

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Взаємодія в команді та конфліктологія на підприємствах сфери послуг**

Освітньо-професійна програма «Курортна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри  
Протокол № 1 від 29.08. 2023 р.

## **ЗМІСТ**

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

<b>1. Загальна інформація</b>	
<b>Назва дисципліни</b>	Взаємодія в команді та конфліктологія на підприємствах сфери послуг
<b>Освітньо-професійна програма</b>	Курортна справа
<b>Спеціалізація</b>	–
<b>Спеціальність</b>	241 «Готельно-ресторанна справа»
<b>Галузь знань</b>	24 «Сфера обслуговування»
<b>Освітній рівень</b>	Магістр
<b>Статус дисципліни</b>	Вибіркова
<b>Курс/семестр</b>	2/3
<b>Розподіл за видами занять та годинами навчання</b>	Лекції – 16 год. Семінарські заняття – 14 год. Самостійна робота – 60 год.
<b>Мова викладання</b>	Українська
<b>Посилання на сайт дистанційного навчання</b>	<a href="https://d-learn.pnu.edu.ua/index.php?%20mod=course&amp;action=ReviewOneCourse&amp;id_cat=71&amp;id_cou=250">https://d-learn.pnu.edu.ua/index.php?%20mod=course&amp;action=ReviewOneCourse&amp;id_cat=71&amp;id_cou=250</a>

<b>2. Опис дисципліни</b>	
<p><b>Мета курсу:</b> Формування теоретичних знань і практичних навичок і умінь, які дозволяють менеджерам підвищувати конкурентоспроможність організації за рахунок зростання командної взаємодії.</p>	
<p><b>Цілі курсу:</b> оволодіння фаховими компетентностями, що формуються під час вивчення дисциплін «Взаємодія в команді та конфліктологія на підприємствах сфери послуг»</p>	
<p><b>Компетентності:</b></p> <p>ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).</p> <p>ЗК 4. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.</p> <p>СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, курортного господарства.</p> <p>СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.</p> <p>СК 8. Здатність розробляти антикризові програми суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, курортного господарства.</p> <p>СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>	
<p><b>Програмні результати навчання:</b></p> <p>ПРН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного, ресторанного та курортного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.</p> <p>ПРН 2. Вільно володіти українською мовою при обговоренні професійних питань, дослідженнях та інновацій у сфері готельно-ресторанного та курортного бізнесу.</p> <p>ПРН 8. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на</p>	

ефективне вирішення професійних завдань.дослідженнях та інновацій у сфері готельно-ресторанного та курортного бізнесу.

<b>3. Структура курсу</b>			
<b>№</b>	<b>Тема</b>	<b>Результати навчання</b>	<b>Завдання</b>
1.	Сутність конфліктів. Історія та методи конфліктології	Конфліктологія як наука. Конфлікти в історії суспільної думки. Становлення конфліктології в Україні та її розвиток на сучасному етапі. Наукове визначення конфлікту та його ознаки. Структурні елементи конфлікту. Підходи до вивчення конфліктів. Методи вивчення конфліктів. Динаміка конфлікту. Конструктивні та деструктивні функції конфліктів.	Питання, тести, самостійна практична робота
2.	Причини, функції, види конфліктів	Причини конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація. Особистісні та об'єктивні фактори виникнення конфлікту. Межі конфліктів (просторові, часові, суб'єктні). Проблема класифікації конфліктів. Внутрішньоособистісні конфлікти та їх особливості (за З. Фрейдом, К. Левіним, К. Роджерсом, А. Маслоу, В. Франклом, О.М. Леонтєвим, К.Хорні, Е. Фроммом). Попередження внутрішньо особистісних конфліктів. Міжособистісні конфлікти та їх властивості, конфлікти групові та між особистістю і групою, інші види конфліктів (горизонтальні, вертикальні; духовні, матеріальні; за сферами: рольові, політичні, соціальні, міжетнічні, міжконфесійні, конфлікти культур та духовних цінностей, юридичні, економічні тощо).	Питання, тести, самостійна практична робота
3.	Виникнення конфліктів та стратегії реагування у конфліктній ситуації	Реакція людини на проблеми. Стратегії поведінки у конфліктній ситуації: уникнення, боротьба, діалог, співпраця, компроміс, пристосування; захисні механізми у конфлікті. Особливості конфліктної взаємодії мотиви і цілі учасників, регулятори конфліктної взаємодії.	Питання, тести, самостійна практична робота

4.	Конфлікти в організації	<p>Особистість у психології управління. Влада як соціальний інститут та інструмент управління. Влада як ресурс керівника. Керівник (лідер) як об'єкт психологічного дослідження. Якості і риси керівника. Управлінські ролі керівника. Психологія впливу керівника на підлеглих як вияв його влади й авторитету в організації. Корупція – фактор конфліктності влади й народу. Соціально-психологічний клімат у колективі. Проблема статі в управлінні</p>	Питання, тести, самостійна практична робота
5.	Сучасні підходи до утворення команд	<p>Формування команди – одна з головних функцій менеджера. Поняття team-spirit («командний дух») и team-building ("створення команди"): причини інтересу менеджменту до цих понять у кінці двадцятого століття. Групи і команди. Відмінності між робочими групами і командами. Фактори, що стимулюють появу команд. Основні признаки і основні принципи формування команди. Найпоширеніші типи команд. Управлінські, організаційні і індивідуальні чинники утворення команд. Перевага і недоліки роботи команд.</p>	Питання, тести, самостійна практична робота
6.	Прийняття рішень в команді	<p>Поняття «ухвалення рішення». Основні моделі ухвалення рішень в команді. Одноосібний спосіб ухвалення рішення. Одноосібний спосіб ухвалення рішення з консультаціями окремих членів команди. Ухвалення рішення простою більшістю голосів. Ухвалення рішення супер більшістю голосів. Ухвалення рішення за допомогою консенсусу. Консультативний спосіб ухвалення рішення. Групове мислення як проблема ухвалення рішення групою. Як уникнути тиску групового мислення. Колективні методи обговорення і вирішення проблем та їх характеристика.</p>	Питання, тести, самостійна практична робота
7	Розподіл ролей в команді	<p>Поняття соціальної ролі. Фактори, які впливають на якість виконання ролі. Соціальні норми як критерії</p>	Питання, тести, самостійна практична робота

		ефективності виконання ролі. Функціональні і командні ролі: принцип компетентності і принцип переваги. Теорія командних ролей за М. Белбіним. Розподіл ролей в команді для забезпечення ефективного виконання завдань. Облік особливостей учасників команди. Ситуації, які потребують перерозподіл ролей в команді; дії керівника команди.	
8	Розподіл ролей в команді	Поняття соціальної ролі. Фактори, які впливають на якість виконання ролі. Соціальні норми як критерії ефективності виконання ролі. Функціональні і командні ролі: принцип компетентності і принцип переваги. Теорія командних ролей за М. Белбіним. Розподіл ролей в команді для забезпечення ефективного виконання завдань. Облік особливостей учасників команди. Ситуації, які потребують перерозподіл ролей в команді; дії керівника команди.	Питання, тести, самостійна практична робота

4. Система оцінювання курсу	
Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Лекція	0
Семінарське заняття	40
Самостійна практична робота	40
Проміжний тестовий контроль	10
Залік	10
<b>Максимальна кількість балів</b>	<b>100</b>

5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу																	
Види навчальної роботи																Підсумковий тестовий контроль	Сума
Поточний контроль							Практичні завдання							Тестовий контроль			
Сем 1	Сем 2	Сем 3	Сем 4	Сем 5	Сем 6	Сем 7	ПР 1	ПР 2	ПР 3	ПР 4	ПР 5	ПР 6	ПР 7	ПР 8	ТК-1	ТК-2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
<b>Max= 40</b>							<b>Max= 40</b>							<b>Max= 10</b>		<b>10</b>	<b>100</b>

## **6. Ресурсне забезпечення**

### **Методична література**

1. Калаур С. М. Теорія і методика професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності: монографія. Тернопіль: Осадца Ю.В., 2018. 456 с.
2. Мороз О.В., Сметанок О.А., Лазарчук О.В. Теорія конфліктів в контексті побудови загальної моделі ефективності сучасного підприємства: монографія. Вінниця: ВНТУ, 2010. 256 с.
3. Приходько Ю.О., Юрченко В.І. Психологічний словник-довідник: навч. посіб. Київ: Каравелла, 2012. 328 с.

