

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПЛКИ
ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ**

Кафедра управління персоналом і економіки праці

**ПИТАННЯ, ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ І
ВМІНЬ СТУДЕНТІВ**

**з навчальної дисципліни "Психологія управління в туризмі"
для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра
факультету харчових технологій, готельно-ресторанного та
туристичного бізнесу**

Полтава – 2016

Питання для підсумкового контролю

1. Предмет і методи психології управління.
2. Етапи історичного поступу психології.
3. Напрями психології у ХХ сторіччі.
4. Особистість керівника туристичного підприємства, її структура та шляхи формування.
5. Структура особистості керівника туристичного підприємства.
6. Психологічний захист особистості та його механізми.
7. Психологічні особливості, авторитет і влада керівника.
8. Формування керівника як особистості.
9. Вплив соціального оточення на формування професійно важливих якостей керівника.
10. Професійно важливі якості керівника в туризмі.
11. Стили управління в туризмі.
12. Індивідуальний стиль управління.
13. Авторитет керівника: суб'єктивна та об'єктивна значущість.
14. Формування іміджу керівника.
15. Вплив соціального статусу керівника на його особистість.
16. Психологічні особливості процесу прийняття керівником рішень.
17. Стратегія і тактика прийняття управлінського рішення в складних ситуаціях.
18. Ситуативна детермінанта в прийнятті управлінського рішення.
19. Психологічні причини вад у прийнятті рішень керівником.
20. Психологічна структура організаційної діяльності службовців.
21. Процеси рефлексії в здійсненні управлінцем самоконтролю.
22. Психолого-організаційні умови ефективного контролю.
23. Психологія ділового спілкування керівника.
24. Особливості ділового спілкування керівника. Комунікативні здібності та їх розвиток у процесі службової діяльності.
25. Формування якостей керівника в туризмі.
26. Маніпулятивне та особистісне ділове спілкування управлінця.

27. Ділова бесіда, умови ефективного проведення переговорів.
28. Самоаналіз поведінки в діловому спілкуванні.
29. Поняття конфлікту і конфліктної ситуації.
30. Структура конфлікту.
31. Форми поведінки керівника в ситуаціях конфлікту.
32. Конструктивні конфлікти та їх використання в управлінській діяльності.
33. Лідерство в групах і колективах.
34. Самопочуття особистості в групі.
35. Роль особистості керівника в стабілізації соціально-психологічного клімату.
36. Значення наукової психології для формування особистості керівника.
37. Феномен лідерства.
38. Психологічні аспекти добору кадрів.
39. Визначення придатності до управлінської діяльності.
40. Професіографія і підбір кадрів.
41. Психодіагностика при прийомі на роботу.
42. Підвищення ефективності праці персоналу через стимулювання і формування сталих мотивів.
43. Формування сприятливого психологічного клімату на туристичному підприємстві.
44. Формування і динаміка команди (колективу) працівників.
45. Конфлікти в процесі управлінської діяльності.
46. Способи і засоби розв'язання конфліктів.
47. Процедури примирення (конфліктів) в управлінській діяльності.
48. Активізація діяльності персоналу.
49. Психологічні засоби створення привабливого іміджу керівника та туристичного підприємства.
50. Психокорекція поведінки у створенні позитивного іміджу керівника туристичного підприємства.
51. Психологічний імідж туристичного підприємства.
52. Психологічна допомога в плануванні реалізації ефективної кар'єри працівника в туризмі.

53. Мовні афоризми як евристичні правила.
54. Правила переваг: евристичні рекомендації до вибору можливої дії в умовах альтернативного пошуку.
55. Процес рішення задачі як евристична діяльність.
56. Евристична редукція.
57. Індукція один із типів умовиводу.
58. Евристичні функції індукції.
59. Евристичні функції аналогії.
60. Евристичні якості поєднань
61. Спеціалізація і суперпозиція.
62. Симетрія та інверсія.
63. Евристичні функції порівняння.
64. Характеристика елементів евристичної діяльності.
65. Системне використання елементів евристичної діяльності.
66. Технічна задача як предмет евристичної діяльності.
67. Методи рішення завдань (метод каталога, метод фокальних об'єктів, метод контрольних питань, метод мозкового штурму, метод морфологічного аналізу та синтезу).
68. Алгоритми рішення винахідних задач.
69. Історія еволюції управлінської евристики як науки.
70. Сучасний стан розвитку управлінської евристики.
71. Евристична діяльність та її складові.
72. Теорія евристичних рішень.
73. Управлінська евристика в системі навчальних предметів.
74. Основні якісні характеристики задач.
75. Рішення задач і її значення.
76. Основні чинники успішної евристичної діяльності.
77. Евристика в навчальному процесі.
78. Принципи навчання евристичної діяльності.
79. Евристична діяльність у структурі творчості.
80. Творчість, її закономірності та ознаки.

