

ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ПРИДНІПРОВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ БУДІВНИЦТВА ТА АРХІТЕКТУРИ»
КАФЕДРА _____ філософії _____



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з науково-педагогічної
та навчальної роботи
Р. Б. Папірник

вересня _____ 20 19 року

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Психологія управління та конфліктологія

(назва навчальної дисципліни)

спеціальність	073 «Менеджмент» (шифр і назва спеціальності)
освітньо-професійна програма	«Логістика» (назва освітньої програми)
освітній ступінь	магістр (назва освітнього ступеня)
форма навчання	денна (денна, заочна, вечірня)
розробник	Савош Галина Петрівна (прізвище, ім'я, по батькові)

1. АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Психологія управління та конфліктологія» дає уявлення про основні та психологічні проблеми управління, закладаючи фундамент психологічних знань. Які сприяють вирішенню управлінських завдань і практико-орієнтованої підготовки магістрів до організаційного управління та передбачає формування у студентів цілісної системи знань про природу конфліктів, причини їх виникнення, способи управління конфліктними ситуаціями та методи подолання конфліктів.

2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

	Всього	Кредити	Семестр
Всього годин за навчальним планом, з них:	90	3	I
Аудиторні заняття, у т.ч.:	30	-	30
лекцій	16	-	16
лабораторні роботи	-	-	-
практичні заняття	14	-	14
Самостійна робота, у т.ч.	60	-	60
підготовка до аудиторних занять	28	-	28
підготовка до контрольних заходів	2	-	2
підготовка за захист реферату	10	-	10
опрацювання розділів, які не викладаються на лекціях	20	-	20
Форма підсумкового контролю			залік

3. СТИСЛИЙ ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисципліни
Вивчення Дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» передбачає:
• ознайомлення студентів з психологічними проблемами, що виникають в процесі управління;
• формування механізмів реалізації управлінських функцій в організації.

Завдання дисципліни
Дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» є:
• формування комплексу теоретичних знань та практичних навичок щодо орієнтування в теоретичних основах психології управління та конфліктології;
• ознайомлення студентів з характеристикою основних психічних процесів, станів та властивостей особистості;
• оволодіння знаннями закономірностей управлінського впливу та вирішення конфліктів на персонал організації;
• управління процесами групової динаміки та інноваційних процесів;
• формування психологічної готовності надавати консультативну допомогу керівникам в особистісному вдосконалюванні та у вирішенні управлінських задач.

Пререквізити дисципліни: «Психологія», «Соціологія», «Філософія».

Постреквізити дисципліни: «Педагогіка вищої школи».

Компетентності:

ЗК₁ - здатність до абстрактного мислення та системного аналізу, пошуку, опрацювання, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв'язків між явищами та процесами;
ЗК₂ - здатність спілкуватись з представниками різних професійних груп та у міжнародному контексті, вільно володіти іноземною мовою як засобом професійного спілкування, інструментом підвищення свого професійного та особистісного рівня;
ЗК₃ - здатність організовувати та мотивувати людей рухатися до спільної мети, працювати в команді, діючи на основі етичних міркувань, соціально, відповідально і свідомо;
ЗК₄ - здатність виявляти та вирішувати проблеми, генерувати нові ідеї;
ЗК₅ - здатність до застосовування концептуальних і базових знань, розуміння предметної області і професії менеджера.;
СК₁ - здатність до саморозвитку, навчання впродовж життя та ефективного самоменеджменту;
СК₂ - здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління, спілкуватись з експертами з інших галузей щодо обґрунтування напрямків логістичної діяльності підприємства, вирішувати спеціалізовані завдання, пов'язані із забезпеченням стійкості логістичних систем;
СК₃ - здатність аналізувати, структурувати проблеми і відхилення в управлінні інтегрованими матеріальними потоками та забезпечувати умови їх реалізації;
СК₄ - здатність до інтегрованого управління ланцюгами поставок;
СК₅ - здатність до формування та демонстрації лідерських якостей, проведення ефективної соціально-психологічної взаємодії в колективі організації, створення сприятливого організаційного та психологічного клімату, формування корпоративної культури, розв'язування конфліктних ситуацій;
СК₆ - здатність оцінювати фактори підвищення конкурентоспроможності на основі ; виявляти та оцінювати фактори підвищення конкурентоспроможності на основі ;
СК₇ - здатність до виявлення, формулювання і проведення досліджень за актуальними науковими проблемами;
Залповані результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

