

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор \_\_\_\_\_

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Взаємодія в команді та конфліктологія на підприємствах сфери послуг

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Факультет Туризму

Івано-Франківськ – 2021 рік

Робоча програма «Взаємодія в команді та конфліктологія на підприємствах сфери послуг» для студентів галуззі знань 24 «Сфера обслуговування», Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа». 2021. 16 с.

Розробники: к.і.н., доц. Новосьолов О.В.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри

Готельно-ресторанної та курортної справи

Протокол від “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. № \_\_\_\_

Завідувач кафедри д.і.н., професор Клапчук В.М.

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Схвалено науково-методичною радою факультету

Протокол від “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. № \_\_\_\_

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Голова \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(підпис) (прізвище та ініціали)

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів 3	Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»	Вибіркова	
Модулів – 1	Спеціальність: 241 <u>«Готельно-ресторанна справа»</u> (Освітньо-професійна програма «Курортна справа»)	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1-й	1-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання Реферат		Семестр	
Загальна кількість годин – 90		2-й	2-й
Тижневих годин для денної форми навчання: 2  аудиторних – 30 самостійної роботи студента – 60	Рівень вищої освіти: <u>магістр</u>	Лекції	
		16 год.	6 год.
		Практичні, семінарські	
		14 год.	4 год.
		Лабораторні	
		0	0
		Самостійна робота	
		60 год.	80 год.
Індивідуальні завдання:			
Вид контролю: Залік			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 1/2

для заочної форми навчання – 1/8

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування теоретичних знань і практичних навичок і умінь, які дозволяють менеджерам підвищувати конкурентоспроможність організації за рахунок зростання командної взаємодії.

Основними завданнями вивчення дисципліни є:

- формування понятійного апарату на основі вивчення дисципліни;
- вивчення теоретичних основ формування і розвитку команди і командної роботи;
- формування у студентів навичок ефективної командної взаємодії для вирішення прикладних практичних завдань в галузі управлінської діяльності.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен знати:

- сучасні проблеми утворювання команд на підприємствах сфери гостинності;
- місце та значення управління командами у системі менеджменту організацій;
- основні фактори, що забезпечують ефективність команд;
- командні процеси, які характеризують собою групову динаміку і які впливають на результативність команд;
- дії, які необхідно зробити на рівні підприємства, робочої групи, окремих працівників, щоб створити успішну команду.
- Розвиток конфліктологічних ідей за час існування людства;
- Закономірності, функції, принципи та методи конфліктології;
- Елементи внутрішнього та зовнішнього впливу на конфліктні ситуації;
- Основи динаміки процесу розвитку конфліктів;
- Теорії механізмів виникнення конфліктів;
- Методи діагностики та аналізу конфліктів;
- Прийоми і методи профілактики конфліктів;
- Специфіку форм управлінських конфліктів;
- Методи та засоби забезпечення ефективного управління конфліктами.

Вміти:

- формувати з робочих груп ефективні команди, в т.ч. самоврядні;
- забезпечувати ефективні комунікації в процесі командної роботи;
- розподіляти ролі в командній роботі відповідно до вимог завдання;
- забезпечувати командне ухвалення рішень і сформувати для цього атмосферу співпраці і взаємної підтримки в команді;
- розкривати і ефективно використовувати потенціал всіх учасників команди;

- обходити конфлікти, вирішувати конфлікти і ініціювати конфлікти в процесі командної роботи;
- досліджувати командні процеси у робочих групах, такі як згуртованість, лідерство та ін
- Діагностувати і аналізувати конфлікт з визначенням основних конфліктологічних понять;
- Застосовувати адекватні моделі поведінки особистості в конфліктній взаємодії за ситуаційним підходом

### 3. Програма навчальної дисципліни

#### Змістовий модуль I. Загальна теорія конфлікту

Тема 1. Сутність конфліктів. Історія та методи конфліктології (2 год).

Конфліктологія як наука. Конфлікти в історії суспільної думки. Становлення конфліктології в Україні та її розвиток на сучасному етапі. Наукове визначення конфлікту та його ознаки. Структурні елементи конфлікту. Підходи до вивчення конфліктів. Методи вивчення конфліктів. Динаміка конфлікту. Конструктивні та деструктивні функції конфліктів.

