

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**Івано-Франківський національний технічний університет
нафти і газу**

Кафедра суспільних наук

В. Ю. Кравченко

ЕТИКА ДІЛОВИХ ВІДНОСИН І КОНФЛІКТОЛОГІЯ

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

Івано-Франківськ

2019

УДК 316.6
К 78

Рецензент:

Скальська Д.М. – доктор філософських наук, професор кафедри суспільних наук Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу

*Рекомендовано методичною радою університету
(протокол № 11 від 18.02.2019 р.)*

Кравченко В. Ю.

К 78 Етика ділових відносин і конфліктологія : методичні вказівки. – Івано-Франківськ : ІФНТУНГ. – 2019. – 59 с.

МВ 02070855 -11691 - 2019

Методичні вказівки розроблено відповідно до робочої програми дисципліни «Етика ділових відносин і конфліктологія».

Містять вступ, структуру програми навчального курсу «Етика ділових відносин і конфліктологія», список рекомендованої літератури, додатки.

Призначено для підготовки фахівців за спеціальністю: 242 – «Туризм».

УДК 316.6

МВ 02070855 -11691 - 2019

© Кравченко В. Ю.
© ІФНТУНГ, 2019

ЗМІСТ

ВСТУП	4
СТРУКТУРА ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ «ЕТИКА ДІЛОВИХ ВІДНОСИН І КОНФЛІКТОЛОГІЯ»	5
1. Опис предмету навчального курсу	5
2. Мета і результати навчального курсу	6
3. Структура дисципліни	8
4. Методичні вказівки щодо теоретичного вивчення тем	11
5. Тематика практичних занять	18
6. Методичне забезпечення практичних занять	32
7. Орієнтовна тематика контрольних робіт для студентів заочної (дистанційної форми навчання)	49
8. Система оцінювання знань студентів	52
9. Програмові вимоги з навчального курсу	53
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	55
ДОДАТКИ	57

ВСТУП

В час швидких економічних і соціальних змін у сучасному суспільстві виникає потреба в саморозвитку і самовдосконаленні кожної людини. Це забезпечується саморефлексією, інтеріоризацією соціального досвіду і культури з наступною адаптацією й продуктивністю в соціумі. В процесі навчання майбутніх фахівців це забезпечується шляхом соціально-психологічної підготовки, яка стає важливою складовою професійної підготовки.

Двадцяте століття розвіяло міфи про те, що по мірі розвитку цивілізації, зростання культури і благополуччя світ людських відносин стане безконфліктним. Розуміння цього призвело до вивчення проблеми конфлікту в сучасному суспільстві, що є вже більше явищем буденним, а ніж стихійним. Тому виникла нова галузь знань – конфліктологія, що в теперішній час швидко розвивається у напрямку теоретичного знання і практичної діяльності.

Морально-етична культура з її цінностями, правилами, пов'язаними з поведінкою, діяльністю і відносинами між людьми, становить позитивний моральний досвід поколінь, що є предметом соціалізації. Тому навчальний курс «Етика ділових відносин і конфліктологія» є тією складовою професійної підготовки магістрів, що власне реалізовує суспільну мету.

Висока моральна та психологічна культура спілкування – запорука життєдіяльності суспільства і життєтворчості людини. Маємо надію, що наша методична праця буде сприяти засвоєнню цієї культури, самовдосконаленню майбутніх фахівців і формуванню в них вміння жити і взаємодіяти з іншими.

СТРУКТУРА ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ «ЕТИКА ДІЛОВИХ ВІДНОСИН І КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

1 ОПИС ПРЕДМЕТУ НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ

Найменування показників	Всього		Семестр 9	
	Денна форма навчання (ДФН)	Заочна (дистанційна) форма навчання (ЗФН)	Денна форма навчання (ДФН)	Заочна (дистанційна) форма навчання (ЗФН)
Кількість кредитів ECTS	3	3	3	3
Кількість модулів	2	2	2	2
Загальний обсяг часу, год.	90	90	90	90
Аудиторні заняття, год., у т.ч.:	36	12	36	12
лекційні заняття	18	6	18	6
семінарські заняття		6		6
практичні заняття	18		18	
лабораторні заняття				
Самостійна робота, год., у т.ч.	54	78	54	78
виконання курсового проекту (роботи)				
виконання контрольних (розрахунково-графічних) робіт				
опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	18		18	
опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	18		18	
підготовка до практичних занять та контрольних заходів	18		18	
підготовка звітів з лабораторних робіт				
підготовка до екзамену				
Форма семестрового контролю	Диференційований залік		Диференційований залік	

2 МЕТА ТА РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Навчальна дисципліна «Етика ділових відносин і конфліктологія» відіграє важливу роль у підготовці майбутніх фахівців до професійної діяльності та продуктивної співпраці у сфері туризму. У курсі розглядаються основні принципи теорії спілкування, етичні та соціально-психологічні механізми взаємодії людей в процесі ділових комунікацій. У всіх темах наголошується на важливості для ділового спілкування таких моральних ознак особистості, як порядність, відповідальність, сумлінність, доброзичливість і повага до ділових партнерів. Вивчення дисципліни передбачає ознайомлення з досягненнями зарубіжних і вітчизняних науковців у галузі ділових комунікацій і механізмів налагодження ефективних контактів, зокрема в туристичній сфері.

Мета вивчення дисципліни – забезпечити майбутніх фахівців компетенціями про ділове спілкування, його моральний та психологічний аспекти й механізми, а також про основи конфліктології.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен демонструвати такі **результати навчання** через знання, уміння та навички:

- оволодіння основними термінами та поняттями психології ділового спілкування на рівні відтворення, тлумачення та використання їх у повсякденному житті;

- отримання знань про етично-моральні норми спілкування та особливості ділового етикету;

- формування знань про умови і шляхи розкриття та реалізації потенційних можливостей особистості на основі самопізнання та самовдосконалення в процесі життя, навчання, діяльності та спілкування;

- оволодіння знаннями про психологічні закономірності формування вмінь і навичок щодо підвищення ефективності спілкування у власній професійній діяльності, а також вирішення конфліктних ситуацій й шляхи їх подолання., зокрема у сфері обслуговування.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у студентів компетентностей, передбачених відповідним стандартом вищої освіти України:

1) загальних:

- навички саморозвитку та самовдосконалення;
- вміння швидко приймати рішення з врахуванням психологічних властивостей людей;
- навички самопроектування власної діяльності.

2) фахових:

- формувати знання про етико-психологічні особливості ділового спілкування та вміння практично застосовувати ефективні методи і прийоми під час контактів з діловими партнерами в туристичній сфері;
- розкрити сутність і забезпечити засвоєння основних процесуальних правил, методів і прийомів ділової комунікації, культури спілкування та мовленнєвого етикету;
- вміти аналізувати конкретні ділові ситуації, розпізнавати типи співрозмовників, вести обговорення різних проблем з урахуванням етико-психологічних особливостей ситуацій і партнерів по бізнесу;
- визначати шляхи самовдосконалення та формування власного ділового іміджу.

Результати навчання дисципліни деталізують такі програмні результати навчання, передбачені відповідним стандартом вищої освіти України:

- знати предмет, завдання, функції, структуру та методи психології ділових відносин та основ конфліктології;
- знати історію та сучасний стан розвитку науки;
- знати види та механізми спілкування;
- знати психологічні якості та імідж ділової людини;
- знати особливості ділових переговорів;
- знати особливості підготовки та проведення ділових зустрічей;
- знати національні особливості спілкування;
- аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та інші індивідуальні особливості, що проявляються під час ділового спілкування;
- оволодіти системою способів і засобів ділового спілкування, його стратегіями, навчитись їх обирати відповідно до психологічних норм і правил гуманістичної етики;
- гнучко застосовувати обрані способи, засоби у процесі спілкування із співвітчизниками та іноземними партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при

розв'язуванні конфліктів та ін.;

– визначати шляхи формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування спеціалістів відповідно до етичних та психологічних норм і правил.

3 СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

Теми лекційних занять

Шифр	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем (Т)	Обсяг годин	
		ДФН	ЗФН
М 1	Етика ділових відносин	8	6
ЗМ1	Загальні засади ділових відносин	4	
Т 1.1	Етика як сукупність знань про мораль та поведінку	2	2
Т 1.2	Вербальні і невербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет	2	2
ЗМ 2	Організація ділових відносин	4	
Т 2.1	Підготовка та проведення ділових зустрічей	2	2
Т 2.2	Імідж ділової людини	2	
М 2	Конфліктологія		
ЗМ 3	Психологічна характеристика конфлікту	10	
Т 3.1	Конфліктологія як міждисциплінарна галузь наукового знання	2	
Т 3.2	Сутність конфлікту та його структура	2	
Т 3.3	Динаміка конфлікту та механізми його розвитку	2	
Т 3.4	Шляхи розв'язання конфліктів	2	
Т 3.5	Конфліктність туристичної сфери та способи її подолання	2	

Теми практичних занять

Шифр	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем практичних (П)	Обсяг годин	
		ДФН	ЗФН
М 1	Етика ділових відносин	8	6
ЗМ1	Загальні засади ділових відносин	4	
П 1.1	Етика як сукупність знань про мораль та поведінку	2	2
П 1.2	Вербальні і невербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет	2	2
ЗМ 2	Організація ділових відносин	4	
П 2.1	Підготовка та проведення ділових зустрічей	2	2
П 2.2	Імідж ділової людини	2	
М 2	Конфліктологія	10	
ЗМ 3	Психологічна характеристика конфлікту	10	
П 3.1	Конфліктологія як міждисциплінарна галузь наукового знання	2	
П 3.2	Сутність конфлікту та його структура	2	
П 3.3	Динаміка конфлікту та механізми його розвитку	2	
П 3.4	Шляхи розв'язання конфліктів	2	
П 3.5	Конфліктність туристичної сфери та способи її подолання	2	

Зміст самостійної та індивідуальної роботи студентів

Самостійна робота з дисципліни «Етика ділових відносин і конфліктологія» передбачає наступне (54 год):

1. Опрацювання студентами списку поданої літератури для поглиблених знань з дисципліни (18 год);
2. Підготовка до виконання аудиторних контрольних робіт на практичних заняттях (18 год);
3. Підготовка теми «Ділові контакти з іноземними партнерами» (ЗМ 2, Т 2.3) (9 год) (реферат);
4. Підготовка теми «Конфліктність туристичної сфери та способи її подолання» (творчий проект) (ЗМ 3, Т 3.5) (9 год);

Індивідуальна робота з дисципліни «Етика ділових відносин і конфліктологія» передбачає (14 год): підготувати презентацію (творчий проект) на тему: «Способи подолання конфліктів у туристичній фірмі».

Вимоги: скласти психологічне портфоліо, що вміщує надрукованих 3–4 аркуші тексту та відеопрезентацію. Презентацію (творчий проект) потрібно захистити (презентувати перед аудиторією).

4 МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ЩОДО ТЕОРЕТИЧНОГО ВИВЧЕННЯ ТЕМ

Тема 1. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку

Мета. Ознайомити студентів з основними категоріями етики як сукупності знань про мораль і моральність; розвивати моральні принципи особистості; виховувати моральні якості.

