



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

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
КОНФЛІКТОЛОГІЯ

| | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| Галузь знань | _____ 24 Сфера обслуговування |
| Спеціальність | _____ 241 Готельно-ресторанна справа |
| Назва освітньої програми | _____ Готельно – ресторанна справа |
| Рівень вищої освіти | _____ перший (бакалаврський) рівень |

| Розробники і викладачі | Контактний тел. | E-mail |
|--|------------------------|-------------------------------------|
| доцент кафедри менеджменту к.пед.н., доцент Удовиця Олег Федорович | 0672705306 | udovitsaoleg@gmail.com., 0672705306 |

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Історія людства з найдавніших часів свідчить про неминучість конфліктів, які існували завжди і будуть існувати стільки, скільки здійснюється взаємодія між людьми. Дослідженню конфліктів, причин їх виникнення присвячена велика кількість праць учених різноманітних напрямів: філософів, психологів, управлінців, соціологів та ін. Як самостійна галузь знань конфліктологія сформована лише в середині ХХ ст. і є нині однією з найсучасніших і молодих наук управлінського циклу. Предметом вивчення навчальної дисципліни є дослідження загальних законів і закономірностей виникнення й розвитку конфліктів, а також технологій, способів, методів вирішення, запобігання та управління ними.

Мета дисципліни полягає у формуванні у студентів цілісної системи знань щодо природи конфліктів, причин їх виникнення, способів управління конфліктними ситуаціями й методів попередження та профілактики конфліктів.

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

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Конфліктологія» здобувач вищої освіти може отримати наступні програмні компетентності та програмні результати навчання, які визначені в освітньо-професійній програмі «Готельно-ресторанна справа» підготовки бакалаврів за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

Загальні компетентності:

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Навчальна дисципліна Конфліктологія забезпечує досягнення програмних результатів навчання (РН), передбачених освітньою програмою:

РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

Заплановані результати навчання за навчальною дисципліною

Завданнями вивчення дисципліни «Конфліктологія» є: допомогти майбутнім менеджерам з готельно – ресторанної справи усвідомити місце та роль конфліктології в практиці управління; ознайомити з найважливішими теоретичними розробками й прикладними дослідженнями вітчизняних та зарубіжних конфліктологів; підвищити рівень управлінської компетентності майбутніх менеджерів за допомогою набуття ними спеціальної підготовки в галузі управління конфліктами різних рівнів; озброїти ефективними структурними методами та стилями управління конфліктами відповідно до конкретної ситуації; навчити сучасним методикам попередження власних стресів у менеджера та боротьби з їх наслідками у підлеглих.

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Конфліктологія» здобувач вищої освіти повинен

знати: характерні риси конфлікту в трудовому колективі, «вертикальні» і «горизонтальні» конфлікти в колективі, стадії розгортання конфлікту; конфліктоутворюючі чинники, вплив конфліктів на основних учасників, на соціальне оточення, конструктивні і деструктивні функції конфліктів; п'ять стратегій поведінки в конфлікті, типи людей, відповідних п'яти стратегіям, правила виходу з конфлікту; способи попередження конфліктів «по вертикалі», методичні рекомендації щодо вдосконалення поведінки керівника, методичні рекомендації щодо вдосконалення поведінки

персоналу, основні аспекти впливу на власну поведінку, методику управління своїми емоціями, способи психологічної підготовки для протистояння стресам, тощо.

По закінченні вивчення дисципліни студенти повинні

вміти : визначати об'єкт у конфлікті, використовувати тактики конфліктного суперництва: використовувати стратегії поведінки в конфлікті; вміти передбачати й вирішувати конфлікт, створювати клімат взаємної довіри і співпраці, вміти впливати на власну поведінку, вміти впливати на поведінку опонента, використовувати ділову критику, використовувати техніки проведення ділових переговорів та нарад, вміти управляти своїми емоціями, вміти використовувати способи психологічної підготовки для протистояння стресам, тощо.

Програмні результати навчання: студенти повинні вміти проводити психологічну експертизу конфліктних ситуацій в організаціях і прогнозувати їх розвиток; володіти технологіями діагностики, попередження, профілактики, розв'язання та врегулювання різних видів конфліктів в організаціях; вміти організовувати переговорний процес, узгоджувати цілі та інтереси учасників переговорів, визначати особливості психологічного впливу учасників переговорного процесу один на одного; виявляти бар'єри та ознаки маніпуляції в переговорному процесі; здатність презентувати результати дослідження в усній та письмовій формах; вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності.

