

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

**«ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ
ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ»**

ПРОГРАМА
нормативної навчальної дисципліни
підготовки магістрів
галузь знань **24 «Сфера обслуговування»**
спеціальність **242 «Туризм»**

Львів – 2022 рік

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО: Львівським державним університетом
фізичної культури імені Івана Боберського Міністерства освіти і науки України

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: доктор педагогічних наук, професор,

професор кафедри педагогіки і психології
Криштанович С. В.

«___» грудня 202__ року, протокол № _____

Вступ

Програма вивчення нормативної навчальної дисципліни курс-тренінг «Психологія управління та конфліктологія» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм».

Програма передбачає набуття студентами теоретичних умінь і практичних навичок в психологічному управлінні колективами й організаціями різних форм власності й різної правової форми з урахуванням специфіки їх функціонування в умовах ринкових відносин.

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» є психологічні закономірності управлінської діяльності, психологічних стосунків і поведінки людей в установі чи організації, традиційні соціально-психологічні явища (соціально-психологічний клімат, спілкування та ін.); психологія праці; конфлікт, його форми, способи вирішення та характер зіткнення. Конфлікт - найбільш гострий спосіб вирішення суперечностей, що виникають в процесі взаємодії, суть якого полягає в протидії суб'єктів конфлікту й зазвичай супроводжується негативними емоціями.

Міждисциплінарні зв'язки: зміст і програма нормативної навчальної дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» тісно пов'язана з дисциплінами, які характеризують об'єкт та суб'єкт управління або окремі його функції в туристичній галузі, а саме «Менеджмент», «Управління персоналом», «Державне управління у сфері обслуговування та спорті», «Методи і моделі прийняття управлінських рішень», «Соціальна та корпоративна відповідальність», «Самоменеджмент та ефективне лідерство», «Психологія», «Педагогіка», «Соціологія» та використовує емпіричні дані, концептуальні основні теоретичні моделі як самостійні, так і будь-якої іншої науки, методи і способи, які дозволили б поглиблювати вивчення конфліктів.

Структурними елементами економіки будь-якої країни є організації, які забезпечують виробництво послуг і товарів для населення. Діяльність цих організацій завбачає певну систему управління. Завдяки управління організаціями було сформовано особливу категорію працівників, а саме

керівників (менеджерів), завдання яких полягало у плануванні, організуванні, мотивуванні, контролю та координуванні дій інших членів організації. Суб'єктом і об'єктом управління є люди. При цьому у своїй діяльності, поведінці вони керуються певними цілями, мотивами, уявленнями, емоціями, настроями. Тому ефективність управлінської діяльності, яка обумовлюється результативністю та ефективністю організації у несталому зовнішньому середовищі, залежить від психіки конкретних особистостей. Виходячи з цього, досліджувати управлінську діяльність необхідно через дослідження суб'єктів та об'єктів управління, тобто за допомогою психології, зокрема психології управління. Психологія управління як наука виникла на початку ХХ століття і швидко розвивається. Цей процес зумовлено науково-технічним прогресом, нарощення масштабів виробництва, зростанням ролі людського фактора та розвитком науки психології.

Конфлікти завжди пов'язані з боротьбою інтересів людей або їх поглядів, в котрих значну роль відіграє психологічний фактор. Через цикл психологічних дисциплін конфліктологія робить глибоке осмислення проблемних ситуацій, протиріч, драм і трагедій, сприяє більш умілій поведінці з опонентами, пошуку психологічних резервів особистості для запобігання проблемних ситуацій, а також виходу з них або їх розв'язанню, якщо конфлікт вже розпочався.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

1. Психологія управління.
2. Конфліктологія.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «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.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» є:

- 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 ними психологічної підготовки;
- навчити студента працювати з інформацією конфліктологічного характеру; навчити здійснювати накопичення, обробку та аналіз такої інформації; навчити працювати з відповідними джерелами інформації;
- зацікавити студента та спонукати його до подальшого поглиблення в основах конфліктології.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

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, розвитку та стратегії вирішення конфлікту.

