

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**

КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ



ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

з дисципліни

**«ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ
ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ»**

для студентів рівня вищої освіти: магістр
зі спеціальності: 242 «Туризм»

Львів

Розглянуто рекомендовано вченою радою факультету туризму
Львівського державного університету фізичної культури ім. І. Боберського
(протокол від «__» _____ 202__ року №__)

Методичні рекомендації для проведення практичних занять «Психологія управління та конфліктологія» для студентів рівня вищої освіти: магістр (спеціальності 242 «Туризм»)) / уклад. С. В. Криштанович. – Л.: ЛДУФК, 2022. – 37 с.

Укладачі:

д.п.н., професор,
професор кафедри педагогіки та психології
Криштанович С. В.

© Криштанович С. В.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗПОДІЛ БАЛІВ ЗА ВИДАМИ КОНТРОЛЮ.....	6
СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	8
ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ» ТА ЇЇ ОПИС.....	9
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА.....	30

ВСТУП

Структурними елементами економіки будь-якої країни є організації, які забезпечують виробництво послуг і товарів для населення. Діяльність цих організацій завбачає певну систему управління. Завдяки управлінню 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.

Основною 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.

Основними формами вивчення «Психологія управління та конфліктологія» є лекції, семінарські заняття, консультації, самостійна робота студентів над джерелами та навчально-методичною літературою, підготовка й виступи з тематичними повідомленнями, доповідями та рефератами, індивідуальна робота, контрольні співбесіди, написання контрольних робіт, участь у студентських наукових конференціях, диференційований залік.

Теми пропущених занять, а також ті, на яких студенти отримали незадовільну оцінку, перездаються ними викладачу на консультаціях.

Основними формами контролю знань студентів при вивченні курсу є: оцінки на семінарах, письмові контрольні роботи, реферати, контрольні співбесіди та диференційований залік.

Важливою формою навчального процесу є **лекція**. Вона визначає зміст та загальну спрямованість усіх інших форм навчальних занять. У лекціях розкриваються найбільш складні та важливі проблеми курсу «Психологія управління та конфліктологія». Лекції та семінари за змістом і тематикою проблем не повторюють, а взаємодоповнюють одне одного, як різні форми навчального процесу, що сприяє формуванню у студентів цілісного погляду на державне управління в сфері обслуговування і спорту.

Семінарське заняття – це вид навчальних занять практичного характеру, спрямованих на поглиблення, розширення, деталізацію і закріплення теоретичного матеріалу. Семінарські заняття сприяють активізації пізнавальної діяльності студентів, формуванню самостійності суджень, умінню відстоювати власні думки, аргументувати їх на основі наукових фактів. Вони сприяють оволодінню фундаментальними знаннями, допомагають розвивати логічне мислення, формувати переконання, оволодіти культурою толерантності, активно впливати на соціальне становлення особистості.

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	
Денна (усього балів)	0-5	0-5	0-5	0-5	0-30	0-5	0-5	0-5	0-5	0-30	100
Опитування	0-2	0-2	0-2	0-2	0-27	0-2	0-2	0-2	0-2	0-27	
Конспекти самопідготовки	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	
Заочна (усього балів)	0-5	0-5	0-5	0-5	0-30	0-5	0-5	0-5	0-5	0-30	
Опитування		0-4		0-31			0-4			0-31	
Конспекти самопідготовки	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	
Залік											100

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

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.

Залік - 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	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
68-74	D	задовільно	
61-67	E		
35-60	FX	незадовільно	не зараховано
0-34	F		

FX - незадовільно (не зараховано) з можливістю повторного складання;

