

Одеський національний університет імені І.І. Мечникова  
ГГФ  
Кафедра економічної та соціальної географії і туризму



## **НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ**

### **Психологія управління та конфліктологія**

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 242 Туризм

2018 рік

Розробник:

Литвиненко О.Д., доктор психологічних наук, доцент кафедри загальної психології і психології розвитку особистості

Навчальна програма затверджена на засіданні кафедри економічної та соціальної географії і туризму

Протокол № 8 від "22" березня 2018 року

Завідувач кафедри



(підпис)

Топчієв О.Г.  
(прізвище та ініціали)

Обговорено та рекомендовано до затвердження навчально-методичною комісією (НМК) геолого-географічного факультету:

Протокол № 3 від "29" березня 2018 року

Голова НМК



(підпис)

Біланчин Я.М.  
(прізвище та ініціали)

## **Вступ**

Навчальна програма дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» складена відповідно до освітньо-професійної освітньо-наукової програми підготовки \_\_ другий (магістерський) \_ спеціальності **\_242 Туризм.**

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є цілеспрямоване зосередження на теоретичних засадах особливостей психології управління та конфліктології. Знання основ психології управління та конфліктології дає можливість здобувачу вищої освіти оволодіти науковими уявленнями про психіку людини, потенціал і ресурс в особистому професійному рості та діяльності в якості управлінця (керівника організації) підприємства чи організації.

### **Місце навчальної дисципліни в структурі освітнього процесу.**

Предмет «Психологія управління та конфліктологія» є важливою частиною фахової підготовки магістрів за спеціальністю 242 Туризм розвитку професійних компетенцій майбутніх магістрів у галузі Туризму. Формування психіки працівника галузі туризму та гостинності відбувається в умовах становлення української державності, ускладнених соціально-економічними та політичними негараздами, відсутністю стабільності та впевненості у завтрашньому майбутньому.

Особистість керівника повинна відповідати всім вимогам психологічної підготовки до управління людськими ресурсами. Зокрема, керівник повинен володіти стійким типом темпераменту, вольовими якостями, вміти забезпечити спільну діяльність в організації, знатися на етиці ділового спілкування, особливостях вербального та невербального спілкування, проводити презентації, наради, переговори, регулювати і вирішувати конфліктні ситуації у колективі, формувати управлінські кадри. Крім цього сприятиме формуванню комунікативних умінь, ефективності спілкування і продуктивності взаємодій з людьми (бізнес-партнерами та підлеглими), набуттю навиків залагодженню та попередженню міжособистісних конфліктів на основі індивідуального підходу управлінця до конфліктуючих, організаційної та керівної роботи загалом. Адже саме людський фактор визначає майбутнє нашої держави.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

1. «Психологія управління та конфліктологія»

## 1. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Мета** дисципліни - це розкриття психологічних особливостей і закономірностей управління, формування у здобувача вищої освіти теоретичних знань та практичних навиків, що стосуються особливостей психології управлінської діяльності, розв'язування конфліктних ситуацій, вироблення вмінь прогнозування і контролювання конфліктних ситуацій, позитивного сприйняття конфлікту і прагматичного його використання, володіння основними принципами сучасного управлінського мислення, аналізу конкретних ситуацій в управлінні, ефективного управління підлеглими, що формують єдину систему управління. Це сприятиме засвоєнню основних аспектів соціально-психологічної компетентності студентів як майбутніх працівників у сфері туризму та гостинності.

### Завдання

- сформувати сучасні уявлення про психологію управління;
- ознайомити із змістом та структурою управління;
- сприяти набуттю умінь і навичок ефективного вирішення психолого-управлінських проблем;
- скласти уявлення про суб'єкт та об'єкт управління;
- ознайомити з основними психологічними характеристиками суб'єкта та об'єкта управління;
- сформувати основні погляди про психологічні основи взаємодії суб'єкта та об'єкта управління;
  - сформувати усвідомлення ролі та значущості психологічних компонентів управління;
- ознайомити з концептуальними теоріями конфліктології;
- сформувати систему знань про природу конфліктів і закріпити навички їх аналізу;
- сприяти набуттю навичок у вирішенні конфліктів;
- засвоїти методи ефективного управління конфліктами;
- виробити вміння контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

