



Міжнародний гуманітарний університет
Факультет менеджменту, готельно-ресторанної справи та туризму
Кафедра менеджменту

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Конфліктологія

Галузь знань
Спеціальність
Назва освітньої програми
Рівень вищої освіти

18 Виробництво та технології
181 Харчові технології
Ресторанні технології
перший (бакалаврський) рівень

Розробники і викладачі	Контактний тел.	E-mail
доцент кафедри менеджменту к.пед.н., доцент Шинкаренко Лариса Василівна	050-863-97-11	shinkar@te.net.ua

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Дисципліна «Конфліктологія» присвячена питанням вивчення основ теорії конфліктології, видам і методам розв'язання конфліктних ситуацій у сфері професійної діяльності, зокрема у галузі харчових технологій.

Метою курсу «Конфліктологія» є формування у студентів уявлення про теоретичні основи та закономірності функціонування конфліктологічної науки, вивчення її специфіки; розкриття принципів пізнання конфліктів, причин виникнення, етапів протікання і визначення способів їх завершення; набуття знань у дослідженні конфліктів у різних сферах життєдіяльності людей; вміння формувати механізми та технології їх врегулювання та розв'язання і своєчасного попередження; здатність прогнозувати розвиток соціальних конфліктів.

Дисципліна «Конфліктологія» дає можливість сформувати систему знань про соціально-психологічні особливості взаємодії людей у різних соціальних об'єднаннях, про закономірності, механізми, етапи розвитку конфліктної взаємодії як на рівні однієї особистості, так і на рівні міждержавних відносин, про вплив на виникнення конфліктів психологічних особливостей людини та факторів макросоціального характеру.

2. ОЧІКУВАНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ, ЯКІ ПЛАНУЄТЬСЯ СФОРМУВАТИ ТА ДОСЯГНЕННЯ ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

У процесі реалізації програми дисципліни «Конфліктологія» формуються наступні компетентності із передбачених освітньою програмою:

Інтегральна компетентність:

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми технічного і технологічного характеру, що характеризуються комплексністю та невизначеністю умов у виробничих умовах підприємств харчової промисловості та ресторанного господарства та у процесі навчання, що передбачає застосування теоретичних основ та методів харчових технологій.

Загальні компетентності:

ЗК 2. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 3. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.

ЗК 7. Здатність працювати в команді.

ЗК 13. Здатність реалізувати свої права та обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини та громадянина в Україні

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 12. Здатність формувати комунікаційну стратегію в галузі харчових технологій, вести професійну дискусію.

Навчальна дисципліна «Конфліктологія» забезпечує досягнення програмних результатів навчання (ПРН), передбачених освітньою програмою:

ПРН 19. Підвищувати ефективність роботи шляхом поєднання самостійної та командної роботи.

ПРН 22. Здійснювати ділові комунікації у професійній сфері українською та іноземною мовами.

ПРН 26. Формувати і відстоювати власну світоглядну та громадську позицію, діяти соціально відповідально та свідомо.

3. ОБСЯГ ТА ОЗНАКИ КУРСУ

Загалом		Вид заняття (денне відділення / заочне відділення)			Ознаки курсу		
ЄКТС	годин	Лекційні заняття	Практичні заняття	Самостійна робота	Курс, (рік навчання)	Семестр	Обов'язкова / вибіркова
6	180	30/ 10	30 / 10	120/160	2	3	вибіркова

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				Заочна форма			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		лекц.	прак	сам. роб.		лекц.	прак	сам. роб.
Тема 1. Предмет, завдання, основні поняття та категорії дисципліни «Конфліктологія».	26	4	4	18	26	1	1	24
Тема 2. Причини виникнення конфліктів та конфліктогенні фактори.	24	4	4	16	26	1	1	24
Тема 3. Характеристика конфлікту.	26	4	4	18	26	1	1	24
Тема 4. Динаміка та механізми розвитку конфлікту.	26	4	4	18	24	1	1	22
Тема 5. Методи та форми управління конфліктами.	26	4	4	18	26	2	2	22
Тема 6. Стратегії розв'язання конфліктів.	24	4	4	16	26	2	2	22
Тема 7. Роль керівника в управлінні конфліктами.	28	6	6	16	26	2	2	22
Усього годин	180	30	30	120	180	10	10	160
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ - ЗАЛІК								

5. ТЕХНІЧНЕ Й ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ / ОБЛАДНАННЯ

Студенти отримують теми та питання курсу, основну і додаткову літературу, рекомендації, завдання та оцінки за їх виконання як традиційним шляхом, так і з використанням університетської платформи он-лайн навчання на базі Moodle. Окрім того, практичні навички у пошуку та аналізу інформації за курсом, з оформлення індивідуальних завдань, тощо, студенти отримують, користуючись університетськими комп'ютерними класами та бібліотекою.