Зміст. Вивчення етики ділових відносин починається із засвоєння загальних (фундаментальних) положень, термінів і категорій етики. Етимологія терміна «етика» сягає глибокої давнини. Етика – наука про мораль і моральність; вчення про мораль, що досліджує закономірності та принципи її виникнення, розвитку і функціонування, роль і призначення моралі у житті окремої особи і суспільства. Метою етики є раціональне обґрунтування моралі, а виявлення її природи, сутності, місця і значення у розвитку людини і суспільства у ній осмислюється, узагальнюється, систематизуються форми моралі, аналізуються етичні доктрини, які прагнуть пояснити природу, закономірності розвитку, функції моралі, а також здійснюється аналіз механізмів моральної орієнтації і регуляції, виражених у системі цінностей норм, принципів, понять моральної свідомості.

Важливим для розуміння сутності етики як науки є визначення структури етичного знання, до якої входять такі елементи: емпірична (описова) етика, загальна теорія моралі (філософські проблеми етики), нормативна етика, теорія морального виховання (педагогічна етика), професійна етика, історія етичної думки. До функцій етики належать: описова, ціннісно-орієнтаційна функції та функція вироблення етичних знань.

Необхідно роз'яснити основні завдання етики у сучасних умовах, що полягають в адаптації людини протягом її життя до швидких і кардинальних змін цивілізації, що виражаються у трьох напрямках: звільнити свідомість від зайвих забобонів, пережитків і непотрібних обмежень, виокремити, обґрунтувати і закріпити моральні цінності необхідні для нормального існування і розвитку людства; створити шляхи впровадження в життя вищезазначених цінностей.

Потрібно звернути увагу на теорії походження моралі (релігійна теорія, натуралістична теорія і соціально-історична теорія), що розкривають вповні картину розуміння етики як науки.

Окремим пунктом є вивчення моралі, її функцій, моральної свідомості, моральної діяльності та моральних відносин. Важливим елементом у вивченні моралі є порівняльні особливості моралі і права. Варто наголосити на основних моральних категоріях: добро і зло.

Тема 2. Вербальні і невербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет

Мета. Ознайомити студентів з вербальними і невербальними засобами спілкування; розвивати комунікативні вміння та навички; формувати мовленнєвий етикет.

Зміст. Починаючи вивчення даної теми потрібно опиратись на поділ вербальних і невербальних засобів спілкування в комунікативному процесі. Сутність вербальної комунікації слід розглядати як знакову систему, в якій використовують мовлення, словесні знаки. Слід з'ясувати з студентами, що механізм мовлення містить три блоки: сприймання, внутрішнє мовлення та говоріння.

Культура мовленнєвого спілкування має дві складові – культуру говоріння та культуру слухання, що мають свої особливості. Спочатку розглядаємо культуру говоріння, сутність якої полягає у знанні складових комунікативного акту та вміння його застосовувати у процесі переконуючого і особистісного впливу, передавання інформації та формування відповідних установок, позицій, думок. Після чого, розкриваємо сутність поняття «культура слухання» як активної діяльності, яка передбачає вміння мовчати та використовувати вербальний зв'язок із співрозмовниками з метою досягнення взаєморозуміння і розв'язання комунікативної проблеми. В контексті розгляду даного поняття потрібно з'ясувати відмінності між нерелексивним і релексивним слуханням.

Важливим для розуміння вербальних і невербальних засобів спілкування є визначення сутності мовленнєвого етикету, а також зв'язок його з культурою спілкування.

Важливим є розуміння невербальної комунікації як системи немовних знаків, що використовують під час спілкування і відрізняються від мовних засобами і формою. Важливою ознакою

культурної людини є вміння використовувати акустичні засоби (екстралінгвістичні і паралінгвістичні). Вони підвищують ефективність впливу однієї людини на іншу. Основою довірчого спілкування є контакт очей, дотримання вимог просторового розміщення та часових характеристик. Варто наголосити студентам на тому, що «прочитування» та вивчення кожної людини завжди привносить щось нове в наші знання про людський світ.

Тема 3. Підготовка та проведення ділових зустрічей

Мета. Ознайомити студентів з особливостями підготовки та проведення ділових зустрічей; розвивати навички етикету; формувати вміння стандартних етичних ситуацій.

Зміст. Перш за все, потрібно ознайомитись з організаційними моментами ділової зустрічі, що починаються з домовленості, підготовки та власне організації. Потрібно відзначити, що сюди належать правила телефонного спілкування, що мають свою специфіку. Необхідно пояснити, що до основних моментів домовленості про ділову зустріч є місце її проведення, що може бути у своїй фірмі, фірмі партнера, на нейтральних територіях та дистанційно. Важливим моментом в організації ділової зустрічі є часові рамки, врахування специфіки яких є значною психологічною перевагою у ділових відносинах. Кількість учасників зустрічі та матеріали для обговорення є також складовою домовленості про ділову зустріч. Підготовка приміщень для переговорів передбачає врахування основних ділових вимог, а також ергономічних.

Необхідно пояснити, що організація зустрічі делегації має протокольні вимоги до учасників церемоній. Посадка в автомобіль і зустріч ділових партнерів є важливим моментом у ділових відносинах. Особливим вмінням у переговорному процесі й діловому світі взагалі є нанесення візиту ввічливості, особливості якого потрібно знати.

Розглядаючи питання підготовки та проведення ділових зустрічей важливим є вивчення стандартних етичних ситуацій. Вони включають вітальні формули, правила вітання, супроводжуючі знаки вітання, здійснення головного убору, потиск руки, поцілунок, ушанування, звернення, знайомство, прощання.

Тема 4. Імідж ділової людини

Мета. Ознайомити студентів з особливостями формування іміджу ділової людини; розвивати перцептивні навички і вміння; виховувати естетичні смаки.

Зміст. У першу чергу потрібно з'ясувати сутність поняття «імідж», а також особовості формування іміджу ділової людини. Варто акцентувати увагу на структурі іміджу ділової людини, до якої входять такі складові: одяг ділової жінки і ділового чоловіка, зачіска ділової жінки і ділового чоловіка, макіяж, парфуми, ювелірні вироби і біжутерія, а також постава і хода. Окремо потрібно відзначити засоби формування позитивного іміджу організації.

Узагальнюючи сутність розглянутих понять, можна зробити такий висновок: використання засобів впливу на громадську думку, опора на неї в соціальній практиці є однією із традицій демократичного суспільства, ринкової системи господарювання, однією із складових якої є створення іміджу ділової організації та ділової людини зокрема.

Тема 5. Конфліктологія як міждисциплінарна галузь наукового знання

Мета. Ознайомити студентів з конфліктологією як міждисциплінарною галуззю наукового знання; розвивати комунікативні вміння та навички; формувати інтерес до вивчення конфліктології.

Зміст. Перш ніж вивчати конфліктологію потрібно обґрунтувати актуальність конфліктології, що випливає з потреби у вирішенні конфліктів у суспільстві, які постійно зростають і загострюються. Відповідно, зростає різкий підйом соціальної та психологічної напруги, яка призводить до рішучої сутички протилежних позицій соціальних об'єктів. Однак варто наголосити на тому, що конфлікти являють собою також повсякденне явище, що відображає загальну проблемність і суперечливість буття.

Аналіз наукових поглядів на вирішення проблем конфліктності з давніх-давен, а також сукупності практичних знань з цього приводу показав, що в історії людства конфлікти як форма прояву життєвої боротьби були явищем майже повсякденним. З часом змінювалися умови життя, від яких залежали зміст і форми прояву

конфліктів, відрізнялися економічні та соціальні наслідки конфліктів, не залишилося незмінним і ставлення до конфліктів представників суспільної думки. Однак ідеї боротьби і досягнення згоди, пошук шляхів безконфліктного спілкування залишилися розрізненими, розкиданими в різних галузях знання: у філософії, історії, праві, біології, медицині, військових науках, психології, кроскультурних дослідженнях.

Доречним є виокремити об'єкт, предмет, методи дослідження, функціональну роль конфліктології, проаналізувати її загальні особливості. Варто зазначити, що конфліктологія як молода наука ще немає усталеної системи наукових понять – категорій, тому вона і використовує досягнення філософії, соціології, психології, і спирається на власні результати. Можлива і поява нових понять, які студентам слід осмислити самостійно.

Узагальнюючи сутність розглянутих понять можна зробити такі висновки: конфліктологія – це широкопрофільна, актуальна, теоретично-прикладна галузь знання, яка вивчає теоретичні засади виникнення, ескалації та розв'язання конфліктів на всіх рівнях буття, а також практику прогнозування, попередження і регуляції поведінки в конфлікті.

Тема 6. Сутність конфлікту та його структура

Мета. Роз'яснити студентам сутність та основні параметри конфлікту; розвивати рефлексивні вміння і навички; формувати інтерес до вивчення конфліктології.

Зміст. Варто наголосити, перш за все, на актуальності вивчення сутності конфліктів, оскільки сучасна теорія і практика конфліктології свідчить про те, що з розвитком ринкових умов і запровадження конкурентних відносин значення управління конфліктами зростає. Зорієнтувати студентів на структурі конфлікту, що включає конфліктну ситуацію, інцидент, суб'єктів конфлікту, об'єкт конфлікту, предмет конфлікту, а також модель конфлікту.

Доречним є визначення функцій конфлікту, що поділяються на позитивні і негативні функції, а також на конструктивні і деструктивні.

Для ефективності управління конфліктами варто спочатку визначити вид конфлікту. Для цього існують різні класифікації

конфліктів: залежно від кількості учасників, залежно від рівня вираженості конфліктного протистояння, залежно від спрямованості впливу, залежно від наявності об'єкта конфлікту, залежно від природи виникнення, залежно від потреб, через які виникає конфлікт, залежно від способу вирішення, залежно від можливих функцій конфлікту.

Окрему увагу потрібно звернути на причини виникнення конфліктів, які поділяються на загальні і часткові, об'єктивні і суб'єктивні.

Тема 7. Динаміка конфлікту та механізми його розвитку

Мета. Ознайомити студентів з етапами і фазами перебігу конфлікту, розвивати саморефлексію, виховувати інтерес до вивчення конфліктів.

Зміст. Для початку потрібно з'ясувати суб'єктивні і об'єктивні причини конфліктів. Поясненню підлягають етапи виникнення, перебігу і вирішення конфлікту, кожен з яких характеризується своїми особливостями. Особливої уваги вимагає розгляд латентної фази і відкритої фази конфлікту, а також декілька типів протиборства, після чого настає виникнення латентної фази або постконфліктної фази.

При аналізі учасників конфлікту необхідно виділити соціально-рольові позиції, які займають суб'єкти протиборства, також соціально-рольові позиції, які займають суб'єкти протиборства, а також соціальні ролі третіх сил. Варто наголосити на тому, що у реальних конфліктних протистояннях використовується комбінація декількох стратегій при можливому домінуванні однієї з них. Приклади численних досліджень говорять про те, що на початковій стадії відкритого протистояння у переважній більшості застосовується стратегія суперництва. Розростання відкритої форми протистояння має небезпеку власного переростання в найбільш небезпечну свою фазу – конфронтацію. На цій стадії конфлікту протидії кожної зі сторін набувають явно агресивних форм, відбувається остаточне розмежування і непримиренність їхніх цілей, взаємосприйняття набуває антагоністичної форми, відбувається свідоме розривання будь-яких попередніх об'єднуючих соціальних зав'язків.

Тема 8. Шляхи розв'язання конфліктів

Мета. Ознайомити студентів з різними способами вирішення конфліктів; розвивати інтерактивні вміння та навички; формувати інтерес до спілкування.

