

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра управління персоналом, економіки праці та
економічної теорії

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Т. А. Костишина проф. Т. А. Костишина

« 27 » червня 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни	«Психологія управління та конфліктологія»
освітня програма/ спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа» <small>(назва)</small>
спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа» <small>(код, назва спеціальності)</small>
галузь знань	24 «Сфера обслуговування» <small>(код, назва галузі знань)</small>
ступінь освіти	вищої магістр <small>(молодший бакалавр, бакалавр, магістр, доктор філософії)</small>

Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри управління персоналом, економіки праці та економічної теорії

Протокол від 27 червня 2023 року № 12

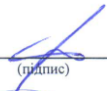
ПОЛТАВА – 2023

РОЗРОБНИК /УКЛАДАЧ ПРОГРАМИ:

Рудич Л.В. – к.е.н., доцент кафедри управління персоналом, економіки праці та економічної теорії Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» ступеня магістр, к.т.н. доцент



(підпис)

Н. В. Рогова

«27» червня 2023 року

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1 – Опис навчальної дисципліни «Психологія управління та конфліктологія»

Місце в структурно-логічній схемі підготовки	
Мова викладання	Українська
Статус дисципліни: обов'язкова	
Курс/семестр вивчення	2/3
Кількість кредитів ЄКТС/кількість модулів	2
Денна форма навчання:	
Кількість годин: 90	
– лекції: 16	
– практичні заняття: 20	
– самостійна робота: 54	
– вид підсумкового контролю: Екзамен	

Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Мета навчальної дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» є оволодіння майбутніми фахівцями знаннями, які відображають усвідомлення значимості психологічних компонентів управління; формування у них компетенцій щодо ефективного вирішення психолого-управлінських конфліктів, проблем і особливостей управління організаціями.

Таблиця 2 – Перелік компетентностей, які забезпечує навчальна дисципліна «Психологія управління та конфліктологія», програмні результати навчання

Компетентності, якими повинен оволодіти студент	Програмні результати навчання
<p>Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів) (ЗК 1).</p> <p>Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей (ЗК 3).</p> <p>Здатність працювати в команді (ЗК 4).</p> <p>Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології (ЗК 5).</p> <p>Здатність приймати обґрунтовані рішення (ЗК 7).</p> <p>Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації (СК 12).</p>	<p>Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу (РН 01).</p> <p>Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення (РН 08).</p> <p>Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань (РН 10).</p>

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1. «Психологічні основи та загальна характеристика управлінської діяльності»

Тема 1. Зміст, структура та психологічні компоненти управління

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

Поняття про «внутрішню» та «зовнішню» структуру управління в організації.

Базові, управлінські функції, які виділяють на першому рівні аналізу управління (планування, організація та контроль діяльності організації).

Тотожність та відмінність понять «управління» та «менеджмент» у вітчизняній та зарубіжній науці та практиці.

Основні види соціально-психологічних досліджень: а) теоретичні; теоретико-прикладні; прикладні; б) експрес дослідження; лонгітюдні; порівняльні.

Емпіричні дослідження та їх роль у підвищенні ефективності управління. Етапи проведення психологічних досліджень.

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 тал аботорний. Метода експертів. Метод незалежних характеристик. Метод фокус-груп.

Метод «мозкового штурму». Метод групової дискусії. Аналіз управлінських ситуацій. Навчально-рольові та ділові ігри. Соціально-психологічний тренінг.

Тема 2. Психологічна готовність керівника до управління

Поняття про психологічну готовність особистості до виконання певного виду діяльності. Два 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: соціальні; власне управлінські; педагогічні; особистісного розвитку; зовнішньої привабливості управління.

Когнітивний компонент психологічної готовності до управління як система знань, які визначають ефективність управління організаціями: загальні знання; психологічні знання; психологія особистості; педагогічної психології; вікової психології, етнопсихології тощо.

Операційний компонент психологічної готовності як комплекс умінь та навичок, які забезпечують успішність управлінської діяльності. Основні види управлінських умінь та навичок: власне управлінські; психологічні.

Особистісний компонент психологічної готовності до управління як сукупність особистісних характеристик керівника, які впливають на ефективність управлінської діяльності. Основні групи особистісних характеристик керівника пов'язаних із: предметом діяльності; ставлення до діяльності; ставлення до інших учасників діяльності; ставлення до самого себе; ставлення до суспільства.

