

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни
“УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ТУРИЗМІ”
(для бакалаврів)

Київ – 2018

Підготовлено доцентом кафедри менеджменту Берестецькою Л.М..

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту (протокол № 8 від 26 лютого 2018 р.)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Берестецька Л.М. Навчальна програма дисципліни “Управління конфліктами в туризмі”. — К.: МАУП, 2018. – 16 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни, завдання для контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список літератури

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП), 2018

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

I. Мета, завдання і змістові модулі дисципліни.

Метою вивчення курсу “Управління конфліктами в туризмі” є засвоєння студентами МАУП основних видів конфліктів, а також з’ясування місця цієї дисципліни як складової сучасної теорії управління бізнесом. Водночас актуальним є і вироблення у студентів вміння адаптуватися у трудових відносинах, що забезпечують діяльність організації, ознайомлення з методологією комплексного управління конфліктами в туризмі, що передбачає полідисциплінарний синтетичний підхід до даної проблематики, а також збагачення загальної культури та навичок мислення студентів.

Завдання: виявлення закономірностей, причинно-наслідкових зв’язків та альтернативності запобігання та управління конфліктами в туризмі. Сучасна цивілізація ввела до наукового обігу багато нових понять, методологічних принципів, нетрадиційних підходів та ідей. Їх пізнання, вивчення явищ, факторів; економічних, соціологічних, статистичних даних залучає студента до способу мислення і культури постіндустріальних країн, полегшує процес орієнтації у складних економічних процесах сучасного світу. До завдань курсу входить також оволодіння студентами вміння практично застосовувати набуті теоретичні знання в системі управління конфліктами.

Змістовні модулі:

Змістовий модуль 1. Суть та види конфліктів

- Історична природа конфлікту
- Класифікація та структура конфліктів
- Роль внутрішньоособистісного конфлікту в управлінні

конфліктами в туризмі

- Міжособистісні виробничі конфлікти

Змістовий модуль 2. Методологічні аспекти управління конфліктами в туризмі

- Роль керівника в управлінні конфліктами в туризмі
- Культура організації праці
- Правове регулювання виробничих конфліктів
- Прогнозування і профілактика конфліктів в туризмі
- Методи управління конфліктами в туризмі

Міжпредметні зв'язки:

Дисципліна “Управління конфліктами в туризмі” вивчається на основі базової загальноєкономічної та правової підготовки студентів, вивчення курсу “Основи менеджменту”, «Організаційна поведінка», «Менеджмент організацій», «Управління персоналом» тощо.

II. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

дисципліни

“УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ТУРИЗМІ”

№ п/п	Назва змістового модулю та теми
Змістовий модуль 1. Суть та види конфліктів	
1.	Історична природа конфлікту
2	Класифікація та структура конфліктів
3	Роль внутрішньоособистісного конфлікту в управлінні конфліктами в туризмі
4	Міжособистісні виробничі конфлікти
Змістовий модуль 2. Методологічні аспекти управління конфліктами в туризмі	
5	Роль керівника в управлінні конфліктами в туризмі
6	Культура організації праці
7	Правове регулювання виробничих конфліктів
8	Прогнозування і профілактика конфліктів в туризмі
9	Методи управління конфліктами в туризмі

Разом годин: 90

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Суть та види конфліктів

Тема 1. Історична природа конфлікту

Сутність конфлікту. Соціальна природа конфлікту та основні етапи її розвитку. Психологічна природа конфлікту та основні етапи її становлення. Теорії Л. Козера, Р. Дарендорфа, Г. Зіммела. Теорії Е.Едісона, теорія З. Фрейда, М.

Особливості виробничого конфлікту, причини його виникнення Роль виробничих конфліктів в трудових стосунках.

Література [6, 7, 8, 9, 16]

Тема 2. Класифікація та структура конфліктів

Класифікація конфліктів за причинами виникнення. Класифікація конфліктів за предметом. Класифікація конфліктів за змістом. Класифікація виробничих конфліктів.