ПРН₅ – планувати діяльність організації та її підрозділів на стратегічному та тактичному рівнях;

ПРН₆ – організовувати та здійснювати комунікації з представниками різних професійних груп та у міжнародному контексті, демонструвати лідерські якості, аргументувати власну точку зору в дискусії на основі етичних міркувань, соціально відповідально;

ПРН₈ – демонструвати знання та навички з ділових комунікацій, а також ефективно спілкуватися на професійному та соціальному рівнях, включаючи усну та письмову комунікацію іноземною мовою/іноземними мовами.

вміти: ПРН₄ – вміти обґрунтувати управлінські рішення, генерування ідеї; аналізувати й структурувати проблеми організації, ухвалювати рішення та забезпечувати умови їх реалізації;

ПРН₉ – вміти управляти організацією та її матеріально-технічним забезпеченням, її змінами, здійснюючи їх інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення, у тому числі у відповідності до міжнародних стандартів з обов'язковим урахуванням вимог забезпечення якості;

ПРН₁₃ – застосовувати педагогічні навички для проведення тренінгів, викладацької діяльності, надання підвищення кваліфікації

Методи навчання: словесні (пояснення, бесіда, діалог) і наочні (ілюстрація, демонстрація), метод проблемного викладу, методи контролю.

Форми навчання: групові, колективні.

4. СТРУКТУРА (ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН) ДИСЦИПЛІНИ

Назва змістових модулів і тем	Кількість годин, у тому числі				
	усього	л	п	лаб	с/р
Змістовий модуль 1. <i>Психологія управління</i>					
1. Психологія управління як наука	6	2			4
2. Особистість як об'єкт управління	10	2	2		6
3. Стиль та соціально-психологічні проблеми керівництва	10	2	2		6
4. Психологія трудового колективу та ділового спілкування	10	2	2		6
5. Розвиток конфліктології як науки Структура конфлікту. Види та функції	12	2	2		8
6. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення	10	2	2		6
7. Конфлікти у сфері управління.	12	2	2		8
8. Технології, методи та форми управління конфліктами	10	2	2		6
Підготовка та захист реферату	10				10
Разом за змістовим модулем 1.	90	16	14		60
Усього годин	90	16	14		60

5.ЛЕКЦІЙНИЙ КУРС

№ зан.	Тема занять	Кількість годин
Змістовий модуль 1. Психологія управління як наука		
1	<u>Психологія управління як наука.</u> Структура сучасної психологічної науки та місце психології управління в ній. Предмет, об'єкт та завдання психології управління. Основні категорії та поняття психології управління	2
2	<u>Особистість як об'єкт управління.</u> Особистість та її структура (Фрейд, Платонов). Поняття мотивації, основні теорії мотивації.	2
3	<u>Стиль та соціально-психологічні проблеми керівництва.</u> Феномен лідерства, його сутність та організаційне значення. Керівництво, основні концепції стилів керівництва. Вибір оптимального стилю керівництва, індивідуальний стиль та його гендерні особливості	2
4	<u>Психологія трудового колективу та ділового спілкування.</u> Психологічна характеристика групи як структурного елементу організації. Характеристика типів організацій та структури трудового колективу. Соціально-психологічний клімат в організації. Стадії розвитку колективу. Групова динаміка. Спілкування як складне соціально-психологічне явище. Ефективна комунікація та її особливості. Перцептивний рівень спілкування. Інтерактивний рівень спілкування. Комунікативна компетентність менеджера.	2
5.	<u>Розвиток конфліктології як науки</u> Конфліктологія як наука. Об'єкт та предмет конфліктології. Теоретичний фундамент науки. Загальні та приватні методи конфліктології. <u>Структура конфлікту. Види та функції.</u> Конфлікт як складне соціальне явище. Конфліктні ситуації та їх види. Суб'єкти та об'єкти конфлікту. Ознаки конфлікту. Предмет конфлікту. Загальна формула конфлікту. Структурна модель конфлікту.	2
6.	<u>Динаміка конфлікту та механізми його виникнення.</u> Динаміка конфлікту. Етапи та фази конфлікту. Формули конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація. Трансактний аналіз конфліктів. Трансактні категорії («Малюк», «Батько», «Дорослий»). Алгоритм трансактного аналізу	2
7.	<u>Конфлікти у сфері управління.</u> Передумови конфліктного процесу в управлінні виробництвом. Типи конфліктів в сфері управління. Засоби попередження та вирішення конфліктів у сфері управління	2
8.	<u>Технології, методи та форми управління конфліктами.</u> Технології регулювання конфліктів (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Форми вирішення конфлікту (поступка, компроміс, консенсус, ухилення від конфлікту, співробітництво). Методи вирішення конфліктів	2

6.ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ зан.	Тема занять	Кількість годин
1	<u>Особистість як об'єкт управління.</u> Коло проблем, які вивчає психологія менеджменту. Порівняйте психологічні аспекти американської, європейської та японської концепцій менеджменту. Як особливості цих концепцій реалізуються в українській бізнес-культурі? Основні підходи до мотивації	2

	персоналу в організації. Від яких факторів залежить працездатність сучасних робітників? Які гендерні відмінності в мотивації жінок?	
2	<u>Стиль та соціально-психологічні проблеми керівництва.</u> Особистісні якості ефективного сучасного керівника. Стилі керівництва колективом та їх ефективність. Поняття «лідерство», його типи. Які параметри характеризують процес взаємодії керівника зі своїми підлеглими? Менеджерські здібності, їх суть та структура. Розвиток когнітивних функцій менеджера. Розвиток креативності менеджера	2
3	<u>Психологія ділового спілкування.</u> Поняття «комунікативна компетентність менеджера». Прийоми та засоби підвищення комунікативної компетентності менеджера. Основні психологічні аспекти першої співбесіди. Як підготувати усну промову? Психологічні прийоми, які застосовуються для успішного виступу. Психологічні прийоми, які застосовуються для особистої бесіди з підлеглими. Яка роль невербальних засобів спілкування в комунікативній компетентності менеджера? Основні елементи культури телефонного спілкування та ділової кореспонденції	2
4	<u>Причини виникнення конфліктів.</u> Причини конфліктів (соціально-політичні і економічні, соціально-демографічні, соціально-психологічні, індивідуально-психологічні). Об'єктивні причини конфліктів. Суб'єктивні причини конфліктів. Приватні причини конфліктів	2
5.	<u>Структурна модель конфлікту.</u> Образ конфліктної ситуації. Позиції конфліктуючих сторін та їх роль в аналізі конфлікту. Необхідні та достатні умови виникнення конфлікту Класифікація конфліктів: внутрішньо-особистісні, міжособистісні, групові, між особистістю та групою. Конфлікти «плюс-плюс», «плюс-мінус», «мінус-мінус», рольові конфлікти. Відкриті та закриті конфлікти. Вертикальні та горизонтальні конфлікти. Об'єктні та безоб'єктні конфлікти. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфлікту. Позитивні та негативні функції конфліктів. Межі конфліктів (просторові, часові, суб'єктні)	2
6	<u>Конфліктогени та їх класифікація.</u> Трансактний аналіз конфліктів Трансактні категорії («Малюк», «Батько», «Дорослий»). Алгоритм трансактного аналізу	2
7	<u>Конфлікти у сфері управління.</u> Передумови конфліктного процесу в управлінні виробництвом. Типи конфліктів в сфері управління. Засоби попередження та вирішення конфліктів у сфері управління	2

7. ТЕМИ ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ

Згідно з навчальним планом лабораторні заняття не передбачені.

8. САМОСТІЙНА РОБОТА

№ п/п	Вид роботи / Назва теми	Кількість годин
1	Підготовка до аудиторних занять	28
2	Підготовка до контрольних заходів	2
3	Підготовка та захист реферату	10
Опрацювання розділів, які не викладаються на лекціях		
4	<u>1. Психологія управління як наука.</u> Психологічна характеристика групи як структурного елементу	4

організації. Характеристика типів організацій та структури трудового колективу. Соціально-психологічний клімат в організації. Стадії розвитку колективу Групова динаміка.	
<u>2. Особистість як об'єкт управління.</u> Регулятори мотивації для стимулювання ефективної трудової поведінки. Коло проблем, які вивчає психологія менеджменту	4
<u>4. Психологія трудового колективу та ділового спілкування.</u> Соціально-психологічний клімат в організації. Стадії розвитку колективу. Групова динаміка. Спілкування як складне соціально-психологічне явище	4
<u>5. Розвиток конфліктології як науки</u> Філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний напрямки конфліктології. Становлення конфліктології як сучасної науки та практики. Необхідні та достатні умови виникнення конфлікту. Класифікація конфліктів: внутрішньо-особистісні, міжособистісні, групові, між особистістю та групою. Конфлікти «плюс-плюс», «плюс-мінус», «мінус-мінус», рольові конфлікти. Відкриті та закриті конфлікти. Вертикальні та горизонтальні конфлікти. Об'єктні та безоб'єктні конфлікти. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфлікту. Позитивні та негативні функції конфліктів. Межі конфліктів (просторові, часові, суб'єктні)	4
<u>6. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення.</u> Формули конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація. Образ конфліктної ситуації. Позиції конфліктуючих сторін та їх роль в аналізі конфлікту	4

9. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Методи контролю, які застосовуються при перевірці знань: письмовий, усний під час практичних занять.

10. ПОРЯДОК ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Підсумкова оцінка із дисципліни, яка виставляється в залікову відомість, є сумою балів, нарахованих за наступні види робіт:

1	Систематичне відвідування лекцій (по 1 балу)	16
2	Конспект лекцій та самостійної роботи	32
3	Підготовка та відповідь на практичних заняттях. Захист рефератів.	28
4	Виконання поточної контрольної роботи	24
		100

. Бали за відвідування лекцій:

16-відвідування лекцій без пропусків.

Бали за конспект:

32-25- конспект охайний та містить весь лекційний матеріал;

24-15- конспект не повний, в ньому відсутні декілька лекцій або питань для самостійної роботи;

14-5 конспект неохайний, неповний, відсутня більша кількість лекцій та завдань самостійної роботи.

Підготовка та відповідь на практичних заняттях. Захист рефератів.

28-22 студент володіє матеріалом, дає визначення, типології, посилається на приклади сучасних наук і основні питання психології управління та конфліктології; реферат виконаний із врахуванням всіх вимог; студент показав вільне володіння матеріалом;

21-15 - студент в основному орієнтується в матеріалі, але допускає неточності, незначні помилки, обізнаний з предметом; реферат містить помилки у оформленні; студент в цілому орієнтується у темі, але в окремих питаннях допускає помилки;

14-10- студент лише частково розкриває питання, слабо в них орієнтується, погано ознайомлений із теоретичними питаннями та з процесами, що їх репрезентують;

9-5 - студент невірно відповідає на питання, або недостатньо в необхідному обсязі предмету.

Виконання поточної контрольної роботи оцінюються у 24 бали. Робота містить два питання.. Бал за роботу вираховується як середній бал за два питання.

24-20 - студент володіє матеріалом, дає визначення, типології, посилається на приклади сучасних наук і основні питання психології управління та конфліктології;

19-15 - студент в основному орієнтується в матеріалі, але допускає неточності, незначні помилки;

14-10 - студент лише частково розкриває питання, слабо в них орієнтується, погано ознайомлений із теоретичними питаннями та з процесами, що їх репрезентують;

9-5 - студент невірно відповідає на питання, або недостатньо в необхідному обсязі

4-0 – студент показав мінімальний рівень знань.

Порядок зарахування пропущених занять: усне відпрацювання пропущеної теми на консультації з наданням конспекту лекції.

