

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ**

КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Психологія управління та конфліктологія»

Рівень вищої освіти – другий (магістерський) рівень

Ступінь вищої освіти – магістр

Галузь знань - 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність - 242 «Туризм»

Освітня програма - Туризм

Кількість кредитів – 3 – 90 год., із них денна форма: аудиторних – 20/20 год.; самостійної роботи студента – 50 год. ; заочна форма: аудиторних – 8/8 год.; самостійної роботи студента – 74 год.

Форма навчання – денна, заочна

Рік підготовки – 5, семестр – 2; 6, семестр – 2

Компонент освітньої програми – обов'язкова.

Дні занять – відповідно до розкладу.

Консультації – відповідно до графіку навчального процесу.

Мова викладання – українська.

Керівник курсу:

Криштанович Світлана Володимирівна – доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри педагогіки та психології.

Контактна інформація:

Адреса: 79007, вул. Костюшка 11, ЛДУФК імені Івана Боберського, м. Львів.
каб. 318., тел. (032) 255-32-12

E-mail: tetfart@gmail.com

Опис дисципліни

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, контролі 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.

Мета курсу - 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 курсу – 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 магістранта працювати з інформацією конфліктологічного характеру; навчити здійснювати накопичення, обробку та аналіз такої інформації; навчити працювати з відповідними джерелами інформації; зацікавити майбутнього магістра та спонукати його до подальшого поглиблення в основах конфліктології.

Предметом вивчення навчальної дисципліни 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.

Навчальний контент (денна форма)

Назви змістових тем	Розподіл годин				Результати навчання. Знати:
	разом	л.	п.р.	с.р.	
Тема 1. Предмет та методологічні основи психології управління. Психологічні основи управлінської діяльності.	9	2	2	5	<ul style="list-style-type: none"> -Об'єкт, предмет та завдання психології управління -Функції управлінської діяльності -Роль соціально-психологічних досліджень у вирішенні завдань управління. Процес соціально-психологічного дослідження -Методи досліджень психології управління
Тема 2. Психологічні особливості особистості управлінця	9	2	2	5	<ul style="list-style-type: none"> -Поняття про психологічну готовність до управління -Мотиваційний компонент психологічної готовності до управління -Когнітивний компонент психологічної готовності до управління -Операційний компонент психологічної готовності до управління -Особистісний компонент психологічної готовності до управління
Тема 3. Психологічні основи прийняття управлінських рішень керівниками.	9	2	2	5	<ul style="list-style-type: none"> - Процес прийняття управлінського рішення - Фактори, що впливають на процес прийняття управлінського рішення. Вимоги до управлінських рішень - Роль мотивації в управлінні організаціями. Потреби як основа виникнення мотивів працівників організацій - Стратегії забезпечення мотивації працівників
Тема 4. Ефективність керівництва управлінського персоналу. Соціальні ролі персоналу організації	9	2	2	5	<ul style="list-style-type: none"> - Поняття про керівництво. Стилі керівництва - Індивідуальний стиль керівництва. Фактори, які впливають на стиль керівництва - Поняття про соціальні позиції та соціальні ролі
Тема 5. Соціально-психологічні характеристики організації	9	2	2	5	<ul style="list-style-type: none"> - Особистість в організації. Структура особи, властивості особи та їх прояви у поведінці, діяльності, спілкуванні - Методи вивчення особи - Психологічні закономірності розвитку групи. Механізми групового впливу - Психологічні служби на підприємствах. Інформаційне забезпечення управління та процесу прийняття рішень - Психологічна структура професійної діяльності. Професіографія - Психологічні основи організації праці та її безпеки
Тема 6. Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна. Природа конфлікту	9	2	2	5	<ul style="list-style-type: none"> - Історія становлення та розвиток конфліктології як науки - Предмет, структура, методи та функції конфліктології - Поняття про конфлікт. Види та причини виникнення конфліктів в організаціях - Роль конфліктів у регуляції поведінки та діяльності працівників організацій. Функції конфліктів
Тема 7. Структура та динаміка конфліктів в	9	2	2	5	<ul style="list-style-type: none"> - Основні елементи психологічної структури конфлікту