Тема 2. Причини, функції, види конфліктів (2 год)

Причини конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація. Особистісні та об'єктивні фактори виникнення конфлікту. Межі конфліктів (просторові, часові, суб'єктні). Проблема класифікації конфліктів. Внутрішньоособистісні конфлікти та їх особливості (за З. Фрейдом, К. Левінім, К. Роджерсом, А. Маслоу, В. Франклом, О.М. Леонтьєвим, К.Хорні, Е. Фроммом). Попередження внутрішньо особистісних конфліктів. Міжособистісні конфлікти та їх властивості, конфлікти групові та між особистістю і групою, інші види конфліктів (горизонтальні, вертикальні; духовні, матеріальні; за сферами: рольові, політичні, соціальні, міжетнічні, міжконфесійні, конфлікти культур та духовних цінностей, юридичні, економічні тощо).

Тема 3. Виникнення конфліктів та стратегії реагування у конфліктній ситуації (2 год)

Реакція людини на проблеми. Стратегії поведінки у конфліктній ситуації: уникнення, боротьба, діалог, співпраця, компроміс, пристосування; захисні механізми у конфлікті. Особливості конфліктної взаємодії мотиви і цілі учасників, регулятори конфліктної взаємодії.

Тема 4. Конфлікти в організації (2 год)

Особистість у психології управління. Влада як соціальний інститут та інструмент

управління. Влада як ресурс керівника. Керівник (лідер) як об'єкт психологічного дослідження. Якості і риси керівника. Управлінські ролі керівника. Психологія впливу керівника на підлеглих як вияв його влади й авторитету в організації. Корупція – фактор конфліктності влади й народу. Соціально-психологічний клімат у колективі. Проблема статі в управлінні

Змістовий модуль II. Основи утворення команд

Тема 5. Сучасні підходи до утворення команд (2 год)

Формування команди – одна з головних функцій менеджера. Поняття team-spirit («командний дух») и team-building ("створення команди"): причини інтересу менеджменту до цих понять у кінці двадцятого століття. Групи і команди. Відмінності між робочими групами і командами. Фактори, що стимулюють появу команд. Основні признаки і основні принципи формування команди. Найпоширеніші типи команд. Управлінські, організаційні і індивідуальні чинники утворення команд. Перевага і недоліки роботи команд.

Тема 6. Прийняття рішень в команді (2 год)

Поняття «ухвалення рішення». Основні моделі ухвалення рішень в команді. Одноосібний спосіб ухвалення рішення. Одноосібний спосіб ухвалення рішення з консультаціями окремих членів команди. Ухвалення рішення простою більшістю голосів. Ухвалення рішення супер більшістю голосів. Ухвалення рішення за допомогою консенсусу. Консультативний спосіб ухвалення рішення. Групове мислення як проблема ухвалення рішення групою. Як уникнути тиску групового мислення. Колективні методи обговорення і вирішення проблем та їх характеристика.

Тема 7. Розподіл ролей в команді (2 год)

Поняття соціальної ролі. Фактори, які впливають на якість виконання ролі. Соціальні норми як критерії ефективності виконання ролі. Функціональні і командні ролі: принцип компетентності і принцип переваги. Теорія командних ролей за М. Белбіним. Розподіл ролей в команді для забезпечення ефективного виконання завдань. Облік особливостей учасників команди. Ситуації, які потребують перерозподіл ролей в команді; дії керівника команди.

Тема 8. Ефективність командної роботи (2 год)

Складові ефективності команди: міра досягнення мети і задоволеність членів команди. П'ять рівнів ефективності команди. Характеристика успішної команди. Характеристика успішного члена команди. Умови для добре організованої командної роботи. Дії, необхідні для

побудови успішної команди на рівні організації, команди і її учасників. Обов'язки, права і відповідальність членів команди.

