

**Приватне акціонерне товариство «Вищий навчальний заклад
«Міжрегіональна Академія управління персоналом»**



**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ З ДИСЦИПЛІНИ
„УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ТУРИЗМІ”
(для бакалаврів)**

Київ – 2018

Підготовлено доцентом кафедри менеджменту *Л.М.Берестецькою*

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

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Л.М.Берестецька Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів з дисципліни „Управління конфліктами в туризмі ” (для бакалаврів). — К. : МАУП, 2018. — 25 с.

Методичні рекомендації містять пояснювальну записку, завдання для самостійної роботи до кожної із тем, теми рефератів/контрольних робіт, 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 в туристичному обслуговуванні, 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, 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. 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 в туризмі.

Змістові 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 виробничими конфліктами

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

Міжпредметні зв'язки:

Дисципліна “Управління виробничими конфліктами” 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	Назви змістового модуля і теми
<i>Змістовий модуль 1. Суть та види конфліктів</i>	
1.	Історична природа конфлікту
2	Класифікація та структура конфліктів
3	Роль внутрішньоособистісного конфлікту в управлінні конфліктами в туризмі
4	Міжособистісні виробничі конфлікти
<i>Змістовий модуль 2. Методологічні аспекти управління виробничими конфліктами</i>	
5	Роль керівника в управлінні конфліктами в туризмі
6	Культура організації праці
7	Правове регулювання виробничих конфліктів
8	Прогнозування і профілактика конфліктів у туризмі
9	Методи управління конфліктами в туризмі

Разом годин:90***ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ***

Основною метою самостійної роботи студентів є закріплення теоретичних знань та набуття студентами навичок аналізу і синтезу організаційно - управлінської інформації з метою побудови та підтримання сприятливого психологічного клімату в організації.

Завдання самостійної роботи передбачають індивідуальне розв'язання завдань та конкретних управлінських ситуацій.

Змістовий модуль 1. СУТЬ ТА ВИДИ КОНФЛІКТІВ

Тема 1. Історична природа конфлікту

Розробити тест для визначеності схильності людини до конфліктності .

Методичні рекомендації до виконання практичного завдання:

Тест має містити 20 - 30 питань з не менше, ніж трьома відповідями по кожному питанню. Питання повинні час від часу повторюватися лише за умови різної їх інтерпретації. Всі питання або твердження, наведені в тесті, повинні носити непрямий характер, а, в першу чергу, мати психологічний підхід до оцінки події, явища тощо.

Література [6, 7, 8, 9, 16]

Тема 2. Класифікація та структура конфліктів

Ситуаційна вправа:

На позачергових зборах акціонерів без попередження було прийнято рішення про усунення з посади виконавчого директора підприємства та призначено на його місце іншу особу. Рішення зборів було оскаржено колишнім директором підприємства в судовому порядку. За позовом було отримано позитивне рішення та відновлення його в посаді. Колектив підприємства розділився на дві групи - тих, що підтримують нового керівника та тих, що підтримують экс-керівника підприємства. Підґрунтям для порушення єдиновладдя в організації є той факт, що обидва директори мають офіційні атрибути керівника підприємства (кругла печатка, рішення зборів

акціонерів). Конфлікт на підприємстві повністю заблокував роботу на виробництві і наблизив його до банкрутства.

Завдання

1. Охарактеризуйте умови протікання даного конфлікту.
2. Проаналізуйте, які заходи управління конфліктом могли б бути застосовані для його конструктивного рішення.
3. Визначте які структурні методи подолання конфлікту ви б запропонувати. Поясніть чому.

Методичні рекомендації до виконання ситуаційної вправи:

Необхідно охарактеризувати всі умови конфлікту. Визначити методи подолання конфлікту. Дати характеристику кожного методу і вибрати з них структурні

Література [6, 7, 8, 9, 16]

Тема 3. Роль внутрішньоособистісного конфлікту в управлінні конфліктами в туризмі

Тест. "Оцінка агресивності у фруструючих ситуаціях (методика а. Басса і А. Дарки)"

Інструкція: Агресія особистості є одним із поширених способів рішення проблем, що виникають в складних і важких (фруструючих) ситуаціях, що викликають психічну напруженість і, перш за все, в конфліктних ситуаціях.