11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Гладуш В.А. Курс лекцій по дисципліне «Психологія управління». - Д.: ДНУ, 2008. - 102 с.
2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. - 384 с.
3. Кабаченко Т.С. Психология в управлении человеческими ресурсами. - СПб.: Питер, 2003. - 400 с.
4. Зайцев А. К. Социальный конфликт. - М.: Academia, 2000. - 464 с.
5. Кайлюк Є.М., Фесенко Г.Г. Психологія управління: Навч. посібник для студентів спеціальності «Менеджмент організацій». - Харків: ХНАМГ, 2007. - 183 с.
6. Карпов А.В. Психология менеджмента. - М.: Гардарики, 2000. - 584 с.
7. Конфліктологія: Підручник для студентів ВНЗ / За ред. Л.М. Герасіної та М.І. Панова. - Харків: Право, 2002. - 256 с.
8. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): Навч. посібник. - К.: ЦУЛ ЦУЛ, 2004. - 198 с.
9. Никуленко Т.Г. Психология менеджмента. – Р/Д.: Феникс, 2007. - 349 с.
10. Попадюк Н.Я. Корпоративний тренінг як засіб оптимізації організаційної культури та організаційного розвитку / Зб. наук. праць: філософія, соціологія, психологія. - Івано-Франківськ: ВДВ ЦІТ, 2007. - Вип. 12. - Ч.І.
11. Психология управления: курс лекций / Л.К. Аверченко, М.В. Удальцова. - Новосибирск: Сибирское соглашение; М.: ИНФРА-М, 2001. - 150 с.
12. Психологія управління Навч. посібник для студентів дистанційної форми навчання / Укладач: Складановська М.Г. - Д.: ПДАБА, 2009. - 100 с.

Допоміжна

1. Авдулова Т.П. Психология менеджмента. - М.: Академия, 2003. - 256 с. - [Електронний

ресурс]. - *Режим доступа*: <https://www.tv/irpx.com/file/467134/>

2. Автономов В.С. Модель человека в экономической науке. - СПб.: «Экономическая школа», 1988. - 230 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <https://www.twirpx.com/file/522306/>

3. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. - М. Изд-во МГУ, 1990. - 240 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <https://refdb.ru/look/1987515.html>

4. Андреев В.Н. Саморазвитие менеджера. - М.: Народное образование, 1995. - 160 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <http://lib.omgpru.ru>

5. Бандурка А.М., Бочарова С.П., Землянская Е.В. Психология управления. - Харьков: ООО «Фортуна-пресс», 1999. - 464 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <https://studfiles.net/preview/5430253/>

6. Берн Э. Игры, в которые играют люди (Психология человеческих отношений) / [Пер. с англ. А.И. Фет]. - Философский архив, Швеция, 2016. - 164 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: http://modernproblems.org.ru/attachments/article/291/transl_v2_Berne.pdf

7. Бурега В.В. Социально-адекватный менеджмент: В поисках новой парадигмы: Монография. - М.: Academia, 2001. - 271 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <http://library.univer.kharkov.ua/>

8. Власов П.К. Психология замысла организации: Принципы формирования стратегии. - Харьков: Гуманитарный центр, 2003. - 282 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <http://наука-pedagogika.com/psihologiya-19-00-03/dissertaciya-psihologiya-zamysla-organizatsii>

9. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. Для руководителя-практика / [Пер. с англ.]. - М.: Дело, 1991. - 320 с. [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <http://flightcollege.com.ua/>

10. Генов Ф. Психология управления: Основные проблемы / [Пер. с болг.]. - М.: Прогресс, 1982. - 422 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <https://search.rsl.ru/ru/record/01001081643>

11. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства. - М.: Смысл; СПб.: Питер, 2004. - 192 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <http://klex.ru/4ct>

12. Дзюба Н. Методы исследования коллектива. Социометрия // Справочник кадровика. - 2003. - № 5. - С. 80-84.