Основні етапи розвитку конфлікту. Складові структури конфлікту. Особливості перебігу виробничих конфліктів, конфліктів в організаціях, групових та між групових конфліктів. Після конфліктний синдром.

Література [6, 7, 8, 9, 16]

Тема 3. Роль внутрішньоособистісного конфлікту в управлінні конфліктами в туризмі

Суть та види внутрішньоособистісних конфліктів. Способи запобігання та подолання внутрішньоособистісних конфліктів. Методи самоаналізу.

Умови виникнення внутрішньоособистісних конфліктів. Причини внутрішньоособистісних конфліктів. Вплив внутрішньоособистісних конфліктів на продуктивність праці та ефективність діяльності підприємства Позитивні та негативні наслідки внутрішньоособистісного конфлікту.

Література [6, 7, 8, 9, 16]

Тема 4. Міжособистісні виробничі конфлікти

Суть та види міжособистісних конфліктів. Причини виникнення міжособистісних конфліктів. Особливості виробничих міжособистісних конфліктів. Причинних факторів міжособистісних конфліктів.

Поведінка людини в конфліктних ситуаціях: уникнення, діалог, боротьба.

Психологічний вплив у міжособистісних стосунках. Способи протистояння психологічному впливу. Методи подолання та запобігання міжособистісним конфліктам

Література [3, 4, 6, 7, 8, 9, 15, 16, 17, 18]

Змістовий модуль 2. Методологічні аспекти управління конфліктами в туризмі

Тема 5. Роль керівника в управлінні конфліктами в туризмі

Особливості управлінського спілкування: типи особистостей в управлінському спілкуванні, закономірності між особових стосунків, принципи управлінського спілкування, моральні аспекти управлінських рішень. Методики визначення особистісних якостей співробітника: анкетування, соціометрія, тестування та ін. Культурно-виробничий потенціал працівника. Психологізація управління. Компоненти управлінських дій. Духовна культура та моральні якості керівника. Прояви культури керівника в моделях його поведінки у виробничому процесі.

Література [6, 7, 8, 15, 1, 176]

Тема 6. Культура організації праці

Наукова організація праці. Системне використання особистісних та групових якостей персоналу. Горизонтальні та вертикальні системи організації праці та виробництва. Контекстуальні навички персоналу як елемент організаційної культури. Культура умов праці та її безпека. Соціально-економічні, організаційно-технічні, психофізіологічні, санітарно-гігієнічні умови праці.

Література [1, 2, 3, 5, 7, 14, 18]

Тема 7. Правове регулювання виробничих конфліктів

Основи трудового законодавства. Кодекс Законів про працю. Закон України «Про оплату праці». Закон України «Про відпустки». Особливості галузевого законодавства.

Права та обов'язки працівників Трудова дисципліна. Правове врегулювання конфліктних ситуацій на підприємствах. Наслідки правопорушень. Захист прав працівників.

Профспілки та їх роль у вирішенні виробничих конфліктів.

Література [1, 2, 3, 4, 5, 10, 11, 12, 13, 14]

Тема 8. Прогнозування і профілактика конфліктів у туризмі

Суть та складові прогнозування конфліктів. Технологія запобігання конфліктів. Поради щодо безконфліктного спілкування. Конфліктогени та їх роль у провокуванні конфліктних ситуацій.

Типи конфліктних особистостей. Способи і прийоми впливу на поведінку опонента у конфліктних ситуаціях. Стресостійкість як засіб запобігання конфліктів: суть та фази стресу.

Література [6, 7, 8, 9, 16]

Тема 9. Методи управління конфліктами в туризмі

Стилі поведінки у конфліктних ситуаціях: стиль конкуренції, стиль уникнення, стиль пристосування, стиль співробітництва, стиль компромісу.

Способи розв'язання виробничих конфліктів. Умови вирішення виробничих конфліктів. Технології компромісу і співробітництва: техніка ПРІНС, техніка «Торг», техніка принципівих переговорів, техніка відкритої розмови, техніка „Участь третьої сторони”.