Необхідно дати відповіді «Так» чи «Ні» на наступні питання тесту.

1. Час від часу я не можу впоратися з бажанням заподіяти шкоду іншому.
2. Іноді я розпускаю плітки про людей, яких не люблю.
3. Я легко гарячуся, але швидко заспокоююся.
4. Якщо мене не попросять по-доброму, я не виконую прохання.
5. Я не завжди одержую те, що мені належить.
6. Я знаю, що люди говорять про мене за мою спиною.

7. Якщо я не схвалюю друзів, я даю їм це відчути.
8. Якщо мені траплялося обдурити кого-небудь, я відчував болісне розкаяння совісті.
9. Мені здається, що я не здатний вдарити людину.
10. Я ніколи не гарячуся настільки, щоб кидатися предметами.
11. Я завжди поблажливий до чужих недоліків.
12. Якщо мені не подобається встановлене правило, мені хочеться порушити його.
13. Інші вміють майже завжди користуватися сприятливими обставинами.
14. Я тримаюся насторожено з людьми, які відносяться до мене дещо більш дружньо, ніж я чекав.
15. Я часто буваю незгодний з людьми.
16. Іноді мені на розум приходять думки, яких я соромлюся.
17. Якщо хто-небудь першим вдарить мене, я не відповім.
18. Коли я гарячуся, я стукаю дверима.
19. Я значно більш дратівливий, ніж здається.
20. Якщо хто-небудь грає з себе начальника, я завжди поступаю навпаки.
21. Мене трохи засмучує моя доля.
22. Я думаю, що багато хто не любить мене.
23. Я не можу утриматися від суперечки, якщо люди не згодні зі мною.
24. Люди, що ухиляються від роботи, повинні переживати почуття провини.
25. Той, хто ображав мене або мою сім'ю, запрошується на бійку.
26. Я нездатний на грубі жарти.
27. Мене охоплює лють, коли наді мною насміхаються.
28. Коли люди роблять з себе начальників, я роблю все, щоб вони не зазнавалися.
29. Майже кожного тижня я бачу кого-небудь, хто мені подобається.
30. Досить багато людей, що заздять мені.
31. Я вимагаю, щоб люди поважали мої права.

32. Мене пригнічує, що я мало роблю для своїх батьків.
33. Люди, які постійно перекладають вас, заслуговують, щоб їх клацнули по носу.
34. Від злості я іноді похмурий.
35. Якщо до мене відносяться гірше, ніж я того заслуговую, я не засмучуюся.
36. Якщо хтось виводить мене з себе, я не звертаю уваги.
37. Хоча я і не показую цього, іноді мене гризуть заздрощі.
38. Іноді мені здається, що наді мною сміються.
39. Навіть якщо я злюся, я не вдаюся до «сильних» виразів.
40. Мені хочеться, щоб мої гріхи пробачили.
41. Я рідко даю здачу, навіть якщо хто-небудь ударить мене.
42. Коли виходить не по-моєму, я ображаюся.
43. Іноді люди дратують мене своєю присутністю.
44. Немає людей, яких би я по-справжньому ненавидів.
45. Мій принцип: «Ніколи не довіряти чужакам».
46. Якщо хто-небудь дратує мене, я готовий сказати все, що я про нього думаю.
47. Я роблю багато такого, про що згодом жалкую.
48. Якщо я розсерджуся, я можу ударити кого-небудь.
49. З десяти літ я ніколи не проявляв спалахів гніву.
50. Я часто відчуваю себе, як порохова бочка, готова вибухнути.
51. Якби всі знали, що я відчуваю, мене б вважали людиною з якою нелегко управлятися.
52. Я завжди думаю про те, які таємні причини примушують людей робити що-небудь приємне для мене.
53. Коли на мене підвищують голос, я починаю підвищувати голос у відповідь.
54. Невдачі засмучують мене.
55. Я б'юся нечасто, але не частіше, ніж інші.

