

службами готелю (Back-office), в яких персонал отримує доступ до даних про номер, котрий потрібно прибрати, що слід відремонтувати тощо. Системи інтерактивного телебачення (Interactive TV Systems), система візуального відображення інформації (Digital Signage), що повідомляє гостям корисну інформацію, місце і час проведення заходів, конференцій.

Ще однією тенденцією є використання швидкісного бездротового доступу в інтернет (Wi-Fi) та залучення мультимедійних технологій (технологія «віртуальний тур», яка дозволяє подивитися в тривимірному зображенні номера готелю, холи, ресторани, оцінити комфорт і затишок готелю).

Основні висновки. Таким чином, впровадження інновацій у готельний сервіс стимулює конкурентна боротьба і цілий ряд інших вимог ринку. Важливість їх використання також обумовлюється мінливими вимогами споживачів. Впровадження і дифузія інновації стає об'єктивною необхідністю на всіх етапах діяльності підприємств готельного сервісу. Сучасний розвиток індустрії гостинності спрямований на створення інноваційних технологій, які сприятимуть залученню якомога більшої кількості гостей, максимальній кількості продажів, завоюванню довіри споживача, формуванню позитивного іміджу підприємства, а також використання екологічних та енергетично ефективних засобів функціонування.

ЛІТЕРАТУРА

1. Готельний бізнес України: фактори розвитку. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.maygerconsulting.com>
2. Сайт державного комітету статистики України. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
3. Павленко І.А. Економіка та організація інноваційної діяльності. Навч. посібник. — К.: КНЕУ, 2006. — 204 с.
4. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посібн./ Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв, Є.В. Самарцев, О.О. Гаца. — К.: Видво "ЛіраК", 2007. — 320 с.

Владислав Кир'ян,
студент 5 курсу
гуманітарно-економічного факультету
Наук. керівник: **Н. О. Венцева,**
д. пед. н., доцент (БДПУ)

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІ КЕРІВНИКОМ ЗАКЛАДУ ОСВІТИ

Актуальність. На сьогоднішній день ефективність діяльності загальноосвітнього навчального закладу залежить від багатьох факторів та умов. Однією з таких умов є психологічна підготовка керівників освітніх закладів до подолання та попередження конфліктів у ввірених ним трудових-педагогічних колективах. В наш час теоретики управління визнають, що повна відсутність конфлікту всередині організації – не тільки неможлива, але і не бажана. Управління конфліктами, як і управління персоналом у цілому,

повинно здійснюватися з урахуванням складності та багатоаспектності трудових відносин у всіх напрямках та між всіма ланками організації. Керівникам закладів освіти найчастіше доводиться стикатися з конфліктами в педагогічному процесі тому дана тема є актуальною в наш час.

Ступінь досліджуваності проблеми. Теоретичні основи управління конфліктами досліджували такі вчені: Ф. Бородкін, Г. Бреслав, Ф. Василюк, Н. Грішина, О. Єршов, А. Ішмуратов, Л. Карамушка, Н. Коломінський, І. Коряк, О. Кульчицька, Г. Ложкін, Дж. Мейєр, Л. Петровська, Н. Пов'якель, А. Ребер, Дж. Скотт, А. Сухарєв, О. Щотка, О. Чебикін, О. Яковлева та ін.; практичні аспекти проблеми розкрито в працях: О. Бандурки, А. Белкіна, А. Вайсмана, В. Капонні, М. Окси, Є. Павлютенкова, В. Сухарєва, М. Елькіна.

Мета і методи дослідження. Проаналізувати наукові праці дослідників щодо управління конфліктами та визначити основні шляхи подолання та розв'язання конфліктів в педагогічному колективі.

Сутність дослідження. Управління конфліктом – це не тільки мистецтво, але й прояв рівня професійної культури керівника [2, с. 486], якому необхідно завжди пам'ятати, що управління конфліктом передбачає не тільки регулювання суперечностей, що вже виникли, а перш за все створення умов для їх профілактики та запобігання. Причому найважливішим із двох зазначених завдань є профілактика. Саме добре організована робота з профілактики конфліктів забезпечує скорочення їх кількості та виключає можливість виникнення деструктивних конфліктних ситуацій [2, с. 495]. Якщо ж конфлікт вже трапився то завдання керівника полягає у вмінні регулювати, визначати та «входити» в конфлікт на початковій стадії. Встановлено, що, якщо очільник колективу «входить і управляє конфліктом» у початковій фазі, конфлікт розв'язується на 92%; якщо на фазі підйому – на 46%, а на стадії «загострення», коли пристрасті загострилися до межі, – на 5%, такі конфлікти практично не розв'язуються чи розв'язуються дуже рідко [1, с. 295].

