

**Відокремлений підрозділ  
«МИКОЛАЇВСЬКИЙ ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ І БІЗНЕСУ  
КИЇВСЬКОГО УНІВЕРСИТЕТУ КУЛЬТУРИ»**

**Кафедра загально-професійних та соціально-гуманітарних  
дисциплін**

## **ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ**

**Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів спеціальності  
241 «Готельно-ресторанна справа»**

Психологія управління та конфліктологія в сфері гостинності: методичні рекомендації для самостійної роботи студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Миколаїв: ВП «МФ КНУКіМ», 2021. 10 с.

Розробник: Сидоренко А. І., кандидат педагогічних наук, доцент.

Наведено завдання з самостійної роботи та список рекомендованої літератури для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа».

Рецензент: кандидат наук із соц. комунікацій, директор наукової бібліотеки Національного університету кораблебудування імені адмірала Макарова Костирко Т. М.

Розглянуто і схвалено рішенням кафедри загально-професійних та соціально-гуманітарних дисциплін ВП «Миколаївський факультет менеджменту і бізнесу Київського університету культури».

Протокол № 1 від 31 серпня 2021 р.

## **Мета та завдання навчальної дисципліни**

Навчальна дисципліна «Психологія управління та конфліктологія в сфері гостинності» є обов'язковою освітньою компонентою навчального плану, циклу дисциплін професійної та практичної підготовки, яка сприяє підготовці фахівців, виховує та формує загальні та фахові компетентності для успішного здійснення професійної діяльності у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

**Мета:** формування у майбутніх менеджерів умінь психологічного аналізу особистостей та міжособистісних взаємин у групах, визначення засобів оптимального впливу на працівників для створення належного соціально-психологічного клімату в колективі, отримання студентами теоретичних знань з конфліктології, оволодіння студентами знань щодо витоків та причин виникнення конфліктів, виявлення закономірностей їх розвитку, можливих моделей управління та розв'язання конфліктів, а також оволодіння практичними навичками врегулювання конфліктів різних рівнів та боротьби з наслідками стресу як побічного явища конфліктних ситуацій.

### **Завдання навчальної дисципліни:**

- розкрити об'єкт, предмет, структуру, міждисциплінарні зв'язки дисципліни «Психологія управління та конфліктологія в сфері гостинності»;
- ознайомити студентів з понятійним апаратом дисципліни;
- допомогти майбутнім менеджерам усвідомити роль і значущість психологічного підходу в процесі управління;
- підвищити рівень управлінської компетентності майбутніх менеджерів за допомогою отриманої ними психологічної підготовки в галузі соціального управління;
- навчити сучасним методикам попередження власних стресів у менеджера та боротьби з їх наслідками у підлеглих;
- допомогти майбутнім менеджерам усвідомити місце й роль конфліктології в практиці управління.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є дослідження психологічних явищ в діяльності організації, зокрема психологічних чинників, що зумовлюють ефективність праці менеджерів.

### **студент повинен знати:**

- понятійно-термінологічну базу курсу;
- зміст, задачі та структуру курсу;
- місце і роль діяльності менеджера організації управління;
- психологічні аспекти організації праці та професійної діяльності;
- роль соціально-психологічних чинників в процесі вдосконалення системи управління;
- сучасні методики попередження власних стресів у менеджера та боротьби з їх наслідками у підлеглих;

- структуру конфлікту, типологію конфліктів, динаміку протікання конфліктної взаємодії, методи запобігання конфліктами та управління ними.
- найважливіші теоретичні розробки, експериментальні і прикладні дослідження вітчизняних та зарубіжних конфліктологів, а також методи їх використання в управлінні вітчизняними підприємствами

#### **уміти:**

- саморегуляції та регуляції поведінки підлеглих;
- формування індивідуального стилю управління;
- класифікувати конфлікти, діагностувати їх, розробити практичні рекомендації щодо можливих шляхів вирішення конфлікту
- здійснювати пошук основних трендів у конкретній професійній галузі;
- визначати професіологічні характеристики власної професії;
- здійснювати діагностику основних показників конкурентноздатної особистості;
- здійснювати пошук інформаційних ресурсів щодо різних форм фрілансу;

#### **мати навички:**

- самоконтролю в екстремальних ситуаціях;
- використання методів вивчення особистості;
- оптимізації умов та режимів праці з урахуванням психологічних аспектів;
- психологічної саморегуляції на всіх етапах кар'єри;
- управління з урахуванням впливу психологічних факторів;
- 

**Міждисциплінарні зв'язки:** вивчення курсу інтегрується на системі професійних знань з дисциплін «Ресторанна справа», «Діловий етикет» тощо.

## **ТЕМИ І ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**

### ***Тема 1.1. Вступ до психології управління***

#### *Теоретичні питання*

1. Що вивчає дисципліна «Психологія управління та конфліктологія в сфері гостинності»?
2. Психологічні чинники, що зумовлюють ефективність праці менеджерів.
3. Методологічні засади психології управління.
4. Етапи розвитку психолого-управлінської думки.

#### *Практичні завдання*

1. Охарактеризуйте модель американський економіста Л. Грейнера щодо організаційного розвитку через послідовність п'яти стадій розвитку.
2. Як буде вибудовуватися менеджмент у майбутньому, зокрема у

сфері гостинності?  
*Література: 1,3,7,8,9,11,12,13,18,20,24,25*

### **Тема 1.2. Психологічні теорії особистості у контексті управлінської діяльності**

#### *Теоретичні питання*

1. Психоаналіз З.Фрейда.
2. Внесок в індивідуальну психологію А. Адлера, Дж. Келлі, К Хорні.
3. Трансперсональна психологія А. Маслоу, його ієрархічна теорія потреб.

#### *Практичні завдання*

Характеристика типологія особистостей (за К. Юнгом).

*Література: 1,3,7,8,9,11,12,13,18,20,24,25*

### **Тема 1.3. Стиль та соціально-психологічні аспекти керівництва**

#### *Теоретичні питання*

1. Види влади.
2. Методи управління персоналом.
3. Основні підходи до розуміння сутності лідерства.

#### *Практичні завдання*

1. З урахуванням сучасних вимог до професіографічного опису професій скласти професіограму своєї професії (за напрямком професійної підготовки). Для складання професіограми використати матеріали лекцій, рекомендовану літературу з проблем професіології, професіографії.
2. Обгрунтуйте, який стиль керівництва Ви б обрали в своїй професійній діяльності.

*Література: 1,3,7,8,9,11,12,13,18,20,24,25*

### **Тема 1.4. Психологія трудового колективу**

#### *Теоретичні питання*

1. Чинники, що характеризують трудовий колектив
2. Формальні та неформальні групи в організаціях.

#### *Практичні завдання*

1. Назвіть і охарактеризуйте ознаки позитивного соціально-психологічного клімату в трудовому колективі (з прикладами).

*Література: 1,3,7,8,9,11,12,13,18,20,24,25*

### **Тема 1.5. Психологія ділового спілкування**

#### *Теоретичні питання*

1. Комунікативна компетентність фахівця.
2. Критерії ефективності комунікації.

3. Правила побудови ефективних комунікацій.
4. Характеристика інтерактивної функції спілкування.
5. Фази розвитку міжособистісного контакту.
6. У чому сутність та особливості професійно-ділового спілкування?
7. Назвіть види, типи і форми професійного спілкування.
8. Особливості вербального і невербального спілкування

*Практичні завдання*

«Підготувати творчий проект: «Психологія ділового спілкування» (презентація, 15 слайдів).

*Література: 1,3,7,8,9,11,12,13,18,20,24,25*

**Тема 2.1. Вступ до конфліктології**

*Теоретичні питання*

1. Перерахуйте основні етапи еволюції конфліктологічних поглядів в історії філософії.
2. Розвиток конфліктологічних ідей у філософській думці Давнього Сходу.
3. Еволюція конфліктологічних ідей в античній філософії.
4. Проблема конфлікту в середньовічній філософії і у філософії епохи Відродження.
5. Проблема конфлікту у філософії Нового часу.
6. Проблема конфлікту в класичній німецькій філософії.
7. Особливості розвитку теорії конфлікту в марксистській філософії.
8. Дайте загальну характеристику соціально-історичним і теоретичним передумовам виникнення конфліктології.
9. Вкажіть, коли і де вперше були створені конфліктологічні центри? Коли і де з'явився перший центр із вирішення конфліктів в Україні та Росії?
10. Сучасні проблеми розвитку конфліктології.

