

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
Імені Івана Боберського

Курс-тренінг
«ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ
ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ»
РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
підготовки магістрів

галуз знань 24 “ Сфера обслуговування ”

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

рівень вищої освіти: Магістр

Львів

Розробники:

Криштанович С. В. кандидат наук з державного управління, доцент,
доцент кафедри педагогіки і психології.

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

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

Протокол № 13 від "28" грудня 2020 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 24 Сфера обслуговування	Нормативна	
Модулів - 2	Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа	Рік підготовки:	
Змістових модулів - 2		5-й	6-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання		Семестр	
Загальна кількість годин - 90		2-й	1-й
Тижневих годин: - для денної форми навчання згідно графіку проходження навчальних дисциплін	Рівень вищої освіти: магістр	Лекції	
		-	-
		Практичні, семінарські	
		30 год	10
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
60 год.	80		
Індивідуальні завдання:			
Вид контролю: екзамен			

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни курс-тренінг «Психологія управління та конфліктологія» є 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. Основні засади конфліктології. Теорія та практика розв'язання конфліктів.

Завдання вивчення дисципліни курс-тренінг «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;
- сутність та складові конфлікту;
- типологію конфліктів;
- причини виникнення і розвитку конфлікту.

Програмні результати навчання:

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти таких результатів навчання:

1) загальні компетентності:

ЗК6.Здатність спілкуватися та співпрацювати з фахівцями інших галузей, адаптуватися у соціальному та професійному середовищі.

ЗК7.Вміння використовувати психологічні закономірності управління та динаміки конфліктів для аналізу конкурентних управлінських ситуацій та різні методи конструктивного розв'язання конфліктів в управлінні організаціями.

2) фахові компетентності:

ФК10.Здатність управляти комерційною, маркетинговою, фінансовою діяльністю, розробляти антикризові програми діяльності корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання:

РН9. Здатність формувати продуктивні команди з урахуванням психологічних властивостей і міжособистісних стосунків.

РН 11. Уміння складати характеристику ділових та особистісних якостей працівника; використовувати різноманітні шляхи підвищення ефективності спілкування; складати професіограму.

РН14. Вільно володіти державною мовою і використовувати її в професійній діяльності.

РН15. Практикувати використання іноземних(ної) мов(мови) у професійній діяльності. Вміти здійснювати спілкування іноземною мовою під час проведення презентацій, зустрічей і засідань, вирішення конфліктів, ведення ділових переговорів; опрацьовувати інформацію та складати професійну документацію іноземною мовою.

РН 24. Запобігати конфліктам і конструктивно їх розв'язувати в основних сферах життєдіяльності людини (в трудовому колективі, сім'ї, міжетнічних відносинах і соціально-політичній сфері) тощо.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Психологія управління

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.

Тема 5. Психологічні основи прийняття управлінських рішень.

Тема 6. Психологічні особливості добору кадрів.

Тема 7. Психологія професіоналізму управління.

Змістовий модуль 2. Конфліктологія

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		2			4	6		2			4
Тема 2. Соціально-психологічні характеристики організації.	6		2			4	6		2			4
Тема 3. Психологічні особливості особистості управлінця.	6		2			4	6					6
Тема 4. Психологічні особливості управлінського впливу.	6		2			4	6					6
Тема 5. Психологічні основи прийняття управлінських рішень.	6		2			4	6					6
Тема 6. Психологічні особливості добору кадрів.	6		2			4	6					6
Тема 7. Психологія професіоналізму управління.	6		2			4	6					6
Усього годин Модуль 1	42		14			28	42		4			38
Модуль 2 «Конфліктологія»												
Тема 8. Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна. Природа конфлікту.	6		2			4	6		2			4
Тема 9. Динаміка конфлікту і механізм його розвитку.	6		2			4	6		2			4
Тема 10. Класифікація конфліктів.	6		2			4	6					6
Тема 11. Сфери розгортання конфліктів.	6		2			4	6					6
Тема 12. Керування конфліктами.	6		2			4	6					6
Тема 13. Засоби вирішення конфліктів.	6		2			4	6					6
Тема 14. Технології попередження конфліктів.	6		2			4	6					6
Тема 15. Профілактика конфліктів в організаціях.	6		2			4	6		2			4

<i>Усього годин Модуль 2</i>	48	16		32	48	6		42
Усього годин	90	30		60	90	10		80

5. Теми практичних занять

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

6. Теми лабораторних занять (не передбачено)