#### 4. Структура навчальної дисципліни

Тема	Кількість годин									
	денна форма					заочна форма				
	Всього	Лекції	Практичні заняття	Індивідуальна робота	Самостійна робота	Всього	Лекції	Практичні заняття	Індивідуальна робота	Самостійна робота
<b>Модуль 1. Загальна теорія конфлікту</b>										
Тема 1. Сутність конфліктів. Історія та методи конфліктології	14	2	2		10	10				10
Тема 2. Причини, функції, види конфліктів	14	2	2		10	10				10
Тема 3. Виникнення конфліктів та стратегії реагування у конфліктній ситуації	12	2			10	12	2			10
Тема 4. Конфлікти в організації	14	2	2		10	12		2		10
<b>Всього за модулем 1</b>	<b>54</b>	<b>8</b>	<b>6</b>		<b>40</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>40</b>
<b>Модуль 2. Основи утворення команд</b>										
Тема 5. Сучасні підходи до утворення команд	8	2	2		4	12	2			10
Тема 6. Прийняття рішень в команді	8	2	2		4	12	2			10
Тема 7. Розподіл ролей в команді	10	2	2		6	10				10
Тема 8. Ефективність командної роботи	10	2	2		6	12		2		10
<b>Всього за модулем 2</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>8</b>		<b>20</b>	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>40</b>
<b>Всього за дисципліною</b>	<b>90</b>	<b>16</b>	<b>14</b>		<b>60</b>	<b>90</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>80</b>

## 5. Теми семінарських занять згідно структури

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Сутність конфліктів. Історія та методи конфліктології	2 год.
2	Тема 2. Причини, функції, види конфліктів	2 год.
3	Тема 3. Конфлікти в організації	2 год.
4	Тема 4. Сучасні підходи до утворення команд	2 год.
5	Тема 5. Прийняття рішень в команді	2 год.
6	Тема 6. Розподіл ролей в команді	2 год.
7	Тема 7. Ефективність командної роботи	2 год.
Всього		14

## 8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Сутність конфліктів. Історія та методи конфліктології	10
2	Тема 2. Причини, функції, види конфліктів	10
3	Тема 3. Виникнення конфліктів та стратегії реагування у конфліктній ситуації	10
4	Тема 4. Конфлікти в організації	10
5	Тема 5. Сучасні підходи до утворення команд	4
6	Тема 6. Прийняття рішень в команді	4
7	Тема 7. Розподіл ролей в команді	6
8	Тема 8. Ефективність командної роботи	6
	Разом	60

## 9. Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання охоплюють всі основні теми дисципліни «Взаємодія в команді та конфліктологія на підприємствах сфери послуг». Метою виконання індивідуального завдання є самостійне вивчення частини програмового матеріалу, систематизація, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань із навчального курсу, удосконалення навичок самостійної навчально-пізнавальної діяльності.

## 10. Методи навчання

У відповідності з характером пізнавальної діяльності студентів по засвоєнню змісту освіти виділяють такі методи, як пояснювально-ілюстративні, репродуктивні, проблемного викладу, частково-пошукові та дослідницькі. Мова йде про класифікацію методів навчання



на основі їх внутрішньої психологічної сторони. Підкреслимо, що внутрішня психологічна сторона методу навчання є складним психолого-педагогічним синтезом різних психологічних процесів (відчуття і сприймання, пам'яті і мислення, емоцій, уваги і волі суб'єкта тощо) з метою і змістом навчання. Аспект передачі та сприймання навчальної інформації лежить в основі класифікації методів навчання. Науковці поділяють методи навчання на словесні (розповідь-пояснення, бесіда, лекція), наочні (ілюстрація, демонстрація) та практичні (досліди, вправи, лабораторні роботи, реферати тощо).

У залежності від основних дидактичних завдань, які вирішуються на конкретному етапі навчання, класифікацію методів здійснюють відповідно до етапів процесу навчання. Поряд з класифікаціями методів навчання, які відображають певну окрему сторону чи завдання навчально-виховного процесу, існують бінарні класифікації, що ґрунтуються на двох істотних ознаках як обов'язкових структурних властивостях методів.

Крім традиційних, у практиці педагогіки вищої школи за останні двадцять років великого розповсюдження та застосування набули й інші методи навчання, які ми називаємо нетрадиційними. Серед них певної уваги заслуговують так звані "активні" методи навчання. Особливістю є спонукання студента та викладача до активності, обов'язкову взаємодію в процесі навчання студентів між собою чи з іншими суб'єктами НВП.

