



СИЛАБУС КУРСУ

«КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

2022/2023 н.р.

Ступінь вищої освіти - бакалавр
Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа
Компонент освітньої програми – вибіркова дисципліна

Рік підготовки - 2 (3) рік, семестр – III(V)-IV(VI)
Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська
Дні занять: згідно розкладу
Консультації: згідно розкладу

Керівник курсу - Синоруб Галина Петрівна, кандидат наук із соціальних комунікацій, доцент кафедри загальної та гуманітарної підготовки

Контактна інформація: sunoryb@ukr.net

АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

«Конфліктологія» – вибіркова навчальна дисципліна, що спрямована на формування фахових компетентностей щодо навичок подолання психологічних труднощів у конфліктних умовах, попередження, вирішення конфліктів із метою забезпечення успішної реалізації професійних завдань.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є набуття теоретичних знань та практичних навичок майбутніх фахівців із конструктивного вирішення конфліктів у сфері обслуговування шляхом застосування відповідних методів управління ними.

Дисципліна орієнтується на формування професійної конфліктологічної компетентності, конфліктологічної культури для конструктивної соціальної та професійної взаємодії, зокрема у контексті управлінської діяльності, конструктивного вирішення та попередження конфліктів у сфері обслуговування.

СТРУКТУРА КУРСУ ТА ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
32/26	Змістовий модуль 1. Поняття про конфлікт		
6/4	Тема 1. Конфліктологія як наука.	Знати особливості конфліктології та її значення у сфері обслуговування, розуміти методи дослідження конфліктології та сучасні концепції конфліктів.	Питання, ситуації для аналізу.
8/6	Тема 2. Поняття, функції і типологія конфліктів.	Знати ознаки конфлікту та його психологічні складові, розуміти мотиви сторін, цінності, потреби, мету, позицію, визначати типи соціально-психологічних виробничих конфліктів у сфері обслуговування.	Питання, практичні завдання.
6/6	Тема 3. Причини конфлікту та його структура.	Вміти аналізувати причини виникнення конфліктів, засвоїти структуру конфлікту, розуміти об'єктивні та суб'єктивні елементи структури конфлікту.	Захист міні-проектів, питання.
8/6	Тема 4. Внутрішньоособистісний конфлікт.	Засвоїти основні концепції внутрішньоособистісних конфліктів, виявляти причини внутрішньоособистісних конфліктів, розуміти їх наслідки, знати способи, умови попередження та шляхи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів.	Питання, практичні завдання.

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
4/4	Тема 5. Міжособистісні конфлікти.	Розуміти особливості міжособистісних конфліктів у готельно-ресторанній справі, знати їх функції та стратегії поведінки, засвоїти способи управління міжособистісними конфліктами.	Питання, тести, МК 1.
24/18	Змістовий модуль 2. Моделі розвитку та функціонування конфліктів		
8/6	Тема 6. Основні періоди та етапи конфлікту. Форми конфлікту.	Засвоїти моделі розвитку конфлікту, форми протікання та завершення конфлікту, розуміти співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.	Питання, практичні завдання/задачі.
8/6	Тема 7. Поведінка людей в конфлікті. Типи конфліктних особистостей.	Засвоїти типи конфліктних особистостей у залежності від соціальних ролей у сфері обслуговування, класифікувати форми поведінки та розуміти суб'єктивні чинники конфліктної поведінки людини.	Питання, практичні завдання/задачі.
8/6	Тема 8. Конфлікти в ділових відносинах.	Знати види конфліктів в організації, розуміти функціональну спрямованість конфліктів в організації та причини ділових конфліктів.	Реферати-повідомлення, питання, тести, задачі, МК 2.
32/18	Змістовий модуль 3. Механізми вирішення конфліктів		
8/4	Тема 9. Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті як основа партнерства.	Засвоїти техніку ефективного спілкування, вміти застосовувати технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті, застосовувати прийоми і засоби попередження конфліктів у готельно-ресторанній сфері.	Питання, кейси, практичні завдання/задачі.
8/4	Тема 10. Управління конфліктами.	Знати сутність та особливості управління конфліктами в сфері обслуговування, здійснювати картографічний аналіз конфлікту, застосовувати ефективні методи управління конфліктами.	Реферати-повідомлення, питання, практичні завдання/задачі.
8/4	Тема 11. Група і партнерські відносини.	Здійснювати оцінку конфліктних взаємостосунків у групах, розуміти групові норми як регулятори внутрішньогрупового спілкування, аналізувати етапи управління міжгруповими конфліктами, обґрунтовувати технології регулювання конфлікту.	Питання, практичні завдання/задачі.
8/6	Тема 12. Подолання конфліктів в суспільстві як необхідна умова гармонійних відносин.	Розуміти специфіку конфліктів різних сфер суспільного життя, концепцію та технології превентивних дій, засвоїти норми поведінки керівника та шляхи попередження конфліктів.	Реферати-повідомлення, питання. МК 3. ІНДЗ

ПОЛІТИКА ПРОВЕДЕННЯ АУДИТОРНИХ ЗАНЯТЬ

Для якісного засвоєння курсу необхідна систематична та усвідомлена робота студентів в усіх видах навчальної діяльності: лекції, практичні заняття, консультації, самостійна робота як індивідуальна, так і під керівництвом викладача.