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

1) загальні компетентності:

ЗК2. Здатність до спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);

ЗК4. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

2) фахові компетентності:

СК5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління;

СК8. Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом.

Програмні результати навчання:

ПРН7. Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті;

ПРН10. Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач;

ПРН12. Вміти делегувати повноваження та керівництво організацією (підрозділом).

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 години / 3 кредити ECTS.

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Тема 1. Предмет та методологічні основи психології управління.

Психологічні основи управлінської діяльності.

Об'єкт, предмет, завдання психології управління. Функції управлінської діяльності. Основні підходи до аналізу змісту управління в сучасній вітчизняній та зарубіжній літературі. Процесний та системно-структурний підходи як найбільш продуктивні для вивчення суті управління.

Поняття про внутрішню та зовнішню структуру управління в організації. Базові, управлінські функції, які виділяються при першому рівні аналізу управління. Тотожність та відмінність понять «управління» та «менеджмент» у вітчизняній та зарубіжній науці та практиці.

Роль соціально-психологічних досліджень у вирішенні завдань управління. Сутність понять: «метод», «методика», «техніка», «процедура дослідження». Принципи побудови соціально-психологічних досліджень. Основні види соціально-психологічних досліджень. Емпіричні дослідження та їх роль у підвищенні ефективності управління. Етапи проведення психологічних досліджень. Зміст і структура програми дослідження.

Методи отримання фактичного матеріалу. Спостереження. Аналіз документів і продуктів діяльності. Опитування. Основні різновиди опитування: анкетування й інтерв'ювання. Соціально-психологічні тести. Соціометричні

методи. Експеримент у психологічному дослідженні: природний та лабораторний. Метод експертів. Метод незалежних характеристик. Метод фокус-груп. Метод «мозкового штурму». Метод групової дискусії. Аналіз управлінських ситуацій. Навчально-рольові та ділові ігри. Соціально-психологічний тренінг.

Тема 2. Психологічні особливості особистості управлінця

Поняття про психологічну готовність особистості до виконання певного виду діяльності. Підходи до розуміння природи психологічної готовності: функціональний та особистісний.

Психологічна готовність керівників до управління як важливий чинник оптимізації їх діяльності. Основні компоненти структури психологічної готовності: мотиваційний, когнітивний, операційний, особистісний. Взаємозв'язок та взаємодоповнюваність основних компонентів готовності.

Мотиваційний компонент психологічної готовності до управління як сукупність мотивів, які забезпечують успішність управлінської діяльності. Основні групи мотивів.

Когнітивний компонент психологічної готовності до управління як система знань, які необхідні керівникові для успішного управління. Характеристика основних груп знань, які визначають ефективність управління організаціями.

Операційний компонент психологічної готовності як комплекс умінь та навичок, які забезпечують успішність управлінської діяльності. Основні види управлінських умінь та навичок.

Особистісний компонент психологічної готовності до управління як сукупність особистісних характеристик керівника, які впливають на ефективність управлінської діяльності. Аналіз основних груп особистісних характеристик керівника.

Тема 3. Психологічні основи прийняття управлінських рішень керівниками

Розроблення і прийняття управлінських рішень – важлива ланка діяльності менеджера. Основні етапи прийняття управлінського рішення. Прийняття управлінського рішення як результат взаємодії зовнішніх (об'єктивних) та внутрішніх (суб'єктивних) факторів. Основні вимоги, яким мають відповідати управлінські рішення.

Роль колегіального підходу до прийняття управлінських рішень керівниками. «Управлінська команда» і процес прийняття управлінських рішень. Організаційні форми колегіального прийняття управлінських рішень.

Форми колегіального генерування управлінською командою нових ідей, підходів. Роль гетерогенних та гомогенних груп у прийнятті колегіальних рішень у системі освіти.

Позитивні характеристики колегіальних форм прийняття управлінських рішень. Додаткові труднощі, які виникають у процесі застосування колегіальних форм. Урахування керівником психологічних закономірностей прийняття індивідуальних та колегіальних форм прийняття управлінських рішень як умова забезпечення їх ефективності.