6. САМОСТІЙНА РОБОТА

До самостійної роботи студентів щодо вивчення дисципліни «Конфліктологія» включаються:

1. Знайомство з науковою та навчальною літературою відповідно зазначених у програмі тем.
2. Опрацювання лекційного матеріалу.
3. Підготовка до практичних занять.
4. Консультації з викладачем протягом семестру.
5. Самостійне опрацювання окремих питань навчальної дисципліни.
6. Підготовка та виконання індивідуальних завдань у вигляді есе, рефератів тощо.
7. Підготовка до підсумкового контролю.

Тематика та питання до самостійної підготовки та індивідуальних завдань

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Предмет, завдання, основні поняття та категорії дисципліни «Конфліктологія». Реферат 1. Конфлікт та його складові. 2. Класифікація конфліктів. 3. Об'єкт конфлікту: сутність і значення. 4. Конфліктна ситуація та інцидент. 5. Конструктивні та деструктивні функції конфлікту. 6. Причини внутрішньо особистісного конфлікту. 7. Характеристика стадій розвитку конфліктної ситуації. 8. Характеристика дисфункціональної функції конфлікту. 9. Стрес і конфлікт: взаємозв'язок і взаємовплив. 10. Типи міжособистісних конфліктів. 11. Умови розростання конфлікту.	18	24
2	Тема 2. Причини виникнення конфліктів та конфліктогенні фактори. Реферат 1. Становлення конфліктології як прикладної науки 2.Різноманітні класифікації конфліктів, виявлення різних аспектів конфліктів. 3.Соціальна психологія – теоретичне підґрунтя конфліктології. 4.Сфери застосування знань з конфліктології. 5.Конфлікт – явище між особистісних і групових відносин. 6. Конфлікт як форма комунікації. 7. Конфлікт як реакція на травмуючи ситуації. 9. Процесуальна природа конфлікту. 10. Конфліктологія, становлення, групова динаміка, особистісні конфлікти.	16	24
3	Тема 3. Характеристика конфлікту. Реферат 1. Негативні наслідки конфлікту для особистості. 2. Основні причини конфлікту між групою і особистістю. 3. П'ять стратегій поведінки особистості в конфлікті. 4. Стратегія ухилення від конфлікту: сутність та характеристика. 5. Основні рекомендації щодо використання стратегії суперництва.	18	24

4	Тема 4. Динаміка та механізми розвитку конфлікту. Реферат 1. Стратегія співробітництва: сутність та характеристика. 2. Компроміс як оптимальне вирішення конфлікту: сутність та характеристика. 3. Основні рекомендації щодо використання стратегії пристосування. 4. Типи людей, відповідних п'яти стратегіям. 5. Причини виникнення міжгрупового конфлікту. 6. Форми поведінки особистості при виході із стресу.	18	22
5	Тема 5. Методи та форми управління конфліктами. Реферат 1. Модель розв'язання конфліктів. 2. Типові конфлікти в трудовому колективі. 3. Три рівні розв'язання конфліктів в трудовому колективі. 4. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів «по вертикалі». 5. Причини інноваційних конфліктів.	18	22
6	Тема 6. Стратегії розв'язання конфліктів. Реферат 1. Мета прогнозування та профілактики конфліктів. 2. Етапи вирішення конфліктних ситуацій. 3. Особливості ділового спілкування. 4. Загальні правила проведення переговорів.	16	22
7	Тема 7. Роль керівника в управлінні конфліктами. Реферат 1. «Вертикальні» і «горизонтальні» конфлікти в колективі. 2. Типові помилки керівника в оцінці підлеглих. 3. Причини виникнення стресів на виробництві та напрями їх профілактики. 4. Прогнозування конфліктних ситуацій: сутність та значення.	16	22
Всього		120	160

7. ВИДИ ТА МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Види контролю	Складові оцінювання
поточний контроль, який здійснюється у ході: проведення практичних (лабораторних) занять, виконання самостійної роботи, індивідуальних завдань, дослідна робота здобувача тощо	100%

Методи діагностики знань (контролю)	фронтальне опитування; наукова доповідь, реферати, усне повідомлення, індивідуальне опитування; робота у групах; ділова гра, розв'язання ситуаційних завдань, кейсів, практичних завдань, залік
-------------------------------------	---

8. ОЦІНЮВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ТА ФАХОВОЇ ПЕРЕДВИЩОЇ ОСВІТИ ЗА НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ У МІЖНАРОДНОМУ ГУМАНІТАРНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ

ЗАЛІК

<i>Поточний контроль</i>			
Види роботи	Планові терміни виконання	Форми контролю та звітності	Максимальний відсоток оцінювання
Систематичність і активність роботи на практичних (лабораторних) заняттях			
1.1. Підготовка до практичних (лабораторних) занять	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час практичних (лабораторних) занять	60
Виконання завдань для самостійного опрацювання			
1.2. Індивідуальне тестування, завдання, підготовка реферату (есе) за заданою тематикою	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ¹ , перевірка конспектів навчальних текстів тощо	20
Виконання індивідуальних завдань, дослідна робота здобувача			
1.3. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Обговорення результатів проведеної роботи під час аудиторних занять, наукових конференцій та круглих столів.	20
Разом балів за поточний контроль			100
<i>Загальний результат оцінювання</i>			100

Поточний контроль знань здобувачів освіти при формі контролю залік (максимум 100 балів) оцінюється за шкалою («2», «3», «4», «5»), з обов'язковим переведенням балів за кожний вид роботи таким чином:

- за підготовку до аудиторних занять (максимум 60 балів) здобувачу освіти необхідно мати не менше 1/2 оцінок від загальної кількості практичних (лабораторних) занять, для переведу балів за підготовку до аудиторних занять середньоарифметична оцінка множиться на коефіцієнт 12;
- за виконання завдань для самостійного опрацювання (тестування, завдання, підготовка реферату (есе) за заданою тематикою) (максимум 20 балів) здобувачу освіти необхідно мати не менше 1/2 оцінок від загальної кількості програмного матеріалу, що виноситься на самостійне вивчення, для переведу зазначених балів середньоарифметична оцінка множиться на коефіцієнт 4;

¹ Індивідуально-консультативна робота викладача зі здобувачами

- за інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовку наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо (максимум 20- балів) здобувачу освіти необхідно мати не менше 1/2 оцінок від загальної кількості інших видів індивідуальних завдань, для переводу балів середньоарифметична оцінка множиться на коефіцієнт 4.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗА ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ

- «2»- виставляється за неправильну відповідь (письмову роботу), яка не відповідає змісту теми та свідчить про нерозуміння її основних положень;
- «3» - виставляється за відповідь (письмову роботу), яка відповідає змісту теми, але є неповною і неточною у визначенні понять, свідчить про неповне розуміння основних положень навчального матеріалу, свідчить про те, що знання студента мають фрагментарний, поверховий характер;
- «4» - оцінюється правильна і обґрунтована відповідь (письмова робота), з якої видно, що студент знає й розуміє теоретичний матеріал в обсязі навчальної теми, володіє необхідними навичками, не допускає суттєвих помилок.
- «5» - оцінюється повна, правильна, ґрунтовна відповідь (письмова робота) на запитання теми, що передбачає логічність і послідовність викладу матеріалу, володіння термінологією, показує вміння повно й глибоко використовувати теоретичні знання в практичній площині.

9. КРИТЕРІЇ ЗАГАЛЬНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ (для іспиту / заліку)

Рівень знань оцінюється:

- «відмінно» / «зараховано» А - від 90 до 100 балів. Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно знаходити та опрацьовувати необхідну інформацію, демонструє знання матеріалу, проводить узагальнення і висновки. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, під час яких давав вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;
- «добре» / «зараховано» В - від 82 до 89 балів. Студент володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів, категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;
- «добре» / «зараховано» С - від 74 до 81 балів. Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, але дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, реферату та активність у науково-дослідній роботі;
- «задовільно» / «зараховано» D - від 64 до 73 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на середньому рівні, допускає помилки, серед яких є значна кількість суттєвих. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, рефератів (есе);
- «задовільно» / «зараховано» Е - від 60 до 63 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні, на всі запитання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки, має неповний конспект з завданнями до самостійної роботи.
- «незадовільно з можливістю повторного складання» / «не зараховано» FX – від 35 до 59 балів. Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.
- «незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни» / «не зараховано» F – від 0 до 34 балів. Студент не володіє навчальним матеріалом.

ТАБЛИЦЯ ВІДПОВІДНОСТІ ЗАГАЛЬНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗА РІЗНИМИ ШКАЛАМИ

100-бальною шкалою	Шкала за ECTS	За національною шкалою	
		екзамен	залік
90-100	A	Відмінно	Зараховано
82-89	B	Добре	
74-81	C		
64-73	D	Задовільно	
60-63	E		
35-59	Fx	Незадовільно	Не зараховано