Ефективність врегулювання конфлікту визначає й вибір керівником способу його розв'язання. Володіючи владою стосовно підлеглих, очільник колективу може реалізувати один із типів медіаторства (третейський суддя, арбітр, посередник, помічник, спостерігач) [1, с. 293]. При цьому існує два підходи до розуміння ролі керівника в урегулюванні конфлікту. Перший полягає в тому, що очільнику колективу доцільно орієнтуватися в конфлікті на роль посередника, а не арбітра; другий – застосовувати всі типи медіаторства. Основними для керівника є ролі арбітра й посередника, а додатковими – ролі третейського судді, помічника та спостерігача. Реалізація обраного способу включає окремі бесіди з учасниками конфлікту, підготовку до спільного обговорення проблеми, спільну роботу з опонентами та фіксацію закінчення конфлікту [1, с. 296].

Основні висновки. Дослідивши дану проблему ми дійшли висновку: управління конфліктом це складний процес який включає такі види діяльності як (прогнозування, запобігання ,профілактика та вирішення). Керівник в умовах конфлікту може виявитися щонайменше в двох положеннях – або суб'єкта, прямого учасника конфлікту, або посередника, арбітра, що виступає примирником сторін, які конфліктують.

Основними для керівника є ролі арбітра й посередника, а додатковими – ролі третейського судді, помічника та спостерігача. Головне завдання керівника вирішити конфлікт та переконати конфліктуючу сторону в самоаналізі своїх дій. Вирішення може відбуватися через тренінги, бесіди, винагороди, похвалу. Прийняття оптимальних управлінських рішень є найважливішою умовою запобігання конфліктів усіх рівнів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Ємельяненко Л. М Конфліктологія : навч. посіб. / за заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. — К. : КНЕУ, 2003. — 315 с.
2. Управління навчальним закладом: Підручник для студентів вищих навчальних закладів / С.Г.Немченко, О.Б. Голік, О.А. Кривилова, О.В.Лебідь.— Донецьк : ЛАНДОН-XXI, 2012. — 516 с.

Олександр Коваленко,
студент 5 курсу
гуманітарно-економічного факультету
Наук. керівник: **Н. О. Венцева,**
д.пед.н., доцент (БДПУ)

ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ З УЧНЯМИ, СХИЛЬНИМИ ДО ПРАВОПОРУШЕНЬ

Актуальність. На сьогоднішній день робота щодо попередження правопорушень неповнолітньої особи є одним з найбільш невідкладних та складних завдань, яке ставлять перед собою заклади освіти. Стає очевидним, що робота, яку проводять різноманітні соціальні служби є недостатньою. Тому особливе місце при розв'язанні цієї проблеми належить педагогічним працівникам, а саме: класним керівникам та шкільним психологам. Що, в свою чергу, вимагає спеціальної підготовки та вивчення особливостей роботи з учнями, схильними до правопорушень.

Ступінь досліджуваності проблеми. У віковій та педагогічній психології накопичено чималий досвід вивчення психології підлітків, у тому числі схильних до правопорушень, цю проблему досліджували такі вчені як: В. Сухомлинський, О. Богданова, А. Долгова, Р. Драгунова, Г. Кулинич, М. Боришевський, І. Кон, В. Карпець, С. Крутецький, Є. Трубіцина, А. Макаренко, В. Панкратов, С. Петровський, Ю. Антонян, Л. Виготський, А. Петровський, Д. Леонтьєв, та ін.

Мета і методи дослідження. Проаналізувати наукові праці дослідників щодо роботи з дітьми схильними до правопорушень та визначити особливості роботи з ними.

Сутність дослідження. Правопорушення – це такі дії, що не відповідають соціально визнаним нормам морально-правових відносин і виявляються у формах, за якими настає адміністративна й правова відповідальність, а отже, це будь-яке невиконання не тільки моральних, але й правових норм, вимог законів про належну поведінку [2, с. 43]. На превеликий жаль, в нашій країні таке явище є досить поширеним, а кількість правопорушень та злочинів серед неповнолітніх зростає. Кожен 8-