Види мотивації в управлінні організаціями. Потреби як основа виникнення мотивів працівників організацій. Співвідношення потреб, мотивів, цілей, конкретних дій та результатів діяльності працівників організацій. Основні види мотивів особистості. Позитивна та негативна мотивація. Структура потреб працівників. Співвідношення різних видів потреб.

Залежність позитивної мотивації діяльності працівників від міри мотивації керівника. Основні умови забезпечення мотивації діяльності керівника. Основні стратегії забезпечення мотивації працівників. Умови реалізації стратегії позитивної мотивації. Вибір керівником негативної або позитивної стратегії мотивації працівника в конкретній управлінській ситуації.

Тема 4. Ефективність керівництва управлінського персоналу. Соціальні ролі персоналу організації

Поняття про керівництво. Основні підходи до визначення змісту поняття «керівництво» в психолого-управлінській літературі.

Поняття про стиль керівництва. Основні функції стилю керівництва. Вплив стилю керівництва на ефективність управління. Основні стилі керівництва: демократичний, авторитарний та ліберальний. Позитивні та негативні характеристики кожного зі стилів керівництва.

Структура індивідуального стилю керівництва. Вплив конкретних управлінських ситуацій на вияви індивідуального стилю керівництва.

Основні групи факторів, які впливають на стиль керівництва: об'єктивні та суб'єктивні. Врахування взаємодії об'єктивних та суб'єктивних факторів при визначенні керівником оптимального стилю керівництва колективом.

Соціальна позиція як певне положення, місце працівника в системі управлінських відносин. Співвідношення соціальних позицій та соціальних ролей. Соціальна позиція як статична характеристика, соціальна роль як динамічна характеристика працівника. Визначення соціальної ролі.

Вплив соціальних очікувань (експектацій) на зміст соціальних ролей працівників організацій. Залежність соціальних очікувань від впливу різних соціальних факторів. Професійно-функціональні ролі працівників організацій та їхні ролі в інших соціальних сферах. Основні види професійно-функціональних ролей особистості.

Посадова інструкція як спеціальний нормативний документ, який регламентує професійно-функціональні ролі працівників. Основні розділи посадової інструкції.

Основні етапи забезпечення ефективної рольової поведінки працівника в процесі управління. Персоніфікація діяльності. Фактори, які впливають на прийняття функціонально-професійної ролі працівником. Причини неприйняття професійно-функціональних ролей працівником. Роль санкцій у

забезпеченні ефективної рольової поведінки працівників.

Тема 5. Соціально-психологічні характеристики організації

Особистість в організації. Структура особи, властивості особи та їх прояви у поведінці, діяльності, спілкуванні. Особливості розумових процесів, культура професійного мислення. Управління емоційним станом людини. Психічні стани та працездатність. Організаторські здібності. Знання, уміння та навички управлінської діяльності та особистісної взаємодії. Методи вивчення особи. Складання характеристики.

Психологічні закономірності розвитку групи. Механізми групового впливу. Соціально-психологічні характеристики колективу. Спілкування в організації, рольова взаємодія. Психологія керівного впливу та дисципліни праці. Психологічні бар'єри стосовно нововведень, мотивація нововведень.

Психологічні основи управлінських функцій.

Психологічні служби на підприємствах: суть, роль, завдання, структура, обов'язки.

Психологічні аспекти інформаційного забезпечення управління та процесу прийняття рішень. Характерні помилки. Взаємоадаптація людини та комп'ютера в системах управління.

Психологічна структура професійної діяльності, професіографія.

Психологічні основи організації праці та її безпеки. Управлінська діяльність в екстремальних ситуаціях.

Тема 6. Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна. Природа конфлікту

Історія становлення та розвиток конфліктології як науки. Становлення конфліктології в Україні. Етапи її розвитку як науки. Теорія конфлікту. Предмет, структура, методи та функції конфліктології. Зв'язки з іншими науками та майбутньою професійною діяльністю.

Конфлікт як зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій. Основні види конфліктів в організаціях: внутрішньоособистісні; міжособистісні; внутрішньогрупові; міжгрупові. Вертикальні та горизонтальні конфлікти.

