

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра психології

ЗАТВЕРДЖЕНО

Навчально-науковий інститут
неперервної освіти і туризму
«27» травня 2025 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

Галузь знань J «Транспорт та послуги»

Спеціальність J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ННІ неперервної освіти і туризму

Розробник: доцент кафедри психології, кандидат педагогічних наук, доцент
Людмила ОМЕЛЬЧЕНКО

Київ – 2025 р.

Опис навчальної дисципліни

Психологія конфлікту – вибіркова дисципліна, основними завданнями якої є: сприяти формуванню навичок конструктивного вирішення й запобігання конфліктам у професійній діяльності та міжособистісній взаємодії; створювати умови розвитку особистісних якостей, значущих для ефективної комунікації з оточенням; забезпечити можливості розвитку творчої індивідуальності студентів. Вивчаючи курс, здобувачі матимуть змогу: осмислити теоретичні основи конфлікту як соціального явища, розвивати навички та вміння безконфліктної взаємодії, опанувати діагностичний інструментарій. Переваги курсу: можливість участі в групових формах навчальної діяльності, навчання в дії, самопізнання, планування саморозвитку.

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»	
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова	
Загальна кількість годин	150	
Кількість кредитів ECTS	5	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота)	-	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм здобуття вищої освіти		
	Форма здобуття вищої освіти	
	денна	заочна
Курс (рік підготовки)	2	2
Семестр	3	3
Лекційні заняття	30 год.	10 год.
Практичні, семінарські заняття	30 год.	10 год.
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	90 год.	130 год.
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми здобуття вищої освіти	4 год.	

1. Мета, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

Мета навчальної дисципліни: формування компетентностей, необхідних для соціальної інтеграції, професійної адаптації, ефективної міжособистісної

взаємодії майбутніх фахівців.

Набуття компетентностей:

інтегральна компетентність (ІК): Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

загальні компетентності (ЗК):

ЗК 4. Здатність працювати в команді.

ЗК 7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК 8. Здатність працювати в міжнародному контексті.

спеціальні компетентності (СК):

СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

ПРН 10. 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 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

2. Програма та структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Навчальний тиждень	Кількість годин											
		денна форма						заочна форма					
		разом	у тому числі					разом	у тому числі				
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Модуль 1													
Теоретичні основи психології конфлікту													
Тема 1. Психологія конфлікту як галузь психологічного вчення	1	10	2	2			6	12	2				10
Тема 2. Поняття про конфлікт	2	9	2	2			5	12					12
Тема 3-4. Структура конфлікту, причини, суб'єкти конфліктної взаємодії.	3-4	24	4	4			14	12		2			10
Тема 5. Динаміка конфлікту.	5	10	2	2			6	12					12
Тема 6. Функції і класифікація конфліктів.	6	10	2	2			6	16	2				14
Тема 7. Особистість і конфлікт.	7	12	2	2			8	14		2			12
Разом за змістовим модулем 1		73	14	14			45	78	4	4			70
Модуль 2.													
Конфлікти в різних сферах міжособистісної та міжгрупової взаємодії													
Тема 8. Внутрішньоособистісний конфлікт	8	10	2	2			6	10		2			8
Тема 9. Психологічні особливості переговорного процесу	9	9	2	2			5	10	2				8
Тема 10. Процедура переговорного процесу.	10	10	2	2			6	10		2			8
Тема 11. Сімейні конфлікти	11	9	2	2			5	10	2				8

Тема 12. Педагогічні конфлікти	12	10	2	2			6	10	2				8
Тема 13. Організаційні конфлікти	13	9	2	2			5	10		2			8
Тема 14-15. Психологія управління конфліктами	14-15	20	4	4			12	12					12
Разом за змістовим модулем 2		77	16	16			45	72	6	6			60
Разом		150	30	30			90	150	10	10			100

3. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Психологія конфлікту як галузь психологічного вчення	2
2.	Поняття про конфлікт	2
3.	Структура конфлікту, причини, суб'єкти конфліктної взаємодії	4
4.	Динаміка конфлікту	2
5.	Функції і класифікація конфліктів	2
6.	Особистість і конфлікт	2
7.	Внутрішньоособистісний конфлікт	2
8.	Психологічні особливості переговорного процесу	2
9.	Процедура переговорного процесу	2
10.	Сімейні конфлікти	2
11.	Педагогічні конфлікти	2
12.	Організаційні конфлікти	2
13.	Психологія управління конфліктами	4