56. Я не можу пригадати випадки, коли я був би настільки злий, що хапав під руку річ, що попалася, і ламав би її.
57. Іноді я відчуваю, що готовий першим почати бійку.
58. Іноді я відчуваю, що життя поступає зі мною несправедливо.
59. Раніше я думав, що більшість людей говорить правду, але тепер я в це не вірю.
60. Я лаюся тільки зі злості.
61. Коли я поступаю неправильно, мене мучить совість.
62. Якщо для захисту своїх прав мені треба застосовувати фізичну силу, я застосовую її.
63. Іноді я висловлюю свій гнів в тому, що стукаю по столу кулаком.
64. Я грубуватий по відношенню до людей, які мені не подобаються.
65. У мене немає ворогів, які хотіли б мені нашкодити.
66. Я не вмію поставити людину на місце, навіть якщо вона того заслуговує.
67. Я часто думаю, що жив неправильно.
68. Я знаю людей, які здатні довести мене до бійки.
69. Я не засмучуюся через дрібниці.
70. Мені рідко приходить в голову, що люди намагаються розсердити або образити мене.
71. Я часто просто загрожую людям, хоча і не збираюся виконувати загрози.
72. Останнім часом я став занудою.
73. В суперечці я часто підвищую голос.
74. Я прагну приховувати погане відношення до людей.
75. Я краще погоджуся з чим-небудь, ніж стану сперечатися.

Обробка і інтерпретація результатів:

Тест дозволяє встановлювати різні форми ворожих і агресивних реакцій у фруструючих ситуаціях, до яких, перш за все, відносять конфлікти, у тому числі:

- Фізична агресія (напад) в конфлікті — використання фізичної сили одного учасника інциденту або конфлікту проти іншого учасника.
- Непряма агресія в провокації і ескалації конфліктів, що містить агресію, яка обхідними шляхами направлена на інше обличчя — злобні плітки, жарти, а також агресію, яка ні на кого не направлена — вибух люті, що виявляється в крику, тупання ногами, битті кулаками по столу і т. п. Ці вибухи характеризуються неспрямованістю і неврегульованістю.
- Схильність до роздратування і підвищеного використання конфліктогенів і провокації інцидентів — готовність при що найменшому збудженні до вияву запальності, різкості, грубості.
- Негативізм — опозиційна форма поведінки в конфліктних ситуаціях, направлена зазвичай проти авторитету або керівництва; ця поведінка може наростати від пасивного опору до активної боротьби проти сталих звичаїв і законів.
- Образа — заздрість і ненависть до оточуючих, обумовлені відчуттям гіркоти, гніву на весь світ за дійсні або уявні страждання.
- Підозрілість — недовір'я і обережність по відношенню до людей, які засновані на переконанні, що оточуючі мають намір заподіяти шкоду.
- Вербальна агресія — вираз негативних відчуттів як через форму (сварка, крик, виск), так і через зміст словесних відповідей (загроза, прокляття, лайка).
- Відчуття провини, що завжди породжує внутрішньоособистісний конфлікт і проявляється у можливому переконанні обстежуваного в тому, що він є поганою людиною, поступає злобно, припускає наявність у нього розкаянь совісті.

Отже, питання до тесту включають 75 тверджень, на які необхідно дати відповідь «Так» чи «Ні». Необхідно підрахувати шляхом підсумовування відповідей число збігів відповідей з ключем по кожному з восьми індексів:

Фізична агресія — відповіді «Так» в питаннях 1, 25, 33, 48, 55, 62, 68;

відповіді «Ні» в питаннях 9, 17, 41.

Непряма агресія - відповіді «Так» в питаннях 2, 10, 18, 42, 34, 56, 63;

відповіді «Ні» в питаннях 26, 49.

Роздратування — відповіді «Так» в питаннях 3, 19, 27, 43, 50, 64,72;

відповіді «Ні» в питаннях 11, 35, 69.

Негативізм — відповіді «Так» в питаннях 4, 12, 20, 28;

відповіді «Ні» в питанні 36.

Образа — «Так» — 5, 13, 21, 29, 37, 51, 58;

«Ні» — 44.