7. Самостійна робота

№	Назва теми	Кількість годин	
		стаціонар	заочний
1	Предмет та методологічні основи психології	4	4

	управління. Психологічні основи управлінської діяльності. Психологічні особливості функцій управління.		
2	Соціально-психологічні характеристики організації.	4	4
3	Психологічні особливості особистості управлінця.	4	6
4	Психологічні особливості управлінського впливу.	4	6
5	Психологічні основи прийняття управлінських рішень.	4	6
6	Психологічні особливості добору кадрів.	4	6
7	Психологія професіоналізму управління.	4	6
8	Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна. Природа конфлікту.	4	4
9	Динаміка конфлікту і механізм його розвитку.	4	4
10	Класифікація конфліктів.	4	6
11	Сфери розгортання конфліктів.	4	6
12	Керування конфліктами.	4	6
13	Засоби вирішення конфліктів.	4	6
14	Технології попередження конфліктів.	4	6
15	Профілактика конфліктів в організаціях.	4	4
Разом:		60	80

8. Індивідуальні завдання (для студентів, які навчаються за графіком сприяння)

- **Матеріали самопідготовки;**
- **Самостійні роботи (теми рефератів):**

1. Управління конфліктами як аспект професійної діяльності сучасного управлінця, менеджера.
2. Перемога в конфліктному протистоянні як проблема.
3. Фактори та умови, що сприяють/заважають реалізації стратегії «перемогти-перемогти» в конфліктному протистоянні.
4. Ефективне спілкування як спосіб і умова конструктивного вирішення конфліктів.

5. Розуміння конфлікту в межах різних психологічних напрямків та концепцій.
6. Психологічні засади вирішення внутрішньо особистісних конфліктів.
7. Психологічні чинники виникнення та загострення міжособистісних конфліктів.
8. Соціально-психологічна специфіка конфліктів між особистістю та групою.
9. Явище маккіавелізму в управлінні.
10. Стратегії (стилі) поведінки в конфлікті, виділені К.Томасом і Р.Кілменом.
11. Переваги та недоліки (проблемні аспекти) поведінкових стратегій з моделі Томаса-Кілмена.
12. Динаміка конфлікту з урахуванням деформації взаємин його учасників.
13. Умови й фактори продуктивного завершення конфліктів.
14. Роль конфліктів у житті людини.
15. Управління конфліктами як цілеспрямованої діяльності.
16. Оцінка ефективності різних видів стратегій вирішення конфліктів.

9. Методи навчання

Під час вивчення навчальної дисципліни використовуються такі методи:

- тренінг із застосуванням технічних засобів (мультимедійний проектор, папір, ватман, фломастери, стікери, скотч.), які головним чином спрямовані на дискусію навколо попередньо визначених тем та розв'язання типових ситуативних завдань з комунікації в організації.

Тренінг обумовлений створенням навчально-експериментальної обстановки, яка забезпечує розуміння учасниками групи того, які індивідуальні чи групові психологічні події відбуваються в процесах міжособистісного спілкування, як кожний з учасників впливає на інших.. Необхідним елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни є самостійна робота студентів з науковою літературою та нормативними актами з питань комунікації.

Тривалість тренінгу – 4 год.

Структура тренінгу з дисципліни «Психологія управління та конфліктологія»

Частина тренінгу	Завдання тренінгу	Вправи	Тривалість
Вступна	Створити сприятливий психологічний простір. Засвоїти правила роботи групи. Налагодження зворотного зв'язку “студент-група” і “група-студент”.	Знайомство. Правила. Розминка. Очікування. Вправи на рефлексію.	До 15 хв.
Основна	Оцінка рівня поінформованості щодо проблеми. Актуалізація проблеми та конкретних завдань для її вирішення. Надання інформації. Засвоєння знань. Формування умінь, навичок. Підведення підсумків щодо змісту роботи.	Інтерактивні техніки. Вправи на оцінку групових процесів, стану групи.	Різниця між вступною і заключною частинами.
Заключна	Підведення підсумків щодо процесу роботи. Оцінка отриманого досвіду. Налаштування учасників на атмосферу звичайного життя.	Вправи на рефлексію та відновлення сил учасників. Прощання.	До 15 хв.

10. Методи контролю

Поточний контроль – це оцінювання навчальних досягнень студента (рівень теоретичних знань та практичні навички з тем) під час проведення аудиторних занять (практичних), організації самостійної роботи та активності студента на занятті.