Виділяють сім основних методів активного навчання: ділова гра, розігрування ролей, аналіз конкретних ситуацій, активне програмове навчання, ігрове проектування, стажування та проблемна лекція. Методи активного навчання використовуються для тренування та розвитку творчого мислення студентів, формування в них відповідних практичних умінь та навичок. Вони стимулюють і підвищують інтерес до занять, активізують та загострюють сприймання навчального матеріалу.

Ділова гра включає наявність ігрового моделювання та розподіл ролей між учасниками гри; наявність загальної мети всього ігрового колективу, досягнення якої забезпечується взаємодією учасників гри, підкоренням їх різнобічних інтересів цій загальній меті.

Розігрування ролей є простішим методом порівняно з діловою грою, що потребує менших затрат часу та засобів на розробку та впровадження. Взаємодія учасників ігрового заняття може здійснюватися, зокрема, у вигляді дискусій.

Аналізу конкретних ситуацій як нетрадиційного методу навчання властиві: наявність складної задачі чи проблеми, формулювання викладачем контрольних запитань з даної проблеми, обговорення можливих варіантів її вирішення. Метод активного програмового

навчання характеризується однією специфічною рисою – поінформованістю викладача у правильному чи найоптимальнішому вирішенні поставленої перед студентами проблеми. "В принципі методи активного програмового навчання та ігрового навчання та ігрового проектування можуть розглядатися як різновидності методу аналізу ситуацій. Їх виділення пов'язане з суттєвими відмінностями призначення, областей використання та масштабу ситуацій, що розглядаються".

Що стосується методу ігрового проектування, то при його використанні відсутнє наперед відоме вирішення поставленої перед студентами задачі.

На відміну від методу аналізу ситуацій для даного методу, процес проектно-конструкторського вироблення варіантів вирішення, їх захисту та обговорення може тривати кілька тижнів.

До нетрадиційних методів навчання відносять ще й навчальні модулі, які дедалі ширше використовуються в практиці педагогіки вищих навчальних закладів. Навчальним модулем вважають метод навчання, що активізує самостійну пізнавальну діяльність студентів, служить їй поетапній організації, регулюванню, контролю та оцінці. Поділяють навчальний модуль на п'ять складових частин: структурно-логічні схеми (виділяють основні блоки знань по темі, що вивчається); навчальну карту (встановлюється ієрархія елементів, що вивчаються); вибіркові тести для контролю (чи самоконтролю); задачі аналітичного чи графічного змісту (для контролю чи самоконтролю на більш високому рівні (на рівні умінь та навичок) та лабораторні роботи дослідницького характеру, що сприяють становленню та закріпленню знань з теорії. Дидактики вважають, що перехід до модульного навчання означав би корінне перетворення системи навчання.

Порівняно до вище згаданих складових частин навчального модуля розглядається "тьюторські" заняття. Кожне з них, за його словами, замінюючи семінарські та лабораторні роботи, "включає в себе три-чотири види навчальної роботи: дискусію щодо змісту вивчених першоджерел, аналіз педагогічних ситуацій, вирішення проблемно-педагогічних задач, рольову та ділову гру."

Відомо, що кожна професійна діяльність охоплює весь діапазон знань від першого до п'ятого рівнів. Звичайно, щось залишається на рівні поверхневого знайомства, щось на рівні автоматичних навичок, але навчально-пізнавальна діяльність, яка стосується спеціальності, повинна сягати п'ятого рівня – категорії творчості. Зрозуміло, що на лекціях, особливо потокових, неможливо досягти не те, щоб п'ятого рівня знань, але й третього, четвертого. Саме задля цього ми повинні використовувати такі методи навчання, які спонукають та активізують індивідуальну діяльність студентів. З огляду на вищесказане пропонуємо дану класифікацію, яка, ще раз наголошуємо, не є сталою, а може змінюватися відносно тенденцій

розвитку Методів навчання. Сталим може залишатися лише твердження про використання тих чи інших методів для набуття певного рівня знань. Домінуюче місце займають заняття лекція-семінар.

