

1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Конфліктологія – одна з вибіркових навчальних дисциплін, вивчення якої забезпечує формування у студентів умінь і навичок подолання психологічних труднощів у конфліктних умовах; попередження, вирішення конфліктів із метою забезпечення успішної реалізації професійних завдань.

В дисципліні «Конфліктологія» розглянуто поняття конфлікту, основні теоретичні положення конфліктології, класифікацію конфліктів; з'ясовано роль конфліктів у міжособистісних та ділових взаєминах; висвітлено динаміку конфліктів та параметри для проведення її аналізу, стратегії поведінки учасників конфлікту; проаналізовано способи подолання конфліктного загострення ситуації в групах, на виробництві, в управлінській діяльності; окреслено роль медіатора у вирішенні конфліктів; зацентровано увагу на природі виникнення виробничих конфліктів та способах їх розв'язання.

Конфліктологія – це навчальна дисципліна, що є складовою циклу професійної підготовки фахівців за освітнім ступенем «бакалавр» і є базою для вивчення дисциплін: Психологія і соціологія, Етикет міжособистісної комунікації в готельно-ресторанній сфері, Організація готельно-ресторанної справи, Сервіс готельного і ресторанного бізнесу, Бізнес-культура.

Метою дисципліни є формування цілісної системи знань, умінь та навичок майбутніх фахівців із конфліктології, а саме управління конфліктами у безпосередній практичній та майбутній професійній діяльності.

Завдання дисципліни полягає у формуванні, розвитку та удосконаленні фахових компетентностей, серед яких:

а) загальні компетентності:

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

б) спеціальні (фахові, предметні):

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Після вивчення навчальної дисципліни студент повинен показати такі **результати навчання:**

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Спеціальність, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів ECTS – 5	Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа	Вибіркова Мова викладання: українська
Кількість змістових модулів - 3		Рік підготовки:
Загальна кількість годин – 150 год.	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	3-й (1-й)
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 год (1 (5) сем.) 4 год.(2 (6) сем.)		Лекції: 44
		Практичні, семінарські: 44
		Самостійна робота: 62
		Вид контролю: залік

3. ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Денна форма навчання				
	всього	у тому числі			
		л	п	с	с.р.
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Поняття про конфлікт					
Тема 1. Конфліктологія як наука	10	4	2		4
Тема 2. Поняття, функції і типологія конфліктів	14	4	4		6
Тема 3. Причини конфлікту та його структура	12	2	4		6
Тема 4. Внутрішньоособистісний конфлікт	14	4	4		6
Тема 5. Міжособистісні конфлікти	8	2	2		4
Разом за змістовим модулем 1	58	16	16		26
Змістовий модуль 2. Моделі розвитку та функціонування конфліктів					
Тема 6. Основні періоди та етапи конфлікту. Форми конфлікту	14	4	4		6
Тема 7. Поведінка людей в конфлікті. Типи конфліктних особистостей	14	4	4		6
Тема 8. Конфлікти в ділових відносинах	14	4	4		6
Разом за змістовим модулем 2	42	12	12		18
Змістовий модуль 3. Механізми вирішення конфліктів					
Тема 9. Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті як основа партнерства	12	4	4		4
Тема 10. Управління конфліктами	12	4	4		4
Тема 11. Група і партнерські відносини.	12	4	4		4
Тема 12. Подолання конфліктів в суспільстві як необхідна умова гармонійних відносин	14	4	4		6
Разом за змістовим модулем 3	50	16	16		18
РАЗОМ	150	44	44		62

4. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль I. ПОНЯТТЯ ПРО КОНФЛІКТ

ТЕМА 1. Конфліктологія як наука

Конфліктологія як наука. Об'єкт і предмет конфліктології. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний). Методи дослідження конфліктології. Історія розвитку конфліктології: Стародавній світ, Середньовіччя, епоха Відродження. Становлення конфліктології як науки (Новий час, XIX –початок XX ст.): теорії Л. Козера, Р. Дарендорфа, К.Боулдінга, К. Маркса, Г. Зіммеля, Р. Дарендорфа, М. Дойча, М. Шерифа. Біхевіористичне тлумачення конфлікту, когнітивістський підхід, теорія балансу Ф. Хайдера та Т. Ньюкомба. Сучасні концепції конфліктів.