*Практичні завдання*

11. Назвіть учених, з іменами яких пов'язане становлення конфліктології як самостійної дисципліни. Відповідь оформіть у таблиці.

*Література: 1,2,5,6,10,11,13,14,16,17,18,19,21,22,23,27,28,*

**Тема 2.2. Методи конфліктології**

*Теоретичні питання*

1. Визначте зміст понять «конфлікт», «конфліктологія».
2. Дайте загальну характеристику виникнення конфліктології як відносно самостійної теорії.
3. Вкажіть, яку назву одержала конфліктологія як відносно самостійний напрямок у соціології й у психології.
4. Вкажіть, коли складається конфліктологічна практика і з якими подіями в психології це пов'язано.
5. Розкрийте загальний зміст об'єкта конфліктології.

6. Розкрийте загальний зміст предмета конфліктології.
7. Покажіть зв'язок конфліктології з іншими науками.
8. Назвіть учених, з іменами яких пов'язане становлення конфліктології як самостійної дисципліни

#### *Практичні завдання*

1. Охарактеризуйте зв'язок конфліктології з різними науками.  
*Література: 1,2,5,6,10,11,13,14,16,17,18,19,21,22,23,27,28,*

### **Тема 2.3. Психологія управління конфліктами**

#### *Теоретичні питання*

1. Типологія управлінських конфліктів.
2. Позитивні та негативні наслідки конфліктів.
3. У чому полягає особливість розробки картографії конфлікту.
4. Тактика управління конфліктами.

#### *Практичні завдання*

- Охарактеризуйте «конфлікт поведінки». Наведіть приклади.  
*Література: 1,2,3,5,6,8,9,10,11,13,14,16,17,18,19,21,22,23,27,28*

### **Тема 2.4. Теорії механізмів виникнення конфліктів**

#### *Теоретичні питання*

1. Дайте загальну характеристику конфліктогенам.
2. У чому суть закону ескалації конфліктогенів (перша формула конфліктів)?
3. Сформулюйте правила безконфліктної взаємодії, що впливають із закону ескалації конфліктогенів.
4. Назвіть основні типи конфліктогенів і форми їх прояву.
5. Сформулюйте правила виникнення і способи вирішення конфліктів за другою формулою.
6. Сформулюйте правила виникнення і способи вирішення конфліктів за третьою формулою.
7. Що таке трансакція? Основні види трансакцій і їх поведінкові характеристики.
8. Які види діяльності суб'єкта управління включають у свій зміст процес управління конфліктом?
9. Поясніть поняття: «прогнозування конфлікту» і «попередження конфлікту».

#### *Практичні завдання*

1. Що варто розуміти під врегулюванням конфлікту?
2. Перерахуйте основні етапи регулювання конфлікту.
3. Перерахуйте найважливіші технології врегулювання конфлікту.
4. Що варто розуміти під вирішенням конфлікту?
5. Перерахуйте передумови вирішення конфлікту.  
*Література: 1,2,5,6,10,11,13,14,16,17,18,19,21,22,23,27,28*

