

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Географічний факультет
Кафедра готельно-ресторанної справи та харчових технологій

Затверджено
на засіданні кафедри готельно-ресторанної
справи та харчових технологій
географічного факультету
Львівського національного університету імені Івана Франка
(протокол № від серпня 2023 р.)

Завідувач кафедри  доц. Пандяк І.Г.

СИЛАБУС

**з навчальної дисципліни «Психологія управління та конфліктологія»,
що викладається в межах ОПІ «Готельно-ресторанна справа»
другого (магістерського) освітнього рівня вищої освіти
для здобувачів спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»**

Львів 2023 р.

Назва дисципліни	Психологія управління та конфліктологія
Адреса викладання дисципліни	м. Львів, вул. Лесі Українки, 39
Факультет/кафедра, за якою закріплена дисципліна	Факультет географічний /кафедра готельно-ресторанної справи та харчових технологій
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	24 Сфера обслуговування, 241 Готельно-ресторанна справа
Викладачі дисципліни	Жигайло Наталія Ігорівна, доктор психологічних наук, заступник декана філософського факультету, професор, професор кафедри теорії та історії політичної науки
Контактна інформація викладача	nataliya.zhyhaylo@lnu.edu.ua
Обсяг дисципліни, кредити ЄКТС/загальна кількість годин	4 кредити / 120 годин
Консультації з питань вивчення дисципліни	Консультації в день проведення лекцій/практичних занять. Для погодження часу консультацій у дні, коли заняття з дисципліни не проводяться слід писати на електронну пошту викладача.
Сторінка курсу	
Інформація про дисципліну	Дисципліна «Психологія управління та конфліктологія» є вибірковою дисципліною з спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа для освітньої програми «Готельно-ресторанна справа», яка викладається в другому семестрі в обсязі 4 кредити / 120 годин за ECTS
Коротка анотація дисципліни	Курс націлений на викладення базових основ психології управління та конфліктології як предметів психологічної науки, з метою ознайомлення студентів з базовими теоретичними основами дисципліни та формування спеціальних умінь та навичок. Дисципліна включає два змістовні блоки, які допоможуть зрозуміти психологічні аспекти управлінських процесів у організації та їхню методику, основи конфліктології. Особливий акцент курсу спрямований на питання лідерства і впливу, організаційної та корпоративної культури.
Мета та цілі дисципліни	<p>Метою викладання навчальної дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» є: ознайомлення студентів із теоретичними основами психології управління та конфліктології, забезпечення формування практичних умінь та навичок у цій сфері.</p> <p>Цілі курсу:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ознайомити студентів із основними поняттями, завданнями та проблемами психології управління; - сформувати розуміння основних організаційних процесів у сфері управління, особливостями та типами організацій, психологічними аспектами лідерства; - ознайомити та сприяти опануванню знань та навичок роботи з

	<p>організаційною культурою та цінностями організації;</p> <ul style="list-style-type: none"> - сформуванню умінь з надання рекомендацій щодо можливості підвищення соціального аспекту ефективності працівників організації; - ознайомити студентів з психологічними причинами конфліктів, механізмами їх запобігання, перебігу та розв'язання.
<p>Література для вивчення дисципліни</p>	<p style="text-align: center;">Основна:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бакаленко О.А. Психологія управління, навч. посібник. Харків: ХНУРЕ, 2020. 120 с. 2. Гоулман Д., Маккі Е., Бояціс Р. Емоційний інтелект лідера. В -во «Наш формат», 2019. 288 с. 3. Долінська Л.В., Матяш-Заяць Л.П. Психологія конфлікту: навчальний посібник. Київ: Каравела, 2019. 304 с. 4. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. 5. Жигайло Н. І. Психологія духовного становлення майбутнього фахівця: Монографія. –Видавничий центр Львівського національного університету імені Івана Франка, 2008. – 336 с. 6. Жигайло Н. І. Соціальна педагогіка. Навчальний посібник. – Львів: Новий Світ–2000, 2007. – 256 с. З грифом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України. 7. 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. 8. Жигайло Н. І. Соціологія і психологія : навч. посіб. – К. : Каравела, 2009. – 760 с. З грифом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України.(співавтор) 9. 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. 10. Жигайло Н. І. Педагогіка і психологія вищої школи : навч. посіб. – Львів : Вид-во “Сполом”, 2014. – 256 с. 11. Жигайло Н.І., Кохан М.О., Данилевич Н.М. Психологія бізнесу та управління: навчальний посібник. Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2019.- 308 с. 12. Жигайло Н.І., Закалик Г.М.. Психологія змін та інновацій: Навчальний посібник Львів : Вид-во «Сполом», 2017. – 256 с. 13. Жигайло Н.І., Яцура В.В., Хоронжий А.Г. Психологія керівника: Навчальний посібник. – Львів: Видавничий центр Львівського національного університету імені Івана Франка, 2015. – 256 с. 14. Жигайло Н.І. Психологія: навч.-метод. посіб. – Львів : Вид-во «Сполом», 2013. – 264 с. 15. Жигайло Н.. Духовність як інструмент подолання посттравматичного стресу // Post-traumatic stress disorder: Adults, Children and Families in a War Situation: International Scientific and Practical Edition. – Vol. I. – Warsawa – Kyiv.: PAN – Gnosis, 2017/2018. Розділ монографії 16. Жигайло Н. І. Психолого-педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх юристів // Видавничий центр МАУП. Львів.