Література [6, 7, 8, 9, 16]

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

Варіант 1.

1. Методи прогнозування конфліктів.
2. Суть та види внутрішньоособистісного конфлікту.
3. Техніка «Торг».

Варіант 2.

1. Суть та види міжособистісного конфлікту.
2. Методи психологічного впливу
3. Техніка ПРИНС

Варіант 3.

1. Причини внутрішньо особистісного конфлікту.
2. Способи запобігання психологічному впливу.
3. Техніка відкритої розмови.

Варіант 4.

1. Суть та природа конфлікту.
2. Роль керівника у подоланні конфлікту.
3. Техніки компромісу.

Варіант 5.

1. Методи подолання та запобігання внутрішньо особистісного конфлікту.
2. Команда та її роль у вирішенні виробничого конфлікту.
3. Техніка принципів переговорів.

Варіант 6.

1. Причини міжособистісних конфліктів.
2. Структура конфлікту.
3. Техніка «третьої сторони».

Варіант 7.

1. Класифікація конфліктів.
2. Умови перебігу внутрішньо особистісного конфлікту.
3. Профілактика конфліктів

Варіант 8.

1. Роль організаційної культури в управлінні конфліктами в туризмі
2. Особливості міжособистісних конфліктів
3. Типи керівників

Варіант 9.

1. Діагностика конфліктів
2. Стили розв'язання міжособистісних конфліктів
3. Характеристики конфлікуючих сторін

Варіант 10

1. Правила поведінки в конфліктній ситуації
2. Організації по вирішенню конфліктів
3. Методи посередника

ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ

1. Суть та природа конфлікту.

2. Методи дослідження конфліктів.
3. Особливості виробничих конфліктів.
4. Причини конфліктів. Сигнали конфліктів.
5. Класифікація конфліктів.
6. Діагностика конфліктів.
7. Динаміка конфлікту.
8. Внутрішньоособистісний конфлікт та його структура.
9. Класифікація внутрішньоособистісних конфліктів.
10. Методи управління внутрішньоособистісними конфліктами.
11. Діагностика внутрішньоособистісного конфлікту.
12. Шляхи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів.
13. Причини конфліктів у трудових колективах.
14. Міжособистісні конфлікти та їх типологія.
15. Конструктивні та неконструктивні конфлікти.
16. Стилi розв'язання міжособистісних конфліктів.
17. Профілактика та прогнозування конфліктів на підприємстві.
18. Посередництво у конфлікті.
19. Методи посередника.
20. Групові конфлікти.
21. Причини міжгрупових конфліктів.
22. Лідер і група. Стилi лідерства.
23. Картографія міжгрупового конфлікту.
24. Співробітництво як шляхи розв'язання міжгрупових конфліктів.
25. Картографія виробничого конфлікту.
26. Методи прогнозування конфліктних ситуацій.
27. Стратегії, принципи та моделі попередження конфліктів:
пом'якшення, трансформація, усунення та ін.
28. Правила поведінки в конфліктній ситуації.
29. Організації по вирішенню конфліктів.
30. Правила подолання психологічних бар'єрів у процесі суперечок.

31. Перетворення конфліктних ситуацій у творчі можливості.
32. Формування творчого середовища особистістю та використання існуючого для самореалізації.
33. Динаміка внутрішньоособистісного конфлікту.
34. Правила спілкування з конфліктогенною особистістю.
35. Способи управління конфліктною ситуацією.
36. Наслідки стихійного розвитку конфлікту.
37. Конструктивна та деструктивна мета ведення дискусії.
38. Особливості ведення переговорів.
39. Стили розв'язання конфліктних ситуацій.
40. Ескалація конфлікту.
41. Умови вирішення конфлікту між керівником і підлеглим.
42. Вимоги до поведінки в конфлікті.
43. Джерела конфліктів.
44. Прийоми приглушення конфлікту.
45. Дискусія в процесі вирішення конфлікту.
46. Групи і команди та їх роль у вирішенні конфліктів.
47. Причини об'єднання людей у групи та команди.
48. Типи груп і команд: функціональна група, неформальна група і цільова група.
49. Чинники, що зумовлюють виникнення конфліктів у виробничих підрозділах.
50. Основні відмінності групових та між групових конфліктів.
51. Чинники, що впливають на ефективність роботи групи.
52. Види групових ролей: цільові, підтримуючі, негативні ролі.
53. Згуртованість груп. Типи згуртованості.
54. Модель групової поведінки Д.Хоманса.
55. Дії менеджера щодо підвищення або зниження рівня конфліктності в організації.