F - незадовільно (не зараховано) з обов'язковим повторним вивченням дисципліни.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усьог	у тому числі					усьог	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.	9	2	2			5	8	2				6
Тема 2. Психологічні особливості особистості управлінця	9	2	2			5	10		2			8
Тема 3. Психологічні основи прийняття управлінських рішень керівниками.	9	2	2			5	8	2				6
Тема 4. Ефективність керівництва управлінського персоналу. Соціальні ролі персоналу організації	9	2	2			5	10		2			8
Тема 5. Соціально-психологічні характеристики організації	9	2	2			5	8					8
Усього годин Модуль 1	45	10	10			25	44	4	4			36
Модуль 2 «Конфліктологія»												
Тема 6. Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна. Природа конфлікту	9	2	2			5	8	2				6
Тема 7. Структура та динаміка конфліктів в організації та механізм його розвитку	9	2	2			5	10		2			8
Тема 8. Психологічні особливості різних форм конфліктів	9	2	2			5	10					10
Тема 9. Організація ефективної комунікації. Запобігання та вирішення конфліктів в організаціях	9	2	2			5	8	2				6
Тема 10. Особливості психології управління та конфліктології в сфері обслуговування	9	2	2			5	10		2			8
Усього годин Модуль 2	45	10	10			25	46	4	4			38
Усього годин	90		30			60	90	8	8			74

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ» ТА ЇЇ ЗМІСТ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. «ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ»

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 1

ПРЕДМЕТ ТА МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.

Ключові орієнтири до вивчення теми

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.

НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Варіант 1.

Завдання

Проведіть дослідження якості викладання навчальної дисципліни. Для цього застосуйте будь-які обрані Вами та доцільні для досягнення мети методи психології управління. Зробіть обґрунтований висновок про якість викладання навчальної дисципліни (1-а навчальна дисципліна за вибором студента). Розробіть

рекомендації з покращення якості викладання обраної для дослідження навчальної дисципліни.

Варіант 2.

Завдання

Проведіть дослідження розвитку студентського самоврядування у навчальному закладі. Для цього застосуйте будь-які обрані Вами доцільні для досягнення мети методи психології управління. На основі проведеного дослідження шляхом застосування обраних Вами методів психології управління зробіть обґрунтований висновок про розвиток студентського самоврядування в навчальному закладі. Розробіть рекомендації для керівництва ВНЗ, спрямовані на підтримку та розвиток студентського самоврядування.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 2

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ОСОБИСТОСТІ УПРАВЛІНЦЯ

Ключові орієнтири до вивчення теми

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.

НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Варіант 1.

Завдання

Досвідчені управлінці усвідомлюють невідворотність існування неформальних груп в організації й прагнуть використовувати їх у процесі поточної роботи і не конфліктувати з ними та їх лідерами.

Проведіть дослідження наявності формальних та неформальних груп у Вашій академічній групі. На основі отриманих результатів дослідження заповніть таблицю 1. Сформулюйте рекомендації для старости групи, куратора групи, викладачів щодо організації їх поведінки з неформальними групами та їх лідерами, враховуючи можливий як конструктивний, так і деструктивний вплив неформальних груп на навчальний процес.

Таблиця 1

Наслідки існування неформальних груп

Переваги	Недоліки
1...	1...
2...	2...
...	...

Варіант 2.

Завдання

На основі власного досвіду та набутих знань спробуйте скласти короткий психологічний портрет Вашої академічної групи (на 2-3 с.), акцентуючи увагу на особливостях поведінки особистості у групі, на характеристиці соціально-психологічного клімату в групі, на основних показниках згуртованості групи тощо.

Варіант 3.

Завдання

Під соціально-психологічним кліматом колективу прийнято розуміти емоційно-психологічний настрій колективу, у якому на емоційному рівні відображаються особисті та ділові взаємини членів колективу, обумовлені їх ціннісними орієнтаціями, моральними нормами й інтересами.

За допомогою будь-якої обраної Вами методики визначення соціальнопсихологічного клімату в колективі перевірте як Ви відчуваєте себе в академічній групі. Отримані Вами результати дослідження порівняйте із основними характеристиками психологічного клімату колективу, які визначають психологи: розвинутість комунікативних вмінь та навичок працівників організації; сформованість міжособистісних стосунків; наявність доброзичливої та ділової критики; задоволеність приналежністю до колективу. Розробіть рекомендації з покращення соціально-психологічного клімату академічної групи, у якій Ви навчаєтеся.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 3

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ КЕРІВНИКАМИ.

Ключові орієнтири до вивчення теми

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.

НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Варіант 1.

Завдання

Проведіть дослідження екстраверсії – інтроверсії, емоційної стабільності – нестабільності Вашого товариша. Зробіть аналіз результатів за допомогою контрольних запитань.

