

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Географічний факультет
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС
вибіркового освітнього компонента

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА
ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

підготовки	Бакалавр
спеціальності	242 Туризм і рекреація
освітньо-професійної програми	Туризм

Силабус освітнього компонента «УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ» підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 242 Туризм і рекреація, за освітньо-професійною програмою Туризм.

Розробник: Терещук Оксана Степанівна, кандидат географічних наук, доцент, доцент кафедри туризму та готельного господарства.

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



Ільїн Л.В.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства
протокол № 1 від 29 серпня 2023 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л.В.

I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	24 Сфера обслуговування 242 Туризм і рекреація Туризм перший (бакалавр)	Вибірковий
		Рік навчання – 2
Семестр – 4		
Лекції – 10 год.		
Практичні – 20 год.		
Самостійна робота – 110 год.		
Консультації – 10 год.		
Форма контролю: залік		
ІНДЗ: немає		
Мова навчання		Українська

II. Інформація про викладача

ППП: Терещук Оксана Степанівна

Науковий ступінь: кандидат географічних наук

Вчене звання: доцент

Посада: доцент кафедри туризму та готельного господарства

Телефон: 0632286740

E-mail: t.oksana777@vnu.edu.ua

Електронний розклад: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

III. Опис освітнього компонента

1. Анотація курсу

Освітній компонент «Управління конфліктами в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі» спрямована на вивчення закономірностей поведінки людей у конфліктних ситуаціях на підприємствах готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, причин виникнення конфліктів, технологій та методів їх подолання, методів аналізу ситуації змін, оцінки необхідності змін, планування процесу змін в закладах гостинності і управління реалізацією намічених змін.

2. Пререквізити освітнього компонента

Пререквізити: Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з дисциплін економічного, географічного, юридичного блоків, достатніх для сприйняття категоріального апарату конфліктології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі.

3. Мета і завдання освітнього компонента

Метою вивчення освітнього компонента є формування системи знань про природу конфліктів, набуття практичних навичок у їх вирішенні, вироблення вмінь прогнозувати і контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати у веденні готельно-ресторанного та туристичного бізнесі.

Завдання освітнього компонента:

- виявлення особливостей взаємовідносин працівників у процесі зародження, протікання та завершення конфліктів в організації;
- розгляд сучасних теорій управління конфліктами;
- вивчення методів управління конфліктами в організації;
- набуття практичних навичок з аналізу і оцінки конфліктів в системі управління персоналом;
- вивчення прогресивних методів попередження і прогнозування конфліктів;
- розгляд системи мотиваційного забезпечення у ході управління конфліктом як соціального феномену.

В результаті вивчення даного освітнього компонента студент повинен знати:

- закономірності, функції, принципи та методи конфліктології;
- елементи внутрішнього та зовнішнього впливу на конфліктні ситуації на підприємствах готельно-ресторанного та туристичного бізнесу;
- основи динаміки процесу розвитку конфліктів на підприємствах готельно-ресторанного та туристичного бізнесу;
- теорії механізмів виникнення конфліктів;
- методи діагностики і аналізу конфліктів на підприємствах готельно-ресторанного та туристичного бізнесу;
- прийоми і методи профілактики конфліктів в організаціях;
- специфіку форм прояву управлінських конфліктів;
- методи та засоби забезпечення ефективного управління конфліктами на підприємствах готельно-ресторанного та туристичного бізнесу.

вміти:

- структурувати проблеми на підприємствах готельно-ресторанного та туристичного бізнесу та формувати обгрунтовані рішення;
- розробляти ефективну систему організаційного попередження, прогнозування і профілактики конфліктів в організаціях;
- діагностувати і аналізувати конфлікт з визначенням основних конфліктологічних понять;
- правильно застосовувати різноманітні методи управління конфліктами у конкретних виробничих умовах;
- реалізовувати основні функції і принципи управління конфліктами;
- застосовувати моделі поведінки особистості у конфліктній взаємодії за ситуаційним підходом.

4. Результати навчання (компетентності).

Протягом вивчення освітнього компонента «Управління конфліктами в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі» у бакалаврів повинні сформуватися такі компетентності:

Загальні компетентності (ЗК):

- ЗК 09.** Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми;
- ЗК 12.** Навички міжособистісної взаємодії;
- ЗК 14.** Здатність працювати в команді та автономно.