Зміст. Процес вирішення конфліктів реалізується за рахунок різних технологій. Доцільним є розглянути зі студентами інформаційні технології, комунікативні, організаційні технології вирішення конфліктів. Варто розглянути принципи та методи подолання конфліктів в управлінні.

Окремо потрібно наголосити на переговорах як одного з найбільш універсальних і широко застосованих методів вирішення конфліктів. Щоб переговори стали можливими, обов'язково мають бути наявні і необхідні умови. Правильне проведення переговорного процесу передбачає проходження декількох етапів: підготовка до початку переговорів, початок переговорів, пошук компромісного рішення і завершення переговорів. Окремо варто розглянути питання стилів ведення переговорів, до яких належать: жорсткий стиль, м'який стиль, торговельний стиль, переговори в стилі співробітництва.

Доцільно звернути увагу студентів на консенсусні технології вирішення конфліктів. Окремо вивчається питання конфліктного медіаторингу як переговорів за участю медіатора.

Крім конкретних методів і форм врегулювання конфліктів, існують і ряд універсальних, загальновживаних вимог, які розглядаються через їхню контрастність, поділяючи їх на негативні і позитивні. Зіставлення двох полярних за своїм характером наслідків конфліктних ситуацій повинне показати, яку високу ціну може заплатити суспільство за неефективну управлінську роботу. Водночас таке порівняння показує і ціну своєчасного попередження конфліктних ситуацій.

Тема 9. Конфліктність туристичної сфери та способи її подолання

Мета. Ознайомити студентів з конфліктами в туристичній сфері; розвивати критичність мислення; виховувати інтерес до вивчення конфліктології.

Зміст. Туризм – складний соціокультурний феномен, який з форми проведення дозвілля та способу «заповнення» вільного часу

поза місцем проживання на початку нового тисячоліття перетворився у фактор багатоплановий: економічний, соціокультурний, кроскультурний, комунікативний, міжнародний. Сфера туризму належить до небагатьох видів людської практики, у якій численні контакти між різними людьми, групами, організаціями, відносно невідомими одна одній, пронизують людську взаємодію з початку до кінця. Можна стверджувати, що в цій сфері, з одного боку, проявляється конфліктність сучасного світу, яка породжена зіткненням поглядів, інтересів, потреб мільйонів людей як складної суспільної взаємодії, обумовлена протиріччям реального проблемного життя світового співтовариства. А з іншого – даються ознаки особливості туризму як специфічної активної форми життєдіяльності із налагодження порозуміння між культурами та способами життя, ведення діалогу між народами.

Перш за все розглядаються риси туризму через призму конфліктологічного підходу. Після чого йде аналіз конкретних конфліктів у туристичній сфері. Важливим аспектом у розгляді даної теми є розкриття суті культурних цінностей та різних підходів у вирішенні кроскультурних конфліктів.

5 ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 1

Тема: Етика як сукупність знань про мораль та поведінку (2 год.)

Ключові поняття: етика, мораль, моральна свідомість, моральна діяльність (практика), моральні категорії, право.

План

1. Етика як наука: предмет, структура та функції.
2. Основні завдання етики у сучасних умовах.
3. Мораль: теорії походження, поняття, ознаки, структура і функції.
4. Мораль і право: співіснування і взаємовплив.
5. Моральні категорії.

Література:

1. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: навч. посіб. / Й. М. Гах. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 160 с.
2. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.: іл. – 218-220.
3. Діловий етикет. Етика ділового спілкування / [Афанасьєв І., уклад.] – К. : Альтерпрес, 2006. – 368 с.
4. Коваль П. М. Етика ділового спілкування. Конспект лекцій / П. М. Коваль. – К.: Івано-Франківськ, 2003. – 47 с.
5. Методичні вказівки і плани семінарських занять з курсу «Етика ділового спілкування» / [Будуйкевич Н. Ф., Пахомов В. М.] – Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2001. – 19 с.
6. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. / Я. Радевич-Винницький. – К.: Знання, 2006. – 291 с.
7. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
8. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посіб. / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2004. – 280 с. – (Альма-матер). – 273-274.
9. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування: навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Вікар, 2002. – 223 с.

Запитання для самоконтролю

1. Роз'ясніть етимологію терміну «етика».
2. Дайте визначення поняттю «етика».
3. Назвіть структурні компоненти етики як науки.
4. Поясніть функції етики як науки.
5. Які основні завдання етики у сучасних умовах.
6. Які теорії походження моралі ви знаєте?
7. Що таке мораль?
8. Назвіть ознаки моралі.
9. Які соціальні функції моралі ви знаєте?
10. Дайте визначення понять «моральна свідомість», «моральна діяльність», «моральні відносини».

Завдання для самостійної роботи

1. Опрацюйте рекомендовану літературу. Систематизуйте прочитаний матеріал і підготуйте виступ на практичному занятті за заданим планом.
2. Роз'ясніть, чим принципово різняться підходи до вивчення походження моралі.
3. Складіть запитання до словникового диктанту основних термінів теми.
4. Підготуйте реферат за однією з рекомендованих тем. Вимоги до написання реферату подано в додатку А.

Теми рефератів

1. Добро і зло – моральні категорії.
2. Моральна свідомість сучасної молоді.
3. Моральні відносини в час глобалізму.
4. Спільні та відмінні риси між мораллю і правом.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 2

Тема: Вербальні і невербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет (2 год.)

Ключові поняття: комунікація, інтеракція, перцепція, говоріння, слухання, мовленнєвий етикет.

План

1. Вербальна комунікація.
2. Культура говоріння.
3. Культура слухання.
4. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні.
5. Вплив особистості на ефективність переконання.
6. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.
7. Особливості мовленнєвого етикету.
8. Поняття про невербальну комунікацію.
9. Класифікація невербальних засобів.

Література:

1. *Діловий етикет. Етика ділового спілкування* / [Афанасьєв І., уклад.] – К. : Альтерпрес, 2006. – 368 с.
2. *Коваль П. М. Етика ділового спілкування. Конспект лекцій* / П. М. Коваль. – К.: Івано-Франківськ, 2003. – 47 с.
3. *Методичні вказівки і плани семінарських занять з курсу «Етика ділового спілкування»* / [Будуйкевич Н. Ф., Пахомов В. М.] – Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2001. – 19 с.
4. *Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб.* / Я. Радевич-Винницький. – К.: Знання, 2006. – 291 с.
5. *Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб.* / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці: Книги – XXI, 2010. – 528 с.
6. *Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посіб.* / Ю. І. Палеха. – К.: Кондор, 2008. – 356 с.
7. *Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посіб.* / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2004. – 280 с. – (Альма-матер). – 273-274.
8. *Чмут Т. К. Етика ділового спілкування: навч. посіб.* / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Вікар, 2002. – 223 с.

Запитання для самоконтролю

1. Назвіть складові комунікативного процесу.
2. Що таке вербальна комунікація?
3. Що таке невербальна комунікація?
4. Які невербальні знакові системи ви знаєте?
5. Що включає в себе культура говоріння?
6. Що включає в себе культура слухання?
7. Зазвіть ознаки рефлексивного слухання?
8. Які реакції людини під час слухання розрізняють?

9. Поясніть логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.

10. Поясніть застосування жестів ділового спілкування в українській культурі.

Завдання для самостійної роботи

1. Опрацюйте рекомендовану літературу. Систематизуйте прочитаний матеріал і підготуйте виступ на практичному занятті за заданим планом.

2. Продемонструйте випадок активного слухання в діловому спілкуванні (рольова гра).

3. Складіть таблицю ознак рефлексивного слухання.

4. Підготуйте реферат за однією з рекомендованих тем. Вимоги до написання реферату подано в додатку А.

Теми рефератів

1. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки.

2. Особливості мовленнєвого етикету.

3. Національні відмінності спілкування.

4. Психологія брехні.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 3

Тема: Підготовка та проведення ділових зустрічей (2 год.)

Ключові поняття: ділова зустріч, стандартні етичні ситуації.

План

1. Домовленість про ділову зустріч.

2. Організація зустрічі делегації.

3. Особливості телефонного спілкування.

4. Протокольні вимоги до участі у церемонії.

5. Нанесення візиту ввічливості.

6. Вітальні формули в діловому спілкуванні.

7. Супроводжуючі знаки вітання.

8. Знайомство як етична ситуація.

9. Прощання як етична ситуація.

Література:

1. *Діловий етикет. Етика ділового спілкування* / [Афанасьєв І., уклад.] – К. : Альтерпрес, 2006. – 368 с.
2. *Коваль П. М. Етика ділового спілкування. Конспект лекцій* / П. М. Коваль. – К.: Івано-Франківськ, 2003. – 47 с.
3. *Методичні вказівки і плани семінарських занять з курсу «Етика ділового спілкування»* / [Будуйкевич Н. Ф., Пахомов В. М.] – Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2001. – 19 с.
4. *Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб.* / Я. Радевич-Винницький. – К.: Знання, 2006. – 291 с.
5. *Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб.* / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці : Книги – ХХІ, 2010. – 528 с.
6. *Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посіб.* / Ю. І. Палеха. – К.: Кондор, 2008. – 356 с.
7. *Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посіб.* / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2004. – 280 с. – (Альма-матер). – 273-274.
8. *Чмут Т. К. Етика ділового спілкування: навч. посіб.* / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Вікар, 2002. – 223 с.

Запитання для самоконтролю

1. Які основні моменти домовленості про ділову зустріч ви знаєте?
2. Які особливості телефонного спілкування ви знаєте?
3. Що включає підготовка приміщень для переговорів?
4. Які протокольні вимоги до учасників церемонії ви знаєте?
5. Які вітальні формули в діловому спілкуванні ви знаєте?
6. Які супроводжуючі знаки вітання ви знаєте?
7. Розкажіть про знайомство як етичну ситуацію.
8. Які особливості вітання в діловому спілкуванні ви знаєте?
9. Які особливості прощання в діловому спілкуванні ви знаєте?
10. Які форми звертання у діловому спілкуванні ви знаєте?

Завдання для самостійної роботи

1. Опрацюйте рекомендовану літературу. Систематизуйте прочитаний матеріал і підготуйте виступ на практичному занятті за заданим планом.

2. Продemonструйте випадок знайомства (вітання, прощання) в діловому спілкуванні (рольова гра).

3. Продemonструйте особливості телефонного спілкування в контексті домовленості про ділову зустріч (рольова гра).

4. Підготуйте реферат за однією з рекомендованих тем. Вимоги до написання реферату подано в додатку А.

Теми рефератів

1. Протокольні вимоги до учасників офіційних церемоній.

2. Особливості зустрічі ділових партнерів.

3. Стандартні етичні ситуації.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 4

Тема: Імідж ділової людини (2 год.)

Ключові поняття: імідж ділової жінки, імідж ділового чоловіка.

План

1. Іміджологія. Формування іміджу ділової людини.

2. Прикраси, біжутерія, ювелірні вироби в іміджі ділової жінки.

3. Парфуми і прикраси в іміджі ділового чоловіка.

Література:

1. Данильчук Л. А. *Основы имиджа и этикета. Учеб. Пособие* / Л. А. Данильчук. – К.: Кондор, 2004. – 234 с.

2. *Діловий етикет. Етика ділового спілкування* / [Афанасьєв І., уклад.] – К. : Альтерпрес, 2006. – 368 с.

3. Коваль П.М. *Етика ділового спілкування. Конспект лекцій* / П. М. Коваль. – К.: Івано-Франківськ, 2003. – 47 с.

4. *Методичні вказівки і плани семінарських занять з курсу «Етика ділового спілкування»* / [Будуйкевич Н. Ф., Пахомов В. М.] – Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2001. – 19 с.

5. Радевич-Винницький Я. *Етикет і культура спілкування: навч. посіб.* / Я. Радевич-Винницький. – К.: Знання, 2006. – 291 с.

6. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб. / Л.Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці: Книги – XXI, 2010. – 528 с.

7. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – К.: Кондор, 2008. – 356 с.

Запитання для самоконтролю

1. Що таке імідж?
2. Які особливості формування іміджу ділової людини знаєте?
3. Розкажіть про одяг ділової жінки.
4. Розкажіть про особливості зачіски ділової жінки.
5. Розкажіть про особливості макіяжу, парфуми, ювелірних виробів та біжутерії ділової жінки.
6. Розкажіть про одяг ділового чоловіка.
7. Розкажіть про значення постави і ходи в діловому спілкуванні.

Завдання для самостійної роботи

1. Опрацюйте рекомендовану літературу. Систематизуйте прочитаний матеріал і підготуйте виступ на практичному занятті за заданим планом.
2. Представте портфоліо іміджу ділової жінки (чоловіка).
3. Складіть психологічний портрет ділової людини.
4. Підготуйте реферат за однією з рекомендованих тем. Вимоги до написання реферату подано в додатку А.

Теми рефератів

1. Іміджологія як наука.
2. Індивідуальний стиль у формуванні іміджу ділової людини.
3. Національні особливості іміджу ділової людини: порівняльний аналіз.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 5

Тема: Конфліктологія як міждисциплінарна галузь наукового знання (2 год.)

Ключові поняття: конфліктологія, конфлікт, конфліктоген.

План

1. Становлення предмета конфліктології.
2. Конфліктологія як комплексна система знань: об'єкт, предмет, методи дослідження, функціональна роль.
3. Понятійний апарат і система категорій конфліктології.
4. Історія розвитку конфліктології.

Література:

1. Берлач А. І. *Конфліктологія* \ А. І. Берлач, В. В. Кондрюкова. – К.: Україна, 2007. – 204 с.
2. Орлянський В. С. *Конфліктологія* / В. С. Орлянський. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. – 160 с.
3. Вітюк Н. Р. *психологія конфлікту* / Н. Р. Вітюк. – Івано-Франківськ: Симфонія форте, 2008.
4. Нагаєв В. М. *Конфліктологія: курс лекцій* / В. М. Нагаєв. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
5. Скібіцька Л. І. *Конфліктологія* / Л. І. Скібіцька. – К.: ЦУЛ, 2007. – 384 с.

Запитання для самоконтролю

1. Що таке конфліктологія?
2. Розкажіть про становлення предмета конфліктології.
3. Що є предметом та об'єктом конфліктології?
4. Які методи дослідження в конфліктології знаєте?
5. Які категорії конфліктології ви знаєте?
6. Розкажіть про історію розвитку конфліктологічних знань в Стародавні віки.
7. Розкажіть про історію розвитку конфліктологічних знань в Середні віки.
8. Розкажіть про історію розвитку конфліктологічних знань в Новий час.
9. Розкажіть про історію розвитку конфліктологічних знань в ХІХ ст.–ХХ ст.
10. Розкажіть про сучасний розвиток конфліктології.

Завдання для самостійної роботи

1. Опрацюйте рекомендовану літературу. Систематизуйте прочитаний матеріал і підготуйте виступ на практичному занятті за заданим планом.

2. Складіть хронологічну таблицю історії розвитку конфліктології.

3. Підготуйте реферат за однією з рекомендованих тем. Вимоги до написання реферату подано в додатку А.

Теми рефератів

1. Методи дослідження конфліктології.
2. Історія розвитку конфліктології.
3. Конфліктологія як міждисциплінарна галузь знань.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 6

Тема: Сутність конфлікту та його структура (2 год.)

Ключові поняття: конфліктна ситуація, конфлікт, об'єкт і предмет конфлікту, суб'єкти конфлікту.

План

1. Конфлікт як складне соціальне явище.
2. Структурна модель конфлікту.
3. Функції конфлікту.
4. Класифікація конфліктів.
5. Основні джерела та причини виникнення конфліктів в управлінні.

Література:

1. Берлач А. І. Конфліктологія / А. І. Берлач, В. В. Кондрюкова. – К.: Україна, 2007. – 204 с.
2. Орлянський В. С. Конфліктологія / В. С. Орлянський. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. – 160 с.
3. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій / В. М. Конфліктологія. – К.: Цент навчальної літератури, 2004. – 198 с.
4. Скібіцька Л. І. Конфліктологія / Л. І. Скібіцька. – К.: ЦУЛ, 2007. – 384 с.
5. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. посібник / М. В. Цюрупа. – К.: Кондор, 2004. – 172 с.

Запитання для самоконтролю

1. Дайте визначення конфлікту.

2. Сформулюйте необхідні і достатні умови для виникнення конфлікту.
3. Назвіть основні ознаки конфлікту.
4. Дайте визначення основних структурних елементів конфлікту: «суб'єкти конфлікту», «предмет конфлікту», «образ конфліктної ситуації», «мотиви конфлікту», «позиції конфліктуючих сторін».
5. Визначте відмінності понять «конфліктна ситуація» та «інцидент».
6. Наведіть приклади інциденту в конфліктній ситуації із власного досвіду.
7. Назвіть позитивні і негативні функції конфлікту.
8. Наведіть класифікацію конфліктів за якоюсь однією ознакою.
9. У чому особливість внутрішньоособистісного конфлікту?
10. Наведіть основні об'єктивні та суб'єктивні причини конфлікту.

Завдання для самостійної роботи

1. Опрацюйте рекомендовану літературу. Систематизуйте прочитаний матеріал і підготуйте виступ на практичному занятті за заданим планом.
2. Складіть карту конфлікту.
3. Проаналізуйте конструктивну і деструктивну функції одного з виробничих конфліктів, свідком якого ви були під час виробничої практики.
4. Підготуйте реферат за однією з рекомендованих тем. Вимоги до написання реферату подано в додатку А.

Теми рефератів

1. Джерела виникнення конфліктів.
2. Конфлікт як соціальне явище.
3. Психологія міжособистісного конфлікту.
4. Межі конфлікту.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 7

Тема: Динаміка конфлікту та механізми його розвитку (2 год.)

Ключові поняття: динаміка конфлікту, підйом, пік, спад.

План

1. Етапи конфлікту.
2. Фази конфлікту.
3. Теорії механізмів виникнення конфліктів.
4. Трансактний аналіз конфліктів.

Література:

1. Берлач А. І. Конфліктологія / А. І. Берлач, В. В. Кондрюкова. – К.: Україна, 2007. – 204 с.
2. Орлянський В. С. Конфліктологія / В. С. Орлянський. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. – 160 с.
3. Вітюк Н. Р. психологія конфлікту / Н. Р. Вітюк. – Івано-Франківськ: Симфонія форте, 2008.
4. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій / В. М. Конфліктологія. – К.: Цент навчальної літератури, 2004. – 198 с.
5. Скібіцька Л. І. Конфліктологія / Л. І. Скібіцька. – К.: ЦУЛ, 2007. – 384 с.
6. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. Посібник / М. В. Цюрупа. – К.: Кондор, 2004. – 172 с.

Запитання для самоконтролю

1. Назвіть основні етапи розгортання конфлікту.
2. Охарактеризуйте фази конфлікту.
3. Обґрунтуйте теорії виникнення конфліктів.
4. Розкажіть про трансактний аналіз конфліктів.
5. Охарактеризуйте динаміку конфлікту на прикладі з власного життя.

Завдання для самостійної роботи

1. Опрацюйте рекомендовану літературу. Систематизуйте прочитаний матеріал і підготуйте виступ на практичному занятті за заданим планом.
2. Зробіть аналіз конфлікту.
3. Проаналізуйте динаміку розгортання конфлікту на прикладі таких ситуацій:

4. Внутрішній опір працівника на пропозицію керівництва працювати у вихідні дні над закінченням річного звіту;
5. Суперництво двох працівників за вакантну посаду керівника.
6. Протистояння між клієнтами туристичної фірми та керівниками фірми із-за незадовільних умов відпочинку на курорті, що запропонувала ця фірма.
7. Підготуйте реферат за однією з рекомендованих тем. Вимоги до написання реферату подано в додатку А.

Тематика рефератів

1. Модель процесу конфлікту.
2. Особливості початкової стадії конфлікту.
3. Трансактний аналіз конфліктів.
4. Класифікація конфліктогенів.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 8

Тема: Шляхи розв'язання конфліктів (2 год.)

Ключові поняття: поведінка людини в конфлікті, ухилення, пристосування, конфронтація, співробітництво, компроміс.

План

1. Стратегія вирішення конфліктів. Стили конфліктної поведінки.
2. Способи вирішення конфліктів.
3. Методи управління і регулювання конфліктами.
4. Попередження і урегулювання конфліктів.

Література:

1. Берлач А. І. Конфліктологія / А. І. Берлач, В. В. Кондрюкова. – К.: Україна, 2007. – 204 с.
2. Орлянський В. С. Конфліктологія / В. С. Орлянський. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. – 160 с.
3. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій / В. М. Конфліктологія. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
4. Скібіцька Л. І. Конфліктологія / Л. І. Скібіцька. – К.: ЦУЛ, 2007. – 384 с.
5. Психологія вирішення конфліктів / [ред. В. О. Джелалі]. – Х. – К., 2006. – 320 с.

6. Цюрупа М. В. *Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. посібник* / М. В. Цюрупа. – К.: Кондор, 2004. – 172 с.

Запитання для самоконтролю

1. Які стилі поведінки людини в конфлікті ви знаєте?
2. Назвіть сильні і слабкі сторони ухилення в конфлікті.
3. Назвіть сильні і слабкі сторони пристосування в конфлікті.
4. Назвіть сильні і слабкі сторони конфронтації в конфлікті.
5. Назвіть сильні і слабкі сторони співпрацювання в конфлікті.
6. Назвіть сильні і слабкі сторони компромісу в конфлікті.
7. Наведіть приклади способів вирішення конфліктів.
8. Які методи управління конфліктами ви знаєте?
9. Які методи профілактики конфліктів в організації ви знаєте?
10. Наведіть приклад вирішення конкретного конфлікту за логікою дій.

Завдання для самостійної роботи

1. Опрацюйте рекомендовану літературу. Систематизуйте прочитаний матеріал і підготуйте виступ на практичному занятті за заданим планом.
2. Зробіть аналіз вирішення конфлікту за логікою дій.
3. Проаналізуйте попередження і врегулювання конфліктів на прикладі таких ситуацій:
 - баланс прав і відповідальності при виконанні службових обов'язків;
 - виконання правил формування і функціонування тимчасових підрозділів;
 - виконання правил делегування повноважень і відповідальності між ієрархічними рівнями.
4. Підготуйте реферат за однією з рекомендованих тем. Вимоги до написання реферату подано в додатку А.

Теми рефератів

1. Тактичні прийоми і методи вирішення конфліктів.
2. Переговори як спосіб розв'язання конфліктів.
3. Стратегії й тактичні прийоми ведення переговорів.
4. Участь третьої сторони у переговорному процесі.
5. Особливості переговорів за участю третьої сторони і їх оцінка.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 9

Тема: Конфліктність туристичної сфери та способи її подолання (2 год.)

Ключові поняття: конфліктність, туризм, кроскультурні конфлікти.

План

1. Туризм як соціокультурний феномен у світлі конфліктологічного аналізу.
2. Загальна характеристика конфліктів у туристичній сфері.
3. Кроскультурні, міжособистісні конфлікти між туристичними агенціями та туристичними групами.

Література:

1. Берlach А. І. Конфліктологія / А. І. Берlach, В. В. Кондрюкова. – К.: Україна, 2007. – 204 с.
2. Орлянський В. С. Конфліктологія / В. С. Орлянський. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. – 160 с.
3. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій / В. М. Конфліктологія. – К.: Цент навчальної літератури, 2004. – 198 с.
4. Скібіцька Л. І. Конфліктологія / Л. І. Скібіцька. – К.: ЦУЛ, 2007. – 384 с.
5. Психологія вирішення конфліктів / [ред. В. О. Джелалі]. – Х. – К., 2006. – 320 с.
6. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. посібник / М. В. Цюрупа. – К.: Кондор, 2004. – 172 с.

Запитання для самоконтролю

1. Які особливості сучасного туризму ви знаєте?
2. Охарактеризуйте в загальному конфлікти в туристичній сфері.
3. Які особливості кроскультурних конфліктів ви знаєте?
4. Які традиційні підходи до вирішення кроскультурних конфліктів ви знаєте?
5. Які шляхи вирішення конфліктів в туристичній сфері ви знаєте?

Завдання для самостійної роботи

1. Опрацюйте рекомендовану літературу. Систематизуйте прочитаний матеріал і підготуйте виступ на практичному занятті за заданим планом.

2. Зробіть аналіз конфлікту в туристичній сфері.

3. Наведіть приклади кроскультурних, міжособистісних конфліктів між туристичними агенціями та туристичними групами.

4. Підготуйте реферат за однією з рекомендованих тем. Вимоги до написання реферату подано в додатку А.

Темати рефератів

1. Риси сучасного туризму.

2. Підходи до вирішення кроскультурних конфліктів.

3. Кроскультурне спілкування – основа попередження конфліктів в туризмі.

4. Конфліктогенність туристичної галузі.

5. Запобігання конфліктів в туристичній сфері.

6 МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ДІЛОВІ ІГРИ:

1. *Мета гри:* розвивати професійні якості керівника, враховуючи моральні та соціально-психологічні аспекти управління.

Імітувальна ситуація: Співробітник, що довгий час працює на фірмі, знає, що його хочуть безпідставно звільнити, і, звичайно, не погоджується на це.

Керівник фірми повинен звільнити його.

Сценарій гри: розігрується ситуація, в якій керівник повинен проявити свої управлінські функції та професійні якості. При чому підлеглий не повинен погоджуватись на звільнення, в результаті чого розгортається діалог, який повинен привести до певного завершення. Студенти аналізують в розіграній ситуації прояв поведінки як керівника, так і підлеглого. На завершення викладач підводить підсумки.

2. *Мета гри:* розвивати діалогічне мовлення та професійні якості керівника.

Імітувальна ситуація: Керівник фірми хоче вмовити підлеглого залишитись працювати наднормово у вихідні дні. Завдання підлеглого – не погоджуватись працювати у вільний від роботи час.

Сценарій гри: У групі обираються два студенти на ролі керівника та підлеглого. Розігрується дана ситуація. Решта студентів аналізують поведінку учасників діалогу, що зав'язався. Викладач підводить підсумки.

3. *Мета гри:* розвивати комунікативні вміння, що допоможуть вирішувати управлінські завдання.

Імітувальна ситуація: Завод – банкрут. Директор заводу не розповідає працівникам про існуючі проблеми і повинен переконати їх в зворотному. При чому працівники в зв'язку з цією звісткою налаштовані негативно. Завдання працівників (голови профспілки)

– з’ясувати, чи буде працювати завод і реально проблеми існують на сьогоднішній день.

Сценарій гри: студенти обирають на виконання ролей «керівника» та «голови профспілки» по одному студенту. Решта здійснюють аналіз комунікативного акту, що виникає між учасниками гри. Причому звертають увагу на вміння спілкуватись, домовлятись тощо.

4. *Мета гри:* формування комунікативної компетентності.

Імітувальна ситуація та сценарій гри. Група студентів ділиться на пари. Кожній парі пропонується підготувати публічний діалог на ділову тему за власним бажанням. Після чого кожна пара демонструє переговорний процес, після якого здійснюється аналіз поведінки та вмінь учасників вести переговори. Викладач підводить підсумки.

5. *Мета гри:* розвиток комунікативних вмінь та навичок ведення переговорів, вирішення проблемних ситуацій, розширення власного арсеналу «ефективних рішень» студента.

Імітувальна ситуація та сценарій гри. Завдання гри залишається аналогічним, тільки додається ще продемонструвати національний стиль ділового спілкування (американський, угорський, англійський, японський тощо).

ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАДАЧІ

Який стиль управління описаний:

1. Керівник приходить на роботу дуже рано, щоб проконтролювати прихід працівників. Протягом робочого дня також здійснює контроль. При відсутності керівника на робочому місці підлеглі працюють гірше. Важливі рішення, що приймаються на фірмі, повідомляються підлеглим в останню чергу і обговоренню не підлягають. Протягом робочого дня керівник здійснює постійний інструктаж та повчання.

2. Керівник фірми іноді спілкується з підлеглими. Сильно не заглиблюється у справи фірми. В роботі не зацікавлений, підходить до справи формально. Контролює роботу від випадку до випадку. Часто вдається до вмовляння підлеглих.

3. Керівник фірми відповідально ставиться до виконання своїх обов’язків. Його цікавить не тільки результат роботи, але й

результат взаємодії у робочому колективі. Керівник постійно вимагає від підлеглих відповідальності та справедливо намагається розв'язувати конфлікти. Вміє слухати опонентів, і часто звертається за порадою до підлеглих.

ТЕСТ ВИЗНАЧЕННЯ ПОТРЕБИ У СПІЛКУВАННІ

Якщо ви згодні з твердженнями, наведеними нижче, поставте знак «+» навпроти відповідного номера. Якщо ж не згодні, поставте знак «-».

1. «Я залюбки беру участь у різних урочистостях».
2. «Я не можу перемогти свої бажання, навіть якщо вони суперечать бажанням моїх товаришів».
3. «Мені подобається висловлювати кому-небудь свою прихильність».
4. «Я більше зосереджений на завоюванні впливу, ніж дружби».
5. «Я відчуваю, що стосовно друзів маю більше прав, ніж обов'язків».
6. «Коли я дізнаюся, про успіхи свого товариша, у мене чомусь погіршується настрій».
7. «Щоб бути задоволеним собою, я повинен кому-небудь у чомусь допомогти».
8. «Мої турботи зникають, коли я перебуваю серед товаришів».
9. «Мої друзі мені добряче-таки набридли».
10. «Коли я виконую важку роботу, присутність людей мене дратує».
11. «Загнаний у глухий кут, я кажу лише ту частку правди, яка, на мою думку, не зашкодить моїм друзям та знайомим».
12. «У важкій ситуації я думаю не стільки про себе, скільки про близьку людину».
13. «Неприємності у друзів викликають у мене таке переживання, що я можу захворіти».
14. «Мені приємно допомагати іншим, навіть коли це завдає мені труднощів».
15. «З поваги до друга я можу погодитися з його думкою, навіть якщо він і не правий».
16. «Мені більше подобаються пригодницькі оповідання, аніж оповідання про кохання».
17. «Сцени насильства у фільмах викликають у мене відразу».

18. «На самоті я відчуваю більшу тривогу і напруженість, ніж коли перебуваю серед людей».

19. «Я вважаю, що головна радість у житті-спілкування».

20. «Мені шкода бездомних кішок і собак».

21. «Я вважаю, що краще мати менше друзів, але зате близьких».

22. «Я люблю бути серед людей».

23. «Я довго хвилююся після суперечки з близькими».

24. «У мене, мабуть, більше близьких друзів, аніж у багатьох інших».

25. «Я більше прагну досягнень, аніж дружби».

26. «Я більше довіряю власній інтуїції й уяві думаючи про людей, ніж судженням про них інших».

27. «Для мене важливіше матеріальне забезпечення і добробут, ніж радість спілкування з приємними мені людьми».

28. «Я співчуваю людям, у яких немає близьких друзів».

29. «Люди часто невдячні щодо мене».

30. «Я люблю оповідання про безкорисливу дружбу».

31. «Заради друга я можу пожертвувати своїми інтересами».

32. «У дитинстві я належав до компанії, яка завжди трималася вкупі».

33. «Якби я був журналістом, то із задоволенням писав би про силу дружби».

Підрахуйте кількість відповідей «—» на запитання 3, 4, 5, 6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29 і відповідей «+» на всі інші запитання.

Якщо одержана сума менше 23 балів – потреба у спілкуванні дуже низька, 23-26 – низька, 27-28 – середня, 29-30 – висока, 31 і більше – дуже висока.

МЕТОДИКИ ВИВЧЕННЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ У СПІЛКУВАННІ ОЦІНКА РІВНЯ ТОВАРИСЬКОСТІ (тест В. Ф. Ряховского)

Тест містить можливість визначити рівень комунікабельності людини. Відповідати на питання впливає використовуючи три варіанти відповідей – «так», «іноді» і «ні».

Інструкція: Вашій увазі пропонується кілька простих питань. Відповідайте швидко, однозначно: «так», «ні», «іноді».

1. Вам має бути ординарна чи ділова зустріч. Чи вибиває Вас її чекання з колії?

2. Чи викликає у Вас сум'яття і невдоволення доручення виступити з доповіддю, повідомленням, інформацією на якій-небудь нараді, чи зборах тому подібному заході?

3. Чи не відкладаєте Ви візит до лікаря до останнього моменту?

4. Вам пропонують виїхати у відрядження в місто, де Ви ніколи не бували. Чи прикладете Ви максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження?

5. Чи любите Ви поділитися своїми переживаннями з ким би те ні було?

6. Чи дратуєтеся Ви, якщо незнайома людина на вулиці звернеться до Вас із проханням (показати дорогу, назвати час, відповісти на якесь питання)?

7. Чи вірите Ви, що існує проблема «батьків і дітей» і що людям різних поколінь важко розуміти один одного?

8. Чи посоромитеся Ви нагадати знайомому, що він забув Вам повернути гроші, що зайняв кілька місяців назад?

9. У ресторані або в столовій Вам подали явно недоброякісне блюдо. Чи промовчите Ви, лише розсерджено відсунувши тарілку?

10. Виявившись один на один з незнайомою людиною, Ви не вступите з ним у бесіду і будете тяготитися, якщо першим заговорить він. Чи не так це?

11. Вас приводить у жах будь-яка довга черга, де б вона не була (у магазині, бібліотеці, касі кінотеатру). Ви відмовитися від свого наміру чи встанете в хвіст і будете нудитися в чеканні?

12. Чи боїтеся Ви брати участь у якій-небудь комісії з розгляду конфліктних ситуацій?

13. У Вас є власні суто індивідуальні критерії оцінювання здобутків літератури, мистецтва, культури і жодні чужі думки на цей рахунок є для Вас неприйнятними. Це так?

14. Почувши де-небудь у кулуарах висловлення явне помилкової точки зору з добре відомого Вам питання, Ви надасте перевагу промовчати і не вступати в розмову?

15. Чи викликає у Вас досаду або прохання допомогти розібратися у тім чи іншій службовому чи питанні навчальній темі?

