

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Донецький національний університет економіки і торгівлі**  
**імені Михайла Туган-Барановського**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

На засіданні кафедри українознавства  
Протокол № 19 від 22 “червня” 2018 р.  
Зав. кафедри

 \_\_\_\_\_ Д.П. Шапран

**РОБОЧА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ**  
**«КОНФЛІКТОЛОГІЯ В ТУРИЗМІ»**

Ступінь: бакалавр

**Кількість кредитів ECTS 5**

Розробник: Романуха О.М.  
доц. кафедри українознавства,  
к.і.н., доцент

2018 – 2019 навчальний рік

## 1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	<b>Вибіркова для студентів напряму підготовки 242 «Туризм»</b>
Семестр (осінній / весняний)	<b>весняний</b>
Кількість кредитів	<b>5</b>
Загальна кількість годин	<b>150</b>
Кількість модулів	<b>1</b>
Лекції, годин	<b>33</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>17</b>
Лабораторні, годин	<b>-</b>
Самостійна робота, годин	<b>100</b>
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	<b>2,9</b>
самостійної роботи студента	<b>5</b>
Вид контролю	<b>залік</b>

## 2. Програма дисципліни

**Ціль** – надання знань, про сутність конфлікту, оволодіння практичними навичками щодо запобігання та врегулювання конфліктів різних рівнів, боротьба з наслідками стресу, як побічного явища конфліктних ситуацій.

**Завдання:** набуття студентами теоретичних знань, щодо природи виникнення та методів врегулювання конфліктних ситуацій. Підвищення рівня управлінської компетентності майбутніх менеджерів за допомогою набуття ними спеціальної підготовки в галузі управління конфліктами різних рівнів. Вміти проводити цілеспрямовану роботу щодо профілактики й попередження конфліктів в умовах спільної діяльності, вірно обирати стилі поведінки під час конфліктів, розробляти картограму конфлікту, будувати ефективну структуру персоналу, щодо її згуртованості. Застосовувати законодавчу базу, щодо подолання та профілактики конфліктів. Освоїти сучасні методики попередження власних стресів у менеджера та боротьби з їх наслідками серед підлеглих.

**Предмет:** вивчення загальних закономірностей виникнення, розвитку та вирішення конфліктів, а також основних принципів, способів та прийомів управління ними.

**Зміст дисципліни розкривається в темах:**

Тема 1. Предмет, зміст, структура та завдання курсу

Тема 2. Конфлікт та його природа

Тема 3. Конфліктна ситуація та інцидент

Тема 4. Особистість як суб'єкт конфлікту

Тема 5. Конфлікт як форма комунікації. Бар'єри непорозуміння та шляхи їх подолання

Тема 6. Природа конфліктів, які виникають внаслідок спільної трудової діяльності. Об'єктивні причини виникнення ділових конфліктів

Тема 7. Конфліктність в системі «Керівник-колектив» та шляхи управління нею

Тема 8. Кадровий менеджмент як джерело конфліктів

Тема 9. Потенційна конфліктність у невиробничій сфері

Тема 10. Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів

### 3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 1. Конфлікт та роль особистості в ньому</b>					
Тема 1. Предмет, зміст, структура та завдання курсу	7	2	1		4
Тема 2. Конфлікт та його природа	14	2	2		10
Тема 3. Конфліктна ситуація та інцидент	16	4	2		10
Тема 4. Особистість як суб'єкт конфлікту	16	4	2		10
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>53</b>	<b>12</b>	<b>7</b>		<b>34</b>
<b>Змістовий модуль 2. Особливості конфліктів в роботі туристичного офісу</b>					
Тема 5. Конфлікт як форма комунікації. Бар'єри непорозуміння та шляхи їх подолання	16	4			11
Тема 6. Природа конфліктів, які виникають внаслідок спільної трудової діяльності. Об'єктивні причини виникнення ділових конфліктів	16	4	2		11
Тема 7. Конфліктність в системі «Керівник-колектив» та шляхи управління нею	17	4	2		11
Тема 8. Кадровий менеджмент як джерело конфліктів	17	4	2		11
Тема 9. Потенційна конфліктність у невиробничій сфері	15	2	2		11
Тема 10. Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів	16	3	2		11
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>97</b>	<b>21</b>	<b>10</b>		<b>66</b>
<b>Усього годин</b>	<b>150</b>	<b>33</b>	<b>17</b>		<b>100</b>