– 2019. – 286 с. Монографія (у співавторстві Зошій І.В.)

Допоміжна:

1. Гейко, Є. В., Горська, Г. О., Радул, І. Г. Психологічні засади управління персоналом підприємства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія.* 2022. Вип. 1, С.158–162.

2. Гірняк Л. І., Сопіга В. Б. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство.* 2018. Вип. 21, Ч. 1. С. 50–54.

3. Грабовська С.Л. Конструкціонізм та конструктивізм як методологічна платформа психології розв'язання конфлікту// Матеріали доповідей учасників II Всеукраїнського конгресу з соціальної психології «Соціальна психологія сьогодні: здобутки і перспективи» : Відп. за вип. З.Ф. Сіверс; Укладач А.В. Полегенько. Київ, 2019. С. 3 67–70.

4. Грабовська С.Л. Фасилітація як процедура примирення// Конфліктологічна експертиза : теорія і методика : XVII Міжнародна науково-практична конференція, Київ, 16 лютого 2017 р. Київ : НУКМА, 2018. С. 11–15.

5. Джгуташвілі Н.М. Управління клієнт-орієнтованістю персоналу як інструмент підвищення якості сервісного продукту готелю. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління.* 2020. Том 31 (70). № 4. С. 108–116.

6. Жавнерчик О.В. Психологія управління: Конспект лекцій. Одеса : ОДЕКУ, 2020. 161с.

7. Закалик Г., Шувар Н. Лідерство як важливий фактор успіху особистості //Філософсько-психологічні аспекти лідерства в бізнесі, освіті та державі : Збірник тез IV Міжнародної науково-практичної конференції (15 березня 2019 р.). Львів : СПОЛОМ, 2019. С. 75–77.

8. Карамушка Л. М., Креденцер О. В., Терещенко К. В. Методики для дослідження «mental health» персоналу організації й. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. пр. Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2019. Т. 1 : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. Вип. 54. С. 15–22

9. Коулман П.Т., Фергюсон Р. Результативний конфлікт /пер. з англ. І. Софієнко. Київ : Наш формат, 2017. 312 с.

10. Лідерські якості в професійній діяльності: навч. посіб. / О.Г. Романовський та ін. Харків: НТУ «ХП», 2017. 143с.

11. Мендела, І. Я., Мендела, Є. М.. «Soft skills» як запорука успішного бізнесу готельно-ресторанних підприємств. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління.* 2022. ,Вип. (3). URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2022-3-12-01>

12. Опорний конспект лекцій із дисципліни “Конфліктологія” [Електронний ресурс] / укладачі: О. В. Головка, Н. О. Лисак, Н. В. Петренко. Харків : ХДУХТ, 2018. URL: https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/13440/1/konfliktolohiya_OKL_2018.pdf

13. Свидрук І. І. Психологічні передумови формування інноваційного стилю управління розвитком персоналу. *Вісник Одеського національного університету. Економіка: науковий журнал.* 2019. Том 24 Випуск 5 (78). С. 105–109.

14. Свидрук І. І. Управління конфліктами та соціальними експектаціями в діяльності організацій. *Науковий вісник НЛТУ України.* 2019.