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна

1. Дудкевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління / Т. В. Дудкевич. – К. : ЦНЛ, 2005. – 456 с.
2. Зінчина О. Б. Конфліктологія : навч. посіб. / О. Б. Зінчина. – Х. : ХНАМГ, 2007. – 164 с.
3. Кулініч І. О. Психологія управління : навч. посіб. / І. О. Кулініч. – К. : Знання, 2008. – 292 с.
4. Москаленко В.В. Соціальна психологія спілкування : підручник / В.В. Москаленко. – К. : Цент учбової літератури, 2008. – 688 с.
5. Нагаєв В.М. Конфліктологія : курс лекцій / В.М. Нагаєв. – К. : ЦНЛ, 2004. – 198 с.
6. Орлянський В. С. Конфліктологія: навч. посібник /В. С. Орлянський. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 160 с.
7. Савельєва В.С. Психологія управління: навч. – К.: ВД «Професіонал», 2005. – 320 с.
8. Савчин М. Психологія управління: тексти лекцій / М. Савин, А. Зимянський. – Дрогобич : РВВ ДДПУ імені Івана Франка, 2009. – 293 с.
9. Свидрук І.І. Психологія управління та конфліктологія : підручник / І.І. Свидрук, Ю.Б. Миронов. - Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. – 302 с.
10. Скібіцька Л.І. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 384 с.
11. Слободянюк А.В. Психологія управління та конфліктологія : навч. посіб. для практичних та семінарських занять / А.В. Слободянюк, Н.О. Андрущенко. – Вінниця : ВНТУ, 2010. – 120 с.
12. Фесенко Г.Г. Психологія управління та конфліктологія : конспект лекцій / Г.Г. Фесенко // Харк. нац. унів. гос. ім. О.М. Бектова. – Х. : ХНУМТ, 2013. – 132 с.
13. Ходаківський Е. І. Психологія управління : підручник, 5 – те вид. перероб. та доп. / Є.І. Ходаківський, Т.П. Грабар. – К. : Центр учбової літератури, 2016. – 492 с.

### Допоміжна

14. 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>
15. Баклицький І.О. Психологія праці [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/psihologiya\\_pratsi\\_-\\_baklitskiy\\_io](http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/psihologiya_pratsi_-_baklitskiy_io).
16. Вишневская А. В. Конфликтология : курс лекций [Электронный ресурс] / А. В. Вишневская. – РУДН, 2003. – Режим доступа : <http://www.humanities.edu.ru/db/msg/46605>

17. 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>
18. Кулініч І.О. Психологія управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/psihologiya\\_upravlinnya\\_-\\_kulinich\\_io](http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/psihologiya_upravlinnya_-_kulinich_io).
19. Меткин М. В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов [Электронный ресурс] / М. В. Меткин. – Режим доступа : <http://dvo.sut.ru/libr/soirl/i119metk/index.htm>
20. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. 2-ге видання, доповнене ("Академвидав") [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://academia-pc.com.ua/product/203>.
21. 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>
22. 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>
23. 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>
24. Слободянюк А.В., Андрущенко Н.О. Психологія управління та конфліктологія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://posibnyky.vntu.edu.ua/psihol/>.
25. Психологія управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://osvita.ua/vnz/reports/psychology/10080/>.
26. 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>
27. 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>
28. Убейволк О. О. Конфлікт як прояв соціальної комунікації [Електронний ресурс] / О. О. Убейволк // Грані : альманах. – 2010. – № 5(73). – С. 107–111. – Режим доступу : // <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0009011.pdf>

### **Інформаційні ресурси Інтернет**

1. Баклицький І.О. Психологія праці [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/psihologiya\\_pratsi\\_-\\_baklitskiy\\_io](http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/psihologiya_pratsi_-_baklitskiy_io).

2. Вишневская А. В. Конфликтология : курс лекций [Электронный ресурс] / А. В. Вишневская. – РУДН, 2003. – Режим доступа : <http://www.humanities.edu.ru/db/msg/46605>
3. 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>
4. Кулініч І.О. Психологія управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/psihologiya\\_upravlinnya\\_-\\_kulinich\\_io](http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/psihologiya_upravlinnya_-_kulinich_io).
5. Меткин М. В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов [Электронный ресурс] / М. В. Меткин. – Режим доступа : <http://dvo.sut.ru/libr/soirl/i119metk/index.htm>
6. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. 2-ге видання, доповнене ("Академвидав") [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://academia-pc.com.ua/product/203>.
7. Національна бібліотека ім. В. Вернадського [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://nbuv.gov.ua/>.