Фахові компетентності (ФК)

- ФК 27.** Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації;

Програмні результати навчання (РН)

- РН 19.** Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань;
РН 20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання;
РН 21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності;
РН 22. Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях

Знання, отримані при вивченні дисципліни, сприятимуть більш якісному освоєнню фахових дисциплін, підготовці наукових статей та здійсненню досліджень в наукових роботах.

5. Структура освітнього компонента

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю/Бали
Змістовий модуль І. Основи конфлікту в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі						
Тема 1. Розвиток науки про конфлікт як науки та навчальної дисципліни. Історія розвитку конфліктології	17	2	2	12	1	ДС /5
Тема 2. Сутність конфлікту та його структура	15	-	2	12	1	ДС /5
Тема 3. . Види конфліктів та причина їх виникнення на підприємствах готельно-ресторанного та туристичного бізнесу	17	2	2	12	1	ДС /5
Тема 4. Динаміка конфлікту та механізм його виникнення	15	-	2	12	1	ДС /5
Тема 5. Процес управління конфліктами на підприємствах готельно-ресторанного та туристичного бізнесу	15	-	2	12	1	ДС /5
Модульна контрольна робота №1						30
Разом за змістовим модулем 1	79	4	10	60	5	55
Змістовий модуль ІІ. Управління конфліктами в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі						
Тема 1. Процес управління конфліктами	15	2	2	10	1	РМГ / 3
Тема 2 Методи та форми управління конфліктами	15	2	2	10	1	ДС, К, РМГ /3
Тема 3. Попередження і регулювання конфліктів	15	2	2	10	1	ДС, К , РМГ/3
Тема 4. Стратегія розв'язання конфліктів	13	-	2	10	1	ДС, К /3
Тема 5. . Роль керівника в управлінні конфліктами	13	-	2	10	1	ДС, К,Т /3
Модульна контрольна робота №2						30
ІНДЗ						-
Разом за змістовим модулем 2	71	6	10	50	5	45

Усього годин	150	10	20	110	10	100

Форма контролю: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач / кейсів, ІНДЗ / ІРС – індивідуальне завдання / індивідуальна робота студента, РМГ – робота в малих групах, МКР / КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.

6. Завдання для самостійного опрацювання

Самостійна робота полягає в опрацюванні лекційного матеріалу, рекомендованої літератури, питань, винесених на самостійне вивчення, підготовка доповідей і розв’язування кейсів та задач.

Методи та форми навчання

Словесні методи: лекція, пояснення, розповідь, бесіда: відбувається з використанням традиційних засобів навчання у поєднанні з засобами ІКТ.

Наочні методи: мультимедійні презентації.

Практичні методи: розв’язування ситуаційних задач, кейсів.

Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації: дискусії і диспути, створення ситуації пізнавальної новизни та зацікавленості.

Методи контролю: індивідуальне та фронтальне опитування, дискусія, модульний контроль за допомогою комп'ютера.

Методи самоконтролю: самостійний пошук помилок, уміння самостійно критично оцінювати свої знання, визначати пріоритетні напрямки власного навчального процесу, тести самоаналізу.

Форми роботи: індивідуальна, групова, фронтальна.

Форми організації навчання: лекційні заняття, практичні та семінарські заняття, індивідуальне науково-дослідне завдання, самостійна робота студентів, контрольні заходи.

IV. Політика оцінювання

Політика викладача щодо здобувача освіти. Відвідування занять дає можливість отримати задекларовані загальні та фахові компетентності, вчасно і якісно виконати завдання. Пропущені заняття можна відпрацьовувати у визначений час згідно графіка консультацій. За умови індивідуального навчального графіка студент має можливість отримати позитивну оцінку завдяки виконанню планових та контрольних завдань. У будь-якому випадку студенти зобов’язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів робіт, передбачених курсом.

Відвідування занять є обов’язковим компонентом оцінювання. Навчання також може відбуватись в онлайн формі (змішана форма навчання) з використанням програми Zoom або Teams office 365 за погодженням із деканатом та керівником освітнього компоненту за наявності об’єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування та ін.). Недопустиме користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях, не пов’язаних із навчанням.

Політика щодо академічної доброчесності. Виконані завдання студентів мають бути їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикавання джерел, списування (в тому числі з використанням мобільних гаджетів), втручання в роботу інших осіб є прикладами можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування, незалежно від

масштабів плагіату, що регламентовано Положенням ВНУ ім. Лесі Українки «Про систему запобігання та виявлення академічного плагіату».

Політика щодо дедлайнів та перескладання. Терміни здачі практичних робіт, ІНДЗ, самостійної роботи повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу.

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються з нижчою оцінкою (до -50%). Пропуск з поважних причин теми чи окремого заняття може бути відпрацьованим під керівництвом викладача та захистити у час передбачений графіком консультацій. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, довідка про стан здоров'я). Терміни підсумкового контролю, ліквідації академічної заборгованості визначає розклад заліково-екзаменаційної сесії.

Політика щодо зарахування результатів формальної, неформальної та інформальної освіти. Результати навчання, здобуті шляхом формальної, неформальної та/або інформальної освіти, визнаються в ВНУ імені Лесі Українки шляхом валідації (https://vnu.edu.ua/sites/default/files/2021-02/Polozhennia_%20vyznannia_rezultatuv_navchannia_formalnoi.pdf).

Визнанню підлягають такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту загалом, так і його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню, які передбачені силабусом освітнього компонента, зараховуються за наявності відповідного документу (сертифікат, свідоцтво, посилання тощо), які визначають тематику, обсяги та перелік результатів навчання. Для зарахування визнаються сертифікати, отримані на платформі відкритих онлайн-курсів Prometheus, Coursera або інших ресурсах, які мають узгоджуватися попередньо з викладачем.

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передуює семестру початку вивчення освітнього компонента, або першого місяця від початку семестру, враховуючи ймовірність не підтвердження здобувачем результатів такого навчання.

Здобувач також може займатися науковою роботою за тематикою, що відповідає освітньому компоненту. Зокрема, участь у конференції з написанням тез може бути зараховано як максимальна оцінка за практичне заняття, на тему якого вони виконані.

V. Підсумковий контроль

Рейтинг студента з навчальної роботи визначається відповідно до «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» (https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/07/Polozh_pro_otzin_%D0%A0%D0%B5%D0%B4_%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%9C%D0%95%D0%94.pdf).

Семестровий залік – це форма підсумкового контролю, що полягає в оцінці засвоєння здобувачем освіти навчального матеріалу з певного компонента (дисципліни) на підставі результатів виконання всіх видів запланованої навчальної роботи протягом семестру: аудиторної роботи під час лекційних, практичних (семінарських, індивідуальних), лабораторних занять (тощо), самостійної роботи, виконання ІНДЗ, контрольних робіт тощо.

Залік викладач виставляє за результатами поточної роботи за умови, що здобувач освіти виконав ті види навчальної роботи, які визначено силабусом ОК. У випадку, якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття (з поважних причин), на консультаціях він має право відпрацьовувати пропущені заняття та добрати ту кількість балів, яку було визначено на пропущені теми.

У дату складання заліку викладач записує у відомість суму поточних балів, які здобувач освіти набрав під час поточної роботи (шкала від 0 до 100 балів).

У випадку, якщо здобувач освіти протягом поточної роботи набрав менше як 60 балів, він складає залік під час **ліквідації академічної заборгованості**. У цьому випадку бали, набрані під час поточного оцінювання анулюються. Максимальна кількість балів на залік під час ліквідації академічної заборгованості, як правило, 100 балів.

На залік виносяться типові та комплексні задачі, ситуації, завдання, що потребують творчої відповіді та уміння синтезувати отримані знання і застосовувати їх під час розв'язання практичних задач.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90–100	Зараховано
82–89	
75–81	
67–74	
60–66	
1–59	Незараховано (необхідне перескладання)

Орієнтовний перелік питань

1. Конфліктологія як наука.
2. Об'єкт і предмет конфліктології.
3. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний).
4. Накопичення знань про конфлікти (Стародавній світ, Середньовіччя, епоха Відродження).
5. Становлення конфліктології як науки (Новий час, XIX – початок XX ст.). Сучасні концепції конфліктів (Л. Козер, Р. Дарендорф, К.Боулдінг).
6. Конфлікт як складне соціальне явище. Структурна модель конфлікту.
7. Функціональні і дисфункціональні наслідки конфлікту.
8. Класифікація конфліктів за різними ознаками.
9. Причини виникнення конфліктів. Теорії механізмів виникнення конфліктів (за формулами «А», «Б», «В»).
10. Конфліктогени та їх класифікація.
11. Динамічна модель конфлікту.
12. Етапи і фази конфлікту.
13. Циклічність фаз конфлікту.
14. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.
15. Сутність управління конфліктом і його діагностика.
16. Поняття «управління конфліктом».
17. Процес діагностики конфлікту.
18. Картографічний аналіз конфлікту.