Тема 3. Психологічні основи прийняття рішень керівниками. Мотивація діяльності працівників як фактор успішності управління

Розроблення і прийняття рішень – невід'ємний компонент будь-якого виду діяльності. Розроблення і прийняття управлінських рішень – важлива ланка діяльності менеджера. Основні етапи прийняття управлінських рішень.

Прийняття управлінського рішення як результат взаємодії зовнішніх (об'єктивних) та внутрішніх (суб'єктивних) факторів.

Необхідність відповідності управлінських рішень конкретним вимогам, які висувуються до них. Основні вимоги, яким мають

відповідати управлінські рішення. Наукова обґрунтованість. Вчасність прийняття. Чіткість формулювання. Адресність. Конкретність термінів виконання. Забезпечення можливостей для його здійснення та контролю. Взаємозв'язок та взаємообумовленість усіх вимог до управлінських рішень.

Роль колегіального підходу до прийняття управлінських рішень керівниками. Форми колегіального генерування управлінською командою нових ідей, підходів. Позитивні характеристики колегіальних форм прийняття управлінських рішень.

Два основні види мотивації в управлінні організаціями: мотивація безпосередньо керівника; мотивація працівників. Врахування керівником мотивів діяльності та поведінки працівників як важливий фактор ефективності управління.

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.

Основні групи потреб працівників: фізіологічні потреби; потреби в безпеці та захищеності; соціальні потреби; потреби в повазі та визнанні; потреби самовираження. Первинні та вторинні, природні та соціогенні потреби.

Основні стратегії забезпечення мотивації працівників: негативні (конструктивна) та позитивна (продуктивна) мотивація.

Характеристика факторів-мотиваторів. Основні фактори-демотиватори. Вибір керівником негативної або позитивної стратегії мотивації працівника в конкретній управлінській ситуації.

Тема 4. Ефективність різних стилів керівництва управлінського персоналу, соціальні позиції та ролі працівників організації

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

Поняття про стиль керівництва. Дві точки зору стосовно стилю керівництва: керівництво як вияв індивідуально-психологічних, особистісних характеристик керівника; керівництво як результат взаємодії керівника і колективу у процесі діяльності.

Основні функції стилю керівництва. Вплив стилю керівництва на ефективність управління. Поняття про структуру стилю керівництва.

Основні стилі керівництва: демократичний, авторитарний та ліберальний.

Структура індивідуального стилю керівництва. Домінантність та субдомінантність окремих компонентів індивідуального стилю керівництва. Роль провідних компонентів індивідуального стилю у визначенні «психологічного портрету», «почерку» керівництва.

Соціальна позиція як певне положення, місце працівника в системі управлінських стосунків, яке обумовлене його професійно-кваліфікаційними обов'язками. Співвідношення соціальних позицій та соціальних ролей. Соціальна позиція як статистична характеристика, соціальна роль як динамічна характеристика працівника. Визначення соціальної ролі.

Професійно-функціональні ролі працівників організацій та їхні ролі в інших соціальних сферах (сімейній, побутовій, громадсько-політичній тощо).

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

Персоніфікація діяльності як вища міра включення працівника у виконання професійної діяльності, прийняття ним функціонально-професійної ролі. Роль керівника у забезпеченні: позитивного та попередження негативного впливу професійно-функціональних ролей на професійний та особистісний розвиток працівників.

Модуль 2. «Психологічні особливості взаємодії суб'єкта та об'єкта управління»

Тема 5. Основні поняття та категорії конфліктології

Історія становлення та розвиток конфліктології як науки. Становлення конфліктології в Україні. Теорія конфлікту в працях західних та вітчизняних вчених (Г. Зіммеля, М. Вебера, Р. Дарендорфа, Л.Козера). Предмет, структура, методи та функції конфліктології. Зв'язок з іншими науками та майбутньою професійною діяльністю.

Конфлікт як зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій.

Основні види конфліктів в організаціях: внутріособистісні, міжособистісні, внутрігрупові, між групові. Вертикальні та горизонтальні конфлікти.

Основні причини виникнення конфліктів в організаціях.