81. Психометричне тестування: сутність та завдання.
82. Основні види й напрями психометричного тестування в туризмі.
83. Методики опрацювання психометричних тестів.
84. Методи оцінювання працівників і керівників туристичних підприємств за результатами психометричного тестування.
85. Використання «батареї тестів» при оцінюванні психологічних особливостей працівників і керівників туристичного підприємства: критерії відбору тестів.

Завдання для підсумкового контролю

1. Які об'єктивні та суб'єктивні чинники можуть негативно впливати на ефективність ергатичної системи «людина – праця - профсередовище»?
2. Аналізуючи проблеми суб'єкта праці, як можна дійти висновку про рівень його професійної свідомості?
3. Використовуючи методи опитування (бесіда, інтерв'ю, анкетування), отримайте відповіді на поставлені вами запитання до вашого керівника стосовно місця психології управління на туристичному підприємстві.
4. Складіть логічну схему бази знань за темою: «Історія розвитку психології управління в туризмі».
5. Побудуйте професіограму керівника туристичного підприємства (тобто опишіть об'єктивні характеристики професії та сукупність її вимог до індивідуально-психологічних особливостей людини).
6. Складіть психограму менеджера туристичного підприємства.
7. Складіть план прийняття управлінського рішення на туристичному підприємстві.
8. За допомогою методики Р. Вайсмана встановіть ціннісно-орієнтаційну єдність колективу (ЦОЄ), в якому ви працюєте чи навчаєтесь.
9. За допомогою методики «Стиль управління» визначте власний стиль управління.
10. Складіть план діяльності керівника щодо створення команди (складаючи план формування команди точно визначте мотиви й мету її створення).
11. Складіть план бесіди при наймі на роботу менеджера туристичного підприємства.
12. Опишіть конфліктну ситуацію. Проаналізуйте конфліктну ситуацію, використовуючи загальну схему рішення конфлікту. Запропонуйте шляхи виходу з конфліктної ситуації.
13. За допомогою методики «Опитування Томаса-Кілмена» визначте, характерні особисто для вас, особливості поведінки в конфліктній ситуації.
14. Розробіть план побудови іміджу туристичного підприємства.

15. На основі даних ЗМІ, інтернет-мережі охарактеризуйте імідж відомого туристичного оператора. Які риси повинні бути в нього згідно з побажанням користувачів туристичних послуг.
16. Назвіть форми роботи PR-служб, за допомогою яких здійснюється вплив на громадську думку про туристичне підприємство.
17. Визначте основні зовнішні ознаки працівника туристичного підприємства, що свідчать про його психічне напруження, наближеність до стресу.
18. Розбийте процес консультування у туризмі на фази і дайте їм психологічну оцінку.
19. Створіть схему та назвіть основні етапи й принципи бесіди менеджера з клієнтом туристичного підприємства.
20. Розробіть схему основних трудових установок працівника туристичного підприємства.
21. За допомогою методики Айзенка визначте свій тип темпераменту та обґрунтуйте Вашу можливість та посаду на туристичному підприємстві.
22. Розробіть та обґрунтуйте «батарею тестів» для оцінювання професійної придатності керівника туристичного підприємства.
23. Розробіть та обґрунтуйте «батарею тестів» для оцінювання професійної придатності менеджера туристичного підприємства.
24. За допомогою тесту на рівень домагань визначте свій рівень амбіцій та обґрунтуйте можливість і посаду на туристичному підприємстві.
25. За допомогою тесту на рівень стресу визначте свій рівень стресостійкості та обґрунтуйте ваші реакції у стресових ситуаціях при роботі на туристичному підприємстві.