#### 4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар – розгорнута бесіда Предмет, зміст, структура та завдання курсу	1
2	Семінар – розгорнута бесіда Конфлікт та його природа	2
3	Семінар – дискусія Конфліктна ситуація та інцидент	2
4	Семінар запитань і відповідь Особистість як суб'єкт конфлікту	2
5	Семінар запитань і відповідь Природа конфліктів, які виникають внаслідок спільної трудової діяльності. Об'єктивні причини виникнення ділових конфліктів	2
6	Семінар – дискусія Конфліктність в системі «Керівник-колектив» та шляхи управління нею	2
7	Семінар – розгорнута бесіда Кадровий менеджмент як джерело конфліктів	2
8	Семінар – розгорнута бесіда Потенційна конфліктність у невиробничій сфері	2
9	Семінар запитань і відповідь Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів	2
<b>Всього</b>		<b>17</b>

#### 5. Індивідуальні завдання

1. Огляд періодичної і монографічної наукової літератури.
2. Підготовка рефератів, доповідей за обраною темою.
3. Добір соціологічного матеріалу щодо причин, вивід та наслідків конфліктів у сфері туризму.
4. Підготовка тез доповідей з метою виступу на університетських, всеукраїнських та міжнародних семінарах та конференціях.

## 6. Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Вид та тема семінарських занять	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
<b>Змістовий модуль 1. Конфлікт та роль особистості в ньому</b>			
Семінар – розгорнута бесіда Тема 1. Предмет, зміст, структура та завдання курсу	4	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: зміст і структура дисципліни; сучасні напрями, основні поняття конфліктології і методи конфліктологічних досліджень; еволюція розвитку конфліктології. Джерела [1, 2, 3, 4, 6, 7]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Семінар – розгорнута бесіда Тема 2. Конфлікт та його природа	10	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: конфлікт: поняття, природа та межі. Багатоваріантність і різнобічність точок зору на конфлікт; традиційний погляд на конфлікт у колективі; сучасне тлумачення конфлікту у колективі; причини виникнення та елементи конфліктів; класифікація конфліктів; конфлікт як процес та його стадії. Джерела [1, 2, 5, 6, 9]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до понятійного диктанту.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант
Семінар – дискусія Тема 3. Конфліктна ситуація та інцидент	10	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: конфліктна ситуація, інцидент та їх взаємозв'язок; типи конфліктної ситуації та інциденту за характером їх виникнення; міжособові конфлікти: особливості появи, причини виникнення, ознаки існування і методи визначення; фрустрація - особливий психічний стан людини у конфліктній ситуації. Джерела [1, 2, 3, 5, 6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, проведення дискусії, заслуховування та обговорювання повідомлень
Семінар запитань і відповідь Тема 4. Особистість як суб'єкт конфлікту	10	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: суб'єкт конфлікту: індивідуальні особливості і чинники, які впливають на поведінку в умовах конфлікту; типологія конфліктних особистостей; поведінка особистості у конфліктних ситуаціях; емоційна сфера конфлікту і методика управління емоціями; особисті якості керівника в процесі управління конфліктами. Лі-дерство і керівництво. Джерела [1, 2, 3, 5, 6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
<b>Разом змістовий модуль 1</b>	<b>34</b>		
<b>Змістовий модуль 2. Особливості конфліктів в роботі туристичного офісу</b>			
Семінар – розгорнута бесіда Тема 5. Конфлікт як форма комунікації. Бар'єри непорозуміння та шляхи їх подолання	11	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: процес спілкування: сутність, види, структура і джерела конфліктів; причини виникнення бар'єрів непорозуміння; шляхи подолання бар'єрів непорозуміння і проблеми, які з цим процесом пов'язані. Джерела [1, 3, 5, 6, 9]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Семінар запитань і	11	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: організаційні конфлікти	Тестування, фронтальне та