Роль конфлікту у регуляції поведінки та діяльності працівників організацій. Наявність двох аспектів у конфлікті як психологічному

явищі: негативного (деструктивного) та позитивного (конструктивного).

Основні поняття природи, типології, динаміки конфліктів. Джерела виникнення конфліктів та їхня функціональна роль. Анатомія конфлікту. Анатомічні ознаки конфлікту, цілі, мотиви. Часово-просторові прояви конфлікту. Сигнали конфлікту. Мова конфлікту. Типологія та динаміка конфлікту. Діагностика конфлікту.

Тема 6. Структура та динаміка конфліктів на підприємстві

Основні елементи психологічної структури конфлікту: сторони конфлікту, умови перебігу конфлікту; образи конфліктної ситуації; способи поведінки під час конфлікту.

Основні етапи (стадії) конфлікту: а) виникнення об'єктивної конфліктної ситуації; б) усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації; в) перехід до конфліктної поведінки; г) розв'язання конфлікту.

Взаємодія керівника організації та практичних психологів як необхідна умова розв'язання конфліктів.

Особливості динаміки конфліктів в організаціях: а) «випадання» окремих стадій конфлікту залежно від змісту та виду конфлікту; б) трансформація одних видів конфліктів в інші (наприклад, перехід внутріособистісних видів конфліктів у міжособистісні, внутрігрупових у між групові, помилкових – у реальні, особистісних – у ділові тощо).

Тема 7. Психологічні особливості міжособистісних, внутрішньоособистісних, політичних та соціальних конфліктів

Типи, причини виникнення 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.

Соціально-психологічні основи політичних конфліктів. Психологія міжнаціональних конфліктів. Проблеми формування національної свідомості. Проблеми маргіналів у сучасному суспільстві. Віна як специфічний тип політичного конфлікту. Процедура міжнародного переговорного процесу. Соціальні конфлікти: типи, природа, психо-

логья. Типи соціальних конфліктів. Соціальна напруга як джерело конфлікту. Методи розв'язання соціальних конфліктів.

Тема 8. Організація ефективної комунікації та попередження і розв'язання конфліктів на підприємстві

Комунікація як обмін інформацією між учасниками управлінської взаємодії в організаціях. Основні структурні елементи комунікації: відправник інформації; повідомлення; канал інформації; отримувач інформації. Психологічна характеристика структурних елементів комунікації.

Основні цілі комунікації 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 в організаціях.

Психологічні умови попередження комунікативних бар'єрів в організаціях.

Фактори, що впливають на результативність розв'язання конфліктів: час, третя сторона, своєчасність, рівновага сил, культура, єдність цінностей, досвід (приклад) і позитивні стосунки у минулому.

Стратегії розв'язання конфліктів.

Способи розв'язання конфліктів: перетворення конфліктної ситуації; перетворення образів конфліктної ситуації, які є в учасників конфлікту. Повне або часткове перетворення безпосередньо конфліктної ситуації та її образів, які є в учасників конфлікту.

Розділ 4 – Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 3 – Тематичний план навчальної дисципліни «Психологія управління та конфліктологія»

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
Модуль 1. «Психологічні основи та загальна характеристика управлінської діяльності»					
Тема 1. Зміст, структура та психологічні компоненти управління					
Лекція 1. 1. Поняття про управління 2. Структура психології управління 3. Основні категорії психології управління	2	Практичне заняття 1. 1. Психологічна структура управлінської діяльності 2. Методи досліджень психології Управління 3. Основні види соціально-психологічних досліджень	2	Написати есе за однією із запропонованих тем: Актуальність психологічних аспектів управління персоналом Організація як соціальна система управління. Особистість в системі управління.	7
Тема 2. Психологічна готовність керівника до управління					