Контрольні запитання:

1. Які риси характеру притаманні екстраверту? Інтроверту? В чому і якою мірою вони виявляються в особі, яку Ви досліджували? Як виявляються ці якості в повсякденному спілкуванні, навчанні, майбутній професійній діяльності?

2. Які риси характеру виявляє емоційно стабільна людина? емоційно нестабільна? У чому і якою мірою це притаманно особі, яку Ви досліджували? Як виявляються ці якості в повсякденному спілкуванні, в навчанні, в майбутній професійній діяльності?

3. Як змінилося Ваше уявлення про себе та інших після виконання цього завдання?

Варіант 2.

Завдання

Проведіть оцінку Вашого типу темпераменту. Зробіть аналіз результатів за допомогою контрольних запитань.

Контрольні запитання

1. Який або які типи темпераменту є у Вас домінуючими, які виявляються значною мірою, які наявні незначною мірою? Як виявляються (або можуть виявлятися) якості Вашого типу темпераменту в навчанні, в майбутній професійній діяльності?

2. Якими видами професійної діяльності рекомендується і не рекомендується займатися людині з Вашим типом темпераменту?

3. Як виявляються або можуть виявлятися особливості Вашого темпераменту в спілкуванні (викладач, дружня компанія, академічна група)?

4. Наведіть приклади людей (з життя, з художньої літератури, кінофільмів), у яких би яскраво виявились риси кожного з чотирьох типів темпераменту.

Варіант 3.

Завдання

За допомогою опитувальника О. Шмельова дослідіть схильність до ризику Вашого товариша. Зробіть аналіз результатів за допомогою контрольних запитань.

Контрольні запитання

1. Обґрунтуйте переваги та недоліки "ризиковості" керівника.

2. Підтвердіть або спростуйте твердження: схильність до ризику як риса характеру має важливе значення для психологічного прогнозування процесів прийняття рішень у невизначеній ситуації.

3. Наведіть приклади практичної діяльності менеджера, коли відмовитися від ризикованих рішень неможливо.

4. Розробіть рекомендації щодо зменшення ступеня ризику при прийнятті рішень.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 4

ЕФЕКТИВНІСТЬ КЕРІВНИЦТВА УПРАВЛІНСЬКОГО ПЕРСОНАЛУ.

СОЦІАЛЬНІ РОЛІ ПЕРСОНАЛУ ОРГАНІЗАЦІЇ

Ключові орієнтири до вивчення теми

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.

НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Варіант 1.

Завдання

Управлінський вплив здійснюється у процесі праці, навчання, виховання, управління та інших сферах життєдіяльності. Діючи навмисно або ненавмисно, усвідомлено чи неусвідомлено суб'єкт впливу може мобілізувати або демобілізувати потенційні сили та можливості особистості та групи, підвищувати або знижувати трудову активність, формувати позитивні або негативні якості особистості тощо.

Проведіть дослідження, спрямоване на визначення ефективності впливів викладачів навчального закладу, у якому Ви навчаєтеся, на студентську аудиторію. На основі отриманих результатів розробіть рекомендації щодо формування системи психолого-педагогічних впливів, оптимально прийнятних для студентської аудиторії.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 5

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОРГАНІЗАЦІЇ

Ключові орієнтири до вивчення теми

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.

НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Варіант 1.

Гра "Дискусія"

Мета гри полягає в спостереженні за процесом досягнення порозуміння та єдності членів групи щодо формування переліку особистісних якостей,

необхідних для ідеального керівника шляхом розгляду різних точок зору, аргументацій щодо певної проблеми.

Хід гри

Поділити групу на підгрупи приблизно по 6 осіб для ведення дискусії за задалегідь підготовленою темою. Наприклад: "Особистісні якості притаманні ідеальному керівнику (не менше п'яти)".

Кожен із учасників дискусії може подати свою точку зору, чи точку зору своєї команди, узгоджену в попередній частині вправи.

Учасникам дискусії пропонується за обмежений час прийти до загального рішення – сформуванню переліку особистісних якостей, необхідних для ідеального керівника.

Завершення роботи: проводиться обговорення, учасники висловлюються щодо змісту і форми дискусії.