організації та механізм його розвитку					- Способи поведінки під час конфлікту - Основні етапи (стадії) конфлікту. Динаміка конфліктів в організаціях
Тема 8. Психологічні особливості різних форм конфліктів	9	2	2	5	- Форми прояву конфліктів - Методи психокорекції конфліктної поведінки. Посередницька діяльність з вирішення конфліктів - Соціальні конфлікти: типи, природа, психологія - Соціально-психологічні основи політичних конфліктів. Війна як специфічний тип політичного конфлікту - Психологія міжнаціональних конфліктів. Проблеми формування національної свідомості - Проблеми маргіналів у сучасному суспільстві
Тема 9. Організація ефективної комунікації. Запобігання та вирішення конфліктів в організаціях	9	2	2	5	- Комунікація як обмін інформацією між учасниками управлінської взаємодії в організаціях. Основні структурні елементи комунікації - Характеристика основних етапів комунікативного процесу в організації - Основні види комунікацій - Комунікативні бар'єри. Психологічні умови запобігання виникненню комунікативних бар'єрів в організаціях - Прогнозування конфліктів. Технологія запобігання конфліктам
Тема 10. Особливості психології управління та конфліктології в сфері обслуговування	9	2	2	5	- Психологічний аналіз управлінського процесу в готельно-ресторанному господарстві - Психологічні типи клієнтів у готельному та ресторанному бізнесі. Прийоми створення гарного враження на клієнта - Психологія конфлікту в готельно-ресторанному бізнесі - Амбівалентність психологічної природи ресторанної сфери
Усього годин	90	20	20	50	

Навчальний контент (заочна форма)

Назви змістових тем	Розподіл годин				Результати навчання. Знати:
	разом	л.	п.р.	с.р.	
Тема 1. Предмет та методологічні основи психології управління. Психологічні основи управлінської діяльності.	8	2		6	-Об'єкт, предмет та завдання психології управління -Функції управлінської діяльності -Роль соціально-психологічних досліджень у вирішенні завдань управління. Процес соціально-психологічного дослідження -Методи досліджень психології управління
Тема 2. Психологічні особливості особистості управлінця	10		2	8	-Поняття про психологічну готовність до управління -Мотиваційний компонент психологічної готовності до управління -Когнітивний компонент психологічної готовності до управління -Операційний компонент психологічної

				<p>готовності до управління</p> <ul style="list-style-type: none"> - Особистісний компонент психологічної готовності до управління
Тема 3. Психологічні основи прийняття управлінських рішень керівниками.	8	2	6	<ul style="list-style-type: none"> - Процес прийняття управлінського рішення - Фактори, що впливають на процес прийняття управлінського рішення. Вимоги до управлінських рішень - Роль мотивації в управлінні організаціями. Потреби як основа виникнення мотивів працівників організацій - Стратегії забезпечення мотивації працівників
Тема 4. Ефективність керівництва управлінського персоналу. Соціальні ролі персоналу організації	10	2	8	<ul style="list-style-type: none"> - Поняття про керівництво. Стилі керівництва - Індивідуальний стиль керівництва. Фактори, які впливають на стиль керівництва - Поняття про соціальні позиції та соціальні ролі
Тема 5. Соціально-психологічні характеристики організації	8		8	<ul style="list-style-type: none"> - Особистість в організації. Структура особи, властивості особи та їх прояви у поведінці, діяльності, спілкуванні - Методи вивчення особи - Психологічні закономірності розвитку групи. Механізми групового впливу - Психологічні служби на підприємствах. Інформаційне забезпечення управління та процесу прийняття рішень - Психологічна структура професійної діяльності. Професіографія - Психологічні основи організації праці та її безпеки
Тема 6. Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна. Природа конфлікту	8	2	6	<ul style="list-style-type: none"> - Історія становлення та розвиток конфліктології як науки - Предмет, структура, методи та функції конфліктології - Поняття про конфлікт. Види та причини виникнення конфліктів в організаціях - Роль конфліктів у регуляції поведінки та діяльності працівників організацій. Функції конфліктів
Тема 7. Структура та динаміка конфліктів в організації та механізм його розвитку	10	2	8	<ul style="list-style-type: none"> - Основні елементи психологічної структури конфлікту - Способи поведінки під час конфлікту - Основні етапи (стадії) конфлікту. Динаміка конфліктів в організаціях
Тема 8. Психологічні особливості різних форм конфліктів	10		10	<ul style="list-style-type: none"> - Форми прояву конфліктів - Методи психокорекції конфліктної поведінки. Посередницька діяльність з вирішення конфліктів - Соціальні конфлікти: типи, природа, психологія - Соціально-психологічні основи політичних конфліктів. Війна як специфічний тип політичного конфлікту - Психологія міжнаціональних конфліктів. Проблеми формування національної свідомості - Проблеми маргіналів у сучасному суспільстві
Тема 9. Організація	8		6	<ul style="list-style-type: none"> - Комунікація як обмін інформацією між