Основні причини виникнення конфліктів в організаціях. Об'єктивно-суб'єктивна природа виникнення конфліктів. Особливості конфліктів «ролей», «бажань», «норм поведінки» при внутрішньоособистісних, міжособистісних, внутрішньогрупових та групових конфліктах.

Роль конфлікту в регуляції поведінки та діяльності працівників організацій. Наявність двох аспектів у конфлікті як психологічному явищі: негативного (деструктивного) та позитивного (конструктивного).

Негативні (деструктивні) функції конфліктів. Позитивні (конструктивні) функції конфліктів. Переважання негативних та позитивних функцій конфліктів залежно від уміння керівників організацій здійснювати управління конфліктами.

Основні поняття природи, типології, динаміки конфліктів. Джерела виникнення конфліктів та їхня функціональна роль. Будова конфлікту. Аналітичні ознаки конфлікту: цілі, мотиви. Часово-просторові форми прояву конфлікту. Сигнали конфлікту. Мова конфлікту. Типологія та динаміка конфлікту. Діагностика конфлікту.

Тема 7. Структура та динаміка конфліктів в організації та механізм його розвитку

Основні елементи психологічної структури конфлікту. Сторони конфлікту як конкретні учасники конфліктної ситуації. Характеристика сторін конфлікту при внутрішньоособистісних, міжособистісних, внутрішньогрупових та міжгрупових конфліктах.

Умови перебігу конфлікту як зовнішній контекст, в якому виникає та розвивається конфлікт. Матеріально-економічні та соціальні умови перебігу

конфлікту.

Образ конфліктної ситуації як уявлення про конфліктну ситуацію, що виникають в учасників конфлікту. Основні складові образу конфліктної ситуації. Необхідність формування об'єктивних образів (уявлень) про конфлікт в учасників конфлікту.

Основні способи поведінки людей у конфліктній ситуації. Основні фактори, які впливають на вибір тих чи інших способів поведінки учасниками конфлікту. Вибір способу поведінки під час конфлікту залежно від конкретної конфліктної ситуації.

Основні етапи (стадії) конфлікту. Виникнення об'єктивної конфліктної ситуації (стадія потенційного конфлікту). Стадія усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації. Перехід до конфліктної поведінки. Демонстрація учасниками конфлікту основних способів поведінки. Поглиблення (ескалація) конфлікту або його «згортання» (припинення) залежно від реалізації учасниками конфлікту того чи іншого способу поведінки. Вирішення конфлікту як заключна стадія конфлікту. Способи вирішення конфлікту.

Взаємодія керівників організацій та практичних психологів як необхідна умова вирішення конфліктів. Особливості динаміки конфліктів в організаціях.

Тема 8. Психологічні особливості різних форм конфліктів

Форми прояву конфліктів. Методи вивчення та психокорекція. Мистецтво управління своїм внутрішнім станом. Правила поведінки. Способи зняття психоемоційного напруження. Картографування конфлікту.

Проблеми міжособистісного конфлікту в робочій групі. Суть міжособистісного конфлікту. Керівник як посередник у конфлікті.

Соціальні конфлікти: типи, природа, психологія. Типи соціальних конфліктів. Соціальне напруження як джерело конфлікту. Методи вирішення соціальних конфліктів. Соціально-психологічні основи політичних конфліктів. Війна як специфічний тип політичного конфлікту. Процедура міжнародного

переговорного процесу. Психологія міжнаціональних конфліктів. Проблеми формування національної свідомості. Проблеми маргіналів у сучасному суспільстві.

Тема 9. ОРГАНІЗАЦІЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ. ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЯХ

Комунікація як обмін інформацією між учасниками управлінської взаємодії в організаціях. Основні структурні елементи комунікації. Психологічна характеристика структурних елементів комунікації. Основні цілі комунікацій в організації.

Характеристика основних етапів комуникативного процесу в організації. Основні види комунікацій, які здійснюються в організаціях: зовнішні та внутрішні.

Комуникативні бар'єри як один із видів психологічних бар'єрів. Функції комуникативних бар'єрів. Причини виникнення комуникативних бар'єрів: об'єктивні; суб'єктивні. Психологічні умови запобігання виникненню комуникативних бар'єрів в організаціях.

Аналіз конфліктного стану та ситуації. Загальні принципи прогнозування конфліктів та запобігання їм. Психологічна саморегуляція в конфліктній ситуації. Долання психологічних бар'єрів. Прогнозування міжетнічних і міжнаціональних конфліктів та запобігання їм. Культура вирішення міжконфесійного конфлікту. Профілактика сімейних конфліктів. Психологічна допомога сім'ям.

Умови конструктивного вирішення конфліктів. Фактори, що впливають на результативність вирішення конфліктів.

Тема 10. Особливості психології управління та конфліктології в сфері обслуговування

Психологічний аналіз управлінського процесу в готельно-ресторанному господарстві. Цілі, важливі для функціонування та розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Унікальність, неповторність і складність місії організації готельно-ресторанного бізнесу. Принципи ефективної корпоративної культури.

Прийоми створення гарного враження. Уявлення про психологічний тип клієнта у готельному або ресторанному бізнесі. Типологія клієнтів на основі параметрів поведінки. Увага клієнта – одна з центральних проблем психології у готельно-ресторанному господарстві. Прийоми, за допомогою яких можна привернути увагу і зацікавити клієнта.

Складність реалізації персоналом трудових функцій та психологічна парадоксальність покладених на них професійних завдань. Персоніфікована та персоналізована поведінка фахівців як частина їх професійної культури.

Амбівалентність психологічної природи ресторанної сфери. Зміна психологічних і соціальних властивостей ресторанного простору залежно від ступеня його насичення персоналом та відвідувачами. Психічне і фізичне самопочуття персоналу ресторану.

Психологія конфлікту в готельному бізнесі. Сутність і місце конфлікту в сфері надання послуг гостинності. Конфлікти між клієнтом і адміністрацією.

Виникнення конфлікту через грубе ставлення працівника соціально-культурного сервісу до споживача або навпаки. Рекомендації, які дозволяють впоратися з агресією гостя. Конфлікти між співробітниками підприємств і між самими клієнтами. Правила запобігання конфліктам у закладах гостинності.

3. Рекомендована література

Базова:

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. – Мукачево: 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 Президенті 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. Криштанович М. Ф. Роль та функції соціальної реклами в системі публічного управління держави [Електронний ресурс] / Криштанович Мирослав Федорович, Криштанович Світлана Володимирівна // Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування. – 2017. – № 1. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2017_1_18
24. Криштанович С. Вплив державно-управлінських рішень на міжнародні економічні відносини України / Світлана Криштанович, Анастасія Куцмида //

Економіко-соціальні відносини в галузі фізичної культури та сфері обслуговування : матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф. – Львів, 2021. – С. 24–25.

25. Куцмида А. Ефективність адаптивних підходів до врегулювання конфлікту між персоналом та гостем в індустрії гостинності / Анастасія Куцмида, Світлана Криштанович // Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика : зб. тез доп. Всеукр. наук.-практ. конф. молодих учених, асп. і студ. – Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2021. – С. 126–128.

26. Крушельницька О.В., Мельничук Д.П. Управління персоналом: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2003. — 453 с.

27. Кулініч І.О. Психологія управління: Курс лекцій. – Л.: ВПВ ЛВЦНТЕІ, 2006. – 126 с.

28. Лавриенко В.Н. Психология и этика делового общения. – М.: Юнити, 2000. – 347 с.

29. Ложкин Г.В., Повякель Н.Н. Практическая психология конфликта: Учеб. пособ. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.

30. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. Київ : Професіонал, 2006. 416 с.

31. Ложкін Г.В., Спасенников В. В., Комаровська В.Л. Економічна психологія: Навч. посіб. – К.: ВД "Професіонал", 2004. – 304 с.

32. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навч. посібник. – К.: ТОВ «УВПК Екс Об», 2000. – 512 с.