Коментар до проведення гри:

- ця вправа дає можливість кількісно оцінити ефективність групового рішення;
- у групі виникає більша кількість варіантів рішення і кращої якості, ніж у працюючих поодиночці;
- рішення проблем в умовах групи звичайно займає більше часу, ніж рішення тих же проблем окремим індивідом;
- рішення, прийняті в результаті групового обговорення, виявляються більш ризикованими, ніж індивідуальні рішення;
- індивід, який має особливі уміння (здатності, знання, інформація), пов'язані з груповою задачею, звичайно більш активний у групі, вносить більший вклад у прийняття групових рішень.

Варіант 2.

Ділова гра "Подорож на повітряній кулі"

Мета ділової гри: дати можливість спостерігати в групі процеси, що відбуваються під час обговорення й ухвалення групового рішення.

Хід гри

Запропонуйте учасникам гри вибрати собі професію: лікар, інженер, учитель, художник і т. д. Кількох студентів попросіть бути спостерігачами.

Всім учасникам гри пропонується уявити, що вони виявилися членами одного екіпажа на повітряній кулі. Куля починає падати і залишається зовсім небагато часу до того моменту, коли вона впаде в море. Щоб цього не відбулося, хтось повинен вистрибнути з кошика.

Групі необхідно прийняти загальне рішення про те, хто стрибне з кошика, виходячи з того, хто з них буде менш корисний, якщо повітряна куля приземлиться на безлюдному острові.

Після завершення дискусії оцінюється робота групи: спостерігачі оголошують результати спостереження про хід дискусії (використання вагомих доводів, аргументів на захист "своєї" професії, уміння вислухати один одного, "авторитарні манери" і т. д.).

Коментар до проведення гри: у грі відтворено ситуацію, з якою стикається менеджер будь-якого рівня під час скорочення штатів.

Варіант 3.

Завдання

Подумайте про недавнє рішення, прийняте вами. Яку потребу ви планували задовольнити, приймаючи його? Ви завжди усвідомлюєте, на задоволення якої потреби орієнтоване ваше рішення?

Варіант 4.

Завдання

Пригадайте ситуацію, за якої ви більше зосереджували увагу на меті, ніж на засобах її досягнення. Чим це закінчилося?

Варіант 5.

Завдання

Чи погоджуєтеся ви з ствердженням: "Кожен працівник має бути менеджером і кожен менеджер - працівником?" Обміркуйте і поясніть.

Варіант 4.

Завдання

Чи є прибуток метою комерційної структури? Чи не постраждає компанія, що має прибуток, не зосереджуючись на ньому?

Увага: Анкета заповнюється до співбесіди, тому її форма така, щоб з неї можна було отримати максимально повну інформацію про кандидата!

Варіант 5.

Завдання

Розробіть анкету кандидата на вакантну посаду організатора подорожей (екскурсій), або фахівця з туристичної безпеки.

Варіант 6.

Завдання

Професіограма – це опис особливостей певної професії, який розкриває зміст праці, а також вимоги, що висуваються перед людиною. Професіограма складається на основі аналізу змісту професійної діяльності і містить такі розділи:

- 1) загальні відомості про професію;
- 2) характеристика процесу праці (сфера діяльності та вид праці, основні виробничі операції і професійні обов'язки тощо);
- 3) санітарно-гігієнічні умови праці (характеристика робочого місця, можливості профзахворювань);
- 4) психофізіологічні вимоги до працівника;
- 5) професійні знання й навички;
- 6) вимоги до підготовки та підвищення кваліфікації кадрів

Розробіть професіограму менеджера з персоналу, або менеджера (управителя) в готелях, або в інших місцях розміщення.

Варіант 6.

Завдання

Здійснити психологічну оцінку придатності до професійної діяльності.

Мета: навчитися досліджувати психологічну придатність індивіда до професійної діяльності у сфері туризмознавства.

Хід виконання:

Оберіть і проаналізуйте професійну діяльність (визначте задачі діяльності, функції працівника, обладнання, що використовується, дії під час роботи, умови роботи).

Складіть психограму – систематизований опис вимог до психічних властивостей працівника.

Визначте, за допомогою яких методів можна отримати інформацію про властивості, зазначені у психограмі.

Складіть за даними тестування та спостереження психологічну характеристику працівника.