ефективної комунікації. Запобігання та вирішення конфліктів в організаціях		2			учасниками управлінської взаємодії в організаціях. Основні структурні елементи комунікації - Характеристика основних етапів комунікативного процесу в організації - Основні види комунікацій - Комунікативні бар'єри. Психологічні умови запобігання виникненню комунікативних бар'єрів в організаціях - Прогнозування конфліктів. Технологія запобігання конфліктам
Тема 10. Особливості психології управління та конфліктології в сфері обслуговування	10		2	8	- Психологічний аналіз управлінського процесу в готельно-ресторанному господарстві - Психологічні типи клієнтів у готельному та ресторанному бізнесі. Прийоми створення гарного враження на клієнта - Психологія конфлікту в готельно-ресторанному бізнесі - Амбівалентність психологічної природи ресторанної сфери
Усього годин	90	8	8	74	

Формування програмних компетентностей

Постреквізити:

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).

Політика оцінювання

Передбачає дотримання принципів доброчесності та студентоцентрованого підходу.

Оцінювання

Оцінювання якості знань студентів здійснюється відповідно до:

Положення ЛДУФК ім. Івана Боберського про організацію освітнього процесу:

<https://www.ldufk.edu.ua/files/Nauka/Naukova%20robota/osv.%20proces.%202020.%20zaversh.pdf>)

Робочої програми <http://repository.ldufk.edu.ua>

Порядку оцінювання <https://www.ldufk.edu.ua/files/Nauka/Naukova%20robota/osv.%20proces.%202020.%20zaversh.pdf>

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

1. Алексєєнко 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.
2. 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.
3. Буткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.
4. Галаган В. Я., Орлов В. Ф., Отич О. М. Конфліктологія : конспект лекцій для підготовки магістрів усіх форм навчання. Київ : ДЕГУТ, 2008. 293 с.
5. Грицюк К. Чому виникають конфлікти? Психолог. 2007. № 25-27. С. 78-79.
6. Дзвінчук Д.І. Психологічні основи ефективного управління. – К.: ЗАТ «НІЧЛАВА». – 2000. – 280 с.
7. Довгань П. Службові конфлікти та інтриги: різні види службових конфліктів / П. Довгань // Вісник Української Академії державного управління при Президентіві України. – 2001. – № 2. – С. 403–413.
8. Дороніна М.С., Григоренко А.М. Психологія управління, частина 2.: Навчальний посібник. – Харків, Вид. ХДЕУ, 2000. – 96 с.
9. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.
10. Егоршин А.П. Основы управления персоналом: учебное пособие для студентов вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 352 с.
11. Карамушка Л.М. Психологія управління закладами середньої освіти: Монографія. – К.: Ніка-Центр, 2000. – 332 с.
12. Карамушка Л.М., Дзюба Т.М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): Монографія. – К. – Полтава, 2009. – 268 с
13. 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.