Лекція 2. 1. Психологія професіоналізму управлінської діяльності 2. Підходи до розуміння природи психологічної готовності: функціональний та особистісний 3. Структура психологічної готовності керівника	2	Практичне заняття 2. 1. Взаємозв'язок та взаємодоповнюваність основних компонентів готовності. 2. Два підходи до розуміння природи психологічної готовності: функціональний та особистісний.	2	Скласти ментальну мапу психологічної готовності керівника до управління на основі вивчення практичного досвіду діяльності керівника.	7
Тема 3. Психологічні основи прийняття рішень керівниками. Мотивація діяльності працівників як фактор успішності управління					
Лекція 3. 1. Сутність і особливості прийняття управлінських рішень 2. Мотивація діяльності в системі управління 3. Модель індивідуальних винагород в організації	2	Практичне заняття 3. 1. Основні групи потреб працівників 2. Основні стратегії забезпечення мотивації працівників 3. Характеристика факторів-мотиваторів	2	Вивчити досвід сучасних методів мотивації провідних світових компаній, розробити проект мотиваційної системи працівників закладу сфери гостинності.	7
Тема 4. Ефективність різних стилів керівництва управлінського персоналу, соціальні позиції та ролі працівників організації					

Лекція 4. 1. Стиль керівництва: поняття та особливості 2. Види стилів керівництва та фактори формування 3. Соціальні позиції та ролі працівників підприємства	2	Практичне заняття 4 1. Професійно-функціональні ролі працівників організацій 2. Персоніфікація діяльності як вища міра включення працівника у виконання професійної діяльності	2	Провести аналіз стилю управління діючого закладу сфери гостинності. Розробити рекомендації з розвитку необхідних якостей особистості для підвищення ефективності стилю керівництва.	7
Модуль 2. «Психологічні особливості взаємодії суб'єкта та об'єкта управління»					
Тема 5. Основні поняття та категорії конфліктології					
Лекція 5. 1. Предмет та методи психології конфлікту. 2. Визначення конфлікту та його психологічний зміст. 3. Функції конфліктів. 4. Позитивна та негативна сторона конфліктів.	2	Практичне заняття 5 1. Роль конфлікту у регуляції поведінки та діяльності працівників організацій. 2. Основні поняття природи, типології, динаміки конфліктів. 3. Джерела виникнення конфліктів та їхня функціональна роль.	2	Скласти ментальну мапу понять до теми. Провести діагностику схильності до конфліктної поведінки за методикою К. Томаса	7

Тема 6. Структура та динаміка конфліктів на підприємстві					
Лекція 6. 1. Фактори виникнення та ескалації конфліктів 2. Структура конфлікту: основні фази та етапи виникнення 3. Ескалація конфлікту та її особливості	2	Практичне заняття 6 1. Конфліктні типи поведінки. 2. Взаємодія керівника організації та практичних психологів як необхідна умова розв'язання конфліктів.	2	Розробити карту конфлікту в сфері гостинності на прикладі обраного кейсу.	7
Тема 7. Психологічні особливості міжособистісних, внутрішньоособистісних, політичних та соціальних конфліктів					
Лекція 7. 1. Класифікації конфліктів. 2. Внутрішні конфлікти. 3. Міжособистісні та групові конфлікти. 4. Поняття «конфліктність», передумови виникнення та розвитку.	2	Практичне заняття 7 1. Проблеми міжособистісного конфлікту в робочій групі. 2. Суть міжособистісного конфлікту. 3. Керівник як посередник у конфлікті.	4	Розробити кейс «Вирішення комплексного завдання з аналізу та управління конфліктом закладу сфери гостинності».	6
Тема 8. Організація ефективної комунікації та попередження і розв'язання конфліктів на підприємстві					

<p>Лекція 8. 1.Комунікація: сутність, структура, види, етапи 2.Причини та види комунікативних бар'єрів 3.Прогнозування та попередження конфліктів 4.Врегулювання конфліктів: стратегія й тактика</p>	<p>2</p>	<p>Практичне заняття 8 1.Стратегії розв'язання конфліктів. 2.Способи розв'язання конфліктів 3.Психологічна характеристика структурних елементів комунікації. 4. Основні цілі комунікації в організації.</p>	<p>4</p>	<p>Розробити практичні рекомендації для налагодження ефективної комунікації закладу сфери гостинності</p>	<p>6</p>
<p>Разом</p>	<p>16</p>		<p>20</p>		<p>54</p>

Розділ 5. Система оцінювання знань студентів

Таблиця 5. Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни «Психологія управління та конфліктологія»