13. Емельянов Ю.Н. Обучение паритетному диалогу. - Л.: ЛГУ, 1991. - 106 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <https://books.google.com.ua/>

14. Завадський Й.С. Організація і психологія управління трудовими колективами. - Київ, Урожай, 1985. - 160 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <https://search.rsl.ru/ru/record/01001251920>

15. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов / [Пер. с нем. А.Л. Журавлев]. - М.: Экономика, 1990. - 335 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <https://www.twirpx.com/file/927190/>

16. Кабаченко Т.С. Психология в управлении человеческими ресурсами: Учеб. пособие. - СПб.: Питер, 2003. - 400 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <https://www.twirpx.com/file/1196871/>

17. Карпов А.В. Психология менеджмента: Учеб. пособие. - М.: Гардарики, 2005. - 584 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <http://www.klex.ru/4vi>

17. Каталог программ профессиональной переподготовки: Навч.-методические материалы / ХГАГХ.; Centre national de la fonction publique territoriale Stage, Lille / [Сост.: Е.С. Безлюбченко В.Т. Семенов, Г.Г. Фесенко]. - Харків: ХДАМГ, 2002. - 28 с.

18. Китов А.И. Экономическая психология. М.: Экономика, 1987. - 303 с.

19. Кови С. 7 навыков лидера. - Минск: Вегапринт, 1996. - 448 с.

20. Кричевский Р.Л. Если Вы руководитель... Элементы психологии менеджмента в повседневной работе. - М.: Дело, 1993. - 352 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <http://klex.ru>

21. Курс практической психологии или как научиться работать и добиваться успеха: Учеб. пособие для высшего управленческого персонала / Р.Р. Кашапов. - М.: АСТ-Пресс, 2008. - 448 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <http://www.alleng.ru/d/psy/psy146.htm>
22. Лебедев-Любимов А.Н. Психология рекламы: Учеб. пособие. - СПб.: Питер, 2002. - 368 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: http://svitk.ru/004_book_book/16b/3469_lebedev-lyubimov-psihologiya_reklami.php
23. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: теорія і практика. Навч. посібник. - К.: ТОВ «УВПК «ЕксОб», 2000. - 512 с.
24. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / [Пер. с англ.]. - М.: ИНФРА-М, 1996. - 256 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <http://gtmarket.ru/laboratory/basis/4648>
25. Меллер К., Хегадаль П. Качественный сервис через личностное развитие. - М.: Менеджер Сервис, 1992. - 150 с.
26. Мельник Л.П. Психологія управління: Курс лекцій. - К.: МАУП, 2002. - 176 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <http://librarianum.mywebcommunity.org/>
27. Милич П. Как проводить деловые беседы. - М.: Экономика, 1987. - 208 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <https://eknigi.org/psihologija/143514-kak-provodit-delovye-besedy.html>
28. Морита А. Зроблено в Японії / [Пер. с англ.]. - М.: Прогресс, 1993. - 413 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: https://success.am/wp-content/uploads/DownloadFiles/Made_in_Japan.pdf
29. Орбан-Лембрик Л.Є. Психологія управління: посібник. - К.: Академвидав, 2003. - 568 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <http://librarianum.mywebcommunity.org/>
30. Паркинсон Сирил Норткот. Искусство управления / [Пер. с англ.] / С.Н. Паркинсон, М.К. Рустомджи. - М.: ИД «Гранд»: Агентство «ФАИР», 1997. - 270 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <https://search.rsl.ru/ru/record/01001775481>
31. Петрова Н.А. Искусство работать с людьми. - М.: Эксмо, 2005. - 224 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <http://www.klex.ru/6cv>
32. Пиз Аллан. Язык телодвижений: как читать мысли других людей по их жестам / [Пер. с англ. Н.Е. Котляр]. - Нижний Новгород: Ай Кью, 1992. - 262 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <https://search.rsl.ru/ru/record/01001648412>
33. Подоляк Я.В. Психология управления: теория и практика менеджмента. - Харьков, 2004. - 292 с.
34. Политический менеджмент: Учеб. пособие / од ред. В.И. Жукова, А.В. Карпова, Л.Г. Лаптева, О.Ф. Шаброва. - М.: Изд-во Института Психотерапии, 2004. - С.244-340. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <https://www.twirpx.com/file/1372958/>
35. Потеряхин А.Л. Психология управления: Основы межличностного общения. - К.: ВИРА-Р, 1999. - 384 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <http://drubs.proektiikum.ru/fantastika/psihologiya-upravleniya-poteryahin>
36. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 415 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook861/01/Lavrinenko_V_N.pdf
37. Психология менеджмента: Учебник для вузов/Под ред. Г.С. Никифорова. - СПб.: Питер, 2004. - 639 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <http://klex.ru/7ox>
38. Психотехнологии и эффективный менеджер / И. Кузьмин. - М.: Технологическая школа бизнеса, 1996. - 190 с.
39. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриева, В.М. Снеткова. - СПб.: Речь, 2003. - 448 с. - [Электронный ресурс]. - *Режим доступа*: <https://www.twirpx.com/file/84856/>
40. Рабочая книга практического психолога. Пособие для специалистов, работающих с персоналом / Под ред. А.А. Бодалева, А.А. Деркача, Л.Г. Лаптева. - М.: Изд-во Института Психологического

