

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

Схвалено радою Інституту  
економіки, управління та  
інформаційних технологій

**ЗАТВЕРДЖУЮ:**  
Директор Інституту економіки,  
управління та інформаційних  
технологій

**ПАКЕТИ КОМПЛЕКСНИХ КОНТРОЛЬНИХ  
ЗАВДАНЬ (РОБІТ)**

**з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

Затверджено на засіданні  
кафедри управління  
персоналом і економіки праці

Зав. кафедрою управління  
персоналом і економіки праці

Розроблено доцентом кафедри  
управління персоналом і  
економіки праці  
Степановою Л.В.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки**  
**"Полтавський університет економіки і торгівлі"**  
**Кафедра управління персоналом і економіки праці**  
**Комплексне контрольне завдання № 1**  
**з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"**  
**для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Предмет і методи психології управління.
2. Психологічні особливості, авторитет і влада керівника.

**Практична частина**

Назвіть об'єктивні та суб'єктивні чинники негативного впливу на ефективність ергатичної системи «людина – праця - профсередовище»? Розробіть алгоритм дії цих чинників на працівника туристичного підприємства.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 2  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Вплив соціального оточення на формування професійно важливих якостей керівника
2. Психолого-організаційні умови ефективного контролю.

**Практична частина**

Аналізуючи проблеми суб'єкта праці, як можна дійти висновку про рівень його професійної свідомості? Розробіть схему основних етапів аналізу професійної свідомості працівника туристичного підприємства.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 3  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Психологічні причини вад у прийнятті рішень керівником.
2. Особливості ділового спілкування керівника. Комунікативні здібності та їх розвиток у процесі службової діяльності..

**Практична частина**

Використовуючи методи опитування (бесіда, інтерв'ю, анкетування), отримайте відповіді на поставлені вами запитання до вашого керівника стосовно місця психології управління на туристичному підприємстві.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 4  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Ділова бесіда, умови ефективного проведення переговорів..
2. Поняття конфлікту і конфліктної ситуації.

**Практична частина**

Складіть логічну схему бази знань за темою: «Історія розвитку психології управління в туризмі».

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 5  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Управління ефективністю підвищення кваліфікації та перепідготовки керівників і фахівців у сфері туризму.
2. Роль особистості керівника в стабілізації соціально-психологічного клімату.

**Практична частина**

Побудуйте професіограму керівника туристичного підприємства (опишіть об'єктивні характеристики професії та сукупність її вимог до індивідуально-психологічних особливостей людини).

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 6  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Психологічні аспекти добору кадрів у туристичне підприємство.
2. Професіографія і підбір кадрів..

**Практична частина**

Складіть психограму менеджера туристичного підприємства.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 7  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Підвищення ефективності праці персоналу через стимулювання і формування сталих мотивів.
2. Формування і динаміка команди (колективу) працівників.

**Практична частина**

Складіть план прийняття управлінського рішення на туристичному підприємстві.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 8  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Конфлікти в процесі управлінської діяльності.
2. Психокорекція поведінки у створенні позитивного іміджу керівника туристичного підприємства.

**Практична частина**

За допомогою методики Р. Вайсмана встановіть ціннісно-орієнтаційну єдність колективу (ЦОЄ), в якому ви працюєте чи навчаєтесь.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 9  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі" ступеня  
магістра  
для студентів спеціальності 242 "Туризм"**

**Теоретичне частина**

1. Психологічний імідж туристичного підприємства.
2. Правила переваг: евристичні рекомендації до вибору можливої дії в умовах альтернативного пошуку.

**Практична частина**

За допомогою методики «Стиль управління» визначте власний стиль управління. Визначте сферу застосування кожного із складених тижневих режимів праці і відпочинку.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 10  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Характеристика елементів евристичної діяльності.
2. Методи рішення завдань (метод каталога, метод фокальних об'єктів, метод контрольних питань, метод мозкового штурму, метод морфологічного аналізу та синтезу).

**Практична частина**

Складіть план діяльності керівника щодо створення команди (складаючи план формування команди точно визначте мотиви й мету її створення).

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 11  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Історія еволюції управлінської евристики як науки.
2. Психометричне тестування: сутність та завдання.