При проведенні аудиторних занять домінуючими є проблемні, індивідуально-диференційовані, особистісно-орієнтовані форми проведення занять та технології компетентнісного навчання.

При проведенні практичних занять використовуються різні активності: евристичні бесіди, дискусії, ділові ігри, ситуативні кейси, розв'язування практичних задач, тренінгові вправи.

На лекціях у формі активної бесіди з елементами дискусії та тренінгу розглядаються основні теоретичні положення теми, які вимагають роз'яснення та уточнення з боку викладача. На лекціях вимагається активна участь студентів у обговоренні ключових положень теми, ведення стислого конспекту лекції.

Теоретичні знання, отримані студентами під час лекцій, обговорюються більш детально на практичних заняттях у формі міні-дискусій, представлення міні-проектів, заслуховування та аналізу тематичних доповідей та рефератів, а також шляхом аналізу кейсів та розв'язання ситуативних задач.

В процесі практичного заняття студенти вчаться формулювати свою точку зору, логічно викладати матеріал, підбирати докази у підтвердження своїх думок, а також мистецтву самопрезентації та красномовству, організації та проведенню ділових прийомів, вирішення конфліктних ситуацій, засвоюють стандарти етикету, етики спілкування.

Питання для обговорення, практичні та індивідуальні завдання для підготовки до практичних занять, конкретні вимоги до окремих тем занять подані у відповідних методичних вказівках, які розміщені у електронному форматі за адресою <http://moodle.gi.edu.ua/course/view.php?id=490>.

ВИМОГИ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Основним завданням самостійної роботи студентів є набуття навичок самостійного опрацювання фахових інформаційних джерел та оволодіння практичними навичками дотримання етичних стандартів у готельно-ресторанній сфері в умовах сучасного ринку послуг.

Самостійна робота студентів організовується шляхом видачі індивідуального переліку питань і практичних завдань із кожної теми, які не виносяться на аудиторне опрацювання. Крім того, з деяких тем передбачається написання рефератів, міні-проектів. Обсяг самостійної роботи визначається кількістю годин, передбачених робочою програмою.

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ ТА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою відповідно до **Положення про оцінювання навчальних досягнень студентів за кредитно-модульною системою**.

Оцінювання знань студентів із навчальної дисципліни здійснюється шляхом проведення контрольних заходів, які включають:

- *поточний контроль,*
- *модульний контроль,*
- *виконання індивідуального навчально-дослідного завдання.*

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку знань студентів із окремих тем та рівня їх підготовленості до виконання конкретної роботи.

Ключовими формами та методами демонстрації студентами результатів навчання при поточному контролі є:

- робота в малих групах, що полягає в спільному опрацюванні студентами окремих проблемних, конфліктних питань із наступною демонстрацією результатів та засвоєння навчального матеріалу;
- презентація та самопрезентація - виступи перед аудиторією для представлення себе та власних доповідей, висвітлення окремих питань, індивідуальних завдань, реферативних досліджень, захист міні-проектів тощо;
- дискусія - обґрунтування власної позиції у вирішенні проблемних, конфліктних питань;
- кейс-метод - аналіз конкретних ситуацій, що дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності.

Модульний контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практичних занять із певного змістового модуля.

Основною формою модульного контролю є завдання, які включають як і перевірку теоретичних положень курсу, так і розв'язування практичних завдань.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) студенти виконують самостійно під керівництвом викладача. Як правило, індивідуальні завдання можуть бути груповими, так і виконуватися окремо кожним студентом.

ІНДЗ є видом поза аудиторної індивідуальної роботи студента навчального, навчально-дослідницького характеру, яке використовується в процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується оцінюванням. Це завершена теоретична або практична робота в межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, вмінь і навичок, отриманих у процесі лекційних, практичних занять, охоплює тему, декілька тем або зміст навчальної дисципліни в цілому.

