психологічний потенціал групи.
11. Види та класифікація груп у трудовому колективі.
12. Групові норми і цінності, групова диференціація.
13. Психологія управління мікрогрупами в трудовому колективі.
14. Психологічний захист особистості керівника.
15. Психологічні основи переконання та навіювання.
16. Чинники, які впливають на формування оптимального соціально-психологічного клімату в трудовому колективі.
17. Особистість керівника, її структура і шляхи формування.
18. Форми спрямованості особистості керівника.
19. Вимоги до керівників у сучасних умовах.
20. Стилi управління.
21. Авторитет керівника та його роль в управлінні трудовим колективом.
22. Формування іміджу керівника.
23. Особливості групового прийняття рішень.
24. Психологічна структура управлінської діяльності.

25. Класифікація функцій управління.
26. Психологічні особливості реалізації функцій управління.
27. Психологія професіоналізму управлінської діяльності.
28. Соціально-психологічні особливості управління.
29. Психологія управління людськими ресурсами.
30. Класифікація управлінських рішень.
31. Психологічні аспекти прийняття і організації виконання управлінських рішень.
32. Психологічні основи індивідуального підходу керівника до підлеглих у процесі управління.
33. Роль особистості керівника в оптимізації соціально-психологічного клімату колективу.
34. Основні психологічні особливості добору кадрів.
35. Здійснення кар'єри працівниками організацій.
36. Психологія професіоналізму управління.
37. Типи мотивації та етапи професійного вдосконалення керівника.
38. Психологічні аспекти мотивації працівників.
39. Задоволеність працею працівників організацій.
40. Особливості прояву професійного стресу у працівників організацій.
41. Вияви синдрому "професійного вигорання" у працівників організацій.
42. Лідерство в групах і колективах. Типологія лідерства.
43. Психологічні основи ділового спілкування в управлінні.
44. Стратегія і тактика прийняття управлінського рішення в складних ситуаціях.
45. Психологічні причини конфліктів. Методи та прийоми запобігання і розв'язання конфліктів.
46. Психологічні засади управління інноваційними процесами в організації.
47. Психологія ділового спілкування в управлінні.
48. Можливості впровадження організаційних змін.
49. Розкрийте поняття психології професіоналізму в управлінні.

50. Назвіть етапи професійного самовдосконалення керівника.

Розділ 2. «КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

1. Поняття про конфлікт, його психологічна сутність та функції.
2. Виникнення і розвиток конфліктології як галузі наукових знань про конфлікти.
3. Джерела та умови виникнення конфліктів.
4. Динаміка розвитку конфлікту.
5. Проблема конфлікту у вітчизняній психології.
6. Проблема конфлікту в зарубіжній психології.
7. Методи вивчення конфліктів.
8. Методологічні основи дослідження конфліктів: структурний, функціональний, біхевіористський підходи.
9. Місце конфлікту в житті людини.
10. Визначте позитивні і негативні сторони конфлікту.
11. Класифікація основних типів і видів конфліктів.
12. Внутрішньоособистісні, міжособистісні та групові конфлікти.
13. Конфлікти в малих і великих групах та організаціях.
14. Соціальні і політичні конфлікти.
15. Міжнаціональні і міжетнічні конфлікти.
16. Психологічні наслідки внутрішньоособистісних конфліктів.
17. Стратегії, тактики, стилі поведінки в конфліктах.
18. Міжособистісні конфлікти, їх сутність, причини виникнення та способи подолання.
19. Конфлікти в організаціях, їх форми, види та причини виникнення.
20. Форми спілкування, їх вплив на виникнення та подолання конфліктів.
21. Особливості та психологічні умови ефективності стилю поведінки в конфліктах.
22. Конфлікти в педагогічній сфері, їх сутність, позитивні і негативні сторони (показати на прикладах).

23. Взаємозв'язок міжособистісних і внутрішньоособистісних конфліктів.
24. Міжгрупові конфлікти та їх специфіка.
25. Педагогічні конфлікти як вид соціальних конфліктів та їх психологічна специфіка.
26. Особливості і умови прогнозування конфліктів.
27. Профілактика конфліктів, її умови.
28. Вибір стилю поведінки в конфлікті.
29. Технології попередження конфліктів.
30. Місце психотерапії в конфліктах.
31. Психологічне консультування в конфліктології.
32. Роль соціально-психологічного тренінгу в попередженні конфлікту.
33. Культура спілкування і поведінки як психологічний чинник профілактики конфліктів.
34. Технології спілкування в конфлікті.
35. Характеристика стадій розбору конфлікту.
36. Етапи врегулювання конфлікту.
37. Прямі методи розв'язання конфліктів.
38. Побічні методи розв'язання конфліктів.
39. Особливості засобів, методів і прийомів захисту в конфліктах.
40. Прийоми психологічного захисту в конфліктах.
41. Подолання психологічного захисту в конфліктних ситуаціях.
42. Дипломатична стратегія і продуктивні етапи виходу з конфлікту.
43. Конфлікт і творчість, їх взаємодія.
44. Конструктивне вирішення конфліктів.
45. Технології педагогічної конфліктології.
46. Об'єктивні умови, які сприяють профілактиці деструктивних конфліктів.
47. Суб'єктивні способи попередження передконфліктних ситуацій.
48. Оцінка взаємовідношень в групі (колективі) і виявлення прихованих конфліктів між людьми.
49. Компетентна оцінка результатів діяльності людини.

50. Прийняття обґрунтованих управлінських рішень.