Процес вивчення дисципліни спрямований на формування елементів наступних **компетентностей**:

а) загальних (ЗК):

ЗК1 Діяти на засадах розуміння цивілізаційних гуманітарних цінностей та глобалізаційних процесів, пріоритетів національного розвитку;

ЗК2 Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності;

ЗК5 Уміння спілкуватися з експертами інших галузей в питаннях, спільних для вирішення;

ЗК9 Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети;

ЗК 10. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт;

ЗК 11. Дослідницькі навички і вміння;

ЗК 12. Уміння приймати обґрунтовані рішення та розв'язувати проблеми.

б) фахових загальних (КФЗ):

ФК11 Здатність до управління інформацією;

ФК 14. Здатність до соціальної та академічної мобільності в сфері туристичної діяльності;

ФК 15. Здатність до здійснення науково-дослідної роботи у сфері туризму та рекреації;

ФК 16. Здатність до педагогічної діяльності та організації навчально-виховного процесу в сфері професійної туристичної освіти.

**Очікувані результати навчання.** У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

*знати:*

- специфіку, завдання та методи психології управління;
- основні психологічні характеристики діяльності управлінця та підлеглих, що формують єдину систему управління;
- психологічні особливості різних стилів управління, основні вимоги до управлінської діяльності;
- основи психології спілкування;
- основні вимоги до управлінської діяльності: переваги та обмеження управління;
- елементи психологічної майстерності;
- основні концепції конфліктології;
- причини виникнення конфліктів;
- роль конфліктів в системі економічних відносин та управлінні.

*вміти:*

- формувати висновки щодо основних психологічних характеристик діяльності управлінця та підлеглих, що формують єдину систему управління;
- аналізувати власний стиль життя та управління;
- використовувати оптимальне поєднання стилів керівництва; 4. аналізувати переваги та обмеження в управлінській діяльності та діяльності підлеглого;
- складати автопортрет та психологічний портрет особистості керівника, підлеглого;
- застосовувати сучасні методики попередження власних стресів управлінця та боротьби з їх наслідками у підлеглих;
- виявляти поведінку особи чи групи, що може призвести до конфліктів;
- формувати сприятливий для успішної діяльності соціально-психологічний клімат у колективі;

- розробляти програми утримання, навчання та розвитку персоналу, із врахуванням індивідуальних і колективних психологічних особливостей працівників галузі туризму та гостинності.

Програмні результати навчання:

PH3 Здатність використовувати інформаційно-інноваційні методи і технології в сфері туризму.

PH8 Здатність розв'язувати науково-прикладні проблеми в сфері рекреації і туризму.

PH9 Знання основ і принципів організації навчально-виховного процесу у ВНЗ.

PH10 Здатність досягати педагогічних цілей навчальної діяльності у сфері професійної туристичної освіти.

PH20 Ініціювати інноваційні комплексні проекти, проявляти лідерство під час їх реалізації.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться \_\_\_\_\_90 годин, що становить \_\_3\_\_ кредитів ЄКТС.

## **2. Зміст навчальної дисципліни**

### **Змістовий модуль 1**

#### **Психологія управління та конфліктологія**

**Тема 1. Зміст, структура та психологічні компоненти управління. Методи досліджень психології управління.**

Управління як психологічний процес, що забезпечує ефективність функціонування певної організації (підприємства, фірми, освітньої установи, творчої спілки тощо). Поняття про внутрішню і зовнішню структуру управління в організації та їх взаємозв'язок. Аналіз основних напрямків і рівнів управлінського процесу в певній соціальній сфері. Два рівні аналізу управління в організації: а) первинний, безпосередньо управлінський; б) вторинний, власне психологічний. Принципи побудови соціально-психологічних досліджень: об'єктивність; системність; вивчення соціально-психологічних явищ у їх розвитку; взаємовплив колективу й особистості.