ТАБЛИЦЯ розподілу балів за підсумковими контрольними заходами та відповідними ваговими коефіцієнтами

	Модуль 1 (поточне опитування)	Модуль 2 (підс. мод. контроль)	Модуль 3 (ІНДЗ)	Підсумкова оцінка
Вагові коефіцієнти, %	70	20	10	100
Розрахунок оцінки в балах	80	83	70	80

Приклад розрахунку підсумкової оцінки в балах:

$$O = 80 \cdot 0,4 + 85 \cdot 0,2 + 90 \cdot 0,1 + 80 \cdot 0,3 = 82$$

Студенти як відповідальні учасники освітнього процесу дотримуються норм **академічної доброчесності**, усвідомлюють наслідки її порушення, що визначаються **Положенням про академічну доброчесність у Галицькому коледжі імені В'ячеслава Чорновола**.

Письмові роботи, презентації перевіряються на наявність плагіату й допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 25%.

Списування під час контрольних заходів та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).

ПОЛІТИКА ЩОДО ВІДВІДУВАННЯ, ДЕДЛАЙНІВ ТА ПЕРЕСКЛАДАННЯ

Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, відрядження, участь у науково-дослідницьких заходах, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу. Пропущені заняття та незадовільні оцінки (поточний контроль, ПМК) повинні бути відпрацьовані згідно графіку консультацій викладача.

ІНДЗ, ПМК, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (до 10 балів).

До початку сесії студенти повинні виконати усі підсумкові контрольні заходи і отримати по кожному з Модулів 1, 2, 3 не менше 60 балів.

Студент має право оскаржити оцінку, отриману за результатами підсумкового семестрового контролю у формі іспиту (крім незадовільної оцінки). Такі випадки регулюються **Положенням про апеляцію результатів підсумкового контролю знань студентів**. Перескладання незадовільних оцінок здійснюється відповідно до **Порядку ліквідації академічної заборгованості у Галицькому коледжі імені В'ячеслава Чорновола**.

ЛІТЕРАТУРНІ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА КУРСУ

1. Баглай О. І. Виникнення та подолання міжкультурних конфліктів у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму / О. І. Баглай, А. А. Тучапець // 36. міжнародної наук.-практ. конф. «Стратегія інвестиційного розвитку економіки України в умовах глобалізації: стан та шляхи становлення» (Львів, 23 березня, 2017р.). М-во освіти і науки України, Львів. ін-т економіки і туризму. Львів : ЛІЕТ, 2017. С. 35-41.
2. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп, К.: Знання, 2013. 407 с.
3. Дорожинська Ю. Ю., Боковець В. В. Медіація як спосіб регулювання конфліктів у закладах ресторанного господарства / Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції "Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами" (м. Луцьк, 8.12.2016 р.), Луцьк: Луцький НТУ, 2016. Ч.4. С.82-85.
4. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України / Г. І. Луцишин, Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2015. 200 с.
5. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.
6. Профілактика та вирішення конфліктів: методичний посібник / Укладач: Виноградова В. Є., Київ, Видавництво КМЦППК, 2013. 40 с.
7. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. URL: http://pidruchniki.com/85366/psihologiya/peregovori_universalniy_metod_rozvyazannya_konfliktiv
8. Свидрук І. І., Миронов Ю. Б. Психологія управління та конфліктологія. Підручник. Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. 320 с.
9. Убейволк О. О. Конфлікт як прояв соціальної комунікації. Грані: альманах, № 5(73), 2010. С. 107–111.
10. Фесенко Г. Г. Психологія управління та конфліктологія: конспект лекцій (для студентів спеціальності 8.14010101 «Готельна і ресторанна справа»): навч. посіб. Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х.: ХНУМГ, 2013. 132 с. URL: <http://eprints.kname.edu.ua/35075/1/2013%20%D0%9B%20BF%D0%B5%D1%87.%2058%D0%9B%20%D0%9F%D0%A3%D1%96%D0%9A.pdf>.

СХЕМА ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

I СЕМЕСТР

	1 тиждень	2 тиждень	3 тиждень	4 тиждень	5 тиждень	6 тиждень	7 тиждень	8 тиждень	9 тиждень	10 тиждень	11 тиждень	12 тиждень	13 тиждень	14 тиждень	15 тиждень	16 тиждень	17 тиждень
Лекції	Л	Л		Л	Л			Л			Л	Л			Л		
Практичні			П			П	П		П	П			П	П		П	
Контроль знань																	МК 1

Л – лекційне заняття

П – практичне заняття

МК – модульний контроль

II СЕМЕСТР

	1 тиждень	2 тиждень	3 тиждень	4 тиждень	5 тиждень	6 тиждень	7 тиждень	8 тиждень	9 тиждень	10 тиждень	11 тиждень	12 тиждень	13 тиждень	14 тиждень
Лекції	Л	Л	Л		Л	Л		Л	Л	Л	Л	Л	Л	
Практичні	П	П	П	П	П	П	П	П	П	П	П	П	П	П
Контроль знань							МК 2						ІНДЗ	МК 3 залік

Л – лекційне заняття

П – практичне заняття

МК – модульний контроль

ІНДЗ – індивідуальне навчально-дослідне завдання

Залік