Поточний контроль реалізується у формі:

- опитування,
- тестування,
- експрес-контролю,
- контролю засвоєння навчального матеріалу,
- запланованого на самостійне опрацювання студентом тощо.

При контролі систематичності та активності роботи студента оцінці підлягають:

- відвідування практичних занять;
- активність на практичних заняттях;

- рівень засвоєння знань програмного матеріалу.

Методи оцінювання: експрес опитування; поточне тестування; розв'язок ситуаційних

задач; складання словника іншомовних термінів за темою; конспект на тему; анотація додатково вивченої літератури; оцінка індивідуального проекту; підсумкова контрольне опитування.

При цьому студент набирає бали за роботу на практичних заняттях, виконання самостійної та індивідуальної роботи. Студенти, які брали участь у науковій діяльності, отримують додаткові бали.

Екзамен полягає в оцінці засвоєння студентом навчального матеріалу з певної дисципліни та на підставі підсумкового (семестрового) контролю рівня і якості засвоєння теоретичних знань та практичних вмінь і навичок з навчальної дисципліни.

Екзаменаційні вимоги

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. Деструктивна й термінативна поведінка керівника.
16. Умови ефективності колективного управління, його переваги та недоліки.
17. Сутність конфлікту та його характерні риси.
18. Конфліктна ситуація та інцидент як передумови виникнення конфлікту.
19. Об'єктивні й суб'єктивні складові конфліктної взаємодії.
20. Характерні ознаки прояву конфлікту.
21. Види та типи конфліктів.
22. Типові причини виникнення конфліктів в організації.
23. Функції конфліктів і їхня спрямованість.
24. Вплив конфлікту на соціальне оточення та його учасників.
25. Позитивні та негативні наслідки конфліктів.
26. Правила поводження з конфліктами в організації.
27. Сутність системи управління конфліктами.
28. Модель організаційного механізму управління конфліктами.
29. Загальні принципи управління конфліктами.
30. Методи управління конфліктами.
31. Роль менеджера в процесі управління конфліктами.
32. Об'єктивна необхідність регулювання конфліктів у виробничих умовах.
33. Сутність і значення процесів профілактики та запобігання виникненню конфліктів.
34. Передумови успіху, труднощі профілактики та запобігання конфліктам.
35. Технологія профілактики й запобігання конфліктам.
36. Інструменти профілактики й запобігання конфліктам.
37. Інструменти управління емоціями у профілактиці й запобіганні конфліктам.
38. Технологія діагностики конфлікту.
39. Позиції та стилі поведінки учасників конфлікту.
40. Особливості прогнозування конфліктів.
41. Основні періоди й етапи розвитку конфлікту.
42. Ескалація конфлікту.
43. Реверсія конфлікту.
44. Форми, результати й критерії завершення конфліктів.
45. Дії керівника в процесі розвитку конфлікту.
46. Сутність процесу розв'язання конфлікту.
47. Правила розв'язання конфліктів.

48. Типові помилки під час розв'язання конфліктів.

49. Технологія розв'язання конфлікту.

11. Розподіл балів за видами контролів

Форма навчання	Поточний контроль та самостійна робота															Сума
	Психологія управління та конфліктологія															
	Змістовий модуль 1							Змістовий модуль 2								
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	
Денна (усього балів)	0- 5	0- 5	0- 5	0- 5	0- 5	0- 5	0- 15	0- 5	0- 5	0-5	0-5	0-5	0-5	0-5	0- 20	100
Опитування	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 12	0- 2	0- 2	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	0- 17	
Конспекти самопідготовки	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1	
Самостійні роботи	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	
Заочна (усього балів)	0- 10	0- 15	0- 3	0- 3	0- 3	0- 3	0- 3	0- 10	0- 15	0-3	0-3	0-3	0-3	0-3	0- 15	
Опитування	0- 7	0- 12						0- 7	0- 12						0- 12	
Конспекти самопідготовки	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1	
Самостійні роботи	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	
Екзамен															100	

У випадку отримання менше 61 балу за результатами семестрового контролю, студент здійснює обов'язкове перескладання екзамену.

Формула за якою розраховуємо підсумковий контроль студента:

Підсумковий контроль = (Поточний контроль та самостійна робота + Екзамен) / 2

Самостійна робота – форма організації навчального процесу, яка передбачає виконання завдань здобувачем вищої освіти під методичним керівництвом викладача, але без його безпосередньої участі.