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 | 1 | 2 | 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. Розвиток конфліктології як науки та навчальної | 24 | 4 | 4 | 16 | 26 | 1 | 1 | 24 |

| дисципліни. | | | | | | | | |
|--|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|------------|
| 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 |
| <i>Усього годин</i> | 180 | 30 | 30 | 120 | 180 | 10 | 10 | 160 |
| ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ - ЕКЗАМЕН | | | | | | | | |

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. ПИТАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

| № з/п | Назва теми | Кількість годин | |
|-------|--|-----------------|--------------|
| | | денна форма | заочна форма |
| 1 | Практичне заняття № 1 -2 1. Теоретичне підґрунття науки «Конфліктологія». 2. Основні категорії «Конфліктології»; закони, принципи, методи, технології. 3. Історія виникнення та розвиток науки «Конфліктологія». 4. Становлення конфліктології як прикладної науки. Різноманітні класифікації конфліктів у дослідженнях науковців. | 4 | 1 |
| 2 | Практичне заняття № 3 1. Причини виникнення конфліктів та конфліктогенні фактори. 2. Фази розвитку різних типів конфлікту. 3. Аналіз провідних особистісних конфліктів. 4. Фази конфлікту, загальні характеристики фаз. 5. Внутрішні конфлікти особистості. 6. Латентна, демонстративна, латентно-агресивна, демонстративно-агресивна фази конфлікту. 7. Особистісні конфлікти, мотиваційний конфлікт. | 4 | 1 |

| | | | |
|---|--|---|---|
| 3 | <p>Практичне заняття № 4</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Динаміка конфліктів та фази розвитку певних видів конфлікту. 2. Типова динаміка розвитку конфлікту. 3. Фази протікання конфлікту. 4. Мотивація та енергетика ділових конфліктів. 5. Баланс сил у конфліктних ситуаціях. 6. Ескалація конфлікту та її види. 7. Лідерство та конфлікти особистості. 8. Фрустрація. Агресія. Відступ. Акцентуації. 9. Аналіз типових проявів конфлікту особистості. Види конфліктних особистостей та їхня поведінка в групі. | 4 | 1 |
| 4 | <p>Практичне заняття № 5</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологія вирішення конфліктів. 2. Процес управління конфліктами. 3. Конфлікт як форма комунікацій. 4. Методи та форми управління конфліктами. 5. Попередження і регулювання конфліктів. 6. Психологічні підходи до розв'язання певних видів конфліктів. | 4 | 1 |
| 5 | <p>Практичне заняття № 6.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Психологія особистості в конфлікті. 2. Аналіз типових проявів конфлікту особистості. <p>Види конфліктних особистостей та їхня поведінка в групі.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Безконфліктне спілкування в процесі проведення переговорів. 5. Переговори в конфліктних умовах спрямовані на перегляд учасниками конфлікту своїх позицій, досягнення компромісу. 6. Дотримання раціональної комунікації, легітимності та етичності. 7. Раціональна комунікація у конфлікті, підготовка сторін до ведення переговорів, вибір модусу звернення до опонента на різних фазах конфлікту. 8. Раціональність спілкування, легітимність, етичність. | 4 | 2 |
| 6 | <p>Практичне заняття № 7.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегія розв'язання конфліктів. 2. Раціонально-інтуїтивна модель оволодіння конфліктною ситуацією (за Дж. Гр. Скотт). 3. Переговори як універсальний спосіб розв'язання конфліктів. 4. Етапи переговорного процесу. 5. Метод «принципових переговорів» Р. Фішера і У. Юрі. 6. Моделі поведінки особистості в процесі переговорів. 7. Технології стратегій і тактик в переговорному процесі. | 4 | 2 |

| | | | |
|---|--|-----------|-----------|
| | 8. Медіація в переговорному процесі. | | |
| 7 | Практичне заняття № 8. 1. Роль керівника в управлінні конфліктами. 2. Прогнозування і профілактика конфліктів. 3. Технологія попередження конфліктів. 4. Оптимальні управлінські рішення як умова попередження конфліктів. 5. Компетентна оцінка результатів діяльності як умова попередження конфліктів. 6. Керівник як суб'єкт конфлікту. 7. Керівник – посередник у конфлікті. 8. Особистий приклад керівника у подоланні конфліктів та стресів. | 6 | 2 |
| | Всього | 30 | 10 |

7. 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». 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 внутрішньоособистісного конфлікту. 7. Характеристика стадій розвитку конфліктної ситуації. 8. Характеристика дисфункціональної функції конфлікту. 9. Стрес і конфлікт: взаємозв'язок і взаємовплив. | 18 | 24 |

| | | | |
|---|--|----|----|
| | 10. Типи міжособистісних конфліктів. 11. Умови розростання конфлікту. | | |
| 2 | Конфліктологія та її становлення як прикладної галузі науки. 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. 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. 1.Стратегія співробітництва: сутність та характеристика. 2. Компромід 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. 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. 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. 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 |