16. Охоче чи Ви викладаєте свою точку зору (думку, оцінку) у писемній формі, чим в усній?

Оцінка відповідей:

«так» – 2 бали,

«іноді» – 1 бал,

«ні» – 0 балів.

Отримані бали сумуються, і по класифікаторі визначається, до якої категорії відноситься випробуваний

КЛАСИФІКАТОР ТЕСТУ

30-31 бали. Ви явно некоммунікбельні, і це Ваше лихо, тому що більше всього страждаєте від цього Ви самі. Але і близьким Вам людям нелегко. На Вас важко покластися в справі, що вимагає групових зусиль. Намагайтеся бути коммунікбельні, контролюйте себе.

25-29 балів. Ви замкнуті, неговірки, віддаєте перевагу самотності, тому у Вас мало друзів. Нова робота і необхідність нових контактів якщо і не піддають Вас у паніку, то надовго виводять з рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і буваєте незадоволені собою. Але не обмежуйтеся тільки таким невдоволенням - у Вашій силі переломити ці особливості характеру. Хіба не буває, що при якій-небудь сильній захопленості Ви здобуваєте раптом повну коммунікбельність? Варто тільки струснутися.

19-24 балів. Ви певною мірою товариські й у незнайомій обстановці відчуваєте себе цілком упевнено. Нові проблеми Вас не лякають. І все-таки з новими людьми сходитеся з оглядкою, у суперечках і диспутах берете участь неохоче. У Ваших висловленнях часом занадто багато сарказму, без усякого на те підстави. Ці недоліки поправні.

14-18 балів. У вас нормальна коммунікбельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі в спілкуванні, відстоюєте свою точку зору без запальності. Без неприємних переживань йдете на зустріч з новими людьми. У той же час не любите гучних компаній; екстравагантні витівки і багатослівність викликають у Вас роздратування.

9-13 балів. Ви дуже товариські (часом, бути може, навіть надміру). Зацікавлені, говірки, любите висловлюватися по різних питаннях, що, буває, викликає роздратування навколишніх. Охоче знайомитеся з новими людьми. Любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча не завжди можете їх виконати. Буває, розлютитесь, але швидко відходите. Чого Вам бракує, так це посидючості, терпіння і відваги при зіткненні із серйозними проблемами. При бажанні, однак, Ви можете себе змусити не відступати.

4-8 балів. Ви, напевне, «сорочка-хлопець». Товариськість б'є з Вас ключем. Ви завжди в курсі всіх справ. Ви любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у Вас чи мігрень навіть нудьгу. Охоче берете слово по будь-якому питанню, навіть якщо маєте про нього поверхневе представлення. Усюди почуваете себе у своїй тарілці. Беретесь за будь-яку справу, хоча не завжди можете успішно довести його до кінця. По цій самій причині керівники і колеги відносяться до Вас з деяким побоюванням і сумнівами. Задумайтесь над цими фактами.

3 бали і менше. Ваша комунікабельність носить хворобливий характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтесь в справи, що не мають до Вас ніякого відношення. Беретесь судити про проблеми, у яких зовсім не компетентні. Чи вільно мимоволі Ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів у Вашому оточенні. Запальні, уразливі, нерідко буваєте необ'єктивні. Серйозна робота не для Вас. Людям – і на роботі, і будинку, і узагалі всюди – важко з Вами. Так, Вам треба попрацювати над собою і своїм характером! Насамперед виховуйте в собі терплячість і стриманість, шанобливо відноситесь до людей, нарешті, подумайте про своє здоров'я – такий стиль життя не проходить безвісти.

ТЕСТ НА ОЦІНКУ САМОКОНТРОЛЮ В СПІЛКУВАННІ

Тест розроблений американським психологом М. Снайдером.

Уважно прочитайте десять пропозицій, що описують реакції на деякі ситуації. Кожне з них Ви повинні оцінити як вірно чи невірно стосовно до себе. Якщо пропозиція здається вам вірним чи

переважно вірним, поставте поруч з порядковим номером букву «Т», якщо невірним чи переважно невірним – букву «Н».

1. Мені здається важким мистецтво наслідувати звичок інших людей.

2. Я б, мабуть, міг зваляти дурня, щоб привернути увагу чи побавити навколишніх.

3. З мене міг би вийти непоганий актор.

4. Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось більш глибоко, чим це є насправді.

5. У компанії я рідко виявляюся в центрі уваги.

6. У різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поведжуся зовсім по-різному.

7. Я можу відстоювати тільки те, у чому я щиро переконаний.

8. Щоб процвітати в справах і у відносинах з людьми, я намагаюся бути таким, яким мене очікують бачити.

9. Я можу бути дружелюбним з людьми, яких я не виношу.

10. Я не завжди такий, якої здаюся.

Люди з високим комунікативним контролем, по Снайдеру, постійно стежать за собою, добре знають, де і як поводитися, керують вираженням своїх емоцій. Разом з тим, у них утруднена спонтанність самовираження, вони не люблять непрогнозованих ситуацій. Їхня позиція: «Я такий, який я є в даний момент». Люди з низьким комунікативним контролем більш безпосередні і відкриті, у них більш стійке «Я», мало піддане змінам у різних ситуаціях.

Підрахунок результатів

По одному балі нараховується за відповідь «Н» на 1, 5, і 7 питання і за відповідь «Т» на всі інші. Підраховуйте суму балів. Якщо Ви щиро відповідали на питання, то про Вас, очевидно, можна сказати наступне:

0-3 бали – у Вас низький комунікативний контроль. Ваше поведження стійке, і Ви не вважаєте потрібним змінюватися в залежності від ситуацій. Ви здатні до щирого саморозкриття в спілкуванні. Деякі вважають Вас "незручним" у спілкуванні через вашу прямолінійність.

4-6 балів – у Вас середній комунікативний контроль, ви щирі, але не стримані у своїх емоційних проявах, вважаєтеся у своєму поведженні з оточуючими людьми.

7-10 балів – у Вас високий комунікативний контроль. Ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуації, добре відчуваєте і навіть у стані передбачати враження, що ви робите на навколишніх.

ТЕСТ ОЦІНКИ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ

Поняття «комунікативні уміння» містить у собі не тільки оцінку співрозмовника, визначення його сильних і слабких сторін, але й уміння установити дружню атмосферу, уміння зрозуміти проблеми співрозмовника і т.д. Для перевірки цих якостей пропонуємо наступні тести.

ВАРІАНТ I

Інструкція: «Відзначте ситуації, що викликають у Вас чи незадоволення досаду і роздратування при бесіді з будь-якою людиною будь-то Ви товариш, товариш по службі, безпосередній начальник, чи керівник просто випадковий співрозмовник».

Варіанти ситуацій

1. Співрозмовник не дає мені шансу висловитися, у мене є, що сказати, але немає можливості вставити слово.
2. Співрозмовник постійно перериває мене під час бесіди.
3. Співрозмовник ніколи не дивиться в обличчя під час розмови, і я не впевнений, чи слухає він мене.
4. Розмова з таким партнером часто викликає почуття порожньої витрати часу.
5. Співрозмовник постійно метушиться, олівець і папір займають його більше, ніж мої слова.
6. Співрозмовник ніколи не посміхається. У мене виникає почуття невдоволення і тривоги.
7. Співрозмовник відволікає мене питаннями і коментарями.
8. Що б я ні сказав, співрозмовник завжди прохолоджує мій запал.
9. Співрозмовник завжди намагається спростувати мене.
10. Співрозмовник пересмикує зміст моїх слів і вкладає в них інший зміст.
11. Коли я ставлю запитання, співрозмовник змушує мене захищатися.

12. Іноді співрозмовник перепитує мене, роблячи вид, що не розчув.

13. Співрозмовник, не дослухавши до кінця, перебиває мене лише потім, щоб погодитися.

14. Співрозмовник при розмові зосереджено займається стороннім: грає сигаретою, протирає скла і т.д., і я твердо упевнений, що він при цьому неухажний.

15. Співрозмовник робить висновки за мене.

16. Співрозмовник завжди намагається вставити слово в моє оповідання.

17. Співрозмовник завжди дивиться на мене дуже уважно, не мигаючи.

18. Співрозмовник дивиться на мене, як би оцінюючи. Це мене турбує.

19. Коли я пропоную що-небудь нове, співрозмовник говорить, що він думає так само.

20. Співрозмовник переграє, показуючи, що цікавиться бесідою, занадто часто киває головою, ойкає і підтакує.

21. Коли я говорю про серйозний, а співрозмовник уставляє смішні історії, жарти, анекдоти.

22. Співрозмовник часто дивиться на годинник під час розмови.

23. Коли я входжу в кабінет, він кидає всі справи і вся увага звертає на мене.

24. Співрозмовник поводитьсь так, начебто я заважаю йому робити що-небудь важливе.

25. Співрозмовник вимагає, щоб усі погоджувалися з ним. Будь-яке його висловлення завершується питанням: «Ви теж так думаете?» чи «Ви з цим не згодні?»

Обробка й інтерпретація результатів

Підрахуйте відсоток ситуацій, що викликають у Вас досаду і роздратування.

70 %-100 % – Ви поганий співрозмовник. Вам необхідно розробити над собою й учитися слухати.

40 %-70 % – Вам притаманні деякі недоліки. Ви критично відноситеся до висловлень. Вам ще бракує деяких достоїнств гарного співрозмовника, уникайте поспішних висновків, не загострюйте увагу на манері говорити, не прикидайтесь, не шукайте схований зміст сказаного, не монополізуйте розмову.

10 %-40 % – Ви гарний співрозмовник, але іноді відмовляєте партнеру в повній увазі. Повторюйте чемно його висловлення, дайте йому час розкрити свою думку цілком пристосовуйте свій темп мислення до його мови і можете бути упевнені, що спілкуватися з Вами буде ще приємніше.

0 %-10 % – Ви відмінний співрозмовник. Ви вмієте слухати. Ваш стиль спілкування може стати прикладом для навколишніх.

ВАРІАНТ II

Інструкція: «На 10 питань варто дати відповіді, що оцінюються»:

«майже завжди»	– 2 бали;
«у більшості випадків»	– 4 бали;
«іноді»	– 6 балів;
«рідко»	– 8 балів;
«майже ніколи»	– 10 балів.

Список питань:

1. Чи намагаєтеся Ви «згорнути» бесіду в тих випадках, коли тема (чи співрозмовник) нецікаві Вам?
2. Чи дратують Вас манери Вашого партнера по спілкуванню?
3. Чи може невдале вираження іншої людини спровокувати Вас на чи різкість брутальність?
4. Чи уникаєте Ви вступати в розмову з невідомим чи малознайомим Вам людиною.
5. Чи маєте Ви звичку перебивати що говорить?
6. Чи робите Ви вид, що уважно слухаєте, а самі думаєте зовсім про іншому?
7. Чи змінюєте Ви тон, голос, вираження обличчя в залежності від того, хто Ваш співрозмовник?
8. Чи змінюєте Ви тему розмови, якщо він торкнувся неприємної для Вас теми?
9. Чи поправляєте Ви людини, якщо в його мові зустрічаються
10. Чи буває у Вас поблажливо-менторський тон з відтінком зневаги й іронії стосовно співрозмовника?

Обробка й інтерпретація результатів

Чим більше балів, тим у більшому ступені розвите уміння слухати. Якщо набрано більш 62 балів, то слухач «вище за середній рівень». Звичайно середній бал слухачів 55.