**Практична частина**

Складіть план бесіди при наймі на роботу менеджера туристичного підприємства.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 12  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Методи оцінювання працівників і керівників туристичних підприємств за результатами психометричного тестування..
2. Способи і засоби розв'язання конфліктів.

**Практична частина**

Опишіть конфліктну ситуацію. Проаналізуйте конфліктну ситуацію, використовуючи загальну схему рішення конфлікту. Запропонуйте шляхи виходу з конфліктної ситуації.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 13  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Процедури примирення (конфліктів) в управлінській діяльності.
2. Психологічна допомога в плануванні реалізації ефективної кар'єри працівника в туризмі.

За допомогою методики «Опитування Томаса-Кілмена» визначте, характерні особисто для Вас, особливості поведінки в конфліктній ситуації. Проведіть аналіз можливостей виходу з конфліктної ситуації на уристичному підприємстві.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 14  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Управління інформаційно-методичним забезпеченням психології управління.
2. Процес рішення задачі як евристична діяльність.

**Практична частина**

**Розробіть план побудови іміджу туристичного підприємства.**

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 15  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Евристичні функції аналогії.
2. Використання «батареї тестів» при оцінюванні психологічних особливостей працівників і керівників туристичного підприємства: критерії відбору тестів.

**Практична частина**

На основі даних ЗМІ, інтернет-мережі охарактеризуйте імідж відомого туристичного оператора. Які риси повинні бути в нього згідно з побажанням користувачів туристичних послуг

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 16  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Методи оцінювання працівників і керівників туристичних підприємств за результатами психометричного тестування.
2. Творчість, її закономірності та ознаки.

**Практична частина**

Назвіть форми роботи PR-служб, за допомогою яких здійснюється вплив на громадську думку про туристичне підприємство.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 17  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Сучасний стан розвитку управлінської евристики.
2. Активізація діяльності персоналу: основні методи й завдання.

**Практична частина**

Визначте основні зовнішні ознаки працівника туристичного підприємства, що свідчать про його психічне напруження, наближеність до стресу.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 18  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. . Формування сприятливого психологічного клімату на туристичному підприємстві.
2. Методики визначення придатності до управлінської діяльності.

**Практична частина**

Розбийте процес консультування у туризмі на фази і дайте їм психологічну оцінку.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 19  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Феномен лідерства.
2. Форми поведінки керівника в ситуаціях конфлікту.

**Практична частина**

Створіть схему та назвіть основні етапи й принципи бесіди менеджера з клієнтом туристичного підприємства.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 20  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Самоаналіз поведінки в діловому спілкуванні.
2. Психологічна структура організаційної діяльності працівників туризму.

**Практична частина**

Розробіть схему основних трудових установок працівника туристичного підприємства.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 21  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Вплив соціального статусу керівника на його особистість.
2. Психологічні особливості процесу прийняття керівником рішень.

**Практична частина**

За допомогою методики Айзенка визначте свій тип темпераменту та обґрунтуйте Вашу можливість та посаду на туристичному підприємстві

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 22  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Індивідуальний стиль управління.
2. Генезис розвитку психології управління як науки.

**Практична частина**

Розробіть та обґрунтуйте «батарею тестів» для оцінювання професійної придатності керівника туристичного підприємства.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 23  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Особистість керівника туристичного підприємства, її структура та шляхи формування.
2. Авторитет керівника: суб'єктивна та об'єктивна значущість.

**Практична частина**

Розробіть та обґрунтуйте «батарею тестів» для оцінювання професійної придатності менеджера туристичного підприємства.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 24  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Стратегія і тактика прийняття управлінського рішення в складних ситуаціях.
2. Формування якостей керівника в туризмі.

**Практична частина**

За допомогою тесту на рівень домагань визначте свій рівень амбіцій та обґрунтуйте можливість і посаду на туристичному підприємстві.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
"Полтавський університет економіки і торгівлі"  
Кафедра управління персоналом і економіки праці**

**Комплексне контрольне завдання № 25  
з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"  
для студентів спеціальності 242 "Туризм" ступеня магістра**

**Теоретичне частина**

1. Ділова бесіда, умови ефективного проведення переговорів.
2. Способи і засоби розв'язання конфліктів.

**Практична частина**

За допомогою тесту на рівень стресу визначте свій рівень стресостійкості та обґрунтуйте ваші реакції у стресових ситуаціях при роботі на туристичному підприємстві