## 11. Методи контролю

Оцінювання знань, вмінь і навичок студентів включає ті види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни «Взаємодія в команді та конфліктологія на підприємствах сфери послуг» передбачають лекційні й практичні заняття, самостійну роботу і виконання індивідуальних завдань,

Перевірку і оцінювання знань студентів проводять в наступних формах: оцінювання роботи і знань студентів під час семінарських занять;

- оцінювання виконання і захист індивідуального науково-дослідного завдання;
- презентація результатів науково-дослідної роботи;
- складання проміжного контролю знань за змістовими модулями (тестування);
- складання заліку.

*Поточне оцінювання* знань студентів здійснюють під час проведення семінарських занять, і воно має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

активність і результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни;

відвідування занять;

виконання індивідуального науково-дослідного завдання;

складання глосарію;

складання проміжного контролю із змістових модулів.

Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на семінарських заняттях проводять за 5-бальною шкалою за такими критеріями:

розуміння, ступінь засвоєння теорії і методології проблем, що розглядаються;

ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни;

знайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді практичних ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків при виконанні індивідуальних завдань, та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Оцінювання знань студента під час виконання завдань для самостійної роботи проводять за 5-бальною шкалою.

Оцінку «відмінно» ставлять за умови відповідності виконаного завдання студента або його усної відповіді до всіх зазначених критеріїв. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку.

При оцінюванні практичних занять увагу приділяють також їх якості й самостійності, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась з вимог не буде виконана, то оцінка буде знижена.

*Презентація результатів наукових робіт* є додатковою частиною самостійної роботи студента над навчальною дисципліною «Взаємодія в команді та конфліктологія на підприємствах сфери послуг».

Мета підготовки презентації результатів наукових робіт – поглиблення теоретичних знань, набутих студентами в процесі вивчення дисципліни та оволодіння навичками оформлення і викладення результатів проведеної науково-дослідної роботи.

*Проміжний контроль* рівня знань передбачає виявлення опанування студентом лекційного матеріалу і вміння застосування його для вирішення практичної ситуації і проводиться у вигляді тестування. При цьому тестове завдання може містити як запитання, що стосуються суто теоретичного матеріалу, так і запитання, спрямовані на вирішення невеличкого практичного завдання.

Проміжний тестовий контроль проводить 2 рази за семестр (в рамках вивчення змістовного модуля чи теми). Загальна тривалість тестів з модуля I «Т Загальна теорія конфлікту» – 1,5 години (по 0,5 години на виконання одного тесту з одного змістового модуля), з модуля II «Основи утворення команд» - 1,5 години (по 0,5 години на виконання одного тесту з однієї теми). Поточне тестування з кожного змістового модуля складається з 20 тестів. Одна правильна відповідь на кожен з тестів дорівнює 0,2 бала. Тестове завдання містить запитання одиничного і множинного вибору різного рівня складності. Для оцінювання рівня відповідей студентів на тестові завдання використовують наступні критерії оцінювання.

Тести можуть бути застосовані як з метою контролю, так і для закріплення теоретичних знань і практичних навичок.

Тести для проміжного контролю обирають із загального переліку тестів за відповідними темами.

*Підсумковий контроль за модулем I - у формі заліку, за модулем II - у формі заліку.*

Загальна тривалість заліку – 2 години. До складання заліку допускаються студенти, що мають задовільну кількість балів із складених тестів з основних навчальних елементів змістових модулів, написання реферату (тез, доповіді), складання глосарію та інших завдань передбачених програмою дисципліни.

## 12. Розподіл балів, які отримують студенти

## Приклад для заліку

Поточне тестування та самостійна робота								ІНДРС/СРС написати як у силабусі	Сума		
Змістовий модуль №1				ТК 1	Змістовий модуль № 2					ТК 2	
T1	T2	T3	T4		T5	T6	T7				T8
Тема 1. Сутність конфліктів. Історія та методи конфліктології	Тема 2. Причини, функції, види конфліктів	Тема 3. Виникнення конфліктів та стратегії реагування у конфліктній ситуації	Тема 4. Конфлікти в організації	Тема 5. Сучасні підходи до утворення команд	Тема 6. Прийняття рішень в команді	Тема 7. Розподіл ролей в команді	Тема 8. Ефективність командної роботи				
40				5	40				5	10	100

## Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
80 – 89	B	добре	
70 – 79	C		
60 – 69	D	задовільно	
50 – 59	E		
26 – 49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-25	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### 13. Методичне забезпечення

1. Калаур С. М. Теорія і методика професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності: монографія. Тернопіль: Осадца Ю.В., 2018. 456 с.
2. Мороз О. Теорія конфліктів в контексті побудови загальної моделі ефективності сучасного підприємства: монографія / О.В. Мороз, О.А. Сметанюк, О.В. Лазарчук. Вінниця: ВНТУ, 2010. 256 с.
3. Приходько Ю. Психологічний словник-довідник: навч. посіб./ Ю.О.Приходько, В.І. Юрченко. Київ: Каравелла, 2012. 328 с.

### 14. Рекомендована література

1. Джелалі В. Психологія вирішення конфліктів: навч. посіб. Для студ. вищих навч. закладів / В.О. Джелалі. – Харків-Київ. 2006. – 320 с.
2. Долинська Л. Психологія конфлікту: [навчальний посібник] / Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц. Київ: Каравела, 2010. 304 с.
3. Орбан-Лембрик Л. Психологія управління: посібник. Київ: Академвидав, 2003. 255 с.
4. Орлянський В. Конфліктологія. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160 с.
5. Цюрупа М. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник. Київ: Кондор. 2004. 172 с.

### *Допоміжна*

6. Башук Т., Хижняк М. Управління різними типами конфліктів у креативному колективі. Маркетинг і менеджмент інновацій. 2012. № 3. С. 111-119.
7. Блажук А. Методи профілактики конфліктів в організації. Сучасні інноваційні технології у сфері готельно-ресторанного господарства: матеріали Студентської наукової Інтернет-конференції, 17 травня, 2018 р. – Чернівці. – 212 с. С131-134.
8. Доценко О., Швець С. Сутність та місце конфлікту у сучасному туристичному бізнесі. Сучасні інноваційні технології у сфері готельно-ресторанного господарства: матеріали Студентської наукової Інтернет-конференції, 17 травня, 2018 р. – Чернівці. – 212 с.С.140 – 142.
9. Калаур С. Характеристика підходів формування готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів. Актуальні проблеми державного управління, педагогіки та психології: зб. наук. праць. 2015. Вип. 1 (12), т. 5. С. 12–16.
10. Хмурова В. Управління конфліктами на підприємствах сфери послуг. Вісник Київського інституту бізнесу та технологій. 2014. Вип. 1. С. 106-113.

### 15. Інформаційні ресурси

1. Біловодська О. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. Економіка і суспільство. 2017. № 10. С. 177-182
2. Грибова Л. Формування культури професійного спілкування фахівців сфери обслуговування в процесі підвищення кваліфікації. Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія : Економіка і управління. 2018. Т. 29(68), № 6. С. 23-27.

3. Калаур С. Доцільність формування конфліктологічної компетентності у майбутніх фахівців сфери послуг. Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету. Сер.: Педагогіка. Тернопіль : Видавничий відділ ТНПУ, 2011. № 4. С. 188–195.
4. Криса О. Управління конфліктами як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств. Вісн. Нац. ун-ту «Львівська політехніка». 2008. № 633. С. 361-36
5. Новікова Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики. Галицький економічний вісник. 2013. №2(41). С. 79–83.
6. Інтернет-портал присвячений новинкам комп'ютерної техніки - f-group@.kiev .ua
7. Інтернет-версія журналу «Компьютерное Обозрение» - www.Top-managrer.com.ua
8. Офіційний світ громадської організації «Глобальний договір». <http://www.unglobalcompact.org/>

Примітки:

1. Робоча програма навчальної дисципліни є нормативним документом вищого навчального закладу і містить виклад конкретного змісту навчальної дисципліни, послідовність, організаційні форми її вивчення та їх обсяг, визначає форми та засоби поточного і підсумкового контролів.
2. Розробляється лектором. Робоча програма навчальної дисципліни розглядається на засіданні кафедри, у методичній комісії факультету, інституту, підписується завідувачем кафедри, головою методичної комісії і затверджується проректором з науково-педагогічної роботи.