	<p>Випуск 29 (9). С. 98–107.</p> <p>15. Яцюк М.В., Харченко Н. Мобінг: стратегії психологічного захисту. Київ : Шк. світ, 2019. 101 с.</p> <p>16. Goleman D. Leadership that gets results. Harvard Business Review, March- April. 2020. P. 12–13.</p> <p style="text-align: center;">Інформаційні ресурси Інтернет-мережі:</p> <p>1. 5 ключів впливу корпоративної культури організації на психічне здоров'я співробітників. Mental health for Ukraine. URL: https://www.mh4u.in.ua/hochu-dopomogty-blyzkym/5-klyuchiv-vplyvu-korporatyvnoyi-kultury-organizaciyi-na-psyhichne-zdorovya-spivrobitnykiv/</p> <p>2. The Basics of Industrial-Organizational Psychology. How Organizational and Industrial Psychology Explain Workplace Behaviors. URL: https://www.verywellmind.com/what-is-industrial-organizational-psychology-2795302</p> <p>3. Кризові комунікації в управлінні персоналом. Дія.Освіта. URL: https://osvita.diia.gov.ua/courses/crisis-communications-in-personnel-management</p> <p>4. Синдром самозванця, або чому так важко визначити свої сильні сторони. Марафон Креативної Практики. URL: https://www.youtube.com/watch?v=OnerT05lyUg&t=7s</p> <p>Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Окрім рекомендованих, студенти можуть використовувати також й інші літературні джерела, у яких висвітлені певні навчальні питання.</p>
Обсяг курсу	<p>Аудиторні години: 48 з них: лекції 32 години практичні заняття 16 годин самостійна робота 72 години</p>
Очікувані результати навчання	<p>Після завершення цього курсу студент буде:</p> <p>а) знати</p> <ul style="list-style-type: none"> - сутність, завдання, предмет та об'єкт предмету психологія управління як галузі практичної діяльності та науки; - основні психологічні аспекти управлінської діяльності та функції управління; - знати основні класифікації теорій лідерства, визначати їхні ключові аспекти, вміти застосовувати та визначати переваги та недоліки кожного підходу; - розуміти сутність психологічних аспектів лідерства та його розвитку в межах організації та його вплив на формування організаційної культури; <p>б) вміти</p> <ul style="list-style-type: none"> - вміти аналізувати управлінські ситуації; - вміти організовувати та аналізувати процеси формування згуртованості та психологічного клімату в команді; - аналізувати конфліктну ситуацію та конфлікт; - складати карту конфлікту; - визначати причини конфлікту; - готувати і проводити переговори та інші процедури примирення. <p>Вивчення дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» зумовлює формування, розвиток та удосконалення загальних та фахових компетентностей, серед яких:</p>

	<p>а) загальні компетентності: ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей. ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології ЗК 4. Здатність працювати в команді ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.</p> <p>б) спеціальні (фахові, предметні) компетентності: СК1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу. СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами. СК 7. Здатність до підприємницької діяльності</p> <p>Після вивчення навчальної дисципліни студент повинен показати такі результати навчання: ПРН 1. 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. ПРН 6. Відшукувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності. ПРН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проєктами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення. ПРН 10. 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. ПРН 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.</p>
Ключові слова	Лідерство, психологія, ефективне управління, конфлікт, конфліктологічна експертиза, менеджмент, мотивація
Формат курсу	Очний/заочний Проведення лекцій, практичних занять, консультацій.
Теми	<p>Тема 1. Психологія управління як наукова дисципліна та сфера практичної діяльності</p> <p>Тема 2. Психологія особистості в управлінській діяльності.</p> <p>Тема 3. Психологічні особливості керівника.</p> <p>Тема 4. Психологія потреб та мотивації в управлінні.</p> <p>Тема 5. Організаційна культура.</p> <p>Тема 6. Поняття конфлікту, предмет, методи і завдання конфліктології.</p> <p>Тема 7. Структура, розвиток, аналіз конфлікту.</p> <p>Тема 8. Процедури примирення.</p>
Підсумковий контроль, форма	Залік