ТЕМА 2. Поняття, функції і типологія конфліктів

Конфлікт як зіткнення протилежних інтересів, поглядів; крайнє загострення суперечностей, яке призводить до ускладнень або гострої боротьби. Ознаки конфлікту. Предмет та об'єкт конфлікту. Психологічні складові конфлікту. Мотиви сторін, цінності, потреби, мета, позиція. Матеріальна, духовна, сигнальна, інформаційна, диференційна, динамічна функції конфлікту. Типи соціально-психологічних виробничих конфліктів у сфері обслуговування. Тактика і стратегія сторін. Конструктивні і деструктивні функції конфліктів.

ТЕМА 3. Причини конфлікту та його структура

Причини виникнення конфліктів. Теорії механізмів виникнення конфліктів (за формулами «А», «Б», «В»). Конфліктогени та їх класифікація. Механізми виникнення та засоби розв'язання конфліктів. Структура конфлікту. Основні учасники, групи підтримки, інші учасники конфлікту. Ініціатори конфлікту. Ранги опонентів. Застосування теорії «соціальних ролей» для визначення причин виникнення конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні елементи структури конфлікту.

ТЕМА 4. Внутрішньоособистісний конфлікт

Поняття внутрішньоособистісного конфлікту. Основні концепції внутрішньоособистісних конфліктів. Види внутрішньоособистісних конфліктів. Причини внутрішньоособистісних конфліктів. Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів. Способи і умови попередження внутрішньоособистісних конфліктів. Шляхи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів.

ТЕМА 5. Міжособистісні конфлікти

Поняття міжособистісних конфліктів та їх особливості в готельно-ресторанній сфері. Функції та елементи міжособистісних конфліктів. Стратегії поведінки особистості в міжособистісному конфлікті. Причини міжособистісних конфліктів у сфері обслуговування. Класифікація міжособистісних конфліктів. Управління міжособистісними конфліктами.

Змістовий модуль II. МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ КОНФЛІКТІВ

ТЕМА 6. Основні періоди та етапи конфлікту. Форми конфлікту

Моделі розвитку конфлікту. Передконфліктна ситуація. Інцидент. Ескалація. Кульмінація. Завершення конфлікту. Післяконфліктна ситуація. Основні фази конфлікту: початкова, підйому, пік конфлікту, спаду. Форми протікання конфлікту: відкритий, прихований, невідомий. Основні форми завершення конфлікту: розв'язання, урегулювання, загасання, усунення або переростання в інший конфлікт. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.

ТЕМА 7. Поведінка людей в конфлікті. Типи конфліктних особистостей

Поняття «конфліктність» та його визначення. Типи конфліктних особистостей у залежності від соціальних ролей у сфері обслуговування. Визначення поняття «конфліктні форми поведінки». Психологічні особливості людини, які впливають на виникнення конфліктів. Види конфліктних форм поведінки: жорсткі, нейтральні та м'які. Суб'єктивні чинники конфліктної поведінки людини. Конфліктна поведінка, що обумовлюється деструктивними об'єктивними стимулами.

ТЕМА 8. Конфлікти в ділових відносинах

Означення ділового конфлікту. Види конфліктів в організації в залежності від суб'єктів конфлікту: міжособистісні, міжгрупові та конфлікти типу «особистість-група», від джерел конфлікту: структурні, інноваційні, позиційні, та динамічні конфлікти. Конструктивні та деструктивні конфлікти. Функціональна спрямованість конфліктів в організації. Причини ділових конфліктів в організації: об'єктивні, організаційно-управлінські, соціально-психологічні, особистісні.

Змістовий модуль III. МЕХАНІЗМИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

ТЕМА 9. Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті як основа партнерства

Техніка ефективного спілкування: сутність поняття та основні складові. Методи ефективного слухання. Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті. Діагностика конфліктів. Специфіка раціональної поведінки у конфлікті. Прийоми і засоби попередження конфлікту в готельно-ресторанній сфері.

ТЕМА 10. Управління конфліктами

Сутність та особливості управління конфліктами в сфері обслуговування. Картографічний аналіз конфлікту. Методи управління конфліктами. Характеристика переговорного процесу. Основні етапи переговорного процесу та діяльність учасників переговорів. Маніпулятивні технології в переговорному процесі. Основні стилі ведення переговорів. Технології конфліктного медіаторингу. Конфліктний

медіаторинг як проведення переговорів за участю медіатора. Принципи медіації. Функції медіатора: аналітична, аудіовізуальна, організаторська, функція «генератора ідей», функція розширення ресурсів опонентів, експертна, навчальна. Стадії медіаторингу. Посередницька функція в конфлікті.

ТЕМА 11. Група і партнерські відносини

Оцінка конфліктних взаємовідносин у групах. Поняття про групові конфлікти. Класифікація міжгрупових конфліктів. Групові норми. Конфлікт «особа – група». Групові норми як регулятори внутрішнього групового спілкування. Етапи управління міжгруповими конфліктами: прогнозування конфлікту, попередження конфлікту, регулювання конфлікту, створення робочих груп по регулюванню конфлікту, широке використання технологій регулювання конфлікту, вирішення конфлікту.

ТЕМА 12. Подолання конфліктів в суспільстві як необхідна умова гармонійних відносин

Конфлікти різних сфер суспільного життя (економічної, політичної, соціальної, духовної), в яких відбувається зіткнення інтересів, цінностей, поглядів суб'єктів соціальної взаємодії – націй, держав, класів, партій, союзів. Етика управління. Моральність особистості. Норми поведінки керівника. Концепція і технології превентивних дій. Попередження конфліктів - тактичний крок сучасного менеджменту. Співробітництво як спосіб попередження конфліктів.

Тематика практичних, семінарських занять та самостійної роботи студентів визначені у тематичному плані дисципліни. Питання та завдання практичної та самостійної роботи студентів деталізовані у відповідних методичних вказівках.

5. ПОРЯДОК ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни здійснюється шляхом проведення контрольних заходів, які включають *поточний контроль, модульний контроль, виконання індивідуального навчально-дослідного завдання, підсумковий контроль у формі екзамену.*

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних і семінарських занять і має на меті перевірку знань студентів з 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 – спільне опрацювання групою студентів окремих проблемних, конфліктних питань з наступною демонстрацією результатів засвоєння навчального матеріалу;

презентація – виступи перед аудиторією для висвітлення окремих питань, індивідуальних завдань, реферативних досліджень тощо;

дискусія – обґрунтування власної позиції у вирішенні проблемних, конфліктних, ситуаційних питань;

кейс-метод – аналіз конкретних ситуацій, що дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності; передбачає розв'язування ситуативних, конфліктних задач із застосуванням норм кримінального законодавства.

Результати поточного контролю за семестр визначаються як середня з поточних оцінок за 100-бальною шкалою, відображених у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи.

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

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

Оцінки з модульного контролю за 100-бальною шкалою відображаються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи і включаються як окремий заліковий модуль до залікового кредиту.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) – форма організації навчання, яка має на меті поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці. Індивідуальні завдання виконують студенти самостійно під керівництвом викладачів. Як правило, індивідуальні завдання виконуються окремо кожним студентом.

ІНДЗ є видом позааудиторної індивідуальної роботи студента навчального, навчально-дослідницького характеру, яке використовується в процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується оцінюванням.

Метою ІНДЗ є самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування

знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи. ІНДЗ це завершена теоретична або практична робота в межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, вмінь і навичок, отриманих у процесі лекційних, семінарських занять, охоплює тему, декілька тем або зміст навчальної дисципліни в цілому.

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою, а оцінка включається до залікового кредиту як окремий заліковий модуль.

У процесі відповіді виявляються наступні рівні знань: високий, добрий, посередній, недостатній.

Високий рівень знань: оцінка в межах від 90 до 100 балів. Здобувач вищої освіти вільно володіє вивченим матеріалом, знає стандарти етикету, застосовує їх в практичних ситуаціях (виконанні завдань, під час доповідей), наводить аргументи на підставі своїх думок. Студент самостійно оцінює різні явища, факти, виявляючи особисту позицію щодо них, знаходить джерела інформації і використовує одержані знання й уміння під час виконання практичних завдань.

Добрий рівень знань оцінюється у межах 75 – 89 балів. Студент аргументовано висловлює свої міркування з приводу тих чи інших проблем теми, але припускається певних неточностей та похибок у логіці викладу теоретичного матеріалу. Він володіє базовими термінами, поняттями, категоріями з вказаної теми, але самостійно нездатний аналізувати. З допомогою викладача аргументує одержані результати під час вирішення проблемних запитань. Знає стандарти етикету, конфліктології, вміє застосовувати їх в процесі ділової комунікації, узагальнює знання, систематизовує їх, робить висновки.

Посередній рівень знань оцінюється в межах 60 – 74 балів. Студент в основному знає матеріал теми, під час відповіді апелює до стандартів етикету, але непереконливо відповідає, плутає поняття, додаткові питання викликають невпевненість або відсутність стабільних знань. Відповідаючи на запитання практичного характеру, він виявляє неточності у знаннях, не вміє оцінювати факти та явища, пов'язувати їх із майбутнім фахом.

Недостатній рівень знань оцінюється в межах до 60 балів. Студент не опанував зміст теми, не володіє базовими поняттями, термінами, категоріями. Відсутнє логічне та наукове мислення. Відповідь на ситуативне завдання є необґрунтованою чи неправильною.

6. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ:

За шкалою коледжу	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (добре)
84-75		C (добре)
67–74	задовільно	D (задовільно)
60-66		E (задовільно)
35 – 59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
0 – 34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

Підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою розраховується як середня у відповідності з ваговими коефіцієнтами, величина яких залежить від значення кожного з контрольних заходів, що проводяться під час вивчення навчальної дисципліни.

	Модуль 1 (поточне опитування)	Модуль 2 (підс. мод. контр.)			Модуль 3 (ІНДЗ)	Підсумкова оцінка
		ЗМ1	ЗМ2	ЗМ3		
Вагові коефіцієнти, %	70	6	7	7	10	100
Розрахунок оцінки в балах	80	75	85	90	70	80

$$O = 80*0,7+75*0,06+88*0,07+90*0,07+70*0,1=79,7$$

7. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

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

При проведенні аудиторних занять домінуючими є лекційно-проблемні, індивідуально-диференційовані, особистісно-орієнтовані форми проведення занять та технології, спрямовані на організацію самоосвіти студента.

При проведенні практичних занять використовуються активні форми проведення занять: евристичні бесіди, дискусії, ділові ігри, кейси тощо.

Крім того, така робота повинна бути індивідуалізованою з врахуванням рівня творчих можливостей студента, його навчальних здобутків, інтересів, навчальної активності тощо.

Склад методичного забезпечення дисципліни:

- робоча навчальна програма;
- опорні конспекти лекцій;
- практикум для виконання семінарських та практичних занять;
- матеріали тестового контролю з дисципліни;
- завдання для виконання самостійної роботи та індивідуальних навчально-дослідних завдань;
- завдання для курсових робіт;
- засоби поточного та підсумкового контролю (завдання для підсумкових модульних робіт).

Навчально-методичне забезпечення розміщено в електронному форматі в навчально-інформаційному середовищі коледжу на базі Moodle з відкритим доступом для студентів.

Інструменти, обладнання та комп'ютерне забезпечення

Електронні енциклопедії, довідники, мультимедійні засоби у вільному доступі в інтернет, комп'ютерні презентації за темами курсу, відкриті державні реєстри.

Список рекомендованих джерел

Основна література

1. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп, К.: Знання, 2013. 407 с.
2. 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.
3. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.
4. Профілактика та вирішення конфліктів: методичний посібник / Укладач: Виноградова В. Є., Київ, Видавництво КМЦППК, 2013. 40 с.
5. Свидрук І. І., Миронов Ю. Б. Психологія управління та конфліктологія. Підручник. Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. 320 с.
6. 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%BF%D0%B5%D1%87.%2058%D0%9B%20BF%D0%B5%D1%87.%2058%D0%9B%20%D0%9F%D0%A3%D1%96%D0%9A.pdf>.

Додаткова література

7. Баглай О. І. Виникнення та подолання міжкультурних конфліктів у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму / О. І. Баглай, А. А. Тучапець // Зб. 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.
8. 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.
9. Лозовецька В. Т. Професійна кар'єра особистості в сучасних умовах праці: Монографія, К: Міленіум, 2015. 244 с.
10. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. URL: http://pidruchniki.com/85366/psihologiya/peregovori_universalniy_metod_rozvyazannya_konfliktiv
11. Убейволк О. О. Конфлікт як прояв соціальної комунікації. Грані: альманах, № 5(73), 2010. С. 107–111.

Інформаційні ресурси

Назва ресурсу або організації	Електронна адреса
Веб-сайти наукових установ	
Бібліотека КНУБА	http://library.knuba.edu.ua/
Наукова бібліотека Дніпровського національного університету ім. Олеся Гончара	http://library.dsu.dp.ua/eticet.html
Міністерство освіти і науки України	http://www.mon.gov.ua/index.php/ua/
Бібліотека навчальної та наукової літератури НАДПСУ	http://lib.nadpsu.edu.ua/?page=/BooksShow/BooksShow7/BooksShow7
Офіційний сайт наукової діяльності Національної академії ім. Я. Мудрого	http://nulau.org.ua/index.php?r=biblio
Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського	http://www.nbu.gov.ua/
Харківська державна наукова бібліотека	http://korolenko.kharkov.com/
Національна парламентська бібліотека України	http://www.nplu.kiev.ua/
Наукова бібліотека ім. М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка	http://lib-gw.univ.kiev.ua/
Державна бібліотека України для юнацтва	http://www.4uth.gov.ua/exhibitions_books/netiquette.htm