



## Силабус курсу

### Конфліктологія у сфері обслуговування

Ступінь вищої освіти – бакалавр  
галузь знань - 24 “Сфера обслуговування”  
спеціальність –241 «Готельно-ресторанна справа»

Рік навчання: IV, Семестр: VII

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська

### Керівник курсу

ПІП

к.е.н., доцент Даниленко-Кульчицька Вікторія Анатоліївна

Контактна інформація

Vitadanylenko@ukr.net, (0352) 47-50-75

### Опис дисципліни

Метою дисципліни "Конфліктологія у сфері обслуговування" є сформування у студентів системи знань про особливості конфліктів у сфері обслуговування та способи їх вирішення.

### Структура курсу

| Години<br>(лек. /<br>практ.) | Тема   | Результати навчання   | Контрольні<br>заходи |
|------------------------------|--|---|----------------------|
| 4/2                          | <b>1. Конфліктологія як наука</b>  | Знати поняття і зміст конфліктології як науки. Розуміти її концептуальні засади.  | Тести, питання       |
| 4/2                          | <b>2. Поняття, функції і типи конфліктів</b>   | Знати поняття конфлікту, його функції Розуміти різновиди конфліктів.  | Кейси, ділові ігри   |
| 4/2                          | <b>3. Причини конфлікту та його структура</b>  | Знати основні причини виникнення конфліктів. Розуміти структуру конфлікту. Знати що таке інцидент та конфліктна ситуація.                   | Тести, задачі        |
| 4/2                          | <b>4. Внутрішньоособовий, міжособовий, між особою та групою та міжгруповий конфлікти</b> | Знати особливості внутрішньоособового, міжособового, між особою та групою та міжгрупового конфліктів. Розуміти їх соновні відмінності.      | Питання, кейси       |
| 4/2                          | <b>5. Особливості і причини конфліктів у сфері обслуговування</b>                        | Знати особливості перебігу конфліктів у сфері обслуговування. Розуміти основні причини, які приводять до конфліктів у сфері обслуговування. | Ділові ігри, питання |

|     |   |  |                      |
|-----|---|--|----------------------|
| 4/1 | <b>6. Методи вирішення конфліктів</b>                   | Знати особливості різних методів вирішення конфліктів. Розуміти структурні і міжособові методи вирішення конфліктів.       | Тести, питання       |
| 4/1 | <b>7. Управління конфліктами в сфері обслуговування</b> | Знати особливості управління конфліктами в сфері обслуговування. Знати що таке функціональні і дисфункціональні конфлікти. | Ділові ігри, питання |

## Літературні джерела

### Законодавча і нормативна література

1. Конституція України // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – с.141. 2. Про підприємництво: Закон України від 22.03.94 № 22
3. Про захист прав споживачів: Закон України від 01.12.2005 р. № 3161–IV.
4. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
5. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.

### 2. Основна література

1. 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, 2020р.). М-во освіти і науки України, Львів. ін-т економіки і туризму. Львів : ЛІЕТ, 2019. С. 35-41.
2. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп, К.: Знання, 2019. 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, 8.12.2019 р.), Луцьк: Луцький НТУ, 2019. 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, 2020. 200 с.
5. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧПРЕС», 201. 76 с.
6. Профілактика та вирішення конфліктів: методичний посібник / Укладач: Виноградова В. Є., Київ, Видавництво КМЦППК, 2020. 40 с.
7. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. URL: [http://pidruchniki.com/85366/psihologiya/peregovori\\_universalniy\\_metod\\_rozvyazannya\\_ko\\_nfliktiv](http://pidruchniki.com/85366/psihologiya/peregovori_universalniy_metod_rozvyazannya_ko_nfliktiv)
8. Свидрук І. І., Миронов Ю. Б. Психологія управління та конфліктологія. Підручник. Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 20. 320 с.
9. Убейволк О. О. Конфлікт як прояв соціальної комунікації. Грані: альманах, № 5(73), 2020. 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, 2020. 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>.

### Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних

девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування (наприклад, програма Kahoot).

- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

### Критерії оцінювання

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

| Заліковий модуль<br>1  | Заліковий модуль<br>1<br>(ректорська<br>контрольна робота)  | Заліковий модуль<br>4<br>(екзамен)   |
|--|---|--|
| <b>30%</b>   | <b>40%</b>  | <b>30%</b>   |
| 1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 4 теми по 10 балів – макс 40 балів.<br>2. Письмова робота – макс 60 балів | 1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 3 тем по 10 балів – макс 30 балів.<br>2. Письмова робота – макс 70 балів | 1. Тестові завдання (5 тестів по балів) – макс 25 балів.<br>2. Теоретичне питання – макс 25 балів<br>3. Кейс – макс 50 балів |

Шкала оцінювання студентів:

| ECTS | Бали   | Зміст  |
|------|--------|--|
| A    | 90-100 | відмінно                                       |
| B    | 85-89  | добре  |
| C    | 75-84  | добре  |
| D    | 65-74  | задовільно                                     |
| E    | 60-64  | достатньо                                      |
| FX   | 35-59  | незадовільно з можливістю повторного складання |
| F    | 1-34   | незадовільно з обов'язковим повторним курсом   |