<p>відповідь</p> <p>Тема 6. Природа конфліктів, які виникають внаслідок спільної трудової діяльності. Об'єктивні причини виникнення ділових конфліктів</p>		<p>та засоби їх вирішення; трудовий колектив як осередок виникнення ділових конфліктів; управління конфліктами в організації.</p> <p>Джерела [1, 3, 5, 6].</p> <p>2. Самотестування.</p> <p>3. Підготовка до презентації доповіді.</p>	<p>індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей</p>
<p>Семінар – дискусія</p> <p>Тема 7. Конфліктність в системі «Керівник-колектив» та шляхи управління нею</p>	11	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: керівник та його якості; конфлікти між керівником і підлеглими: сутність, причини, засоби подолання непорозумінь; управлінські рішення, які призводять до конфлікту; управління соціально-психологічним кліматом у колективі; контроль і помилки при його проведенні. Особиста відповідальність і самоконтроль; конфліктність у період впровадження інновацій і шляхи подолання опору колективу.</p> <p>Джерела [1, 2, 3, 5, 9].</p> <p>2. Самотестування.</p> <p>3. Підготовка до презентації доповіді.</p>	<p>Тестування, проведення дискусії, заслуховування та обговорювання повідомлень</p>
<p>Семінар – розгорнута бесіда</p> <p>Тема 8. Кадровий менеджмент як джерело конфліктів</p>	11	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: особливості сучасного кадрового менеджменту у контексті конфліктології; способи оцінки результатів роботи працівників; трудова дисципліна, мотивація, методи переконання як детермінанти впливу на конфліктність у колективі; критика і самоконтроль.</p> <p>Джерела [1, 2, 3, 5, 6].</p> <p>2. Самотестування.</p> <p>3. Підготовка до понятійного диктанту.</p>	<p>Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант</p>
<p>Семінар – розгорнута бесіда</p> <p>Тема 9. Потенційна конфліктність у невиробничій сфері</p>	11	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: особливості ділового спілкування у невиробничій сфері; значення переговорів у врегулюванні конфліктів.</p> <p>Джерела [1, 2, 3, 4, 6, 7].</p> <p>2. Самотестування.</p> <p>3. Підготовка до понятійного диктанту.</p>	<p>Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант</p>
<p>Семінар запитань і відповідь</p> <p>Тема 10. Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів</p>	11	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: психологічні характеристики менеджера, що важливі для вибору тактично вірної поведінки у зоні конфлікту; наслідки конфліктів для особистості і колективу; методи управлінського впливу на наслідки конфліктів.</p> <p>Джерела [1, 2, 4, 5, 8].</p> <p>2. Самотестування.</p> <p>3. Підготовка до презентації доповіді.</p>	<p>Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей</p>
<p><b>Разом змістовий модуль 2</b></p>	<b>66</b>		
<p>Разом</p>	<b>100</b>		

## 7. Матриця зв'язку між дисципліною/ змістовим модулем, результатами навчання та компетентностями

Результати навчання	Компетентності											
	Загальні					Предметно-спеціальні						
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	
1. Засвоєння основних понять, суті та ролі конфліктології в туризмі у суспільному житті				+								
2. Мислити креативно та критично, мати навички тайм-менеджменту, критично оцінювати наслідки продукованих ідей					+							
3. Застосовувати набуті знання, розуміти предметну область на практиці, бути готовим до застосування знань з урахуванням конкретних ситуацій				+								
4. Уміння аналізувати ситуації, поведінку людей, передбачати їх реакцію на певні події					+							
5. Здатність ефективно спілкуватися з колегами та споживачами туристичних послуг, представляти інформацію у зручний та зрозумілий спосіб усно і письмово, використовуючи відповідну лексику та термінологію рідною мовою чи іноземною											+	
6. Здатність аналізувати та зіставляти особливості поведінки різних людей, націй, культур							+					
7. Орієнтуватися в психологічних особливостях в роботі з людиною								+				

## 8. Методи викладання

Лекції, семінарські заняття, самостійна робота (підготовка презентацій, рефератів, самостійно опрацювання додаткових питань за наведеним переліком літератури).

