

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІАКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Науково-навчальний інститут бізнесу та сучасних технологій

Кафедра управління персоналом, економіки праці та економічної теорії

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни

### «ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

на 2020-2021 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	1 курс, 2 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Ступінь вищої освіти	магістр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну  
науковий ступінь і вчене звання,  
посада

**Рудич Леся Василівна**

к. е.н.  
доцент

Контактний телефон	+380661310400
Електронна адреса	lesiaryduch2016@gmail.com
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	<a href="http://www.upep.puet.edu.ua/stud.php">http://www.upep.puet.edu.ua/stud.php</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=1136">http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=1136</a>

#### Опис навчальної дисципліни

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	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.
<b>Тривалість</b>	3 кредити ЄКТС/90 годин (лекції 16 год., практичні заняття 20 год., самостійна робота 54 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекції-бесіди, лекції-візуалізації, робота у малих групах, дискусії, сфокусовані бесіди, світове кафе, open space (технологія відкритого простору), сторітелінг, кейси.
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять; участь у дискусіях; індивідуальна та групова активність на заняттях; виконання завдань в дистанційному курсі; виконання завдань самостійної роботи, тестування. Підсумковий контроль: екзамен
<b>Базові знання</b>	Знання з психології, основ менеджменту, загальні та фахові знання отримані на бакалаврському рівні вищої освіти.
<b>Мова викладання</b>	Українська

**Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання**

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
<p>PH 08. Застосувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.</p> <p>PH 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>PH 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p>	<p>ЗК 04. Навички використання комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК 05. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p>СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>

**Тематичний план навчальної дисципліни**

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем</b>
Тема 1. Зміст, структура та психологічні компоненти управління.	Відвідування заняття, обговорення тематики заняття, участь у тренінговій вправі на засвоєння психологічних компонентів управління, виконання навчальних завдань в дистанційному курсі, тестування.	Написати есе за однією із запропонованих тем: Актуальність психологічних аспектів управління персоналом Організація як соціальна система управління. Особистість в системі управління.
Тема 2. Психологічна готовність керівника до управління	Відвідування заняття, обговорення тематики заняття, участь у тренінговій вправі з формування психологічної готовності до управління, виконання навчальних завдань в дистанційному курсі, діагностика психологічної готовності до управління в умовах конфлікту.	Скласти ментальну мапу психологічної готовності керівника до управління на основі вивчення практичного досвіду діяльності керівника.
Тема 3. Психологічні основи прийняття рішень керівниками. Мотивація діяльності працівників як фактор успішності управління	Відвідування заняття, обговорення тематики заняття, проведення психодіагностики власної мотиваційної сфери та спрямованості особистості, сторітелінг в діадах, виконання навчальних завдань в дистанційному курсі, тестування.	Вивчити досвід сучасних методів мотивації провідних світових компаній, розробити проект мотиваційної системи працівників закладу сфери гостинності.
Тема 4. Ефективність різних стилів керівництва управлінського персоналу, соціальні позиції та ролі працівників організації	Відвідування заняття, обговорення тематики заняття з використанням методу світового кафе, виконання навчальних завдань в дистанційному курсі, тестування за методикою А. А. Єршова «Самооцінка стилю управління».	Провести аналіз стилю управління реально діючого закладу сфери гостинності. Розробити рекомендації з розвитку необхідних якостей особистості для підвищення ефективності стилю керівництва.
Тема 5. Основні поняття та категорії конфліктології	Відвідування заняття, обговорення тематики заняття, проведенні трансактного аналізу на прикладі власного досвіду, виконання завдань в дистанційному курсі, тестування.	Скласти ментальну мапу понять до теми. Провести діагностику схильності до конфліктної поведінки за методикою К. Томаса
Тема 6. Структура та динаміка конфліктів в сфері гостинності	Відвідування заняття, обговорення тематики заняття, робота в групах, виконання завдань в дистанційному курсі, тестування.	Розробити карту конфлікту в сфері гостинності на прикладі обраного кейсу.
Тема 7. Психологічні особливості міжособистісних, внутрішньо особистісних, політичних та соціальних конфліктів	Відвідування заняття, обговорення тематики заняття, робота в малих групах при розробці моделі конфлікту, виконання завдань в дистанційному курсі, тестування.	Розробити кейс «Вирішення комплексного завдання з аналізу та управління конфліктом закладу сфери гостинності».
Тема 8. Організація ефективної комунікації в сфері гостинності	Відвідування заняття, обговорення тематики заняття; участь у рольовій грі «Формування ефективної комунікації», виконання завдань в дистанційному курсі, тестування.	Розробити практичні рекомендації для налагодження ефективної комунікації закладу сфери гостинності.

### **Інформаційні джерела**

1. 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.
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. 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.
5. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: навч. посіб. – Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. – 368 с
6. Жигайло Н. І. Соціологія і психологія : навч. посіб. – К. : Каравела, 2009. – 760 с.
7. Кредісов А. І. Менеджмент для керівників / А. І. Кредісов, Є. Г. Панченко. – К. : Знання, КООО, 1999. – 556 с.
8. Кулініч І.О. Психологія управління : навчальний посібник – К. : Знання, 2008. – 292 с.
9. Логунова М. М. Соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності / М. М. Логунова. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 196 с.
10. Лозниця В.С. Психологія менеджменту : навчальний посібник – К. : Екс Об, 2003. – 512с.
11. Лозовецька В.Т. Професійна кар'єра особистості в сучасних умовах праці: Монографія / В.Т.Лозовецька. – К: Міленіум, 2015. – 244 с.
12. Нагаєв В.М. Конфліктологія : курс лекцій – К.: ЦНЛ, 2004. – 198 с.
13. Фрейджер Роберт, Фейдимен Джеймс. Личность. Теории, упражнения, эксперименты (Психологическая энциклопедия). – СПб.: «Прайм-Евронек», 2008. – 864 с.

### **Програмне забезпечення навчальної дисципліни**

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

### **Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання**

- Політика щодо термінів виконання та перекладання: завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку 25 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перекладання дисципліни відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: всі види діяльності передбачають обов'язкове посилання на джерело, або автора.
- Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом, виключенням є індивідуальний графік офіційно затверджений керівником інституту. Пропуск занять можливий за об'єктивних причин (хвороба, працевлаштування, стажування).
- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publiczna-informaciya>

### **Оцінювання**

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

<b>Види робіт</b>	<b>Максимальна кількість балів</b>
Модуль 1 (теми 1-8): Поточний контроль: відвідування занять; участь у дискусіях; індивідуальна та групова активність на заняттях; виконання завдань в дистанційному курсі; виконання завдань самостійної роботи, тестування.	60
Підсумковий контроль - Екзамен	40
Разом	100

### **Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни**

<b>Сума балів за всі види навчальної діяльності</b>	<b>Оцінка за шкалою ЄКТС</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>
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 повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни