



СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «Психологія конфлікту»

Ступінь вищої освіти - Магістр
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»
Рік навчання 2, семестр 3
Форма навчання денна
Кількість кредитів ЄКТС 4
Мова викладання українська

Лектор курсу
Контактна інформація
лектора (e-mail)

Омельченко Людмила Миколаївна
omelchenko2006@nubip.edu.ua

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Психологія конфлікту – вибіркова дисципліна, що має на меті формування компетентностей, необхідних для соціальної інтеграції, професійної адаптації, ефективної міжособистісної взаємодії майбутніх фахівців. Завдання курсу: 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. Форма підсумкового контролю – екзамен.

Компетентності ОП:

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

загальні компетентності (ЗК):

- здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів). (ЗК1);

- здатність працювати в команді. (ЗК4);

спеціальні (фахові) компетентності (СК):

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

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

Програмні результати навчання (ПРН) ОП:

- 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).

Тема	Години (лекції/ практичні / самостій на работ)	Результати навчання	Завдання	Оцінюван я
Модуль 1. Теоретичні засади конфліктології				
Тема 1. Психологія конфлікту як галузь психологічного вчення	2/2/8	Розуміти сутність психології конфлікту як галузі психології; її зв'язок з іншими науками. Усвідомлювати практичну значущість психології конфлікту	Аналіз концептуальних засад психології конфлікту, основних методів конфліктології	1. Перевірка завдань практичного заняття 1 - 6 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 8 б.
Тема 2-3. Природа міжособистісних конфліктів	4/4/16	Розуміти сутність соціального конфлікту, знати його основні елементи, уміти аналізувати конфліктні ситуації, конструктивно взаємодіяти з опонентом у конфліктній ситуації	Кейс (аналіз конфліктних ситуацій: обґрунтування моделі аналізу, визначення елементів міжособистісного конфлікту), створення Я-повідомлень	1. Перевірка завдань практичного заняття 2 6 б., практичного 3 – 6 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 16 б.
Тема 4. Внутрішньоособистісний конфлікт	2/2/8	Розуміти природу внутрішньоособистісного конфлікту. Знати умови й чинники внутрішньоособистісного конфлікту. Уміти застосовувати психотехніки емоційного відреагування	Виконання індивідуальних завдань на самодіагностику психоемоційного стану, вправ на емоційне відреагування конфліктів	1. Перевірка завдань практичного заняття 4 6 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 8 б.
Тема 5. Особистість і конфлікт	2/2/8	Знати структуру особистості. Розуміти суб'єктивні чинники конфліктності особистості. Уміти здійснювати самодіагностику особистісних особливостей рівня прояву конфліктності, тип конфліктної поведінки	Виконання завдань на самодіагностику індивідуальних особистісних особливостей	1. Перевірка завдань практичного заняття 5 - 6б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 8 б.
Контрольна модульна робота № 1			Виконання тестових завдань	30 б.
Модуль 2. Конфлікти в різних сферах міжособистісної та міжгрупової взаємодії				
Тема 6. Сімейні конфлікти	2/2/8	Знати визначення поняття «сім'я», основні соціально-психологічні ознаки сімейного спілкування та взаємодії, чинники, що зумовлюють	Виконання завдань на розвиток уміння аналізувати сімейні конфлікти	1. Перевірка завдань практичного заняття 6—6 б.

		сімейні конфлікти. Уміти аналізувати подружню взаємодію, конструктивно вирішувати конфліктні ситуації, прогнозувати суперечності, запобігати їх появі		2. Перевірка завдань самостійної роботи 8 б.
Тема 7. Педагогічні конфлікти	2/2/8	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	Завдання на аналіз конфліктних педагогічних ситуацій, розробка стратегії конструктивної поведінки учасників	1. Перевірка завдань практичного заняття 7-6 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 8 б.
Тема 8. Організаційні конфлікти	2/2/8	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	Аналіз організаційних конфліктів, виконання завдань на розвиток комунікативної компетентності здобувачів	1. Перевірка завдань практичного заняття 8-6 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 8 б.
Тема 9-10. Психологія управління конфліктами	4/4/16	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	Завдання на аналіз стилів поведінки суб'єктів організаційних конфліктів, розроблення рекомендацій щодо конструктивної поведінки в конфлікті, виконання кейсу «Вирішення конфліктів»	1. Перевірка завдань практичного заняття 9-6 б., практичного заняття 10-6 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 16 б.
Контрольна модульна робота № 2			Виконання тестових завдань	30 б.
Всього за навчальну роботу				70 б.
Екзамен				30 б.
Всього за курс				100 б.

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перекладання	Роботи, що здаються із запізненням, без поважних причин, оцінюються нижче. Перескладання модулів можливе за наявності поважних причин (наприклад, через хворобу).
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені. У курсових роботах обов'язкова наявність коректних посилання на використану літературу.
Політика щодо відвідування:	Відвідування занять є обов'язковим. У разі наявності об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в онлайн формі за погодженням із деканом факультету).

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ СТУДЕНТІВ

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	Заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Долінська Л.В., Матяш-Заяць Л.П. Психологія конфлікту: навчальний посібник. Київ: Каравела, 2019. 304 с.
2. Кавіліна 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=cgXpCUrNW1M&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)