Підозрілість — «Так» — 6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59;

«Ні» — 65, 70.

Вербальна агресія — «Так» — 7, 15, 23, 31, 46, 53, 60, 71, 73;

«Ні» — 39, 66, 74,75.

Відчуття вини — 8, 16, 24, 32, 40, 47, 54, 61, 67.

По числу збігів відповідей з ключем підраховуються індекси різних форм агресивності і ворожих реакцій.

Підсумовування індексів 1, 2, 7 дає загальний індекс агресивності (ІА), 1, 3, 7 — показує рівень агресивної мотивації, а підсумовування індексів 6 і 5 — індекс ворожості (ВЕРБ). Склавши «ІА» і «ВЕРБ» можна говорити про конструктивну або деструктивну спрямованість агресивності, яка може не тільки провокувати і викликати конфлікти самих різних видів і форм, але й ескалюють їх, перетворюючи на незворотні з нанесенням шкоди іншим людям.

Література [6, 7, 8, 9, 16]

Тема 4. Міжособистісні виробничі конфлікти

Ситуаційна вправа

В процесі навчання у ВНЗ два студента працювали над магістерськими роботами, що мали подібні предмети дослідження. Після закінчення ВНЗ обидва студенти вступили до аспірантури і продовжували розробку даного

наукового напрямку, працюючи над загальною темою НДР (науково-дослідної роботи) та одночасно готуючи дисертаційні роботи. Через рік, враховуючи односпрямованість наукового пошуку аспірантів, між ними виникло суперництво, адже лише один з них може захистити кандидатську дисертацію з певною науковою новизною. Виникає суперечливе протистояння: хто з них дійсно може претендувати на присвоєння наукового ступеню і за яких умов.

Завдання

1. Проаналізуйте причини виникнення даного протиборства. Окресліть заходи, що мали б бути застосовані, якби керівник вчасно провів діагностику конфлікту.

2. Перерахуйте та охарактеризуйте можливі дії керівника для розв'язання даного конфлікту.

3. Визначте які стилі подолання конфлікту можуть бути реалізовані в даному випадку опонентами. Чи змінився б ваш висновок, якби ви дізналися про те, що аспіранти є дівчиною та юнаком або вони б були близьким родичами.

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

Завдання для самостійної роботи

Дайте відповідь на 20 тверджень, вказуючи наскільки це стосується Вас. Відповідайте буквами, які означають: С - абсолютно точно; М — більшою мірою точно; Р — частково точно; S — певною мірою точно; N — абсолютно невірно (Табл. 5.1).

Таблиця 5.1

Анкета

1. Спокійна робота — найголовніше для мене	C	M	P	S	N
2. Я віддаю перевагу самостійній, незалежній роботі	C	M	P	S	N
3. Висока зарплата — найкраще підтвердження цінності людини в компанії	C	M	P	S	N
4. Пошук того, що зробить мене щасливим, — найважливіше у житті	C	M	P	S	N
5. Безпека роботи — не вирішальний фактор для мене	C	M	P	S	N
6. Мої друзі для мене найважливіші	C	M	P	S	N
7. Більшість людей думають, що вони кращі, ніж є насправді	C	M	P	S	N
8. Я хочу мати роботу, яка дала б мені змогу навчитися чогось нового та розвинути мої навички	C	M	P	S	N
9. Регулярний прибуток, на який я можу розраховувати, є вирішальним для мене	C	M	P	S	N
10. Краще уникати дуже близьких стосунків із співробітниками	C	M	P	S	N
11. Моя самооцінка важливіша для мене, ніж чиясь думка	C	M	P	S	N
12. Погоня за мрією — це марна втрата часу	C	M	P	S	N
13. Хороша робота повинна передбачати належну пенсію	C	M	P	S	N
14. Надаю перевагу роботі, що передбачає спілкування з іншими людьми — клієнтами та колегами	C	M	P	S	N
15. Я нервую, коли хтось привласнює роботу, яку зробив я	C	M	P	S	N
16. Іти все далі, встановлювати власні ліміти — ось те, що мене спрямовує	C	M	P	S	N
17. Найважливіший аспект роботи в компанії — гарний план страхування здоров'я	C	M	P	S	N
18. Для мене дуже важливо бути частиною згуртованого колективу	C	M	P	S	N
19. Мої досягнення дають мені підстави поважати себе	C	M	P	S	N
20. Я почуваюся краще, коли роблю те, що вмю, ніж коли намагаюсь виконувати щось нове	C	M	P	S	N