Пререквізити	Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з психології, суспільних наук.																																																																										
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу	Лекції: пояснення, евристична бесіда, дискусія, демонстрація, ілюстрування. Практичні заняття: інтерактивні методи (робота в малих групах, мозковий штурм), ілюстрування, демонстрування, дискусія, моніторинг, методи контролю і самоконтролю.																																																																										
Необхідне обладнання	Комп'ютер з базовими програмами ПК, проектор, роздаткові матеріали, підключення до мережі Інтернет.																																																																										
Критерії оцінювання	<p>Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Протягом семестру студент може набрати 100 балів, з яких: 50 балів – виконання практичних робіт; 50 балів – написання модулів. Нижче подано детальний розподіл балів за практичні та модульні роботи.</p> <p style="text-align: center;">Приклад розподілу балів, які отримують студенти (для заліку)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="10">Поточне тестування та самостійна робота</th> <th rowspan="2">Підсумковий тест (залік)</th> <th rowspan="2">Сума</th> </tr> <tr> <th colspan="5">Модуль 1</th> <th colspan="5">Модуль 2</th> </tr> <tr> <th>П1</th> <th>П2</th> <th>П3</th> <th>П4</th> <th>М1</th> <th>П5</th> <th>П6</th> <th>П7</th> <th>П8</th> <th>М2</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>10</td> <td>25</td> <td>10</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>25</td> <td>-</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>M1, M2 – модульні контрольні роботи по тематиці кожного змістового модуля. П1, П2, П3... – номери практичних робіт M1 студент пише після прослуховування лекційних тем 1-4 M2 студент пише після прослуховування лекційних тем 5-8</p> <p style="text-align: center;">Шкала оцінювання: вузу, національна та ECTS</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Сума балів за всі види навчальної діяльності</th> <th rowspan="2">Оцінка ECTS</th> <th colspan="2">Оцінка за національною шкалою</th> </tr> <tr> <th>для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики</th> <th>для заліку</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90 – 100</td> <td>A</td> <td>відмінно</td> <td rowspan="4">зараховано</td> </tr> <tr> <td>81-89</td> <td>B</td> <td rowspan="2">добре</td> </tr> <tr> <td>71-80</td> <td>C</td> </tr> <tr> <td>61-70</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td>51-60</td> <td>E</td> <td>задовільно</td> <td rowspan="3">не зараховано</td> </tr> <tr> <td>21-50</td> <td>FX</td> <td>незадовільно</td> </tr> <tr> <td>0-20</td> <td>F</td> <td>незадовільно (без права перездачі)</td> <td>не зараховано (без права перездачі)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Політика щодо дедлайнів та перескладання: практичні роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку – 50% від визначених балів за даний вид роботи. Перескладання (модулів, контрольних робіт) відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, довідка про стан здоров'я).</p>	Поточне тестування та самостійна робота										Підсумковий тест (залік)	Сума	Модуль 1					Модуль 2					П1	П2	П3	П4	М1	П5	П6	П7	П8	М2			5	5	5	10	25	10	5	5	5	25	-	100	Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку	90 – 100	A	відмінно	зараховано	81-89	B	добре	71-80	C	61-70	D	51-60	E	задовільно	не зараховано	21-50	FX	незадовільно	0-20	F	незадовільно (без права перездачі)	не зараховано (без права перездачі)
Поточне тестування та самостійна робота										Підсумковий тест (залік)	Сума																																																																
Модуль 1					Модуль 2																																																																						
П1	П2	П3	П4	М1	П5	П6	П7	П8	М2																																																																		
5	5	5	10	25	10	5	5	5	25	-	100																																																																
Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою																																																																									
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку																																																																								
90 – 100	A	відмінно	зараховано																																																																								
81-89	B	добре																																																																									
71-80	C																																																																										
61-70	D																																																																										
51-60	E	задовільно	не зараховано																																																																								
21-50	FX	незадовільно																																																																									
0-20	F	незадовільно (без права перездачі)		не зараховано (без права перездачі)																																																																							