56. Стадії становлення та розвитку колективу: формування притирання, нормалізації, повної інтеграції.
57. Гуртки якості.
58. Техніка ПРІНС
59. Технології компромісу
60. Технології співробітництва в конфліктних ситуаціях.
61. Вимоги до поведінки в конфлікті.
62. Джерела конфліктів.
63. Прийоми приглушення конфлікту.
64. Дискусія в процесі вирішення конфлікту.
65. Групи і команди та їх роль у вирішенні конфліктів.
66. Причини об'єднання людей у групи та команди.
67. Типи груп і команд: функціональна група, неформальна група і цільова група.
68. Чинники, що зумовлюють виникнення конфліктів у виробничих підрозділах.
69. Основні відмінності групових та між групових конфліктів.
70. Чинники, що впливають на ефективність роботи групи.
71. Види групових ролей: цільові, підтримуючі, негативні ролі.
72. Згуртованість груп. Типи згуртованості.
73. Модель групової поведінки Д.Хоманса.
74. Дії менеджера щодо підвищення або зниження рівня конфліктності в організації.
75. Історія розвитку та становлення культури організації праці
76. Керівна праця і організаційна культура виробництва
77. Стадії становлення та розвитку колективу: формування притирання, нормалізації, повної інтеграції.
78. Профспілки та їх роль у вирішенні виробничих конфліктів
79. Закон України «Про оплату праці»
80. Кодекс законів про працю

81. Закон України «Про відпустки»
82. Гуртки якості.
83. Типові конфліктогени
84. Техніка ПРІНС
85. Технології компромісу
86. Технології співробітництва в конфліктних ситуаціях.
87. Техніка «Торг»
88. Техніка принципів переговорів
89. Техніка «третьої сторони»
90. Техніка відкритої розмови

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

ОСНОВНА:

1. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV
2. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV
3. Кодекс Законів про працю від 10.12.2001

4. Закон України „Про оплату праці” від 24 березня 2002 р., № 217.
5. Закон України „Про захист прав споживачів” від 01.12.2005 N 3161-IV (3161-15).
6. Лозниця В.С. Психологія менеджменту. – К: Екс об, 2012. – 312 с.
7. Ложкін Г.В. та ін. Психологія конфлікту. – К: Професіонал, 2010. – 407 с.
8. Русинка І. Конфліктологія. –К: Професіонал, 2013. – 334 с.
9. Циба В.Т. Системна соціальна психологія. – К: ЦУЛ, 2006. – 328 с.

ДОДАТКОВА:

10. Закон України «Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування у зв’язку з тимчасовою втратою працездатності та витратами, зумовленими народженням та похованням» від 18.01.2001 р. № 2240-III.
11. Закон України «Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття» від 02.03.2000 р. № 1533-III.
12. Закон України «Про загальнообов’язкове державне пенсійне забезпечення» від 09.07.2003 р. №1058-IV.
13. Закон України «Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності» від 23.09.99 р. № 1105-XIV.
14. Закон України „Про туризм” від 18.11.2003 № 1282-IV
15. Палеха Ю.І. Ділова етика. – К: ЄУ, 2014. – 389 с.
16. Савельєва В.С. Управління персоналом. –К: Професіонал, 2010. – 336 с.
17. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет. – К: Знання, 2005. – 260 с.
18. Спивак В. А.Корпоративная культура. — СПб., 2011. — 352 с.