

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра психології

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Директор ННІ неперервної освіти і туризму
проф. Іван ГРИЦЕНКО
«09» червня 2023 р.

РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО
на засіданні кафедри психології
Протокол № 13 від «30» травня 2023 р.
В.о. завідувача кафедри
Ірина МАРТИНЮК

«РОЗГЛЯНУТО»
Гарант ОП «Готельно-ресторанний бізнес» (ОС «Магістр»)
Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

РОБОЧА ПРОГРАМА З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»
ННІ неперервної освіти і туризму

Розробник: кандидат педагогічних наук, доцент кафедри психології
Людмила ОМЕЛЬЧЕНКО

Київ – 2023

1. Опис навчальної дисципліни

Психологія конфлікту

(назва)

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Освітній ступінь	<i>Магістр</i>	
Галузь знань	<i>24 Сфера обслуговування</i>	
Спеціальність	<i>242 «Готельно-ресторанна справа»</i>	
Освітня програма	<i>«Готельно-ресторанний бізнес»</i>	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Вибіркова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)		
Форма контролю	<i>Екзамен</i>	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	2	
Семестр	3	
Лекційні заняття	<i>20 год.</i>	
Практичні, семінарські заняття	<i>20 год.</i>	
Лабораторні заняття	-	
Самостійна робота	80	
Індивідуальні завдання	-	
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	2	

2. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Мета дисципліни: формування компетентностей, необхідних для соціальної інтеграції, професійної адаптації, ефективної міжособистісної взаємодії майбутніх фахівців.

Завдання курсу:

1. сприяти формуванню навичок конструктивного вирішення й запобігання конфліктам у професійній діяльності та міжособистісній взаємодії;
2. створювати умови розвитку особистісних якостей, значущих для ефективної комунікації з оточенням;
3. забезпечити можливості розвитку творчої індивідуальності студентів;
4. познайомити студентів з конфліктними технологіями посередницької діяльності при вирішенні конфліктних ситуацій, враховуючи

прояв індивідуально-психологічних особливостей конструктивного, ділового та міжособистісного спілкування, управління людьми в колективі;

5. розкрити арсенал засобів діагностики конфліктів у різних сферах життєдіяльності, виявлення конфліктних особистостей.

Навчальна дисципліна забезпечує формування **загальних компетентностей**:

- здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів) (ЗК1);
- здатність працювати в команді (ЗК4);

спеціальних компетентностей:

- здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами (СК6);

- здатність використовувати психологічні технології в управлінні підприємством і при обслуговуванні споживачів (СК17).

Досягнення таких програмних результатів навчання:

- вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу (ПРН 2);

- відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань (ПРН 10);

- зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються (ПРН 12).

3. Програма та структура навчальної дисципліни для:

– повного терміну денної форми навчання;

Назви змістових модулів і тем	Навчальний тиждень	Кількість годин												
		денна форма						заочна форма						
		разом	у тому числі					разом	у тому числі					
		Л	п	лаб	ін д	с.р.		л	п	лаб	ін д	с.р.		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Модуль 1														
Вступ до конфліктології. Теоретичні основи конфліктології														
Тема 1. Психологія спілкування як галузь психологічного вчення	1	12	2	2			8							
Тема 2 Природа міжособистісних конфліктів.	2-3	24	4	4			16							

Тема 3. Внутрішньоособистісний конфлікт	4	12	2	2		8							
Тема 4. Особистість і конфлікт	5	12	2	2		8							
Разом за змістовим модулем 1	5	60	10	10		40							
Модуль 2.													
Конфлікти в різних сферах міжособистісної та міжгрупової взаємодії													
Тема 5. Сімейні конфлікти	6	12	2	2		8							
Тема 6. Педагогічні конфлікти	7	12	2	2		8							
Тема 7. Організаційні конфлікти	8	12	2	2		8							
Тема 8. Психологія управління конфліктами	9-10	24	4	4		16							
Разом за змістовим модулем 2	5	60	10	10		40							
Разом	10	120	20	20		80							

4. Темі практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин
1	Методи конфліктології	2
2	Аналіз конфліктних ситуацій: структурна модель	4
3	Види внутрішньоособистісного конфлікту	2
4	Поведінка особистості в конфлікті	2
5	Сімейне спілкування: чинники гармонійних стосунків	2
6	Урегулювання педагогічних конфліктів	2
7	Аналіз організаційних конфліктів. Комунікативна компетентність керівника	2
8	Психопрофілактика й запобігання конфліктам	4
Разом		20