	<p>Політика щодо академічної доброчесності: списування під час модульних робіт. Практичні роботи повинні виконуватись студентом самостійно через застосування відповідних наукових методів. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем.</p> <p>Політика щодо відвідування: Відвідування занять (лекцій, практичних, семінарських занять курсу) є обов'язковим. Студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.</p> <p>Уся література, яка викладачем надається виключно в освітніх цілях є без права її передачі третім особам.</p>
<p>Питання для модульного контролю</p>	<p><i>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи психології управління</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предмет психології управління та історія його становлення. 2. Науково-методологічні підходи у галузі управління. 3. Сучасні тенденції наукових досліджень в галузі психології управління. 4. Структура, функції та основні категорії психології управління. 5. Методи організаційної психології (спостереження, аналіз документів, допит, експеримент), їх специфіка. 6. Психологічна характеристика групи як структурного елементу організації 7. Теорії особистості та їх використання в управлінській практиці. 8. Активність особистості як форма вияву її індивідуальності, творчості та професіоналізму в управлінні. 9. Соціальна позиція та роль особистості в організації. 10. Соціальні норми як регулятори поведінки особистості у професійній сфері. 11. Управління як соціальний феномен. 12. Управління, влада та вплив. 13. Основні функції управлінської діяльності. 14. Управлінська взаємодія: стосунки в системі «керівник-підлеглий». 15. Соціально-психологічний клімат та згуртованість трудового колективу. 16. Теорія «рис» в управлінні. 17. Ключові компетенції та управлінські ролі керівника. 18. Класична типологія стилів управління. 19. Актуальні підходи в дослідженні процесу управління: теорія атрибутивного лідерства, харизматичне і трансформаційне лідерство. 20. Робота як джерело стресу: причини виробничих стресів. 21. Профілактика стресів і способи боротьби з їх наслідками. 22. Традиційні складові організаційної поведінки – продуктивність праці, дисципліна, плинність кадрів, задоволеність роботою. 23. Психологічна структура мотивації. Взаємозв'язок мотиву та стимулу в управлінні персоналом. 24. Види мотивації: внутрішня та зовнішня. 25. Основні системи методів поліпшення мотивації працівників і підвищення результативності їх праці. <p><i>Змістовий модуль 2. Організаційна культура та конфлікти у комерційних організаціях</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристики організаційної культури. 2. Типи організаційної культури. 3. Формування організаційної культури. 4. Психологічні тенденції організаційного середовища: індивідуалізм – колективізм, дистанція влади, прагнення уникати неприємностей, маскулізм-фемінізм.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Поняття команди. 6. Теоретичні засади конфліктології. 7. Рівні проявів і типологія конфліктів. 8. Функції конфлікту. 9. Фактори і причини виникнення конфліктів. 10. Закономірності виникнення, розвитку та розв'язання конфліктів на підприємствах. 11. Структура конфлікту: проблема, сторони, позиції. 12. Конфлікт як процес. 13. Конфлікт і агресія. 14. Розвиток конфлікту на рівні емоцій. 15. Розгортання суперечки у відкрите протистояння. 16. Методики аналізу конфлікту. 17. Карти конфлікту. 18. Конфліктологічна експертиза. 19. Вплив темпераменту на особливості поведінки людини в конфлікті. 20. Розгортання та розв'язання конфлікту. 21. Підходи та моделі розв'язання конфліктів в психології. 22. Основні концепції переговорів. 23. Процедура посередництва. 24. Своєрідність фасилітації як процедури примирення 25. Мобінг та булінг: методики виявлення та профілактика.
Опитування	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

СХЕМА КУРСУ

Тиждень	Тема	Форма заняття/ години	Література. Ресурси в Інтернеті.	Завдання	Термін виконання
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи психології управління					
1/2	<p>Тема 1. Психологія управління як наукова дисципліна та сфера практичної діяльності. Психологія управління як галузь психологічної науки. Завдання психології управління. Методи дослідження психології управління. Прикладні напрямки у психології управління. Психологічні аспекти управління персоналом. * Організаційна поведінка працівників. Ергономіка в управлінні.</p>	Лекція/ практична	<p>1. Бакаленко О.А. Психологія управління, навч. посібник. Харків: ХНУРЕ, 2020. 120 с. 2. Гейко, Є. В., Горська, Г. О., Радул, І. Г. Психологічні засади управління персоналом підприємства. <i>Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія.</i> 2022. Вип. 1, С.158–162. 3. Жигайло Н.І., Кохан М.О., Данилевич Н.М. Психологія бізнесу та управління: навчальний посібник. Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2019.- 308 с. 4. Жигайло Н. І. Соціальна педагогіка. Навчальний посібник. – Львів: Новий Світ–2000, 2007. – 256 с. З грифом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України. 5. Жавнерчик О.В. Психологія управління: Конспект лекцій. Одеса : ОДЕКУ, 2020. 161с. 6. The Basics of Industrial-Organizational Psychology. How Organizational and Industrial Psychology Explain Workplace Behaviors. URL: https://www.verywellmind.com/what-is-industrial-organizational-psychology-2795302</p>	Опрацювання літератури, виконання практичних завдань за темою 4 год./2 год.	2 тиждень

3/4	<p>Тема 2. Психологія особистості в управлінській діяльності. Теорії особистості та їх використання в управлінській практиці. Активність особистості як форма вияву її індивідуальності, творчості та професіоналізму в управлінні. Соціальна позиція та роль особистості в організації. * Соціальні норми як регулятори поведінки особистості у професійній сфері.</p>	Лекція/ практична	<ol style="list-style-type: none"> 1. Бакаленко О.А. Психологія управління, навч. посібник. Харків: ХНУРЕ, 2020. 120 с. 2. Гоулман Д., Маккі Е., Бояціс Р. Емоційний інтелект лідера. В -во «Наш формат», 2019. 288 с. 3. Джгуташвілі Н.М. Управління клієнт-орієнтованістю персоналу як інструмент підвищення якості сервісного продукту готелю. <i>Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління.</i> 2020. Том 31 (70). № 4. С. 108–116. 4. Жигайло Н. І. Соціальна педагогіка. Навчальний посібник. – Львів: Новий Світ–2000, 2007. – 256 с. З грифом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України. 5. Жавнерчик О.В. Психологія управління: Конспект лекцій. Одеса : ОДЕКУ, 2020. 161с. 6. Карамушка Л. М., Креденцер О. В., Терещенко К. В. Методики для дослідження «mental health» персоналу організації. <i>Актуальні проблеми психології</i> : зб. наук. пр. Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2019. Т. 1 : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. Вип. 54. С. 15–22 7. Мендела, І. Я., Мендела, Є. М.. «Soft skills» як запорука успішного бізнесу готельно-ресторанних підприємств. <i>Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління.</i> 2022. ,Вип. (3). URL: https://doi.org/10.54929/2786-5738-2022-3-12-01 8. Свидрук І. І. Психологічні передумови формування інноваційного стилю управління розвитком персоналу. <i>Вісник Одеського національного університету. Економіка:</i> 	Опрацювання літератури, виконання практичних завдань за темою 4 год./2 год.	4 тижень
-----	--	----------------------	---	--	----------