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-4): відвідування занять, участь у дискусіях, індивідуальні та творчі завдання, есе, презентації, індивідуальна активність, робота в команді, підготовка кейсів, тестування. Максимальна кількість балів за темою – 7,5.	30
Модуль 2 (теми 5-8): відвідування занять, участь у дискусіях, індивідуальні та творчі завдання, есе, презентації, індивідуальна активність, робота в команді, підготовка кейсів, тестування. Максимальна кількість балів за темою – 7,5.	30
Екзамен	40
Разом	100

Таблиця 6 – Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю проведення повторного підсумкового контролю
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни та проведенням підсумкового контролю

Розділ 6. Інформаційні джерела

Основні:

1. Про порядок вирішення колективних трудових спорів [Електронний ресурс] : закон України від 03.03.1998 №137/98-ВР із змінами та доповненнями від 16.10.2012. – Електрон. текст. дан. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/137/98-%D0%B2%D1%80#Text>. – Дата останнього доступу : 30.05.2021. – Назва з екрану.
2. Про деякі аспекти медіації у цивільних та господарських правовідносинах [Електронний ресурс] : Директива 2008/52/ЄС Європейського парламенту та Ради від 21.05.2008. – Електрон. текст. дан. – Режим доступу : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_a95#Text або <https://ukrmediation.com.ua/images/DOCS/Model-documents/mediationdirective-ukr.pdf>. – Дата останнього доступу : 30.05.2021. – Назва з екрану.
3. Арзуманян К. К. Аналіз теоретичних підходів щодо психологічного змісту конфліктів в організаціях. Вісник Національного університету оборони України. 2013. Вип. 3. С. 173-178.
4. Баранюк Н. І., Гоца В. М. Вплив керівника на підлеглих як прояв його влади та авторитету. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. серія психологічна. 2014. Вип. 1. С. 223- 232.
5. Бакаленко О.А. Психологія управління : навч. посіб. Харків : ХНУРЕ, 2020. 120 с. URL : 80 https://www.researchgate.net/publication/340080478_Psihologia_upravlinna (дата звернення 01.06.2021).
6. Березовська Л.І., Юрков О.С. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник Мукачево: МДУ, 2016. 201 с. 7.
7. Бернадський Б.В. Міжнародні конфлікти : курс лекцій. Київ : ДП Видавничий дім «Персонал», 2012. 366 с. URL : https://maup.com.ua/assets/files/lib/book/mignar_konfl.pdf (дата звернення 30.05.2021).
8. Вишнякова Н.Ф. Конфліктологія : учеб. пособ. Минск : Университетское образование, 2002. 318 с.
9. Герасіна Л.М. Конфліктологія / За ред. Л.М.Герасіної, М.І.Панова. Харків : Право, 2002. 256 с. 10.Герасіна Л.М., Требін М.П., Воднік В.Д. Конфліктологія : навч. посіб. Харків : Право, 2012. 128 с. URL : http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/POSIBNIKI_2012/Konfliktologiy_2012.pdf f 11.
10. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія : підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.
11. Беззубко Л.В. та ін. Управління трудовими конфліктами: Навч. посіб. / Л.В. Беззубко, А.Г.Зюнькін, А.В.Калина. – К.: МАУП, 2004. – 256 с.
12. Дзвінчук Д. Психологічні основи ефективного управління : навчальний посібник – К.: Зат НІЧЛАВА, 2000, 280 с.
13. Дороніна М.С., Григоренко А.М. Психологія управління, частина 2.: Навчальний посібник. – Харків, Вид. ХДЕУ, 2000. – 96 с.

14. Дудкевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління – К. : ЦНЛ, 2015. – 456с.
15. Євтушенко О. Н. Психологія управління : [науково-методичні рекомендації до семінарських занять з курсу «Психологія управління»] / О. Н. Євтушенко. – Миколаїв : Вид-во ПП Шамрай, 2007. – 64 с.
16. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: навч. посіб. – Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. – 368 с
17. Жигайло Н. І. Соціологія і психологія : навч. посіб. – К. : Каравела, 2009. – 760 с.
18. Кредісов А. І. Менеджмент для керівників / А. І. Кредісов, Є. Г. Панченко. – К. : Знання, КООО, 1999. – 556 с.
19. Кулініч І.О. Психологія управління : навчальний посібник – К. : Знання, 2008. – 292 с.
20. Логунова М. М. Соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності / М. М. Логунова. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 196 с.
21. Лозниця В.С. Психологія менеджменту : навчальний посібник – К. : Екс Об, 2003. – 512с.
22. Нагаєв В.М. Конфліктологія : курс лекцій – К.: ЦНЛ, 2004. – 198 с.
23. Савчин М., Зимянський А. Психологія управління: тексти лекцій. – Дрогобич : РВВ ДДПУ імені Івана Франка, 2009. – 293 с.
24. Щёкин Г.В. Организация и психология управления персоналом: учебнометодическое пособие. – К.: Изд-во МАУП, 2002. – 832 с.
25. Butler Micheal J. International Conflict Management. Clark University, USA. Routledge, Taylor & Francis Group, London and New York, 2009. 288 p.
26. Collins Randall, Sanderson Stephen K. Conflict Sociology: A Sociological Classic Updated. Routledge. First Edition, 2015. 319 p.
27. Woodhouse Tom Peacekeeping and International Conflict Resolution. Peace Operations Training Institute, 2020. 262 p

Додаткові:

1. Коломінський Н.Л. Психологія менеджменту в освіті (соціальнопсихологічний аспект): Монографія. – К.: МАУП, 2000. – 286 с.
2. Конфліктологія / Л.М.Герасіна, М.І.Понов, Н.П.Осипова та ін. – Х., 2002. – 256 с. 25. Кредісов А.І., Панченко Є.Г., Кредісов В.А. Менеджмент для керівників. – К.: Знання, 1999. – 556 с.
3. Крушельницька О.В., Мельничук Д.П. Управління персоналом: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2003. — 453 с.
4. 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.
5. Основи практичної психології: Підручник для вузів / В.Панок, Т.Титаренко, Н.Чепелева та ін.: Підручник. – К.: Либідь, 2013. – 533 с.

6. Пачковський Ю.Ф. Психологія підприємництва. – К.: Каравела, 2006. – 408 с.
7. Хміль Ф. І. Управління персоналом: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Академвидав, 2006. – 488 с.
8. Хоронжий А.Г. Основи соціального управління: Навч. посіб. – Л.: Магнолія Плюс, 2006. – 220 с.

Електронні ресурси

Український центр медіації: сайт. URL : <https://www.ukrmediation.com.ua/ua/> (дата звернення 30.05.2021).

Національна служба посередництва і примирення : сайт. URL : <http://www.nspp.gov.ua> (дата звернення 30.05.2021).

International Security and Partnership Center, Центр міжнародної безпеки та партнерства : сайт. URL : <http://www.ispc.org.ua/> (дата звернення 30.05.2021).

<https://www.youtube.com/c/BigMoney>

<https://www.ed-era.com/courses/>

<https://prometheus.org.ua/>

<https://www.coursera.org/>

Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

Загальне програмне забезпечення

Пакет програмних продуктів Microsoft Office, до якого входить програмне забезпечення для роботи з різними типами документів: текстами, електронними таблицями, презентаціями, базами даних тощо.

Основними й найбільш використовуваними складовими пакету Microsoft Office є:

1. Microsoft Word - додаток для створення й обробки документів. Цей додаток формує за замовчуванням файли з розширенням doc, хоча користувач за своїм розсудом може зберігати файли з іншими розширеннями (dot – файл шаблону, rtf – текст у спеціальному форматі, що відключає макроси, txt – тільки неформатований текст, html – формат веб-сторінок та ін.). Документи, створені цим додатком, можуть містити текст, графіку, таблиці, звук, відеокліпи.

2. Microsoft Excel – програма керування електронними таблицями загального призначення, що використовується для обчислень, організації й аналізу ділових даних.

3. Microsoft Power Point – засіб розробки демонстраційних матеріалів для електронної презентації з використанням слайдів. Створює файли з розширенням ppt. Демонстраційний матеріал може містити текст, таблиці, діаграми, графіку, анімацію, звук та інші ефекти multimedia. Виходячи з того, що Power Point є складовою частиною пакета Microsoft Office, презентацію можна досить швидко підготувати, використовуючи фрагменти документів Microsoft Word, таблиць і діаграм Excel, даних Access.

Спеціалізоване програмне забезпечення

Психологія управління та конфліктологія: Дистанційний курс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.el.puet.edu.ua/st/mod/page/view.php?id=169764>