Методологічні основи психологічних досліджень у сфері управління. Підготовка та проведення психологічних досліджень у сфері управління. Методи досліджень психології управління. Методи активного соціально-психологічного навчання у психології управління. Методи надання психологічної допомоги керівникам.

**Тема 2. Психологічна характеристика суб'єкта управління**

Суб'єкт управління як керуюча підсистема управління. Психологічна готовність керівників до виконання певного виду діяльності і до управління.

Основні компоненти структури психологічної готовності: мотиваційний, когнітивний, операційний, особистісний. Взаємозв'язок та взаємодоповнюваність основних компонентів готовності.

### **Тема 3. Управлінські функції як складові процесу управління**

Подібність і відмінність понять «управління» та «менеджмент» у вітчизняній і зарубіжній науці та практиці та функції. Необхідність підготовки менеджерів в Україні. Базові управлінські функції, які виокремлюються на першому рівні аналізу управління (планування, організація та контроль діяльності організації). Характеристика планування, організації та контролю як складових процесу управління. Власне психологічні, вторинні функції управління (прийняття управлінського рішення, комунікація, керівництво, мотивація). Психологічні особливості прийняття управлінських рішень, здійснення комунікації, керівництва та забезпечення мотивації працівників у процесі управління організацією. Взаємозв'язок первинних і вторинних функцій у процесі управління. Специфіка завдань, які вирішують теорія управління та психологія управління.

### **Тема 4. Психологічні основи прийняття керівниками управлінських рішень та фактори, що мають вплив на прийняття рішення**

Персоніфікація діяльності як вища міра включення працівника у процес виконання професійної діяльності, прийняття ним функціонально-професійної ролі. Розробка та прийняття рішення – важлива ланка діяльності менеджера-керівника. Основні етапи прийняття управлінського рішення: а) виявлення й усвідомлення управлінської проблеми; б) різнобічний розгляд і аналіз можливих альтернатив, шляхів, способів розв'язання управлінської проблеми; в) вибір найдоцільнішого в конкретній управлінській ситуації способу розв'язання управлінської проблеми з аргументацією основних факторів, які зумовили такий вибір. Об'єктивні і суб'єктивні фактори, що впливають на прийняття керівниками управлінських рішень. Колегіальний підхід до прийняття управлінських рішень. Роль керівника в забезпеченні позитивного та попередженні негативного впливу професійнофункціональних ролей на професійний та особистісний розвиток працівників. Причини виникнення та умови попередження професійної деформації особистості.

### **Тема 5. Психологічні особливості об'єкта управління**

Об'єкт управління як підсистема, якою управляють. Вплив соціальних очікувань на зміст соціальних ролей працівників організацій. Залежність соціальних очікувань від впливу різних соціальних факторів: організаційно-технологічного змісту діяльності, яку виконує працівник; вимог суспільства до певної соціальної сфери в конкретний період соціального розвитку; вимог конкретного колективу до змісту певних соціальних ролей; вимог учасників

спільної діяльності один до одного, обумовлених їхніми індивідуально-психологічними особливостями. Поєднання різних факторів під час визначення змісту соціальних очікувань. «Жорсткість» і «розмитість» соціальних експектацій. Соціальні позиції та ролі працівників організацій. Основні види професійно-функціональних ролей особистості та їх регламентація: активні та латентні, довготривалі та ситуативні, формальні та неформальні, групові та індивідуальні тощо. Актуалізація різного роду професійно-функціональних ролей залежно від змісту діяльності, спрямованості та рівня підготовки особистості (групи). Особливості рольової поведінки працівників організацій та фактори, що її визначають (індивідуально-психологічні особливості працівників, чітке визначення змісту ролей, яке має відображення у спеціальних документах).

### **Тема 6. Загальні питання конфліктології. Психологічні закономірності конфліктної взаємодії**

Поняття про конфлікт (психологічний) в науковій літературі. Підходи до визначення конфлікту. Порівняння терміну конфлікт із іншими на позначення зіткнення (суперництво, конкуренція, криза). Типи конфліктів. Функції конфліктів.