			<p>науковий журнал. 2019. Том 24 Випуск 5 (78). С. 105–109.</p> <p>9. Синдром самозванця, або чому так важко визначити свої сильні сторони. Марафон Креативної Практики. URL: https://www.youtube.com/watch?v=OnerT05lyUg&t=7s</p>		
5/6	<p>Тема 3. Психологічні особливості керівника.</p> <p>Керівництво й лідерство. Керівник як суб'єкт управління. Психологічні особливості стилів керівництва. Якості та риси керівника. Функції та структура діяльності керівника Теорії поведінки: класична типологія стилів управління, двофакторні терії поведінки, модель решітки стилів управління. Порівняння ролей керівника і лідера в організації. Теорії лідерства. Функції лідера в організації та еволюція теорій лідерства. Лідерство та організаційна влада.</p> <p>* Критерії та показники ефективності управлінської діяльності. Обмежуючі фактори управлінської ефективності керівника.</p>	Лекція/практична	<ol style="list-style-type: none"> 1. Бакаленко О.А. Психологія управління, навч. посібник. Харків: ХНУРЕ, 2020. 120 с. 2. Гоулман Д., Маккі Е., Бояціс Р. Емоційний інтелект лідера. В -во «Наш формат», 2019. 288 с. 3. Жавнерчик О.В. Психологія управління: Конспект лекцій. Одеса : ОДЕКУ, 2020. 161с. 4. Жигайло Н. І. Соціальна педагогіка. Навчальний посібник. – Львів: Новий Світ–2000, 2007. – 256 с. З грифом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України. 5. Закалик Г., Шувар Н. Лідерство як важливий фактор успіху особистості //Філософсько-психологічні аспекти лідерства в бізнесі, освіті та державі : Збірник тез IV Міжнародної науково-практичної конференції (15 березня 2019 р.). Львів : СПОЛОМ, 2019. С. 75–77. 6. Лідерські якості в професійній діяльності: навч. посіб. / О.Г. Романовський та ін. Харків: НТУ «ХПІ», 2017. 143с. 7. Goleman D. Leadership that gets results. Harvard Business Review, March- April. 2020. P. 12–13. 8. The Basics of Industrial-Organizational Psychology. How Organizational and Industrial Psychology Explain Workplace Behaviors. URL: 	Опрацювання літератури, виконання практичних завдань за темою 4 год./2 год.	6 тижень

			https://www.verywellmind.com/what-is-industrial-organizational-psychology-2795302		
7/8	<p>Тема 4. Психологія потреб та мотивації в управлінні.</p> <p>Теорії потреб: Теорія гомеостазу(внутрішньої рівноваги). Потреба як прагнення до середнього рівня напруги (К. Гольдштейна). Теорія Даффі та Хеба (оптимальна активація організму). Характеристика класифікацій потреб. Трансформація потреб. Поняття мотивації та її роль в управлінні. Професійна мотивація працівників. Три хвили мотивації. * Змістовні теорії мотивації. Процесуальні теорії мотивації.</p>	Лекція/ практична	<ol style="list-style-type: none"> 1. Бакаленко О.А. Психологія управління, навч. посібник. Харків: ХНУРЕ, 2020. 120 с. 2. Гоулман Д., Маккі Е., Бояціс Р. Емоційний інтелект лідера. В -во «Наш формат», 2019. 288 с. 3. Жавнерчик О.В. Психологія управління: Конспект лекцій. Одеса : ОДЕКУ, 2020. 161с. 4. Жигайло Н.І., Кохан М.О., Данилевич Н.М. Психологія бізнесу та управління: навчальний посібник. Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2019.- 308 с. 5. Жигайло Н. І. Соціальна педагогіка. Навчальний посібник. – Львів: Новий Світ–2000, 2007. – 256 с. З грифом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України. 6. Свидрук І. І. Психологічні передумови формування інноваційного стилю управління розвитком персоналу. <i>Вісник Одеського національного університету. Економіка: науковий журнал.</i> 2019. Том 24 Випуск 5 (78). С. 105–109. 7. The Basics of Industrial-Organizational Psychology. How Organizational and Industrial Psychology Explain Workplace Behaviors. URL: https://www.verywellmind.com/what-is-industrial-organizational-psychology-2795302 	Опрацювання літератури, виконання практичних завдань за темою 4 год./2 год.	8 тиждень
8				Підготувати питання по темах 1-4	8 тиждень
Змістовий модуль 2. Організаційна культура та конфлікти у комерційних організаціях					