4. Теми семінарських, практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин
1	Методи психології конфлікту	2
2	Роль емоцій та їх зв'язок із когнітивними процесами як складової конфліктної взаємодії.	2
3-4	Аналіз конфліктних ситуацій: структурна модель	4
5	Аналіз динаміки конфліктів	2
6	Аналіз причин соціальних конфліктів	2
7	Поведінка особистості в конфлікті	2
8	Емоційний інтелект і вибір стратегії поведінки в конфлікті	2
9	Види внутрішньоособистісного конфлікту	2

10	Національні стилі поведінки в переговорному процесі	2
5	Сімейне спілкування: чинники гармонійних стосунків	2
6	Урегулювання педагогічних конфліктів	2
7	Аналіз організаційних конфліктів. Комунікативна компетентність керівника	2
8	Психотехніки врегулювання, психопрофілактики конфліктів, запобігання конфліктам	4
Разом		30

5. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин
1	Історичні аспекти розвитку психології конфлікту	10
2	Конфлікт як різновид критичних ситуацій	16
3	Методики психодіагностики міжособистісної взаємодії	10
4	Міжособистісний конфлікт на різних етапах онтогенезу	10
5	Техніки психоемоційної саморегуляції	10
6	Аналіз сімейного конфлікту, відтвореного в художньому фільмі	9
7	Чинники безконфліктного спілкування	9
8	Способи врегулювання організаційних конфліктів	16
Разом		90

6. Методи та засоби діагностики результатів навчання:

- усне або письмове опитування;
- співбесіда;
- тестування;
- захист проєктів;
- пірінгове оцінювання.

7. Методи навчання:

- метод проблемного навчання;
- метод практико-орієнтованого навчання;
- кейс-метод;
- метод проєктного навчання;
- метод навчання через дослідження;
- метод навчальних дискусій та дебат;
- метод командної роботи, мозкового штурму.

8. Оцінювання результатів навчання.

Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національну оцінку згідно з чинним «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України».

8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Вид навчальної діяльності	Результати навчання	Оцінювання
Модуль 1. Теоретичні засади маркетингу підприємств малого готельно-ресторанного бізнесу		
Практична робота 1. Методи психології конфлікту	ПРН 10, 12. Розуміти сутність психології конфлікту як галузі психології; її зв'язок з іншими науками. Усвідомлювати практичну значущість психології конфлікту	10
Практична робота 2. Роль емоцій та їх зв'язок із когнітивними процесами як складової конфліктної взаємодії.	ПРН 10. Розуміти сутність поняття «конфлікт», знати психологічні концепції трактування конфлікту, уміти визначати психологічні ознаки конфлікту, аналізувати просторові, часові, системні межі конфлікту	10
Практична робота 3-4. Аналіз конфліктних ситуацій: структурна модель	ПРН 10, 12. Знати основні елементи конфлікту, уміти застосовувати різні наукові підходи до їх визначення, уміти аналізувати конфліктні ситуації, конструктивно взаємодіяти з опонентом у конфліктній ситуації	10
Практична робота 5. Аналіз динаміки конфліктів	ПРН 10, 12. Знати стадії розвитку конфлікту, уміти аналізувати їх ознаки, прогнозувати можливі варіанти розв'язання.	10
Практична робота 6. Аналіз причин соціальних конфліктів	ПРН 10, 12. Розуміти причини і значення конфліктної взаємодії в закладах готельно-ресторанної сфери, уміти аналізувати конструктивні й деструктивні функції конфліктів	10
Практична робота 7. Поведінка особистості в конфлікті	ПРН 2, 10, 12. Знати структуру особистості. Розуміти суб'єктивні чинники конфліктності особистості. Уміти здійснювати самодіагностику особистісних особливостей рівня прояву конфліктності, тип конфліктної поведінки	10
Самостійна робота		10
Модульна контрольна робота 1.		30
Всього за модулем 1.		100
Модуль 2. Маркетингова політика малого підприємства		
Практична робота 8. Емоційний інтелект і вибір стратегії поведінки в конфлікті	ПРН 10, 12. Розуміти природу внутрішньоособистісного конфлікту. Знати умови й чинники внутрішньоособистісного конфлікту. Уміти застосовувати психотехніки емоційного відреагування	8
Практична робота 9. Види внутрішньоособистісного конфлікту	ПРН 2, 10, 12. Знати основні засади створення сприятливого психологічного клімату в переговорному процесі, уміти застосовувати техніки активного слухання, уміти застосовувати техніки ефективної аргументації	8
Практична робота 10. Національні стилі поведінки в	ПРН 2, 10, 12. Знати сутність переговорного процесу, уміти дотримуватися процедури переговорного процесу, враховувати вплив екстремальних ситуацій на переговорний процес	8