ТЕМИ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ РЕФЕРАТІВ

1. Становлення конфліктології як науки в Україні.
2. Предмет вивчення конфліктології.
3. Актуальність науки конфліктології.
4. Структура науки конфліктології.
5. Основні поняття конфліктології.
6. Методи дослідження конфліктології.
7. Суть взаємозв'язку конфліктології з іншими науками.
8. Функціональна роль конфліктів у суспільстві.
9. Методологічні основи конфліктології.
10. Причини конструктивних конфліктів.
11. Причини деструктивних конфліктів.
12. Процес виникнення конфліктів.
13. Позитивні функції конфліктів.
14. Негативні функції конфліктів.
15. Поведінка людей у конфлікті.

16. Профілактика конфліктів в організації.
17. Основні правила безконфліктного спілкування.
18. Ваше власне розуміння рольових конфліктів.
19. Причини, через які найчастіше викликають сімейні конфлікти.
20. Зміст поняття «соціально-психологічний клімат у колективі».
21. Роль психолога, конфліктолога в подоланні конфліктів.
22. Принципи психології, на які спирається психодіагностика конфліктів.
23. Найважливіші вимоги, які пропонують психологи у процесі вивчення конфліктів.
24. Сутність поняття «управління конфліктами».
25. Організаційні методи управління конфліктами.
26. Сутність поняття «керування конфліктом».
27. Основні вимоги щодо ведення переговорів під час розв'язання конфліктів.
28. Основні причини виникнення конфліктів у колективі.
29. Дії управлінця, керівника, які викликають конфліктність.
30. Сутність поняття «професійна некомпетентність управління».
31. Складові поняття «порушення управлінської етики».
32. Сутність поняття «Управлінська відповідальність» .
33. Сутність поняття «Позитивний імідж управлінця».
34. Профілактика конфліктів в організації.
35. Психологічні конфлікти в організаціях.
36. Риси-фактори конфліктності особистості.
37. Стили конфліктної поведінки.
38. Форми прояву і способи подолання внутрішніх конфліктів.
39. Причини і чинники міжособистісних конфліктів.
40. Особливості шлюбно-сімейних і родинних конфліктів.
41. Наслідки конфліктів в організації.
42. Роль взаєморозуміння у міжособистісних відносинах.
43. «Важкий працівник». Схильність працівників до конфліктів.

8. ВИДИ ТА МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Робоча програма навчальної дисципліни передбачає наступні види та методи контролю:

| Види контролю | Складові оцінювання |
|---|--|
| поточний контроль , який здійснюється у ході: проведення практичних занять, виконання індивідуального завдання; проведення консультацій та відпрацювань. | 50% |
| підсумковий контроль , який здійснюється у ході проведення <u>іспиту</u> . | 50% |
| 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, іспит |

Питання до іспиту курсу «КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

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 внутрішньоособистісного 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.
12. Негативні наслідки конфлікту для особистості.
13. Основні причини конфлікту між групою і особистістю.
14. П'ять стратегій поведінки особистості в конфлікті.
15. Стратегія ухилення від конфлікту: сутність та характеристика.
16. Основні рекомендації щодо використання стратегії суперництва.
17. Стратегія співробітництва: сутність та характеристика.
18. Компроміс як оптимальне вирішення конфлікту: сутність та характеристика.
19. Основні рекомендації щодо використання стратегії пристосування.
20. Типи людей, відповідних п'яти стратегіям.

21. Причини виникнення міжгрупового конфлікту.
22. Форми поведінки особистості при виході із стресу.
23. Модель розв'язання конфліктів.
24. Типові конфлікти в трудовому колективі.
25. Три рівні розв'язання конфліктів в трудовому колективі.
26. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів «по вертикалі».
27. Причини інноваційних конфліктів.
28. Мета прогнозування та профілактики конфліктів.
29. Етапи вирішення конфліктних ситуацій.
30. Особливості ділового спілкування.
31. Загальні правила проведення переговорів.
32. «Вертикальні» і «горизонтальні» конфлікти в колективі.
33. Типові помилки керівника в оцінці підлеглих.
34. Причини виникнення стресів на виробництві та напрями їх профілактики.
35. Прогнозування конфліктних ситуацій: сутність та значення.