5. Темі самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин
1	Історичні аспекти розвитку конфліктології	8
2	Конфлікт як різновид критичних ситуацій	16

3	Методики психодіагностики міжособистісної взаємодії	8
4	Міжособистісний конфлікт на різних етапах онтогенезу	8
5	Техніки психоемоційної саморегуляції	8
6	Аналіз сімейного конфлікту, відтвореного в художньому фільмі	8
7	Чинники безконфліктного спілкування	8
8	Способи врегулювання організаційних конфліктів	16
Разом		80

6. Контрольні питання, комплекти тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами
Контрольні запитання

1. Психологія конфлікту як галузь психології.
2. Зв'язок психології конфлікту з іншими галузями та науками.
3. Розвиток психології конфлікту в Україні.
4. Методи психології конфлікту (метод картографії!).
5. Еволюція поняття «конфлікт» в науковому дискурсі.
6. Дискусії про природу конфліктів.
7. Поняття про конфлікт.
8. Конфліктна ситуація та інцидент як передумови виникнення конфлікту.
9. Характерні ознаки прояву конфлікту.
10. Об'єктивні й суб'єктивні складові конфліктної взаємодії.
11. Межі поширення конфлікту.
12. Види та типи конфліктів.
13. Динаміка конфліктів.
14. Поняття про внутрішньоособистісний конфлікт.
15. Інтрапсихічний конфлікт у працях представників глибинної психології.
16. Мотиваційний підхід до інтерпретації внутрішньоособистісного конфлікту.
17. Когнітивна концепція внутрішньоособистісного конфлікту.
18. Соціально-психологічний (рольовий) підхід до розуміння внутрішньоособистісного конфлікту.
19. Стратегії взаємодії в конфлікті.
20. Конфліктна особистість.
21. Конфліктність особистості.
22. Типи конфліктних особистостей.
23. Техніка «Я-повідомлення» як спосіб ефективної комунікації в складних ситуаціях.
24. Техніки саморегуляції психоемоційного стану.
25. Соціально-психологічні ознаки сім'ї.
26. Психологічні особливості сімейного спілкування.
27. Динамічні психологічні процеси в молодій сім'ї.
28. Кризи сімейного життя.
29. Типи сімейних конфліктів.

30. Закон багаторівневої кругової каузальності.
31. Причини подружніх конфліктів.
32. Основні одиничні ознаки складних відносин.
33. Типові порушення комунікацій в сім'ї.
34. Тактики вирішення подружніх конфліктів.
35. Педагогічний конфлікт.
36. Педагогічна ситуація.
37. Складні ситуації педагогічної взаємодії.
38. Види педагогічних конфліктів.
39. Конфлікти, пов'язані зі слабкою організацією навчання в школі.
40. Суб'єктивні умови підвищеної конфліктності педагога.
41. Міжособистісні конфлікти у педагогічному колективі.
42. Причини виникнення конфліктів у середовищі студентів першого курсу.
43. Конфлікти в системі «викладач-студент».
44. Міжособистісні конфлікти викладачів з колегами та керівництвом.
45. Роль викладача в запобіганні виникнення конфліктних ситуацій у взаємодії зі студентами.
46. Вирішення педагогічних конфліктів.
47. Розвиток конфліктостійкості учасників освітнього процесу.
48. Поняття про організаційний конфлікт.
49. Соціально-психологічне середовище організаційного конфлікту.
50. Порушення комунікації як чинники конфліктів.
51. Причини організаційних конфліктів.
52. Умови безконфліктної комунікації в організації.
53. Деструктивний, коригувальний і прогностичний стилі поведінки в організаційному конфлікті.
54. Тактики впливу на опонента в конфлікті.
55. Алгоритм управління організаційним конфліктом.
56. Методи управління конфліктом.
57. Психологічні особливості поведінки керівника в організаційному конфлікті.
58. Етика взаємодії як чинник запобігання конфліктам в організації.
59. Об'єктивні чинники запобігання конфліктам в організації.
60. Суб'єктивні чинники управлінської діяльності, що визначають можливість безконфліктної взаємодії.

Національний університет біоресурсів і природокористування України

ННІ
Освітній ступінь
Спеціальність
Форма навчання
Семестр, курс
Навчальна дисципліна

Неперервної освіти і туризму
Магістр
241 «Готельно-ресторанна справа»
денна
3 семестр, курс 2
Психологія конфлікту

Затверджено на засіданні кафедри

психології
(назва кафедри)

Протокол № 13 від «30» травня 2023 р.