Для того, щоб оцінити відповідність психологічних характеристик кандидата вимогам діяльності потрібно обрати однокурсника (однокурсницю), який буде виконувати роль кандидата. Бажано, щоб це була особа, психологічний портрет за даними спостереження якої Ви склали. Після цього Ви довільно обираєте професійну діяльність, якою він (вона) ймовірно буде займатись у подальшому. Наприклад, це може бути його майбутня професія (але потрібно конкретно визначити сферу діяльності) чи професія, із якою Ви найбільше знайомі.

Психограму складіть у довільній формі. Зрозуміло, що результати Вашої роботи матимуть гіпотетичний характер, адже у рамках практичного заняття неможливо виконати таку роботу у відповідності з усіма існуючими вимогами.

Результати роботи оформіть у вигляді звіту, що міститиме:

1. Психограму професії.
2. Перелік та обґрунтування методів діагностики психічних властивостей, зазначених у психограмі.
3. Психологічну характеристику кандидата.
4. Висновок щодо психологічної придатності кандидата до даної професійної діяльності.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. «КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 6.

КОНФЛІКТОЛОГІЯ ЯК НАУКА І НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА.

ПРИРОДА КОНФЛІКТУ

Ключові орієнтири до вивчення теми

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.

Самостійна робота:

1. Розвиток конфліктологічної думки в рамках філософії.
2. Основні фактори еволюції конфліктологічних поглядів в історії філософії.

Завдання. Робота з афоризмами

Мета: усвідомлення конфлікту як одного з негативних факторів взаємодії між людьми, розуміння способів вирішення конфліктів на прикладі афоризмів.

Рекомендації до виконання. Студенти поділяються на мікрогрупи з 3-5 осіб.

1. Обговорення змісту афоризмів, пов'язаних із поняттям «внутрішній конфлікт», «мотивація (рушійні сили) конфлікту».

•Глибоко в нашій свідомості живе невгамована жага конфлікту. Ви боретеся не стільки зі мною, скільки з людською природою (Артур Конан Дойл).

•Основні теми для конфлікту – це ті, яким не знайшлося місця у власному мозку (Сабір Омуров).

•Якщо є готовність до конфлікту, привід для конфлікту знайдеться завжди (Ілля Шевельов).

•Внутрішній світ – початок усіх зовнішніх мирських конфліктів (Нестор Уваров).

2. Ідентифікування різних способів вирішення конфліктів на прикладі афоризмів, визначення переваг та недоліків цих способів.

•Уникнення. Якщо в житті є можливість зробити крок назад для того, щоб уникнути конфлікту – краще його зробити (Расім Мусабеков).

•Поступка, пристосування. Для того, щоб встояти на ногах у цьому житті, іноді доводиться наступати на горло власному «Я» (Аврелій Марк).

•Компроміс. Стояти на своєму часто означає проявляти впертість. Здатність до розумних поступок – ознака здорового глузду (Джейн Остін).

•Суперництво. Слово «конфлікт» зазвичай означає конфлікт між організмами, кожен з яких прагне максимізувати власну виживаність (Річард Докінз).

•Співпраця. При діловому конфлікті відбувається обговорення проблеми. У психологічному конфлікті обговорюються особистості. Психологічний конфлікт призводить до взаємного знищення, а діловий – вирішує проблему й зближує партнерів (Михайло Литвак).

3. Кожною мікрогрупою заповнюється таблиця; відбувається колективне обговорення одержаних результатів (табл. 1).

Таблиця 1

Способи вирішення конфліктів

Спосіб	Сутність	Умови застосування	Недоліки
---------------	-----------------	---------------------------	-----------------

Суперництво			
Уникнення			
Поступка, пристосування			
Компроміс			
Співпраця			

Теми рефератів

1. Розвиток конфліктологічних ідей в філософській думці Стародавнього Сходу.
2. Еволюція конфліктологічних ідей в античній філософії.
3. Проблема конфлікту в середньовічній філософії і філософії епохи Відродження.
4. Проблема конфлікту у філософії Нового часу.
5. Проблема конфлікту в німецькій класичній філософії.
6. Особливості розвитку теорії конфлікту в марксистській філософії.
7. Сучасні проблеми розвитку конфліктології.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 7.