Підрахунок балів

Напроти кожної відповіді Ви поставили літеру, яка найкраще вас характеризує. У таблиці нижче Ви знайдете цифру, що відповідає обраній літері для кожного із 20 тверджень.

Наприклад, якщо, відповідаючи на твердження один, ви обрали літеру «Р» — їй відповідає цифра «3» у квадраті «1» таблиці 5.2.

Таблиця 5.2

Оціночна таблиця

1	C = 5 M = 4 P = 3	2	C = 1 M = 2 P = 3	3	C = 5 M = 4 P = 3	4	C = 5 M = 4 P = 3
----------	-------------------------	----------	-------------------------	----------	-------------------------	----------	-------------------------

	S = 2 N = 1		S = 4 N = 5		S = 2 N = 1		S = 2 N = 1
5	C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	6	C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	7	C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	8	C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
9	C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	10	C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	11	C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	12	C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5
13	C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	14	C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	15	C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	16	C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
17	C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	18	C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	19	C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	20	C = 5 M = 2 P = 3 S = 2 N = 4

Усього

SS	SB	SE	SA
----	----	----	----

Підрахунок балів:

За коленим із чотирьох стовпчиків можна отримати мінімум 5 і максимум 25 балів. 20 і більше балів свідчать про те, що мотиви, виділені в цьому стовпчику, є дуже важливими для Вас. Кількість балів від 15 до 19 показує, що ці мотиви не важливі для Вас. 10-14 балів — виділені у цій колонці мотиви Вам майже байдужі. Кількість балів нижча за 10 вказують на те, що мотиви, представлені в цьому стовпчику, зовсім не важливі для Вас.

Пояснення для кожної колонки

Безпека і надійність (SS)

У першому стовпчику анкети оцінюється потреба у безпеці та надійності. Ці потреби є незмінними. Щодо роботи ми зазвичай говоримо про економічну безпеку та надійність, про комфортні умови життя та про почуття надійності. Потреба у безпеці та надійності особливо важлива для працівників, що перебувають під загрозою втрати роботи внаслідок незадовільного її виконання або яких-небудь інших причин, незалежних від працівника.

Незалежність від суспільства та корисність (SB)

Друга частина анкети сконцентрована на взаємодії людини із суспільством, відчутті належності та необхідності бути потрібним. Менеджеру необхідно проводити із робітниками, які керуються такими мотивами, більше часу, це допоможе покращити особисті стосунки. Для задоволення таких потреб найефективнішим може бути продуктивне використання соціальної мотивації через організацію роботи в групах або командах. Це створює ситуацію в якій, виконуючи роботу в кооперації з іншими, людина задовольняє свою потребу бути корисною в суспільстві.

Почуття власної гідності (SE)

Для багатьох людей, можливо, навіть для більшості, основним мотивом є відчуття власної значущості. Це третя категорія людської мотивації, як її визначив А. Маслоу, — потреба у почутті власної гідності. Очевидно, керівництво має хвалити працівників за хорошу роботу або за особливі досягнення. Також можна організувати роботу таким чином, щоб люди відчували, що витрачені зусилля принесли результат. Це одне з важливих джерел почуття власної гідності. Керівник може влаштувати роботу таким чином, що сам працівник контролюватиме свою діяльність. При цьому результати «належатимуть» співробітнику. Робота має бути також «цілісною»: чіткий початок і кінець — коли досягнутий результат або продукт роботи свідчить про виконану роботу. Багато завдань є невіршуваними, тому не можна робити кожне незначне завдання «великою

справою». Саме для часткового вирішення проблем можна використати роботу в командах. У такому разі досягнення команди сприйматимуть як досягнення кожного її члена. Працюючи у команді, можна використати обидва мотиви — корисність для суспільства та почуття самоповаги. Існує багато інших способів визнання, які можна використовувати для задоволення потреби у самоповазі: формальні нагороди, наприклад, «працівник місяця»; записи про продуктивність роботи на дошках оголошень; похвала на зборах тощо.