14. Коломінський Н.Л. Психологія менеджменту в освіті (соціально-психологічний аспект): Монографія. – К.: МАУП, 2000. – 286 с.
15. Конфліктологія / Л.М.Герасіна, М.І.Понов, Н.П.Осіпова та ін. – Х., 2002. – 256 с.
16. Крушельницька О.В., Мельничук Д.П. Управління персоналом: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2003. — 453 с.
17. Кулініч І.О. Психологія управління: Курс лекцій. – Л.: ВПВ ЛВЦНТЕІ, 2006. – 126 с.
18. Лавриєнко В.Н. Психология и этика делового общения. – М.: Юнити, 2000. – 347 с.
19. Ложкин Г.В., Повякель Н.Н. Практическая психология конфликта: Учеб. пособ. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.
20. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. Київ : Професіонал, 2006. 416 с.
21. Ложкін Г.В., Спасенніков В. В., Комаровська В.Л. Економічна психологія: Навч. посіб. – К.: ВД "Професіонал", 2004. – 304 с.
22. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навч. посібник. – К.: ТОВ «УВПК Екс Об», 2000. – 512 с.
23. Машков В.Н. Психология управления: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2002. – 254 с.
24. Мельник Л.П. Психологія управління: Курс лекцій. – 2-ге вид., стереотип. – К.: МАУП, 2002. – 176 с.
25. Муэрс Р. Эффективное управление / Пер. с англ. – М.: Фипресс, 2001. – 264 с.
26. Мэйтланд Я. Руководство по управлению персоналом в малом бизнесе. – М., 2006. – 237 с.
27. Орбан-Лембрик Л.Е. Основи психології управління: Монографія. – Івано-Франківськ: Плай, 2002. – 426 с.
28. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003. – 568 с.
29. 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.

30. Орлов В. Ф., Отич О. М., Фурса О. О. Психологія конфлікту : навч.-метод. посіб. для підготовки магістрів усіх форм навчання. Київ : ДЕТУТ, 2008. 422 с.
31. Паркінсон М. Использование психологии в бизнесе: практическое руководство для менеджеров: пер. с англ. – М.: НИРО, 2003. – 263 с.
32. Пачковський Ю.Ф. Психологія підприємництва. – К.: Каравела, 2006. – 408 с.
33. Психологія. Підручник / За ред. Ю.Л.Трофімова, – 3-тє вид., стереотип. – К.: Либідь, 2001. – 558 с.
34. Рубин Дж. Социальный конфликт / Рубин Дж., Пруит Д., Сунг Хе Ким. – М. : ОлмаПресс, 2002. – 352 с.
35. Савельєва В.С. Психологія управління: Навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2005. – 320 с.
36. Савчин М. Соціальна психологія. – Дрогобич: Відродження, 2000. – 274 с.
37. Савчин М., Зимянський А. Психологія управління: тексти лекцій. – Дрогобич : РВВ ДДПУ імені Івана Франка, 2009. – 293 с.
38. 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.
39. Урбанович А.А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
40. 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.
41. Хміль Ф. І. Управління персоналом: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Академвидав, 2006. – 488 с.
42. 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.
43. Хоронжий А.Г. Основи соціального управління: Навч. посіб. – Л.: Магнолія Плюс, 2006. – 220 с.

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

Інформаційні ресурси

1. Базило С. Традиційні та інноваційні методи розв'язання конфліктів у діяльності державних службовців [Електронний ресурс] / С. Базило // Персонал. – 2007. – № 8 – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0009007.pdf>

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

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

4. 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>

5. 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>

6. 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>

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

8. 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>

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

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

11. 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>

12. 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>

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

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

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

16. 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>

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

18. 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>

19. 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>

20. 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>