Тест опису поведінки К. Томаса

У нашій країні тест адаптований Н. В. Грішиній для вивчення особистісної схильності до конфліктного поводження.

У своєму підході до вивчення конфліктних явищ К. Томас робив акцент на зміні традиційного ставлення до конфліктів. Вказуючи, що на ранніх етапах їх вивчення широко використовувався термін «вирішення конфліктів», він підкреслював, що цей термін має на увазі, що конфлікт можна і необхідно дозволяти або елімінувати. Метою вирішення конфліктів, таким чином, була деяка ідеальне безконфліктне стан, де люди працюють в повній гармонії. Проте останнім часом відбулося істотне зміна у ставленні фахівців до цього аспекту дослідження конфліктів. Воно було викликано, на думку К. Томаса, щонайменше двома обставинами: усвідомленням марності зусиль по повній елімінації конфліктів, збільшенням числа досліджень, що вказують на позитивні функції конфліктів. Звідси, на думку автора, наголос має бути перенесено з елімінування конфліктів на управління ними. Відповідно до цього К. Томас вважає потрібним сконцентрувати увагу на таких аспектах вивчення конфліктів: які форми поведінки в конфліктних ситуаціях характерні для людей, які з них є більш продуктивними чи деструктивними, яким чином можливо стимулювати продуктивне поводження.

Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях К. Томас вважає застосовувати двомірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами в якій є кооперація, пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених в конфлікт, і напористість, для якої характерний акцент на захисті власних інтересів. Відповідно до цих двох основних вимірах К. Томас виділяє наступні способи врегулювання конфліктів:

1) змагання (конкуренція) як прагнення домогтися задоволення своїх інтересів на шкоду іншому;

2) пристосування, що означає в протилежність суперництва, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;

3) компроміс;

4) уникнення, для якого характерно як відсутність прагнення до кооперації, так і відсутність тенденції до досягнення власних цілей;

5) співробітництво, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, повністю задовольняє інтереси обох сторін.

К. Томас вважає, що при уникненні конфлікту жодна зі сторін не досягає успіху; при таких формах поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, або один з учасників виявляється у виграші, а інший програє, або обидва програють, тому що йдуть на компромісні поступки. І тільки в ситуації співробітництва обидві сторони виявляються у виграші.

У своєму опитувальнику по виявленню типових форм поведінки К. Томас описує кожний з п'яти перерахованих можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. У різних поєднаннях вони згруповані в 30 пар, у кожній з яких респонденту пропонується вибрати те судження, яке є найбільш типовим для характеристики його поведінки.

Опитувальник:

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
Б. Чим обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.
2. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
Б. Я намагаюся улагодити справу, враховуючи інтереси іншої і мої.
3. А. Звичайно я наполегливо прагну домогтися свого.
Б. Я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки.
4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.
Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості.
6. А. Я намагаюся уникнути виникнення неприємностей для себе.
Б. Я намагаюся домогтися свого.
7. А. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання для того, щоб згодом вирішити його остаточно.
Б. Я вважаю за можливе поступитися, щоб добитися іншого.
8. А. Звичайно я наполегливо прагну домогтися свого.
Б. Я першою справою намагаюся ясно визначити те, у чому полягають всі порушені інтереси і питання.
9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якихось розбіжностей.
Б. Я прикладаю зусилля, щоб домогтися свого.

10. А. Я твердо прагну досягти свого.
Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11. А. Першою справою я намагаюся ясно визначити те, у чому полягають всі порушені інтереси і питання.
Б. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.
12. А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.
Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.
13. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.
14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди.
Б. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.
15. А. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.
Б. Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.
16. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.
17. А. Звичайно я наполегливо намагаюся домогтися свого.
Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.
18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму.
Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.
19. А. Першою справою я намагаюся ясно визначити те, у чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.
Б. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання для того, щоб згодом вирішити його остаточно.
20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
Б. Я прагну кращого поєднання вигод і втрат для всіх.
21. А. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.
Б. Я відстоюю свої бажання.
23. А. Я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного.
Б. Іноді я представляю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.
Б. Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.
25. А. Я намагаюся довести іншому логіку і переваги моїх поглядів.
Б. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
26. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
27. А. Я уникаю позиції, яка може викликати суперечки.
Б. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму.
28. А. Звичайно я наполегливо прагну домогтися свого.
Б. Улагоджуючи ситуацію, я намагаюся знайти підтримку в іншого.
29. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якихось розбіжностей
30. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми з іншим зацікавленим людиною могли домогтися успіху.
- Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про вираженість у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

№	Суперництво	Співробіт- ництво	Компроміс	Уникання	Пристосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5					
6	Б			А	

7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11	А				Б
12				Б	А
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А		Б	Б	
18					А
19		А	Б	Б	
20		А			
21		Б	А		А
22	Б			Б	
23		А	Б		
24					А
25	А		А		Б
26		Б			
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Тест «Комунікативний контроль»

Не тільки об'єктивні життєві обставини провокують тривожність, а й ви самі схильні перебільшувати свій тягар. Для оточення досить важливий є такий показник, як ваша здатність керувати зовнішніми проявами своїх емоцій. Спробуйте визначити це. Дайте відповідь «так» («+»), якщо ви згодні з твердженням, і «ні» («-»), якщо не згодні. Зверніть увагу: відповідей «не знаю» («?») тут не передбачено.

1. «Мені здається важким наслідувати інших людей».
2. «Я б, мабуть, зміг при нагоді «клеїти дурня», щоб привернути до себе увагу або розважити навколишніх».
3. «З мене міг би вийти непоганий актор».
4. «Іншим людям інколи здається, що я переживаю щось глибше, ніж це є насправді».
5. «У товаристві я рідко опиняюсь у центрі уваги».
6. «У різних ситуаціях спілкування з різними людьми я поводжуся по-різному».
7. «Я можу наполягати тільки на тому, в чому я щиро переконаний».
8. «Щоб мати успіх у справах і в стосунках з людьми, я намагаюсь бути таким, яким мене сподіваються бачити люди».
9. «Я можу бути дружелюбним з людьми, яких не зношу».
10. «Я завжди такий, яким я видаюсь».

Нарахуйте собі по 1 балу за кожную відповідь «-» на твердження 1, 5 і 7 і за відповідь «+» на решту. Підрахуйте суму балів. Якщо ви відповіли щиро, вам можна дати таку характеристику:

0–3 бали. У вас низький комунікативний контроль. Ваша поведінка одноманітна, і ви не вважаєте за потрібне її змінювати залежно від ситуації. Ви здатні до щирого «саморозкриття» у спілкуванні і зовсім не можете приховувати своїх почуттів. Дехто вас вважає «незручним» у спілкуванні саме через безкомпромісність.

4–6 балів. У вас середній комунікативний контроль, ви щирі, але часто не стримуєтесь в емоційних проявах. Ваша саморегуляція нестабільна, нестійка.

7–10 балів. У вас високий комунікативний контроль, ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуацій і навіть у змозі передбачати враження, яке ви справляєте на навколишніх. Судити за вашим зовнішнім виглядом про ваш внутрішній стан не можна – ви вельми майстерно приховуєте свої почуття. Однак вам слід проконтролювати, чи не занадто ви захоплюєтеся грою, імпровізацією, чи не починаєте маніпулювати співбесідником, чи не підпорядковуєте живі людські стосунки придуманому вами сценарію?

Завдання на виявлення рівня комунікативного контролю показує, наскільки ви вмієте собою володіти, не «вихлюпувати» роздратування в обличчя іншій людині, що особливо важливо в сімейних стосунках. Однак дуже важливо знати, що збудження, яке виникає через незадовільні взаємини, міжособистісні конфлікти і «заганяється» силою волі всередину, шкідливе для організму. Постійне стримування себе, придушення реакцій нерідко призводить до розвитку психосоматичних захворювань, здатних вражати всі життєві системи організму (нервову, серцево-судинну, ендокринну тощо). Ось і виходить фатальний «вибір» – або від вашої нестриманості страждають навколишні, або страждаєте ви самі. Як же бути?

Кожна людина несвідомо вибирає для себе стратегію взаємодії у конфліктних ситуаціях, яка дещо пом'якшує тягар невдач і переживань.

7 ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ (дистанційної форми навчання)

Варіант 1

1. Етика як наука: предмет, структура та функції.
2. Домовленість про ділову зустріч.
3. Ділові контакти з європейськими партнерами.
4. Класифікація конфліктів.

Варіант 2

1. Основні завдання етики як науки.
2. Підготовка приміщень для переговорів.
3. Особливості ділового спілкування в Азії і Африці.
4. Причини виникнення конфліктів.

Варіант 3

1. Теорії походження моралі.
2. Організація зустрічі делегації.
3. Понятійний апарат і система категорій конфліктології.
4. Туризм як соціокультурний феномен у світлі конфліктологічного аналізу.

Варіант 4

1. Поняття, ознаки, структура і функції моралі.
2. Ділові подарунки.
3. Конфліктологія як комплексна система знань: об'єкт, предмет, методи дослідження, функціональна роль.
4. Стратегії поведінки в конфлікті.

Варіант 5

1. Мораль і право: співвідношення і взаємовплив.
2. Формування іміджу ділової людини.
3. Історія розвитку конфліктології.
4. Кроскультурні, міжособистісні конфлікти між туристичними агенціями та туристичними групами.

Варіант 6

1. Моральні категорії.
2. Одяг і зачіска ділового чоловіка.
3. Конфлікт як складне соціальне явище.
4. Переговори і стилі їх проведення.

Варіант 7

1. Вербальна комунікація.
2. Парфуми та ювелірні вироби ділового чоловіка.
3. Ділове спілкування з представниками Америки та Австралії.
4. Етапи і фази конфлікту.

Варіант 8

1. Культура говоріння.
2. Макіяж, парфуми, ювелірні вироби та біжутерія ділової жінки.
3. Функції конфлікту.
4. Конфліктний медіаторинг.

Варіант 9

1. Культура слухання.
2. Становлення предмета конфліктології.
3. Межі конфліктів.
4. Загальна характеристика конфліктів у туристичній сфері.

Варіант 10

1. Класифікація невербальних засобів спілкування.
2. Одяг і зачіска ділової жінки.
3. Структурна модель конфлікту.
4. Кроскультурні, міжособистісні конфлікти між туристичними агенціями та туристичними групами.

Варіант 11

1. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки.
2. Стандартні етичні ситуації.
3. Технології врегулювання конфліктів.
4. Загальна характеристика конфліктів у туристичній сфері.

Варіант 12

1. Класифікація невербальних засобів спілкування.
2. Стандартні етичні ситуації.
3. Ділові контакти з європейськими партнерами.
4. Тактичні прийоми і методи вирішення конфліктів.

Варіант 13

1. Етика як наука: предмет, структура та функції.
2. Парфуми та ювелірні вироби ділового чоловіка.
3. Причини виникнення конфліктів.
4. Туризм як соціокультурний феномен у світлі конфліктологічного аналізу.

Варіант 14

1. Поняття, ознаки, структура і функції моралі.
2. Формування іміджу ділової людини.
3. Понятійний апарат і система категорій конфліктології.
4. Конфліктний медіаторинг.

Варіант 15

1. Вербальна комунікація.
2. Ділові контакти з європейськими партнерами.
3. Історія розвитку конфліктології.
4. Стратегії поведінки в конфлікті.