СТРУКТУРА ТА ДИНАМІКА КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ ТА МЕХАНІЗМ ЙОГО РОЗВИТКУ

Ключові орієнтири до вивчення теми

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.

План:

1. Суть закону ескалації конфліктогенів.
2. Правила безконфліктної взаємодії.
3. Основні типи конфліктогенів та форми їх прояву.
4. Основні види трансакцій та їх поведінкові характеристики.
5. **Дидактична гра «Ситуації фрустрації».**

Мета гри. Закріплення у студентів навичок виявлення конфліктних ситуацій у процесі соціальної взаємодії в нестандартних життєвих ситуаціях, розвиток навичок і умінь ефективного спілкування в складних ситуаціях.

Порядок проведення гри. Студентам видаються малюнки, на яких зображені дві людини. Те, що говорить перший чоловік, написано в квадраті ліворуч. Студенти повинні записати свої варіанти відповіді за іншу людину. Потім викладач організовує обговорення варіантів відповіді.

Наприкінці заняття студентам можна дати психокорекційні вправи для самостійної відпрацювання.

Вправа 1

Уміння реагувати на хамство, зберігаючи при цьому почуття власної гідності, можна тренувати під час поїздок у громадському транспорті, в магазині, на ринках і в інших громадських місцях. Примусьте себе мовчати, коли вас зачіпають в дрібному конфлікті, наприклад в трамвайній сварці. Навчіться відволікатися від таких «сцен» приємними спогадами або спостереженням за пейзажем і т. п. Незабаром ви відчуєте переваги такої поведінки - ви уникнете конфлікту і збережіть честь і гідність.

Вправа 2

Згадайте конфліктні ситуації на вулиці, у громадському транспорті, в установах сфери обслуговування і т. п., свідками яких ви були, і проаналізуйте їх, відповівши на наступні питання:

1. За якою формулою йшов розвиток конфлікту?
2. Хто був ініціатором конфлікту і який конфліктоген він застосував першим?
3. Як відповів на конфліктоген другий учасник конфлікту?
4. Чи можна було уникнути цього конфлікту і яким чином?
6. **«Трансактний аналіз конфліктів»** (проводиться методом тестування і вирішення ситуаційних завдань)

Мета: розвиток у студентів навичок оцінки конфліктності між суб'єктами соціальної взаємодії на основі трансактного аналізу, а також пошуку варіантів вирішення таких конфліктів.

Завдання. Створення нарративу для цільової аудиторії на основі соціальної реклами

Наратив (англ. і фр лат. narrare – розповідати) – історично і культурно обґрунтована інтерпретація певного аспекту світу з певної позиції. Наратив є «пояснювальною розповіддю» з метою справити враження, зацікавити, змусити слухати і викликати певну реакцію

Мета: розвиток умінь створювати наративи для осіб, які за певних умов втратили роботу.

Рекомендації до виконання. Наратив має виконувати психотерапевтичну функцію – усунення негативного емоційного стану й почуттів, які призводять до виникнення конфліктів (підвищеної тривожності, невпевненості в собі, в майбутньому, стурбованості за власну долю та долю близьких, пригніченості, переживання власної професійної неспішності тощо).

Створення наративу здійснюється за такими етапами.

1 етап. Формулювання проблеми, властивої певній соціальній групі.

2 етап. Визначення герою наративу, образ якого має відповідати запитам аудиторії.

3 етап. Побудова сюжету, що зображує шлях героя до вирішення ним конфлікту, за класичною схемою:

– експозиція – автор повідомляє реципієнтів про те, де і в який час відбувається дія, представляє героїв;

– зав'язка – сприяє зануренню реципієнтів у контекст історії (відбувається якась подія-каталізатор (конфліктогенна ситуація), яка визначає шлях головного героя);

– розвиток дії – розгортання сюжету тримає реципієнтів у напрузі, конфлікт неухильно наростає;

– кульмінація – демонструє загострення конфлікту, переломний момент в історії героя. При цьому важливим є показ, як герой проявляє себе з різних сторін, альтернативні методи вирішення ним конфлікту, залучення нових учасників з метою створення динамізму сюжету;

– розв'язка – момент вирішення конфлікту, завершення пов'язаних із ним подій.