логии, 2001. - 640 с.

41. Розанова В.А. Психология управления. Учеб. Пособие. - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1999. - 353 с. - [Электронный ресурс]. - Режим доступу: <https://www.twirpx.com/file/30090/>

42. Ромашов О.В., Ромашова Л.О. Социология и психология управления: Учеб. пособие для вузов. - М.: Экзамен, 2002. - 512 с. - [Электронный ресурс]. - Режим доступу: <https://www.twirpx.com/file/193381/>

43. Советы психолога менеджеру: учеб. пособие / Под ред. М.К. Тутушкиной. - СПб.: 1994. - 195 с. - [Электронный ресурс]. - Режим доступу: <http://ntb.spbgasu.ru/>

44. Скотт Джинни Г. Конфликты. Пути их преодоления. - К.: Внешторгиздат, 1992. - 186 с. - [Электронный ресурс]. - Режим доступу: <https://www.twirpx.com/file/1412944/>

45. Спивак В.А. Корпоративная культура. - М.: Питер, 2001. - С. 156. - [Электронный ресурс] - Режим доступу: <https://www.ozon.ru/context/detail/id/118922/>

46. Урбанович А.А. Психология управления: Учеб. пособие. - Минск: Харвест, 2003.- 640 с. - [Электронный ресурс]. - Режим доступу: <https://studfiles.net/preview/6211569/>

47. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения / [Пер. с англ. А. Гореловой]. - М.: Наука, 1992. - 158 с. - [Электронный ресурс]. - Режим доступу: <http://evolkov.net/conflict/Getting.to.Yes/>

48. Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры: учеб. пособие для студентов вузов / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов. - М.: ИЦ «Академия», 2006. - 192 с.- [Электронный ресурс]. - Режим доступу: http://www.academia-moscow.ru/ftp_share/_books/fragments/fragment_7015.pdf

12. INTERNET-РЕСУРСИ

1. Электронна бібліотека ModernLib.Ru. - [Электронный ресурс]. - Режим доступу: http://modernlib.ru/genres/sci_psychology/

2. Психологія онлайн. - [Электронный ресурс]. - Режим доступу: <http://www.psychological.ru/default.aspx?p=21&0a1=542&0o1=0&0s1=0&0p1=3#оглавление>

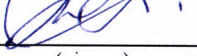
3. Большая электронная библиотека.- [Электронный ресурс]. - Режим доступу: <http://www.big-library.info/?act=autors&tema=17&subtema=17>

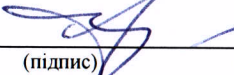
4. Психологос. - [Электронный ресурс]. - Режим доступу: <http://www.psychologos.ru/articles/view/psihologos/>

5. Ваш психолог. - [Электронный ресурс]. - Режим доступу: <http://www.vash-psiholog.info/>

6. www.personnel.uara.ru - особистісні механізми управління конфліктами.

7. www.socreferat.popal.ru - соціальні основи конфліктів

Розробник  (Г. П. Савош)
(підпис)

Гарант освітньої програми  (В. Т. Вечеров)
(підпис)

Силабус затверджено на засіданні кафедри

Філософії

Протокол від « 24 » вересня 2019 року № 3