### **Рекомендована література**

#### **Базова**

4. Джелалі В. Психологія вирішення конфліктів: навч. посіб. Для студ. вищих навч. закладів. Харків-Київ. 2006. 320 с.
5. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.В. Психологія конфлікту: [навчальний посібник]. Київ: Каравела, 2010. 304 с.
6. Орбан-Лембрик Л. Психологія управління: посібник. Київ: Академвидав, 2003. 255 с.
7. Орлянський В. Конфліктологія. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160 с.
8. Цюрупа М. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник. Київ: Кондор. 2004. 172 с.

#### **Допоміжна**

9. Башук Т., Хижняк М. Управління різними типами конфліктів у креативному колективі. Маркетинг і менеджмент інновацій. 2012. № 3. С. 111-119.
10. Доценко О., Швець С. Сутність та місце конфлікту у сучасному туристичному бізнесі. Сучасні інноваційні технології у сфері готельно-ресторанного господарства: матеріали Студентської наукової Інтернет-конференції, 17 травня, 2018 р. – Чернівці. – 212 с. С.140 – 142.
11. Калаур С. Характеристика підходів формування готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів. Актуальні проблеми державного управління, педагогіки та психології: зб. наук. праць. 2015. Вип. 1 (12), т. 5. С. 12–16.
12. Хмурова В. Управління конфліктами на підприємствах сфери послуг. Вісник Київського інституту бізнесу та технологій. 2014. Вип. 1. С. 106-113.

#### **Інформаційні ресурси**

13. Біловодська О. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. Економіка і суспільство. 2017. № 10. С. 177-182
14. Грибова Л. Формування культури професійного спілкування фахівців сфери обслуговування в процесі підвищення кваліфікації. Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія : Економіка і управління. 2018. Т. 29(68), № 6. С. 23-27.
15. Калаур С. Доцільність формування конфліктологічної компетентності у майбутніх фахівців сфери послуг. Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету. Сер.: Педагогіка. Тернопіль : Видавничий відділ ТНПУ, 2011. № 4. С. 188–195.
16. Криса О. Управління конфліктами як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств. Вісн. Нац. ун-ту «Львівська політехніка». 2008. № 633. С. 361-36
17. Новікова Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики. Галицький економічний вісник. 2013. №2(41). С. 79–83.

## **7. Контактна інформація**

**Кафедра**

Готельно-ресторанної та курортної справи м. Івано-Франківськ, вул. Галицька, 201 Д. Кабінет – 326.

	<a href="https://kgrks.pnu.edu.ua/">https://kgrks.pnu.edu.ua/</a>
<b>Викладач</b>	доц. Новосьолов Олександр Васильович
<b>Контактна інформація викладача</b>	<a href="mailto:alexandr.novosiolov@pnu.edu.ua">alexandr.novosiolov@pnu.edu.ua</a>

<b>8. Політика навчальної дисципліни</b>	
<b>Академічна доброчесність</b>	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаника» і опубліковано їх на сайті. Викладеними в цих документах принципами (відповідальності, справедливості, академічної свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра готельно-ресторанної та курортної справи у своїй діяльності. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість вступних іспитів проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, а іспит за допомогою онлайн-трансляції можна переглядати у реальному часі. Діяльність кафедри, ректорату з питань запобігання та виявлення корупції здійснюється на основі чинного законодавства України.
<b>Пропуски занять</b>	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни
<b>Виконання завдання пізніше встановленого терміну</b>	Всі завдання здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента
<b>Невідповідна поведінка під час заняття</b>	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету
<b>Додаткові бали</b>	Виставляються під час семінарських занять за оригінальні відповіді студентів з заявленої теми
<b>Неформальна освіта</b>	Зараховуються, як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Coursera, Prometheus, EdEra, які відповідають програмі навчальної дисципліни

**Викладач**



**Новосьолов О.В.**