4 етап. Підбір комплексу вербальних засобів впливу на реципієнта через наратив, що передбачає використання емотивних та експресивних засобів мови (емоційно забарвлених слів) як стимуляторів розвитку емоційно-почуттєвої сфери реципієнтів; конструювання аргументативної стратегії автора, актуалізацію певних етичних концептів – «об'єднання», «консолідація», «співпраця»,

«взаєморозуміння», «взаємоприйняття», «взаємоповага», «особистісний розвиток» тощо.

Обговорення. Чи відчували Ви себе здатним вплинути на хід перебігу життя інших людей? Які можливості дає використання нарративу на основі соціальної реклами?

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 8.

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РІЗНИХ ФОРМ КОНФЛІКТІВ

Ключові орієнтири до вивчення теми

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.

План:

1. Необхідні і достатні умови виникнення конфлікту.
2. Ідентифікація конфліктів (вирішення ситуаційних завдань).
3. Суть конфлікту та його причини. Ділова гра «Скарга».
4. Класифікація конфліктів, визначення причин конфлікту.
5. Типи конфліктних ситуацій. Поняття: «конфліктна ситуація» і «інцидент».
4. Дидактична гра «Ситуації фрустрації у ділових відносинах»
3. Характеристика протиборства суб'єктів соціальної взаємодії.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 9.

ОРГАНІЗАЦІЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ. ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЯХ

Ключові орієнтири до вивчення теми

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 комунікативного процесу в організації. Основні види комунікацій, які здійснюються в організаціях: зовнішні та внутрішні.

Комунікативні бар'єри як один із видів психологічних бар'єрів. Функції комунікативних бар'єрів. Причини виникнення комунікативних бар'єрів: об'єктивні; суб'єктивні. Психологічні умови запобігання виникненню комунікативних 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.

План:

1. Поняття конфлікту в суспільстві.
2. Основні групи конфліктів у суспільстві.
3. Економічний конфлікт та чинники, що його визначають.
4. Політичний конфлікт та його основні суб'єкти.
5. Основні сфери прояву соціальних конфліктів.
6. Конфлікти в духовній сфері життя суспільства.
7. Сімейні відносини (самооцінка готовності до конструктивних взаємин в родині методом тестування).

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 10.

ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЇ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Ключові орієнтири до вивчення теми

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.

План:

1. Поняття: «прогнозування конфлікту», «попередження конфлікту», «регулюванням конфлікту».
2. Етапи регулювання конфлікту.
3. Технології регулювання та вирішення конфлікту.
4. Принципи управління конфліктами.
5. Негативні фактори прийняття конструктивних рішень щодо конфлікту.
6. «Моя поведінка в конфлікті» (проводиться методом тестування).
7. Конфлікт в організаціях і його специфіка.
8. Сутність, підходи і напрямки профілактики конфліктів в організаціях.
9. Профілактика конфліктів через стратегію управління персоналом.
10. Управлінські методи з метою запобігання конфліктів.

11. Керівник у конфліктній ситуації (*ситуативна гра*).

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. – 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 : ДЕДУТ, 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.Осіпова 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 : ДЕДУТ, 2008. 422 с.

41. Паркинсон М. Использование психологии в бизнесе: практическое руководство для менеджеров: пер. с англ. – М.: НИРРО, 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. Соціальний конфлікт / Рубин Дж., Пруит Д., Сунг Хе Ким. – М. : ОлнаПресс, 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. Щёкин 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-інформаційний 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.culononline.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. Психология / 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>

Навчальне видання

Криштанович Світлана Володимирівна

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ
ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ
«ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ
ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ»**

для студентів рівня вищої освіти: магістр
зі спеціальності: 242 «Туризм»

Кафедра педагогіки та психології
Львівський державний університет фізичної культури ім. І. Боберського
Україна, 790 __, м. Львів, вул. Костюшка, 11

Підписано до друку __. __. 2022 р. Формат 60x84/16.
Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman. Друк на різнографі.
умов. друк. арк. __. Наклад 50 прим. Зам. № __

Видавець і виготовлювач:
Редакційно-видавничий відділ ЛДУФК
790 __, м. Львів, вул. Костюшка, 11
Тел./факс: _____, E-mail: _____

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до
державного реєстру видавців, виготівників та розповсюджувачів
видавничої продукції _____