## 9. Методи оцінювання

Залік

## 10. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються протягом семестру -100 балів.

### Оцінювання студентів протягом семестру

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					Сума балів
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	Індиві- дуальне завдання	ПМК	
<b>Змістовий модуль 1</b>						
Тема 1	2		2			4
Тема 2	2		2			4
Тема 3	2		2			4
Тема 4	2		2	10	14	28
Разом змістовий модуль 1	8		8	10	14	<b>40</b>
<b>Змістовий модуль 2</b>						
Тема 1	4					4
Тема 2	2		2			4
Тема 3	2		2			4
Тема 4	2		2			4
Тема 5	2		2			4
Тема 6	2		2	16	20	40
Разом змістовий модуль 2	14		10	16	20	<b>60</b>
Разом						<b>100</b>

### Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами екзамену та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

<b>Оцінка</b>		
<b>100-бальна шкала</b>	<b>Шкала ECTS</b>	<b>Національна шкала</b>
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	
60-69	E	3, «задовільно»
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	



## 11. Методичне забезпечення

1. Електронний конспект лекцій.
2. Методичні вказівки з вивчення дисципліни.
3. Індивідуальні завдання.
4. Навчальна та наукова література, нормативні документи.

## 12. Рекомендована література

### Основна

1. Иванов А.А. Негативистская конфликтология: Учебное пособие / А.А. Иванов. - М.: Флинта, 2015. - 304 с.
2. Шарков Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с.
3. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - М.: Дашков и К, 2016. - 284 с.
4. Ратников В.П. Конфликтология / В.П. Ратников. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 543 с.
5. Соціальна конфліктологія : підручник / Л. Й. Гуменюк; Львів. держ. ун-т внутр. справ. – Львів, 2015. – 563 с.
6. Основи конфліктології : Навч. посіб. для студ. ВНЗ / А. М. Гірник. – К. : Вид. дім "Києво-Могилянська академія", 2010. – 222 с.
7. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. [для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України] / Г. І. Луцишин ; М-во освіти і науки України, Нац. ун-т "Львів. політехніка". – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. – 200 с.

### Допоміжна

8. Атоян А.Д. Конфликтология [Текст]: Конспект лекций. – М.: Приор-издат, 2010. – 64 с.
9. Волков Б.С. Конфликтология [Текст]: Учеб. пособие / Б.С.Волков, Н.В.Волкова, изд 2-е. М.: Академический Проект; Альма Матер, 2010. – 416 с.
10. Волков Б.С., Волкова Н. В. Конфліктологія: навчальний посібник для студентів ВНЗ / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – Вид. 4-е испр, і до. – М: Академічний проект, 2010. – 231 с.
11. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфліктологія / В.А. Светлов, В.А. Семенов. – СПб.: Пітер. – 2011. – 231 с.
12. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. пос. / Л.І. Скібіцька. – К.: Кондор, 2009. – 384 с.

### Інформаційні ресурси

13. Сайт Спилит. Инфо [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://spilit.info/konflikt/konfliktologiya-2012-2016.htm>
14. Сайт Конфліктологія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.conflictologiy.narod.ru/>
15. Сайт "4brain.ru" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://4brain.ru/conflictology/>
16. Сайт Журнала конфліктологія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://conflictologia.ucoz.ru/>
17. Сайт Науково-практический журнал "Конфликтология и жизнь" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://confstud.ru/>
18. Сайт універсальна бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.gumer.info>
19. Сайт електронна бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.  
http://bibliotekar.ru](http://bibliotekar.ru)