9/10	<p>Тема 5. Організаційна культура. Поняття організаційної культури. Структура організаційної культури (за Е. Шейном). Зміст організаційної культури (Ф. Харріс та Р. Моран). Структурні елементи організаційної культури (узагальнена модель). Підходи до визначення організаційної культури. Функції організаційної культури. * Взаємодія між культурами (модель Г. Хофштеде, модель У. Оучи). Типологія організаційної культури С. Йошімури.</p>	Лекція/ практична	<ol style="list-style-type: none"> 1. 5 ключів впливу корпоративної культури організації на психічне здоров'я співробітників. Mental health for Ukraine. URL: https://www.mh4u.in.ua/hochu-dopomogty-blyzkym/5-klyuchiv-vplyvu-korporatyvnoyi-kultury-organizaciyi-na-psyhichne-zdorovya-spivrobitnykiv/ 2. Бакаленко О.А. Психологія управління, навч. посібник. Харків: ХНУРЕ, 2020. 120 с. 3. Гірняк Л. І., Сопіга В. Б. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2018. Вип. 21, Ч. 1. С. 50–54. 4. Гоулман Д., Маккі Е., Бояціс Р. Емоційний інтелект лідера. В -во «Наш формат», 2019. 288 с. 5. Жавнерчик О.В. Психологія управління: Конспект лекцій. Одеса : ОДЕКУ, 2020. 161с. 6. Жигайло Н. І. Соціальна педагогіка. Навчальний посібник. – Львів: Новий Світ–2000, 2007. – 256 с. З грифом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України. 7. Жигайло Н.І., Кохан М.О., Данилевич Н.М. Психологія бізнесу та управління: навчальний посібник. Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2019.- 308 с. 8. Свидрук І. І. Психологічні передумови формування інноваційного стилю управління розвитком персоналу. <i>Вісник Одеського національного університету. Економіка: науковий журнал</i>. 2019. Том 24 Випуск 5 (78). С. 105–109. 	Опрацюванн я літератури,в иконання практичних завдань за темою 4 год./2 год.	10 тиждень
------	---	----------------------	--	---	---------------

			9. The Basics of Industrial-Organizational Psychology. How Organizational and Industrial Psychology Explain Workplace Behaviors. URL: https://www.verywellmind.com/what-is-industrial-organizational-psychology-2795302		
11/12	<p>Тема 6. Поняття конфлікту, предмет, методи і завдання конфліктології.</p> <p>Теоретичні засади конфліктології. Рівні проявів і типологія конфліктів. Функції конфлікту. Фактори і причини виникнення конфліктів. Закономірності виникнення, розвитку та розв'язання конфліктів на підприємствах .</p> <p>* Конфлікт: добро чи зло? Спир і суперечка. Конфлікт і агресія.</p>	Лекція/ практична	<p>1. Долінська Л.В., Матяш-Заяць Л.П. Психологія конфлікту: навчальний посібник. Київ: Каравела, 2019. 304 с.</p> <p>2. Жигайло Н.І., Кохан М.О., Данилевич Н.М. Психологія бізнесу та управління: навчальний посібник. Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2019.- 308 с.</p> <p>3. Коулман П.Т., Фергюсон Р. Результативний конфлікт /пер. з англ. І. Софієнко. Київ : Наш формат, 2017. 312 с.</p> <p>4. Кризові комунікації в управлінні персоналом. Дія.Освіта. URL: https://osvita.diia.gov.ua/courses/crisis-communications-in-personnel-management</p> <p>5. Опорний конспект лекцій із дисципліни “Конфліктологія” [Електронний ресурс] / укладачі: О. В. Головка, Н. О. Лисак, Н. В. Петренко. Харків : ХДУХТ, 2018. URL: https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/13440/1/konfliktolohiya_OKL_2018.pdf</p> <p>6. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.</p> <p>7. Свидрук І. І. Управління конфліктами та соціальними експектаціями в діяльності організацій. <i>Науковий вісник НЛТУ України</i>. 2019. Випуск 29 (9). С. 98–107.</p>	Опрацювання літератури, виконання практичних завдань за темою 4 год./2 год.	12 тиждень