В.о. завідувача кафедри _____ Ірина МАРТИНЮК
(підпис) (прізвище та ініціали)

Екзаменатор _____ Людмила ОМЕЛЬЧЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ			
ОС «Бакалавр» Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа» ОП «Готельно-ресторанний бізнес»	Кафедра <u>Психології</u> 2023-2024 н. р	ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1 з дисципліни <u>«Психологія конфлікту»</u>	Затверджую Зав. кафедри (підпис) Ірина Мартинюк 2023 р.

Екзаменаційні питання

1. Психологія спілкування як галузь психологічного вчення
2. Організаційний конфлікт

Тестові завдання різних видів

1. Який із наведених методів належить до групи методів управління конфліктами:

1	соціологічний метод;
2	метод тестування;
3	метод картографії;
4	метод спостереження;
5	метод експерименту

2. Конфліктна ситуація - це:

1	випадкові зіткнення інтересів суб'єктів соціальної взаємодії;
2	накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, які створюють ґрунт для протистояння між ними;
3	процес протистояння між суб'єктами соціальної взаємодії, спрямований на з'ясування відносин;
4	причина конфлікту;
5	етап розвитку конфлікту.

3. Конфлікт - це:

1	боротьба думок;
2	суперечка, дискусія з гострої проблеми;
3	протиборство на основі зіткнення протилежно спрямованих мотивів або суджень;
4	суперництво, спрямоване на досягнення перемоги в суперечці;
5	зіткнення протилежних позицій.

4. До якого виду належить конфлікт, який характеризується тим, що в ньому стикаються дві особистості, в основі його лежать об'єктивні протиріччя і він сприяє розвитку відповідної соціальної системи?

1	міжособистісному бурхливому і швидкоплинному;
2	міжособистісному, конструктивному;
3	міжособистісному, економічному;
4	гострого і тривалого;
5	деструктивному.

5. Виберіть адекватний варіант поведінки (комбінація з трьох позицій) трансакції «Батька»:

1	вимагає; оцінює; проявляє безпорадність;
2	керує; міркує; аналізує;
3	розмовляє на рівних; виявляє почуття образи; протегує;
4	працює з інформацією; міркує; аналізує;
5	вимагає; засуджує; вчить.

6. Яким етапам конфлікту відповідають наведені пояснення?

1. Виникнення конфліктної ситуації (КС)	А його зовнішніми проявами можуть бути: зміна настрою, критичні недобррозичливі зауваження на адресу протилежної сторони, припинення взаємодії з нею
2. Усвідомлення конфліктної ситуації	Б може бути здійснене з використанням таких методів (в межах соціальних інститутів): педагогічних, адміністративних
3. Початок відкритої конфліктної взаємодії	В створюється одним чи декількома суб'єктами соціальної взаємодії, є підґрунтям конфлікту
4 Розвиток відкритого конфлікту	Г відверті заяви про свою позицію, висунення вимог
5Ввирішення конфлікту	Г активні дії, спрямовані на шкоду опонентові

7. Яким когнітивним підходам відповідають наведені пояснення?

1 теорія Курта Левіна	А конфлікт є певною розбіжністю між системою уявлень індивіда та його знаннями про уявлення та поведінку інших, між системами уявлень різних людей
2 теорія балансу (Ф. Хайдер)	Б обов'язковою умовою виникнення конфлікту є суб'єктивна невирішуваність ситуації, яка не може бути нічим іншим, як результатом відповідної оцінки, інтерпретації її людиною
3 суб'єктивна оцінка ситуації як умова	В конфлікт психологічно характеризується як ситуація, у якій на індивіда одночасно діють протилежно спрямовані сили приблизно однакової величини

конфлікту (В. М'ясищев, В. Мерлін)	
------------------------------------	--

8. Яке слово пропущене в реченні?

Рольовий конфлікт – це конфлікт «Я - роль», суперечності, що виникають між _____ ролі та можливостями особистості	(у бланку відповідей подати одним словом)
---	---

