



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Психологія конфлікту»

Ступінь вищої освіти - Магістр

Спеціальність **241 «Готельно-ресторанна справа»**

Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»

Рік навчання 1, семестр 2

Форма навчання денна

Кількість кредитів ЄКТС 5

Мова викладання українська

Лектор курсу
Контактна інформація
лектора (e-mail)
URL ЕНК на
навчальному порталі
НУБіП України

Омельченко Людмила Миколаївна

omelchenko2006@nubip.edu.ua

<https://elearn.nubip.edu.ua/mod/page/view.php?id=391273>

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ 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 навчальної дисципліни:

інтегральна компетентність (ІК): здатність виявляти, досліджувати, вирішувати проблемні та конфліктні ситуації в професійній взаємодії, запобігати деструктивним конфліктам, налагоджувати ефективну комунікацію у закладах сфери обслуговування і при обслуговуванні споживачів.

загальні компетентності (ЗК):

- здатність працювати в команді (ЗК 4);
- здатність приймати обґрунтовані рішення (ЗК 7);
- здатність працювати в міжнародному контексті (ЗК 8).

спеціальні компетентності (СК):

- здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу (СК 2);
- здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами (СК 6);
- здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу (СК 10).

Програмні результати навчання навчальної дисципліни:

- 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/ практич ні)	Результати навчання	Завдання	Оцінюван ня
Модуль 1. Теоретичні засади конфліктології				
Тема 1. Психологія конфлікту як галузь психологічного вчення	2/2	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 - 5 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 5 б.
Тема 2. Поняття про конфлікт	2/2	Розуміти сутність поняття «конфлікт», знати психологічні концепції трактування конфлікту, уміти визначити психологічні ознаки конфлікту, аналізувати просторові, часові, системні межі конфлікту	Завдання на визначення ознак конфліктів (у запропонованих ситуаціях), аналіз психоемоційних станів учасників конфлікту (аналіз відеоконтенту), самоаналіз міжособистісного сприйняття у конфліктній ситуації (методика в модифікації О.В.Місенко)	1. Перевірка завдань практичного заняття - 5 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 5 б.
Тема 3-4. Структура конфлікту, причини, суб'єкти конфліктної взаємодії.	4/4	Знати основні елементи конфлікту, уміти застосовувати різні наукові підходи до їх визначення, 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 3 - 5 б., заняття 4 - 5 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 10 б.
Тема 5. Динаміка конфлікту	2/2	Знати стадії розвитку конфлікту, уміти аналізувати їх ознаки,	Завдання на визначення динамічних особливостей	1. Перевірка завдань практичного

		прогнозувати можливі варіанти розв'язання.	конфліктної взаємодії, самоаналіз емоційного інтелекту (тесн Н. Голла)	о заняття - 5 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 5 б.
Тема 6. Функції і класифікація конфліктів	2/2	Розуміти причини і значення конфліктної взаємодії в закладах готельно-ресторанної сфери, уміти аналізувати конструктивні й деструктивні функції конфліктів	Аналіз конфліктних ситуацій та функцій конфліктів в організаціях (робота з кейсом)	1. Перевірка завдань практичного заняття - 5 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 5 б.
Тема 7. Особистість і конфлікт	2/2	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 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 5 б..
Контрольна модульна робота № 1			Виконання тестових завдань	30 б.
Модуль 2. Конфлікти в різних сферах міжособистісної та міжгрупової взаємодії				
Тема 8. Внутрішньоособистісний конфлікт	2/2	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 - 5 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 4 б.
Тема 9. Психологічні особливості переговорного процесу	2/2	Знати основні засади створення сприятливого психологічного клімату в переговорному процесі, уміти застосовувати техніки активного слухання, уміти застосовувати техніки ефективної аргументації	Завдання на визначення помилок учасників переговорного процесу в міжкультурній взаємодії; участь студентів у дискусії.	1. Перевірка завдань практичного заняття - 5 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 4 б.
Тема 10. Процедура переговорного процесу	2/2	Знати сутність переговорного процесу, уміти дотримуватися процедури переговорного процесу, враховувати вплив екстремальних ситуацій на переговорний процес	Завдання на визначення особливостей національних стилів поведінки в переговорному процесі	1. Перевірка завдань практичного заняття - 5 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 4 б

Тема 11. Сімейні конфлікти	2/2	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	Виконання завдань на розвиток уміння аналізувати сімейні конфлікти	1. Перевірка завдань практичного заняття - 5 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 4 б.
Тема 12. Педагогічні конфлікти	2/2	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 - 5 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 4 б.
Тема 13. Організаційні конфлікти	2/2	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 - 5 б. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 4 б
Тема 14-15. Психологія управління конфліктами	4/4	.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	1. Перевірка завдань практичного заняття 14 - 5 б, заняття 15 – 5 б.. 2. Перевірка завдань самостійної роботи 8 б

			«Вирішення конфліктів»	
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 перескладання	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. 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.

Допоміжні

1. Гірник А.М. Основи конфліктології. Київ: Вид-во «Києво-Могилянська академія». 2010. 222 с.
2. Білоконенко Л. А. Українськомовний міжособистісний конфлікт (стилістика, моделі комунікації, запобігання) : монографія. 2-е вид., перероб. і допов. Кривий Ріг, 2019. 185 с.
3. Конфліктологія / За ред. А.С. Карміна. К.: КНУ ім. Т.Шевченка, 2019. 403 с.
4. Луцишин Г.І. Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник Львів: Видавництво НУ «Львівська політехніка». 2015. 200 с.
5. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
6. Randolph Paul. The Psychology of Conflict: Mediating in a Diverse World Bloomsbury Publishing. 224p. (2016).
7. Skabelund Samantha. The psychology of conflict: mediating in a diverse world, 9 Arb. L. Rev. 231 (2017).

Інформаційні ресурси

1. Котенко А. Вебінар «Конфлікт Уникати або вирішувати». URL: <https://www.youtube.com/watch?v=Dr7cZVY0wn0> (дата звернення 19.02.2024).
2. Кремса І. Внутрішній конфлікт. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=QCDFJ8KhW4> (дата звернення 20.05.2024).
3. Лубяна О. Вебінар «Конфлікти та способи їх вирішення». URL: <https://www.youtube.com/watch?v=cgXpCUpNW1M&t=3422s> (14.05.2024).
4. Людвик І. Сімейні конфлікти. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=4YNCYoDh96Y> (дата звернення 10.02.2022).
5. Приклад конфлікту URL: <https://www.youtube.com/watch?v=P1900TBJ7q8> (дата звернення 12.05.2024).
6. Шитов Е. Конфлікти й стресостійкість. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=eqh7ajAMW5A&t=561s> (02.04.2024).