33. Машков В.Н. Психология управления: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2002. – 254 с.

34. Мельник Л.П. Психологія управління: Курс лекцій. – 2-ге вид., стереотип. – К.: МАУП, 2002. – 176 с.

35. Муэрс Р. Эффективное управление / Пер. с англ. – М.: Фипресс, 2001. – 264 с.

36. Мэйтланд Я. Руководство по управлению персоналом в малом бизнесе. – М., 2006. – 237 с.

37. Орбан-Лембрик Л.Е. Основи психології управління: Монографія. – Івано-Франківськ: Плай, 2002. – 426 с.
38. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003. – 568 с.
39. Організаційна поведінка: Навч.-метод, посіб. для самот. вивч. дисц. / Л.М.Савчук, Н.Ю.Бутенко, А.М.Власова та ін. – К.: КНЕУ, 2001. – 249 с.
40. Орлов В. Ф., Отич О. М., Фурса О. О. Психологія конфлікту : навч.-метод. посіб. для підготовки магістрів усіх форм навчання. Київ : ДЕГУТ, 2008. 422 с.
41. Паркинсон М. Использование психологии в бизнесе: практическое руководство для менеджеров: пер. с англ. – М.: НИРО, 2003. – 263 с.
42. Пачковський Ю.Ф. Психологія підприємництва. – К.: Каравела, 2006. – 408 с.
43. Психологія. Підручник / За ред. Ю.Л.Трофімова, – 3-тє вид., стереотип. – К.: Либідь, 2001. – 558 с.
44. Рубин Дж. Социальный конфликт / Рубин Дж., Пруит Д., Сунг Хе Ким. – М. : ОлмаПресс, 2002. – 352 с.
45. Савельєва В.С. Психологія управління: Навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2005. – 320 с.
46. Савчин М. Соціальна психологія. – Дрогобич: Відродження, 2000. – 274 с.
47. Савчин М., Зимянський А. Психологія управління: тексти лекцій. – Дрогобич : РВВ ДДПУ імені Івана Франка, 2009. – 293 с.
48. 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.
49. Урбанович А.А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
50. 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.

51.Хміль Ф. І. Управління персоналом: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Академвидав, 2006. – 488 с.

52.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.

53.Хоронжий А.Г. Основи соціального управління: Навч. посіб. – Л.: Магнолія Плюс, 2006. – 220 с.

54.Щєкин Г.В. Организация и психология управления персоналом: учебно-методическое пособие. – К.: Изд-во МАУП, 2002. – 832 с.

Інформаційні ресурси інтернет:

55.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>

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

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

58.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>

59.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>

60. 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>

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

62. 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>

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

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

65. 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>

66. 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>

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

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

69. Репозитарій ЛДУФК. – Режим доступу: <http://repository.ldufk.edu.ua/>

70. 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>

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

72.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>

73.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>

74.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>

4. Форма підсумкового контролю успішності навчання

Форма контролю досягнутих успіхів студента з навчальної дисципліни – екзамен. У випадку отримання менше 61 балу за результатами семестрового контролю, студент здійснює обов’язкове перескладання екзамену.

Форми контролю знань студентів:

- поточний контроль – робота на заняттях (відвідуваність; тематичні виступи на семінарах);
- проміжний контроль – самостійна робота (робота з літературними джерелами; індивідуальні завдання); тестування;
- підсумковий контроль – екзамен.

5. Засоби діагностики успішності навчання

Поточний контроль знань, умінь і навичок слухачів здійснюється за результатами їх роботи на практичних заняттях, самостійної роботи та виконання індивідуальних модульних завдань. Тестові завдання для визначення рівня знань студентів у балах по кожному змістовному модулю. Комплекс тестових методик, ТЗН, психологічні задачі та ситуації.

Оцінювання навчальної діяльності студента

1. Робота на практичних заняттях:

- відвідуваність;
- тематичні виступи на семінарах;
- коментар з приводу проблематики заняття;
- активна участь у вправах.

2. Самостійна робота:

- робота з літературними джерелами;
- індивідуальні завдання.

3. Тестування (контрольні зрізи).