			8. Яцюк М.В., Харченко Н. Мобінг: стратегії психологічного захисту. Київ : Шк. світ, 2019. 101 с.		
13/14	<p>Тема 7. Структура, розвиток, аналіз конфлікту.</p> <p>Структура конфлікту: проблема, сторони, позиції. Конфлікт як процес. Розвиток конфлікту на рівні емоцій. Розгортання суперечки у відкрите протистояння. Аналіз конфлікту. Методики аналізу конфлікту.</p> <p>* Карти конфлікту.</p> <p>Конфліктологічна експертиза.</p>	Лекція/ практична	<p>1. Долінська Л.В., Матяш-Заяць Л.П. Психологія конфлікту: навчальний посібник. Київ: Каравела, 2019. 304 с.</p> <p>2. Коулман П.Т., Фергюсон Р. Результативний конфлікт /пер. з англ. І. Соф'єнко. Київ : Наш формат, 2017. 312 с.</p> <p>3. Жигайло Н.І., Кохан М.О., Данилевич Н.М. Психологія бізнесу та управління: навчальний посібник. Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2019.- 308 с.</p> <p>4. Опорний конспект лекцій із дисципліни “Конфліктологія” [Електронний ресурс] / укладачі: О. В. Головка, Н. О. Лисак, Н. В. Петренко. Харків : ХДУХТ, 2018. URL: https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/13440/1/konfliktolohiya_OKL_2018.pdf</p> <p>5. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.</p> <p>6. Свидрук І. І. Управління конфліктами та соціальними експектаціями в діяльності організацій. <i>Науковий вісник НЛТУ України</i>. 2019. Випуск 29 (9). С. 98–107.</p>	Опрацювання літератури, виконання практичних завдань за темою 4 год./2 год.	14 тижднів

15/16	<p>Тема 8. Процедури примирення. Розгортання та розв'язання конфлікту. Підходи та моделі розв'язання конфліктів в психології. Фасилітація. Переговори. Посередництво. Експертна порада. Консультування. * Арбітраж. Суд. Роль менеджера в процедурах примирення</p>	Лекція/ практична	<ol style="list-style-type: none"> 1. Грабовська С.Л. Конструкціонізм та конструктивізм як методологічна платформа психології розв'язання конфлікту// Матеріали доповідей учасників II Всеукраїнського конгресу з соціальної психології «Соціальна психологія сьогодні: здобутки і перспективи» : Відп. за вип. З.Ф. Сіверс; Укладач А.В. Полегенько. Київ, 2019. С. 3 67–70. 2. Грабовська С.Л. Фасилітація як процедура примирення// Конфліктологічна експертиза : теорія і методика : XVII Міжнародна науково-практична конференція, Київ, 16 лютого 2017 р. Київ : НУКМА, 2018. С. 11–15. 3. Жигайло Н.І., Кохан М.О., Данилевич Н.М. Психологія бізнесу та управління: навчальний посібник. Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2019.- 308 с. 4. Долінська Л.В., Матяш-Заяць Л.П. Психологія конфлікту: навчальний посібник. Київ: Каравела, 2019. 304 с. 5. Коулман П.Т., Фергюсон Р. Результативний конфлікт /пер. з англ. І. Софійенко. Київ : Наш формат, 2017. 312 с. 6. Кризові комунікації в управлінні персоналом. Дія.Освіта. URL: https://osvita.diiia.gov.ua/courses/crisis-communications-in-personnel-management 7. Опорний конспект лекцій із дисципліни “Конфліктологія” [Електронний ресурс] / укладачі: О. В. Головка, Н. О. Лисак, Н. В. Петренко. Харків : ХДУХТ, 2018. URL: https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/13440/1/konfliktolohiya_OKL_2018.pdf 8. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, 	Опрацюванн я літератури,в иконання практичних завдань за темою 4 год./2 год.	16 тиждень
-------	--	----------------------	--	---	---------------

			енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. 9. Свидрук І. І. Управління конфліктами та соціальними експектаціями в діяльності організацій. <i>Науковий вісник НЛТУ України</i> . 2019. Випуск 29 (9). С. 98–107.		
16	Модульна контрольна робота 2			Підготувати питання по темах 5-8	16 тиждень

Примітка.

** позначені питання самостійного опрацювання.*