Самореалізація (SA)

Остання частина анкети сконцентрована на людській мотивації найвищого рівня (за Маслоу) — потреба у саморозвитку, спроба стати тим, ким людина може бути. Маслоу називає це явище «самореалізацією». Більшість людей хочуть самореалізуватися певним чином, але як саме — залежить від кожного. Бали в анкеті можуть дати менеджеру корисну інформацію про вплив їх мотивації у цьому питанні і забезпечити базу для роздумів про потребу самореалізації співробітників. Більшість співробітників хочуть отримати складні завдання та відчуття, що вони працюють, використовуючи вже набуті навички та вміння, а також набувають нові. Менеджери повинні бути уважними до таких мотивацій, дбати про розвиток своїх підлеглих. Це можна зробити через планування розвиваючої діяльності співробітників, через формальні тренінги, доручення складних завдань, постановку нових цілей.

Ключова таблиця

Мотиви Рівень	SS	SB	SE	SA
Дуже високий	24	24	24	25
Високий	22	21	21	23
Середній	18	18	18	20
Низький	14	13	14	16
Дуже низький	9	8	8	11

	безпека і надійність	корисність	почуття власної гідності	самореалізація
--	-------------------------	------------	-----------------------------	----------------

Методичні рекомендації до виконання сомотійної роботи:

Використавши наведений тест та ключ до нього, проведіть тестування серед Ваших колег (колективу, в якому Ви працюєте або навчаєтесь) з метою визначення рівня задоволеності їх потреб. Зробіть відповідні висновки щодо впливу рівня задоволеності потреб особистості на формування психологічного клімату колективу

Література [6, 7, 8, 15,]

Тема 6. Культура організації праці

Практичне завдання:

Скласти анкету для дослідження психологічного клімату в колективі виробничого і комерційного підприємств та розробити методику оцінки рівня конфліктності даного колективу.

Методичні рекомендації до виконання практичного завдання:

Анкета має містити 15-20 питань з не менше, ніж трьома відповідями по кожному питанню. Питання повинні час від часу повторюватися лише за умови різної їх інтерпретації. Всі питання або твердження, наведені в анкеті, повинні носити непрямий характер, а, в першу чергу, мати психологічний підхід до оцінки події, явища тощо.

Література [7, 14, 18]

Тема 7. Правове регулювання виробничих конфліктів

Ситуаційна вправа

У науково-дослідному інституті, що належить до державної форми власності, зафіксовано загрозливу тенденцію зростання середнього віку працівників, зокрема на підприємстві працює 30% наукової молоді віком до 35 років, 10% - вчені віком від 35 до 60 років та 60% - особи, що мають пенсію та продовжують працювати за контрактом. Кількість штатних посад даної установи є фіксованою, а тому можливості щодо найму нових співробітників для зміни даної тенденції є нездійсними. Водночас темпи просування по кар'єрним щаблям для молодих науковців є досить повільними, що зумовлює високий рівень плинності кадрів для цієї категорії працівників. Небезпека даного становища полягає ще й в тому, що працівники старшого віку найбільш досвідчені, є носіями унікальних знань і їх звільнення в масовому порядку може призвести до розформування організації. Але ситуація, що склалася, не сприяє вирощуванню нових наукових кадрів, що ставить під сумнів можливість перспективного розвитку даної установи.

Завдання

1. Охарактеризуйте умови протікання даного конфлікту.
2. Проаналізуйте, які тактики поведінки використовуються учасниками конфлікту і чи відповідно можна вважати розв'язним даний конфлікт та за яких умов. Які методи та правові підходи для його конструктивного рішення ви б воліли запропонувати.

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

Тема 8. Прогнозування і профілактика конфліктів у туризмі

Розробити тест для визначеності стресостійкості людини.