9. ОЦІНЮВАННЯ ПОТОЧНОЇ, САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ З ПІДСУМКОВИМ КОНТРОЛЕМ У ФОРМІ ЕКЗАМЕНУ

| <i>Денна форма навчання</i> | | | |
|---|---|--|----------------------------------|
| <i>Поточний контроль</i> | | | |
| Види роботи | Планові терміни виконання | Форми контролю та звітності | Максимальний відсоток оцінювання |
| Систематичність і активність роботи на семінарських (практичних) заняттях | | | |
| 1.1. Підготовка до практичних занять | Відповідно до робочої програми та розкладу занять | Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час практичних занять | 25 |
| Виконання завдань для самостійного опрацювання | | | |
| 1.2. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виносяться на самостійне вивчення | -//- | Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ^і , перевірка конспектів навчальних текстів тощо | 10 |
| Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента) | | | |

| | | | |
|---|---|--|------------|
| 1.3. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою | Відповідно до розкладу занять і графіку ІКР | Обговорення (захист) матеріалів реферату (есе) | 10 |
| 1.4. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо. | -//- | Обговорення результатів проведеної роботи під час аудиторних занять або ІКР, наукових конференцій та круглих столів. | 5 |
| Разом балів за поточний контроль | | | 50 |
| Підсумковий контроль екзамен | | | 50 |
| Всього балів | | | 100 |

| Заочна форма навчання | | | |
|---|----------------------------------|---|---|
| Поточний контроль | | | |
| Види самостійної роботи | Планові терміни виконання | Форми контролю та звітності | Максимальний відсоток оцінювання |
| Систематичність і активність роботи під час аудиторних занять | | | |
| 1.1. Підготовка до аудиторних занять | Відповідно до розкладу | Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час аудиторних занять | 15 |
| За виконання контрольних робіт (завдань) | | | |
| 1.2. Підготовка контрольних робіт | -//- | Перевірка контрольних робіт (завдань) | 15 |
| Виконання завдань для самостійного опрацювання | | | |
| 1.3. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виноситься на самостійне вивчення | -//- | Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ⁱⁱ , перевірка конспектів навчальних текстів тощо | 10 |
| Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента) | | | |
| 2.1. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою | Відповідно до графіку ІКР | Обговорення (захист) матеріалів реферату (есе) під час ІКР | 5 |
| 2.3. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо. | -//- | Обговорення результатів проведеної роботи під час ІКР, наукових конференцій та круглих столів. | 5 |
| Разом балів за поточний контроль | | | 50 |

| | |
|---|------------|
| Підсумковий контроль екзамен | 50 |
| Всього балів підсумкової оцінки | 100 |

10. КРИТЕРІЇ ПІДСУМКОВОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ (для іспиту)

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» E - 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 результатів контролю знань за різними шкалами

| 100-бальною шкалою | Шкала за ECTS | За національною шкалою | |
|--------------------|---------------|------------------------|------------|
| | | екзамен | залік |
| 90-100 (10-12) | A | Відмінно | зараховано |

| | | | |
|--------------|----|--------------|---------------|
| 82-89 (8-9) | В | Добре | не зараховано |
| 74-81(6-7) | С | | |
| 64-73 (5) | Д | Задовільно | |
| 60-63 (4) | Е | | |
| 35-59 (3) | Fx | незадовільно | |
| 1-34 (2) | F | | |

11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Дуткевич ТВ. «Конфліктологія з основами психології управління». К: Центр навчальн. лит-ри, 2005 г. - 456 с.
2. Конфліктологія: Навчальний посібник. Авт. Зінчина О. Б. – Харків: ХНАМГ, 2007. – 164 с.
3. Кіянка І.Б. Політична конфліктологія. - К.: 2008 р.
4. Майерс Д. Соціальна психологія. К.: 1997 г
5. Нагаєв В.М. «Конфліктологія»: курс лекцій. К: Центр навчальної лит-ри, 2004-198 с.
6. Орлянський В.С. Конфліктологія.- К.: 2007 р.
7. Скібіцька Л.І. Конфліктологія. – К.: 2007 р.
8. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів. – К.: 2008 р.

Допоміжна

1. Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник для проведення семінарських занять у вищих навчальних закладах. Івано-Франківськ: Симфонія форте, 2008. 176 с.
2. Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту в таблицях і схемах. Івано-Франківськ: Симфонія-Форте, 2014. 172 с.
3. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту. Навчальний посібник. К.: Каравела, 2011. 304 с.
4. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами управління: Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2005.
5. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.О.Джелалі. Х. К.,2006.320 с.
6. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект [Навч.-метод. посібник]. К.: ФОП Стеценко В.В. 2016. 192 с.
7. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Навчальний посібник. К., 2007.

Нормативно-правові акти:

1. Конституція України : Закон України від 28 черв. 1996 р. № 254к/96-ВР : URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 13.09.2020).
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.

Інформаційні ресурси

1. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського : веб-сайт. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>. (дата звернення: 02.09.2020).
 2. Он-лайн бібліотека. URL: <http://www.lib.com.ua>.
 3. <http://www.info-library.com.ua/books-book-149.html>.
-