переговорному процесі		
Практична робота 11. Сімейне спілкування: чинники гармонійних стосунків	ПРН 10. Знати визначення поняття «сім'я», основні соціально-психологічні ознаки сімейного спілкування та взаємодії, чинники, що зумовлюють сімейні конфлікти. Уміти аналізувати подружню взаємодію, конструктивно вирішувати конфліктні ситуації, прогнозувати суперечності, запобігати їх появі	8
Практична робота 12. Урегулювання педагогічних конфліктів	ПРН 10, 12. Розуміти сутність та особливості педагогічної взаємодії. Знати причини виникнення педагогічних конфліктів на різних етапах навчання здобувача освіти. Уміти конструктивно взаємодіяти в педагогічних конфліктах, застосовувати знання про психологічні особливості представників вікових груп	8
Практична робота 13. Аналіз організаційних конфліктів. Комунікативна компетентність керівника	ПРН 10, 12. Знати особливості організаційних конфліктів, їх види. Розуміти чинники й детермінанти суперечностей, що виникають в організаціях. Знати основні методики діагностики міжособистісних стосунків у групі. Уміти застосовувати адміністративні й виховні методи вирішення організаційних конфліктів	8
Практична робота 14-15. Психотехніки врегулювання, психопрофілактики конфліктів, запобігання конфліктам	ПРН 10, 12. Знати: психологічний контекст управління конфліктами, уміти здійснювати психодіагностику та прогнозування появи конфліктних ситуацій в організації, здійснювати заходи психопрофілактики та запобігання деструктивних конфліктів у колективах та взаємодії з гостем	12
Самостійна робота		10
Модульна контрольна робота 2.		30
Всього за модулем 2		100
Навчальна робота	(M1+M2)/2*0,7≤70	
Екзамен		30
Всього	(Навчальна робота + залік) ≤100	

8.2. Шкала оцінювання знань здобувача вищої освіти

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка за національною системою (екзамени / заліки)
90-100	відмінно
74-89	добре
60-73	задовільно
0-59	незадовільно

8.3. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
---	--

Політика академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

9. Навчально-методичне забезпечення

1. Омельченко Л.М. Психологія конфлікту: методичні рекомендації. К.: НУБіП, 2024. 102 с.
3. Омельченко Л.М. Електронний навчальний курс «Конфліктологія». <https://elearn.nubip.edu.ua/mod/page/view.php?id=391273>

10. Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Долинська Л. В. Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту. Київ: Каравела, 2023. 304 с.
2. Зарицька В.В. Психологія конфлікту. Запоріжжя: Гельветика, 2019. 380 с.
3. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. Харків: УкрДУЗТ, 2020. 52 с.
4. Партико Н.В. Психологія конфлікту. Львів: Львівська політехніка, 2019, 132 с.
5. Тихомирова Є.Б. Постоловський С.Р. Конфліктологія. Київ: Університетська книга, 2021. 240 с.
6. Тихомирова Є.Б. Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: підручник. Київ: Університетська книга, 2023. 240 с.

Допоміжні

1. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
2. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник. ЦУЛ, 2021. 168 с.

Інформаційні ресурси

1. Котенко А. Вебінар «Конфлікт Уникати або вирішувати». URL: <https://www.youtube.com/watch?v=Dr7cZVY0wn0> (дата звернення 19.02.2025).
2. Кремса І. Внутрішній конфлікт. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=QCDFfJ8KhW4> (дата звернення 20.05.2025).

3. Лубяна О. Вебінар «Конфлікти та способи їх вирішення». URL: <https://www.youtube.com/watch?v=cgXpCUpNW1M&t=3422s> (14.05.2025).
4. Людвик І. Сімейні конфлікти. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=4YNCYoDh96Y> (дата звернення 10.02.2025).
5. Приклад конфлікту URL: <https://www.youtube.com/watch?v=P1900TBJ7q8> (дата звернення 12.05.2025).
6. Шитов Е. Конфлікти й стресостійкість. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=eqh7ajAMW5A&t=561s> (02.04.2025).