8 СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Види робіт, що контролюються	Максимальна кількість балів
Модуль 1	
Контроль засвоєння теоретичних знань змістового модуля ЗМ1 і ЗМ 2	20
Контроль практичних навиків при виконанні чотирьох аудиторних контрольних робіт (4x5) + індивідуальне завдання – (10).	30
Модуль 2	
Контроль засвоєння теоретичних знань змістового модуля ЗМ 3	25
Контроль практичних навиків при виконанні п'ятих аудиторних контрольних робіт (5x5)	25
Усього	100

Диференційований залік з дисципліни виставляється студенту відповідно до чинної шкали оцінювання, що наведена нижче.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
		для екзамену, диференційованого заліку, курсового проекту (роботи), практики
90–100	A	відмінно
82–89	B	добре
75–81	C	
67–74	D	
60–66	E	задовільно
35–59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0–34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

9 ПРОГРАМОВІ ВИМОГИ З НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ

1. Етика як наука: предмет, структура та функції.
2. Основні завдання етики як науки.
3. Теорії походження моралі
4. Поняття, ознаки, структура і функції моралі.
5. Мораль і право: співвідношення і взаємовплив.
6. Моральні категорії.
7. Вербальна комунікація.
8. Культура говоріння.
9. Культура слухання.
10. Класифікація невербальних засобів спілкування.
11. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки.
12. Домовленість про ділову зустріч.
13. Підготовка приміщень для переговорів.
14. Організація зустрічі делегації.
15. Стандартні етичні ситуації.
16. Ділові подарунки.
17. Формування іміджу ділової людини.
18. Одяг і зачіска ділової жінки.
19. Одяг і зачіска ділового чоловіка.
20. Макіяж, парфуми, ювелірні вироби та біжутерія ділової жінки.
21. Парфуми та ювелірні вироби ділового чоловіка.
22. Ділові контакти з європейськими партнерами.
23. Особливості ділового спілкування в Азії і Африці.
24. Ділове спілкування з представниками Америки та Австралії.
25. Становлення предмета конфліктології.
26. Конфліктологія як комплексна система знань: об'єкт, предмет, методи дослідження, функціональна роль.
27. Понятійний апарат і система категорій конфліктології.
28. Історія розвитку конфліктології.
29. Конфлікт як складне соціальне явище.
30. Структурна модель конфлікту.
31. Функції конфлікту.
32. Класифікація конфліктів.
33. Межі конфліктів.
34. Причини виникнення конфліктів.

35. Етапи і фази конфлікту.
36. Стратегії поведінки в конфлікті.
37. Технології врегулювання конфліктів.
38. Переговори і стилі їх проведення.
39. Тактичні прийоми і методи вирішення конфліктів.
40. Конфліктний медіаторинг.
41. Туризм як соціокультурний феномен у світлі конфліктологічного аналізу.
42. Загальна характеристика конфліктів у туристичній сфері.
43. Кроскультурні, міжособистісні конфлікти між туристичними агенціями та туристичними групами.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна література

1. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: навч. посіб. / Й. М. Гах. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 160 с.
2. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посіб. - 2-ге вид., перероб. і доп. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.: іл. – 218-220.
3. Дзвінчук Д. І. Психологія управління : практикум / Д. І. Дзвінчук, В. І. Малімон. – Івано-Франківськ: Місто НВ, 2007. – 244 с.
4. Джелалі О. В. Психологія вирішення конфліктів: навч. посібник. / О. В. Джелалі. – Х.: Р.И.Ф., 2006. – 320 с.
5. Діловий етикет. Етика ділового спілкування / [Афанасьєв І., уклад.] – К. : Альтерпрес, 2006. – 368 с.
6. Коваль А. П. Ділове спілкування : навч. посіб. / А. П. Коваль. – К.: Либідь, 1992. — 280 с.
7. Коваль П. М. Етика ділового спілкування. Конспект лекцій / П. М. Коваль. – К.: Івано-Франківськ, 2003. – 47 с.
8. Конфліктологія [ред. Л.М. Герасіна, М.І Панов]. – Х.: Право, 2002. – 256 с.
9. Методичні вказівки і плани семінарських занять з курсу «Етика ділового спілкування» / [Будуйкевич Н. Ф., Пахомов В. М.] – Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2001. – 19 с.
10. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант) / В. М. Нагаєв. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 298 .
11. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб. / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці: Книги – ХХІ, 2010. – 528 с. – 518-527
12. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. / Я. Радевич-Винницький. – К.: Знання, 2006. – 291 с.
13. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – К.: Кондор, 2008. – 356 с.
14. Скібіцька Л. І. Конфліктологія / Л. І. Скібіцька. – К.: ЦУЛ, 2007. – 384 с.

15. Стахів М. Український комунікативний етикет: навч.-метод. посіб. – К.: Знання, 2008. – 245 с.

16. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посіб. / Ф. І. Хміль. — К. : Академвидав, 2004. — 280 с. — (Альма-матер). — 273-274.

17. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування: навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Вікар, 2002. – 223 с.

18. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навчальний посібник / М. В. Цюрупа. – К.: Кондор, 2004. – 172 с.

Додаткова література:

19. Берлач А. І. Конфліктологія \ А. І. Берлач, В. В. Кондрюкова. – К.: Україна, 2007. – 204 с.

20. Вітюк Н. Р. Психологія конфлікту / Н. Р. Вітюк. – Івано-Франківськ: Симфонія форте, 2008. – 176 с.

21. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета. Учеб. Пособие / Л. А. Данильчук. – К.: Кондор, 2004. – 234 с.

22. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей / М. С. Дороніна. – К., 2000.

23. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода / А. Т. Ішмуратов. – К.: Наукова думка. – 1996. – 189 с.

24. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування / О. В. Кубрак. – Суми, 2002.

25. Кулініч І. О. Психологія управління: навч. посібн. / І. О. Кулініч. – К.: Знання, 2008.-292 с.

26. Леко Б. Медіація / Б. Леко, Г. Чуйко. – Чернівці: Книги-XXI, 2001. – 464 с.

27. Лозниця В. С. Психологія менеджменту: навч. посібник / В. С. Лозниця. – Київ: ЕксОб, 2000.- 512 с.

28. Москаленко В. В. Соціальна психологія: підручник. / В. В. Москаленко. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 624 с.

29. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління: посібник. / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Київ: Академвидав, 2003. - 568 с.

30. Орлянський В. С. Конфліктологія / В. С. Орлянський. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. – 160 с.

31. Пачковський Ю. Ф. Психологія підприємництва: навч. посібник. / Ю. Ф. Пачковський. – К.: Каравела, 2006. – 408 с.

32. Пиз А. Язык телодвижений / А. Пиз. – Минск, 1995.

33. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування: навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 336 с.

34. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування / В. М. Шеломенцев. – К, – 2003.

ДОДАТКИ

Додаток А

ВИМОГИ ДО НАПИСАННЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ РЕФЕРАТУ

1. Зміст реферату повинен відповідати темі, зазначеній у заголовку. Обсяг реферату може становити до 15 аркушів формату А4 друкованого тексту. Сторінки роботи повинні мати поля: ліве – 30 мм, верхнє – 20 мм, праве – 10 мм, нижнє – 25 мм. Кількість опрацьованої літератури – не менш ніж 3 джерела (крім підручників). Залежно від теми реферату список літератури може складати від 5 до 25 джерел.

2. Зміст реферату складається зі вступу, 2-3 розділів (можливі підрозділи), висновків та списку використаної літератури. У вступі зазначають актуальність теми, визначають об'єкт, предмет, мету та завдання дослідження, подають короткий огляд-аналіз опрацьованої літератури з посиланнями на неї. В огляді літератури потрібно вказати на значущість, новизну, переваги та недоліки розглядуваних робіт, які доцільно згрупувати таким чином: роботи, що висвітлюють історію розвитку проблеми; роботи, які повністю присвячені темі; ті, що розкривають тему частково. Закінчити огляд треба коротким висновком про ступінь висвітленості в літературі основних аспектів теми. У кінці кожного розділу повинні бути *короткі висновки*. Загальні висновки до реферату повинні відповідати темі та завданням, вказаним у вступі. Список літератури повинен бути побудований за такою схемою: підручники (за абеткою), монографічна література (за абеткою), періодика (за абеткою), довідникова література (за абеткою). Нумерація джерел та літератури наскрізна.

3. Посилання на літературу вміщуються у тексті у квадратних дужках, де вказується порядковий номер джерела у списку літератури, через кому – сторінка (з маленької літери), на яку посилаєтесь. Наприклад, [5, с. 15].

4. Оформлення реферату:

а) 1-й аркуш – титульний (не нумерується);

б) 2-й аркуш – зміст реферату із зазначенням сторінки, з якої розділ (підрозділ) починається (аркуш зі змістом також не нумерують),

Історія соціальної роботи 39
наприклад:

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. Назва	5
Назва	5
ВИСНОВКИ	13
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	15
ДОДАТКИ (якщо вони є)	16

Вступ, список літератури, висновки та додатки не мають порядкового номера у змісті реферату.

в) нумерація сторінок починається з третього аркуша (на ньому ставлять цифру 3), проставляють посередині верхнього поля;

г) кожний розділ пишуть з нової сторінки, в тексті обов'язково подають назви розділів та підрозділів;

д) на останньому аркуші вміщується список джерел та використаної літератури. Після списку літератури вміщуються додатки (якщо вони є), які нумеруються літерами алфавіту. Оформлюються додатки так, як таблиці (оформлення таблиць див. нижче). У тексті обов'язково повинно йти посилання на кожен додаток, наприклад, (див. дод. А), та короткий аналіз його змісту.

5. Зразок оформлення списку літератури:

а) *монографії*: Хорунжий Ю. Українські меценати: Доброчинність – наша риса / Ю. Хорунжий. – К.: Видавничий дім “КМ Академія”, 2001. – 137 с.

б) *підручники, навчальні посібники*: Горілий А. Г. Історія соціальної роботи в Україні: курс лекцій / А. Г. Горілий. – Тернопіль, 2001. – 66 с.

в) *статті у періодичних виданнях: газета*: Кравченко І. Патріот, інженер, меценат // Урядовий кур'єр. – 1999. – 11 грудня; *журнал*: Васильєва О. З історії милосердя / О. Васильєва // Соціальний захист. – 1994. – № 4. – С. 71-72.

Зверніть увагу: Якщо у списку літератури ініціали автора ставляться після прізвища (Кравченко І.), то у тексті – перед ним (І.Кравченко стверджує, що...).

6. Зразок оформлення таблиць.

Якщо в тексті є таблиці, то вони оформлюються таким чином. Справа ставиться слово Таблиця 1 (якщо таблиць кілька; якщо вона одна, то просто слово Таблиця), потім подається назва таблиці з посиланням на джерело, далі наводиться сама таблиця, після неї – обов'язковий аналіз даних, наведених у ній. *Наприклад*, про масштаби допомоги, які надавалися безробітним, дає уявлення нижченаведена таблиця.

Аналогічним чином оформлюють схеми, діаграми.

7. Реферат оцінюють, при цьому беруть до уваги:

- а) відповідність змісту реферату зазначеній темі та плану;
- б) кількість опрацьованої літератури та якість її опрацювання;
- в) наявність аналізу літератури, співставлення різних точок зору авторів, узагальнень та обґрунтованих власних висновків;
- г) кількість та якість зазначених посилань;
- д) логічний, зрозумілий та правильний виклад матеріалу; грамотна, літературна українська мова;
- е) відповідність оформлення реферату до поданих вимог.