Причини виникнення конфліктів. Основні джерела і причини виникнення конфліктів в управлінні. Види конфліктів: внутрішньо-особистісні, міжособистісні, внутрішньо-групові, міжгрупові. Вертикальні та горизонтальні конфлікти. Ознаки конфлікту. Структурна модель конфлікту. Психологічні особливості особистості, які впливають на виникнення конфліктів. Екстраверсія. Інтроверсія. Темперамент. Потреби. Інтерес. Мотив. Роль. Конкуренція. Психологічні зміни у свідомості учасників конфлікту. Зміни у ставленні і сприйнятті опонента. Особливості сприйняття конфліктної ситуації.

### **Тема 7. Психологічна характеристика різних типів конфліктів.**

Конфлікт як процес. Стадії конфлікту. Вплив стратегій на динаміку конфлікту. Ескалація конфлікту. Фактори та ознаки ескалації. Моделі загострення конфлікту. Традиційні методи регулювання конфліктів. Переговори як засіб вирішення конфліктів. Структура переговорного процесу. Метод принципів переговорів.

Аналіз конфліктів в організації. Способи поведінки в конфлікті як конкретні дії, які виконуються учасниками конфлікту. Шляхи розв'язання та запобігання управлінських конфліктів та їх функції в організаціях. Управління конфліктами в організаціях.

### **Тема 8. Ефективність різних стилів керівництва управлінського персоналу організацій**

Поняття про стиль керівництва та основні підходи до визначення його змісту. Два погляди на природу стилю керівництва: а) як вияв індивідуально-психологічних, особистісних характеристик керівника; б) як результат



взаємодії, спільної діяльності керівника з колективом. Основні функції стилю керівництва. Зміст і структура різних стилів керівництва: демократичного, авторитарного і ліберального. Основні групи характеристик, які визначають структуру стилю керівництва: а) рівень значущості для керівника спільної діяльності з колективом; б) міра орієнтації керівника на налагодження міжособистісних стосунків у колективі, формування колективу; в) тип спілкування керівника з підлеглими; г) ступінь урахування у процесі керівництва індивідуально-психологічних особливостей працівників і соціально-психологічних характеристик колективу; г) провідні методи керівництва; д) рівень самокритичності керівника. Індивідуальний стиль керівництва як унікальна система методів, способів і прийомів керівництва, що притаманна конкретному керівнику та істотно відрізняє його від інших. Структура індивідуального стилю керівництва. Домінантність та субдомінантність окремих компонентів індивідуального стилю керівництва. Роль провідних компонентів індивідуального стилю у визначенні «психологічного портрета», «почерку» керівництва. Вплив конкретних управлінських ситуацій на виявлення індивідуального стилю керівництва.

### **Тема 9. Ефективність управління та психологічний клімат у колективах організацій.**

Психологія мотивації та санкцій як ефективних важелів управління. Психологічний клімат колективів організацій як важлива характеристика об'єкта управління. Роль комунікації в управлінських взаємодіях та її структура. Декодування інформації. Причини та види комунікативних бар'єрів.

### **Тема 10. Психологія управління людськими ресурсами та формування управлінських кадрів**

Психічне здоров'я в системі управління людськими ресурсами. Управління компетенціями як засіб реалізації кадрової стратегії організації. Аналіз кадрового потенціалу організації. Шляхи аналізу, подолання та профілактики конфліктів в організації. Психологічні особливості процесу підбору, відбору та найму персоналу. Адаптація і навчання персоналу. Утримання талановитих працівників. Феномен креативності. Психологічні особливості інноваційного процесу

## **3. Рекомендована література**

### **Основна**

1. Бабаєв В.М., Понамарьов О.С., Романовський О.Г. Психодіагностика у системі державного управління та місцевого