Індивідуальна робота - форма організації навчального процесу, яка забезпечує реалізацію творчих можливостей здобувача вищої освіти через

індивідуально спрямований розвиток його здібностей, науково-дослідну роботу і творчу діяльність.

Наукова робота – виконане під керівництвом викладача наукове дослідження тієї чи іншої проблеми, яке відповідає науковим принципам, має певну структуру, містить результати власного пошуку, власні висновки.

Екзамен - це форма підсумкового (семестрового) контролю рівня і якості засвоєння студентами теоретичних знань та практичних вмінь і навичок з навчальної дисципліни.

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

12. Методичне забезпечення

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

13. Рекомендована література

Основна:

1. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту : навч. посіб. Київ : Каравела, 2017. 304 с.

2. Калениченко Р. А., Харіна О. Є., Доценко К. М. Основи психології та конфліктології для фахової підготовки економістів : навч. посіб. Ірпінь, 2016. 308 с.

3. Психологія конфлікту: комплекс навч.-метод. забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей / Укл.: М. О. Кононець. Київ : НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. 48 с.

4. Психологія управління: курс лекцій для студентів денної і заочної форм навчання напряму підготовки 6.030103 «Практична психологія» / укладач О.С. Юрков. – Мукачєво: МДУ, 2017. - 179 с.

5. Свидрук І.І., Миронов Ю.Б. Психологія управління та конфліктологія : підручник. - Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. - 320 с.

6. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. – Харків: УкрДУЗТ, 2020. – 52 с.

7. Штифурак В. Є. Психологія управління та конфліктологія : навч. посіб. Вінниця : Видавничо-редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2017. 252 с.

Допоміжна:

8. Алексеєнко Н. В. Конфліктологічна компетентність майбутнього інженера: теорія і практика. Директор школи, ліцею, гімназії : Всеукраїнський науково-практичний журнал. Спец. тематич. вип. «Міжнародні Челпанівські психолого-педагогічні читання». Київ : Гнозис, 2019. № 2. Том I (24). С. 181-190.

9. Афанасьєв М. В., Шемаєва Л. Г., Верлока В. С. Основи менеджменту: Навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни / За ред. М. В. Афанасьєва. – Х. : ВД «ІНЖЕК», 2003. – 484 с.

10. Буткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.

11. Галаган В. Я., Орлов В. Ф., Отич О. М. Конфліктологія : конспект лекцій для підготовки магістрів усіх форм навчання. Київ : ДЕТУТ, 2008. 293 с.

12. Грицюк К. Чому виникають конфлікти? Психолог. 2007. № 25-27. С. 78-79.

13. Дзвінчук Д.І. Психологічні основи ефективного управління. – К.: ЗАТ «НІЧЛАВА». – 2000. – 280 с.

14. Довгань П. Службові конфлікти та інтриги: різні види службових конфліктів / П. Довгань // Вісник Української Академії державного управління при Президентові України. – 2001. – № 2. – С. 403–413.

15. Дороніна М.С., Григоренко А.М. Психологія управління, частина 2.: Навчальний посібник. – Харків, Вид. ХДЕУ, 2000. – 96 с.

16. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.

17. Егоршин А.П. Основы управления персоналом: учебное пособие для студентов вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 352 с.

18. Карамушка Л.М. Психологія управління закладами середньої освіти: Монографія. – К.: Ніка-Центр, 2000. – 332 с.
19. Карамушка Л.М., Дзюба Т.М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): Монографія. – К. – Полтава, 2009. – 268 с
20. Коваленко Д. В. Конфліктологія : навч. посіб. Харків : Точка, 2012. 221 с.
- 10 Котлова Л. О. Психологія конфлікту: курс лекцій. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с.
21. Коломінський Н.Л. Психологія менеджменту в освіті (соціально-психологічний аспект): Монографія. – К.: МАУП, 2000. – 286 с.
22. Конфліктологія / Л.М.Герасіна, М.І.Понов, Н.П.Осипова та ін. – Х., 2002. – 256 с.
23. Крушельницька О.В., Мельничук Д.П. Управління персоналом: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2003. — 453 с.
24. Кулініч І.О. Психологія управління: Курс лекцій. – Л.: ВПВ ЛВЦНТЕІ, 2006. – 126 с.
25. Лавриенко В.Н. Психология и этика делового общения. – М.: Юнити, 2000. – 347 с.
26. Ложкин Г.В., Повякель Н.Н. Практическая психология конфликта: Учеб. пособ. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.
27. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. Київ : Професіонал, 2006. 416 с.
28. Ложкін Г.В., Спасенников В. В., Комаровська В.Л. Економічна психологія: Навч. посіб. – К.: ВД "Професіонал", 2004. – 304 с.
29. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навч. посібник. – К.: ТОВ «УВПК Екс Об», 2000. – 512 с.
30. Машков В.Н. Психология управления: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2002. – 254 с.
31. Мельник Л.П. Психологія управління: Курс лекцій. – 2-ге вид., стереотип. – К.: МАУП, 2002. – 176 с.
32. Муэрс Р. Эффективное управление / Пер. с англ. – М.: Фипресс, 2001. – 264 с.
33. Мэйтланд Я. Руководство по управлению персоналом в малом бизнесе. – М., 2006. – 237 с.
34. Орбан-Лембрик Л.Е. Основи психології управління: Монографія. – Івано-Франківськ: Плай, 2002. – 426 с.
35. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003. – 568 с.
36. 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.