9. Які умови є прийнятними для застосування стратегії конфліктної поведінки

1. Необхідні швидкі, рішучі дії, необхідно прийняти неординарне рішення, існує впевненість у правильності обраної альтернативи, маніпуляція з метою використання переваг власної позиції	А Компроміс
2. Компроміс недопустимий, повне використання творчого потенціалу учасників, необхідність забезпечення реалізації будь-якої спільної мети, подолання негативних емоцій щодо протилежної сторони	Б Уникнення
3. Цілі важливі, проте не варті того, щоб застосовувати жорсткі засоби для їхнього досягнення, опоненти мають приблизно однакову силу, однак прагнуть досягти важливої мети, потреба прийняття оптимального рішення в умовах дефіциту часу, прийти до тимчасової згоди у вирішенні важливих питань	В Пристосування)
4. Існує необхідність проявити гнучкість, предмет розбіжностей важливіший, ніж для інших, потреба завоювати довіру та забезпечити міцну позицію на майбутнє, необхідність мінімізації втрат за умов слабкої позиції	Г Примус (конфронтація)
5. Відсутня можливість задовольнити власні потреби, предмет розбіжностей не суттєвий, вірогідність руйнації стосунків більша, ніж можливість її покращення, потреба надати можливість учасникам конфлікту заспокоїтись, інша сторона здатна вирішити конфлікт більш ефективно, перед застосуванням конкретних дій є потреба зібрати необхідну інформацію	Ґ Співпраця

10. Встановіть відповідність між поняттям та його визначенням

1 Профілактика конфліктів	А це свідомо діяльність щодо нього, яка здійснюється на всіх етапах його виникнення, розвитку і завершення учасниками конфлікту чи третьою стороною.
2. Попередження конфліктів	Б полягає в такій організації життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, яка виключає чи зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів між ними
3. Управління конфліктом	В це створення об'єктивних, організаційно-управлінських і соціально-психологічних умов, що перешкоджають виникненню передконфліктних ситуацій, усуненню особистісних причин конфліктів

7. Методи навчання

Методи організації навчальної діяльності студентів: лекція, практичне заняття, самостійна робота.

Словесні методи навчання: лекція, пояснення, розповідь, бесіда, інструктаж.

Наочні методи навчання: спостереження, ілюстрація, демонстрація.

Практичні методи навчання: вправи, графічні роботи.

Методи навчання залежно від типу пізнавальної діяльності студентів: інформаційно-рецептивний, репродуктивний, проблемний, частково-пошуковий (евристичний).

Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності: ділові та рольові (драматизація) ігри, дискусії і диспути, студентські наукові конференції, створення ситуації емоційно-моральних переживань, створення ситуації пізнавальної новизни та зацікавленості.

8. Методи контролю

Вивчення курсу супроводжується проведенням поточного (опитування, відповіді на заняттях), модульного (тестового) та підсумкового контролю за якістю отриманих студентами знань (залік).

9. Розподіл балів, які отримують студенти

Оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України» (наказ про введення в дію від 01.05.2023 р. № 404).

Рейтинг студента, Бали	Оцінка національна за результати складання	
	екзаменів	Заліків
90-100	Відмінно	Зараховано
74-89	Добре	
60-73	Задовільно	
0-59	Незадовільно	Не зараховано

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни $R_{\text{дис}}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи $R_{\text{нр}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{нр}} + R_{\text{ат}}$.

10. Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Долінська Л.В., Матяш-Заяць Л.П. Психологія конфлікту: навчальний посібник. Київ: Каравела, 2019. 304 с.

2. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с.

3. Курко М.Н., Подоляка А.М., Лісовський П.М. Конфліктологія: екстрасенсорика та закон: навч. посібник. — К.: Видавничий дім «Кондор», 2021. 220 с.

4. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

5. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. — Харків: УкрДУЗТ, 2020. — 52 с.

Допоміжні

1. Лавриненко Г. А. Конструктивне розв'язання конфліктів: форми, стратегії і способи вирішення. Київський університет імені Бориса Грінченка. Політичні інститути та процеси. 2023. С. 15-23.

2. Несправа М.В. Конфлікти в освітніх організаціях: актуальні сценарії попередження та вирішення // The Scientific Heritage. 2021.

3. Олійник О. Конфлікти в туристичній сфері: теоретичний аспект. Економіка та суспільство. 2022. (42).

4. Pastukh I. Класифікація конфліктів інтересів у публічно-правових відносинах. Наукові записки НаУКМА. Юридичні науки. 2019. № 3. С. 94–99.

Інформаційні ресурси

1. Котенко А. Вебінар «Конфлікт Уникати або вирішувати». URL: <https://www.youtube.com/watch?v=Dr7cZVY0wn0> (дата звернення 19.02.2022)

2. Лубяна О. Вебінар «Конфлікти та способи їх вирішення». URL: <https://www.youtube.com/watch?v=cgXpCUpNW1M&t=3422s> (14.08.2022).

3. Людвик І. Сімейні конфлікти. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=4YNCYoDh96Y> (дата звернення 10.02.2022)

4. Приклад конфлікту URL: <https://www.youtube.com/watch?v=P1900TBJ7q8> (дата звернення 12.09.2022)

5. Шитов Е. Конфлікти й стресостійкість. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=eqh7ajAMW5A&t=561s> (12.06.2023)