- самоврядування [Текст]/ В.М.Бабасєв, О.С.Понамарьов, О.Г.Романовський. – Харків: Видавництво «Фоліо», 2006. – С. 300- 330. – ISBN 966-03-3442-7.
2. Дзвінчук Д. Психологічні основи ефективного управління : навчальний посібник – К.: Зат НІЧЛАВА, 2000, 280 с.
  3. Дудкевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління – К. : ЦНЛ, 2005. – 456с.
  4. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: навч. посіб. – Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. – 368 с. З грифом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України.
  5. Кулініч І.О. Психологія управління : навчальний посібник – К. : Знання, 2008. – 292 с.
  6. Лозниця В.С. Психологія менеджменту : навчальний посібник – К. : Екс Об, 2003. – 512с.
  7. Нагаєв В.М. Конфліктологія : курс лекцій – К.: ЦНЛ, 2004. – 198 с.
  8. Лозовецька В.Т. Професійна кар'єра особистості в сучасних умовах праці: Монографія / В.Т.Лозовецька. – К: Міленіум, 2015. – 244 с.
  9. Бэттли Сьюзан Тренер для руководителя: Как добиться экстраординарных результатов благодаря коуч-менеджменту / Бэттли Сьюзан (пер.с англ. И. О. Зорь). — Д.: Баланс Бизнес Букс, 2007. – 267 с.
  10. Фрейджер Роберт, Фейдимен Джеймс. Личность. Теории, упражнения, эксперименты (Психологическая энциклопедия). – СПб.: «Прайм-Еврознак», 2008. – 864 с. – ISBN 5- 93878-015-2.

### Додаткова

1. Жигайло Н. І. Соціально-економічна діагностика. Навчальний посібник Львів: — Новий Світ–2000, 2008. – 188 с. З грифом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України.
2. Крушельницька О. Управління персоналом: Навчальний посібник/ О. Крушельницька, Д. Мельничук. – 2-е вид., перероб. й доп.. – К.: Кондор, 2005. – 304 с.
3. Ліфарєва Н.В. Психологія особистості : навчальний посібник – К. : ЦНЛ, 2003. – 240с.
4. Литвиненко О.Д. Соціально-психологічні основи розвитку адапційного потенціалу сучасної молоді: монографія / О.Д. Литвиненко.– Северодонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. – 302 с.
4. Литвиненко О.Д. Соціально-психологічна програма розвитку адапційного потенціалу сучасної молоді та її ефективність / О.Д. Литвиненко// Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Северодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. –№ 3 (47).–Т. 3. – С. 127-134.

5. Лозниця В.С. Психологія і педагогіка : основні положення : навчальний посібник – К. : Екс Об, 2006. – 304с.

5. М'ясоїд П. А. Загальна психологія : навчальний посібник – К. : Вища школа, 2000. – 479с.

6. Психологія : підручник / за редакцією Ю.Л. Трофімова. – К. : Либідь, 2008. – 560 с.

### **Електронні інформаційні ресурси**

Бібліотеки, інтернет, електронні книги.

1. Психологічна бібліотека Київського Фонду сприяння розвитку психічної культури. Даний ресурс містить максимально широкий спектр ключових текстів з психології, психогігієни, філософії, релігії, культурології та ін. Режим доступу: <http://psylib.kiev.ua/>
2. Сайт факультету соціології та психології Київського національного університету імені Тараса Шевченка представляє наукову фахову онлайн-бібліотеку, зокрема понад 20 повнотекстових електронних версій видань з психології. Режим доступу <http://www.socd.univ.kiev.ua/>
3. Інститут корекційної педагогіки і психології, м. Київ. Режим доступу [www.ikpp.npu.edu.ua/index.php?limitstart](http://www.ikpp.npu.edu.ua/index.php?limitstart)
4. Сайт факультету Московського державного університету ім М.В.Ломоносова. В розділі «Наукова робота» розміщено монографії, статті співробітників університету. Режим доступу <http://www.psy.msu.ru/>
5. Перша українська електронна бібліотека підручників
6. Перша українська електронна бібліотека підручників. Режим доступу <http://pidruchniki.com.ua/>
7. Електронна бібліотека. Режим доступу <http://www.info-library.com.ua/>

#### **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік**

#### **5. Методи діагностики успішності навчання**

Використовується два види контролю: поточний і тематичний. При поточному контролі фіксуються результати виконання самостійних завдань 60%. При тематичному контролі оцінюється результати письмового тесту проводиться на останньому занятті - 40%.