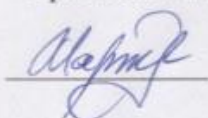


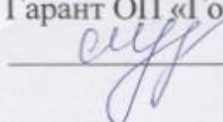
**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра психології

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Директор ННІ неперервної освіти і туризму
Іван ГРИЦЕНКО
«06» травня 2024 р.

РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО
на засіданні кафедри психології
Протокол № 10 від «30» травня 2024 р.


Завідувача кафедри
Ірина МАРТИНЮК

«РОЗГЛЯНУТО»
Гарант ОП «Готельно-ресторанний бізнес»

Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

**РОБОЧА ПРОГРАМА 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: доцент кафедри психології, кандидат педагогічних наук, доцент
Людмила ОМЕЛЬЧЕНКО

Київ – 2024

Опис навчальної дисципліни

Психологія конфлікту

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь	
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма	«Готельно-ресторанний бізнес»
Освітній ступінь	Магістр
Характеристика навчальної дисципліни	
Вид	Вибіркова
Загальна кількість годин	150
Кількість кредитів ECTS	5
Кількість змістових модулів	2
Курсовий проект (робота) (за наявності)	
Форма контролю	Екзамен
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання	
	денна форма навчання
Рік підготовки (курс)	1
Семестр	2
Лекційні заняття	30 год.
Практичні, семінарські заняття	30 год.
Лабораторні заняття	-
Самостійна робота	90
Індивідуальні завдання	-
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	4

1. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

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

Завдання навчальної дисципліни:

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.

Набуття компетентностей:

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 крос-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 (ПРН):

- 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).

2. 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	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							
Тема 2. Поняття про конфлікт	2	9	2	2			5							
Тема 3-4. Структура конфлікту, причини, суб'єкти конфліктної взаємодії.	3-4	24	4	4			14							
Тема 5. Динаміка конфлікту.	5	10	2	2			6							
Тема 6. Функції і класифікація конфліктів.	6	10	2	2			6							
Тема 7. Особистість і конфлікт.	7	12	2	2			8							
Разом за змістовим модулем 1		73	14	14			45							
Модуль 2.														
Конфлікти в різних сферах міжособистісної та міжгрупової взаємодії														
Тема 8. Внутрішньоособистісний конфлікт	8	10	2	2			6							
Тема 9. Психологічні особливості переговорного процесу	9	9	2	2			5							
Тема 10. Процедура переговорного процесу.	10	10	2	2			6							

Тема 11. Сімейні конфлікти	11	9	2	2			5					
Тема 12. Педагогічні конфлікти	12	10	2	2			6					
Тема 13. Організаційні конфлікти	13	9	2	2			5					
Тема 14-15. Психологія управління конфліктами	14-15	20	4	4			12					
Разом за змістовим модулем 2		77	16	16			45					
Разом		150	30	30			90					

3. Теми 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. Комуникативна компетентність керівника	2
8	Психотехніки врегулювання, психопрофілактики конфліктів, запобігання конфліктам	4
Разом		30

4. 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

5. Засоби діагностики результатів навчання:

- екзамен;
- залік;
- модульні тести;
- захист практичних робіт.

6. Методи навчання:

- словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);
- практичний метод (лабораторні, практичні заняття);
- наочний метод (метод ілюстрацій, метод демонстрацій);
- робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату);
- відеометод (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);
- самостійна робота (виконання завдань).

7. Методи оцінювання

- екзамен;
- залік;
- усне або письмове опитування;
- модульне тестування;
- командні проєкти;
- есе;
- захист практичних робіт;
- презентації та виступи на наукових заходах.

8. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти. Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 чинного «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України»

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

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

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.

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=cgXpCUrNW1M&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).