Методичні рекомендації до виконання практичного завдання:

Тест має містити 20 - 30 питань з не менше, ніж трьома відповідями по кожному питанню. Питання повинні час від часу повторюватися лише за умови різної їх інтерпретації. Всі питання або твердження, наведені в тесті,

повинні носити непрямий характер, а, в першу чергу, мати психологічний підхід до оцінки події, явища тощо.

Література [6, 7, 8, 9, 16]

Тема 9. Методи управління виробничими конфліктами

Визначити відмінності між техніками вирішення конфліктів: технікою ПРІНС і технікою принципів переговорів; технікою ПРІНС і технікою відкритої розмови, технікою ПРІНС і технікою «Торг»; технікою принципів переговорів і технікою відкритої розмови; технікою принципів переговорів і технікою «Торг». В чому переваги кожної з технік.

Література [6, 7, 8, 9, 16]

ТЕМИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ (РЕФЕРАТІВ)

1. Суть та природа конфлікту.
2. Соціальна природа конфлікту
3. Психологічна природа конфлікту
4. Методи дослідження конфліктів.
5. Особливості виробничих конфліктів.
6. Причини конфліктів. Сигнали конфліктів.
7. Класифікація конфліктів.
8. Діагностика конфліктів.
9. Динаміка конфлікту.
10. Структура конфлікту
11. Характеристики конфлікуючих сторін
12. Внутрішньоособистісний конфлікт та його структура.
13. Класифікація внутрішньоособистісних конфліктів.
14. Методи управління внутрішньоособистісними конфліктами.
15. Діагностика внутрішньоособистісного конфлікту.
16. Шляхи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів.
17. Умови перебігу внутрішньоособистісного конфлікту

18. Наслідки внутрішньоособистісного конфлікту
19. Причини конфліктів у трудових колективах.
20. Міжособистісні конфлікти та їх типологія.
21. Особливості міжособистісних конфліктів
22. Причини міжособистісних конфліктів
23. Основні реакції людини на конфлікт
24. Види психологічного впливу
25. Способи протистояння психологічному впливу
26. Конструктивні та неконструктивні конфлікти.
27. Стили розв'язання міжособистісних конфліктів.
28. Профілактика та прогнозування конфліктів на підприємстві.
29. Порядок створення сприятливого психологічного клімату в колективі
30. Основні підходи щодо формування ефективної взаємодії керівника і підлеглих
31. Типи керівників.
32. Правила субординації при спілкуванні з керівником.
33. Правила субординації при спілкуванні з підлеглими
34. Правила субординації при спілкуванні з співробітниками
35. Типи підлеглих
36. Стратегії поведінки керівника у конфліктній ситуації
37. Посередництво у конфлікті.
38. Методи посередника.
39. Групові конфлікти.
40. Причини міжгрупових конфліктів.
41. Лідер і група. Стили лідерства.
42. Картографія міжгрупового конфлікту.
43. Співробітництво як шляхи розв'язання міжгрупових конфліктів.
44. Картографія виробничого конфлікту.
45. Методи прогнозування конфліктних ситуацій.
46. Стратегії, принципи та моделі попередження конфліктів: пом'якшення, трансформація, усунення та ін.

47. Правила поведінки в конфліктній ситуації.
48. Організації по вирішенню конфліктів.
49. Правила подолання психологічних бар'єрів у процесі суперечок.
50. Перетворення конфліктних ситуацій у творчі можливості.
51. Формування творчого середовища особистістю та використання існуючого для самореалізації.
52. Динаміка внутрішньоособистісного конфлікту.
53. Правила спілкування з конфліктогенною особистістю.
54. Способи управління конфліктною ситуацією.
55. Наслідки стихійного розвитку конфлікту.
56. Конструктивна та деструктивна мета ведення дискусії.
57. Особливості ведення переговорів.
58. Стилi розв'язання конфліктних ситуацій.
59. Ескалація конфлікту.
60. Умови вирішення конфлікту між керівником і підлеглим.
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 принципових переговорів
89. Техніка «третьої сторони»
90. Техніка відкритої розмови

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ 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.