10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Конфліктологія : метод. вказівки до практ. занять студентів [Електронний ресурс] спец. 073 "Менеджмент", галузь знань 07 "Управління та адміністрування" СВО "Бакалавр" / К. Б. Козак ; відп. за вип. І. І. Савенко ; Каф. менеджменту і логістики. Одеса : ОНАХТ, 2021.
<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1769262>
2. Соціологія і психологія [Текст] : навч. посіб. / Ю. Ф. Пачковський, А. Г. Хоронжий, І. О. Кулініч та ін. ; за ред. Ю. Ф. Пачковського ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. 3-тє вид., стер. Київ : Каравела, 2022. 760 с. (Українська книга). МОН.
<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.2272534>
3. Етика професійних комунікацій [Електронний ресурс] : навч. посіб. у 2-х ч. Ч. 1: Теорія / В. П. Кравченко, Л. М. Задорожня ; Центральноукр. нац. техн. ун-т. Кропивницький, 2022. 174 с.
<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.2306052>
4. Типологія конфліктних особистостей та алгоритм взаємодії з ними в робочому процесі [Текст] / К. Б. Козак, Н. М. Корсікова, В. В. Древова *Економіка харчової промисловості* : наук. журн. 2020. Т. 12, № 1. С. 45-54
<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1345483>
5. Психологія: теорія і практика [Електронний ресурс] = Psychology: Theory and Practice : навч. посіб. / І. М. Щербакова, Т. Г. Харченко ; Сум. держ. пед. ун-т ім. А. С. Макаренка, Лаб. методології практ. психології. Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2023. 364 с.
<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.2288340>
6. Загальна психологія [Текст] : підручник / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. ; Укр. держ. ун-т ім. Михайла Драгоманова. 10-тє вид. Київ : Каравела, 2024. 464 с. (Українська книга). МОН.
<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.2233162>
7. Психологія управління [Електронний ресурс] : навч.-метод. посіб. для самост. вивчення дисц. / Н. В. Старовойтенко, В. І. Осипенко, І. А. Чемерис та ін. ; Черкас. держ. технол. ун-т. Черкаси : ЧДТУ, 2020. 300 с.
<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.2133724>
8. Психологія управління [Електронний ресурс] : навч. посіб. у схемах, таблицях, коментарях / З. Р. Кісіль, Д. В. Швець ; Одес. держ. ун-т внутрішніх справ. Одеса, 2023. 208 с.
<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.2294502>

9. Психологія особистості [Електронний ресурс] : електрон. навч. посіб. комбінованого (локального та мережного) використання / М. Д. Прищак, О. В. Гречановська ; Вінниц. нац. техн. ун-т. Вінниця, 2024. 219 с.
<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.2665140>

Допоміжна

1. Конфліктологія [Текст] : навч. посіб. / Г. В. Гребеньков, І. І. Ковальова, Ю. М. Красноносів ; за ред. Г. В. Гребенькова; Донец. юрид. ін-т Луган. держ. ун-ту внутр. справ ім. Е. О. Дідоренка. Львів : Магнолія-2006, 2018. 229 с.
2. Конфліктологія з основами психології управління [Текст] : навч. посіб. / Т. В. Дуткевич ; Кам'янець-Поділ. держ. ун-т. Київ : Центр навч. літ., 2005. 456 с.
3. Конфліктологія. Курс лекцій (модульний варіант) [Текст] : навч. посіб. / В. М. Нагаєв ; Харківський нац. аграрний ун-т ім. В.В. Докучаєва. Київ : Центр навч. л-ри, 2004. 198 с.
4. Конфліктологія [Текст] : навч. посіб. / В. С. Орлянський ; Запоріж. нац. техн. ун-т. Київ : Центр навч. літ., 2007. 160 с.
5. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна ; Львів. комерц. акад. Київ : ЦУЛ, 2012. 168 с.

Нормативно-правові акти:

1. Конституція України : Закон України від 28 черв. 1996 р. № 254к/96-ВР : URL: <https://zakon.rada.gov.ua>
2. Про вищу освіту: Закон від 1 лип. 2014 р. № 1556-VII *Відомості Верховної Ради України*. 2014. № 37-38. Ст. 2004.
3. Про освіту: Закон України від 5 верес. 2017 р. № 2145-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2017. № 38-39. Ст. 380.
4. Закон України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)» від 3 березня 1998 року, № 137/98-ВР. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/137/98-%D0%B2%D1%80#Text>
5. Закон України «Про внесення змін і доповнень, що стосуються розгляду індивідуальних трудових спорів, до кодексу законів про працю Української РСР та визнання такими, що втратили чинність, деяких законодавчих актів» Закон України від 18 лютого 1992 року, № 2134-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2134-12#Text>

Інформаційні ресурси

1. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського : веб-сайт. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>.
2. Он-лайн бібліотека. URL: <http://www.lib.com.ua>.
3. <http://www.info-library.com.ua/books-book-149.html>.
4. Бібліотека Міжнародного гуманітарного університету: офіційний сайт. URL: https://mgu.edu.ua/science_library