37. Орлов В. Ф., Отич О. М., Фурса О. О. Психологія конфлікту : навч.-метод. посіб. для підготовки магістрів усіх форм навчання. Київ : ДЕДУТ, 2008. 422 с.
38. Паркинсон М. Использование психологии в бизнесе: практическое руководство для менеджеров: пер. с англ. – М.: НИРО, 2003. – 263 с.
39. Пачковський Ю.Ф. Психологія підприємництва. – К.: Каравела, 2006. – 408 с.
40. Психологія. Підручник / За ред. Ю.Л.Трофімова, – 3-тє вид., стереотип. – К.: Либідь, 2001. – 558 с.
41. Рубин Дж. Социальный конфликт / Рубин Дж., Пруит Д., Сунг Хе Ким. – М. : ОлнаПресс, 2002. – 352 с.
42. Савельєва В.С. Психологія управління: Навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2005. – 320 с.
43. Савчин М. Соціальна психологія. – Дрогобич: Відродження, 2000. – 274 с.
44. Савчин М., Зимянський А. Психологія управління: тексти лекцій. – Дрогобич : РВВ ДДПУ імені Івана Франка, 2009. – 293 с.
45. Слободянюк, А. В. Психологія управління та конфліктологія : навчальний посібник для практичних та семінарських занять / А. В. Слободянюк, Н. О. Андрущенко. – Вінниця : ВНТУ, 2010. – 120 с.
46. Урбанович А.А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
47. Фесенко Г. Г. Психологія управління та конфліктологія: Конспект лекцій (для студентів спеціальності 8.14010101 «Готельна і ресторанна справа») / Г. Г. Фесенко; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2013. – 132 с.
48. Хміль Ф. І. Управління персоналом: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Академвидав, 2006. – 488 с.
49. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління. Підручник. 3-тє вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 664 с.
50. Хоронжий А.Г. Основи соціального управління: Навч. посіб. – Л.: Магнолія Плюс, 2006. – 220 с.
51. Щєкин Г.В. Организация и психология управления персоналом: учебно-методическое пособие. – К.: Изд-во МАУП, 2002. – 832 с.

Інформаційні ресурси інтернет:

52. 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>

53. Баклицький І.О. Психологія праці [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/psihologiya_pratsi_-_baklitskiy_io.

54. Безкоштовний консультаційно-інформаційний тур / Центр управління персоналом. – Режим доступу: <http://center-personal.livejournal.com/82837.html>

55. 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>

56. 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>

57. 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>

58. Кулініч І.О. Психологія управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/psihologiya_upravlinnya_-_kulinich_io.

59. 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>

60. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua.

61. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. 2-ге видання, доповнене ("Академвидав") [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://academia-ps.com.ua/product/203>.

62. 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>

63. 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>

64. Психология / Библиотека Нестор – Режим доступу: <http://libelli.ru/sc/psych.htm>.

65. Психологія управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://osvita.ua/vnz/reports/psychology/10080/>.

66. Репозитарій ЛДУФК імені Івана Боберського. – Режим доступу: <http://repository.ldufk.edu.ua/>

67. 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>

68. Слободянюк А.В., Андрущенко Н.О. Психологія управління та конфліктологія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://posibnyku.vntu.edu.ua/psihol/>.

69. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : підручник [Електронний ресурс] / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постолювський. – Суми : Університетська книга”, 2008. – 240 с. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008960.pdf>

70. 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>

71. 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>