19. Зміст процесу управління конфліктами (прогнозування, попередження і стимулювання, регулювання, розв'язання).
20. Технології регулювання конфліктів (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні).
21. Модель прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктами.
22. Алгоритм управління конфліктом.
23. Управлінське рішення в конфліктних ситуаціях.
24. Принципи і методи управління конфліктами.
25. Структурні методи управління конфліктами.
26. Міжособистісні методи управління конфліктами (стилі конфліктної поведінки – поступка, компроміс, консенсус, ухиляння, співробітництво).
27. Модель стратегії поведінки особистості в конфлікті Томаса-Кілменна.
28. Внутрішньоособистісні методи управління конфліктами.
29. Прогнозування і профілактика конфліктів в організації: сутність, підходи та напрями.
30. Зміни в організаційних структурах управління.
31. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом.
32. Кадрова робота. Управління компетенцією працівників.
33. Етапи життєвого циклу компетенції. Управління компетенцією на рівні організації. Управління компетенцією на рівні особистості.
34. Управління поведінкою особистості для запобігання конфлікту.
35. Процес узгодження очікувань в організації. Підтримка співробітництва.
36. Соціальне партнерство. Соціально-трудова конфлікти: форми протікання та методи подолання.
37. Раціонально-інтуїтивна модель оволодіння конфліктною ситуацією (за Дж. Гр. Скотт).
38. Переговори як універсальний спосіб розв'язання конфліктів. Етапи переговорного процесу.
39. Метод «принципових переговорів» Р. Фішера і У. Юрі.
40. Моделі поведінки особистості в процесі переговорів.
41. Технології стратегій і тактик в переговорному процесі.
42. Медіація в переговорному процесі.
43. Керівник як суб'єкт конфлікту. Керівник – посередник у конфлікті. Особистий приклад керівника в подоланні конфліктів і стресів.
44. Психологічна структура особистості. Теорії поведінки особистості у конфліктній взаємодії (К.-Г. Юнг, К.Р. Роджерс, Е. Берн).
45. Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті.
46. Методи визначення соціально-психологічного клімату в колективі. Соціометрія.
47. Конфлікти в суспільстві. Соціальні конфлікти та основні шляхи їх розв'язання.
48. Економічні конфлікти.
49. Політичні конфлікти.
50. Конфлікти в організації.
51. Управлінські конфлікти.
53. Специфіка форм проявлення управлінських конфліктів (неузгодженість, напруженість, конфронтація).
54. Причини і методи розв'язання організаційних конфліктів
55. Засоби запобігання і розв'язання конфліктів у сфері управління готельно-ресторанним та туристичним бізнесом

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна

1. Єременко Л. В. Конфліктологія: навчальний посібник. Мелітополь: ФОП Однорог Т. В., 2018. 219 с.
2. Жаворонкова Г.В., Скібіцький О.М., Сівашенко Т.В., Туз О.І. Управління конфліктами: текст лекцій: навч. посіб. Київ: Кондор, 2018. 170 с.
3. Захарчин Г. М., Винничук Р. О. Управління конфліктами. Навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2017. 160 с.
4. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / Т. Яхно, І. Куревіна – Центр учбової літератури, 2021. - 168 с.
5. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.
6. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

Додаткова

1. Гоулман Д., Маккі Е., Бояціс Р. Емоційний інтелект лідера. В -во «Наш формат», 2019. 288 с.
2. Долінська Л.В., Матяш-Заяць Л.П. Психологія конфлікту: навчальний посібник. Київ: Каравела, 2019. 304 с.
3. Двуліт З.П., Петрова Я.Ю. Типи конфліктів персоналу та шляхи їх вирішення в діяльності підприємства. Економіка та держава, 2021. №12. С. 35-40.
4. Дученко М.М., Шевчук О.А. Конфліктологія: Практикум. Київ: КПП ім. Ігоря Сікорського, 2020. 88с.
URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/36723/1/Konfliktolohiia.pdf>
5. Жигайло Н.І., Кохан М.О., Данилевич Н.М. Психологія бізнесу та управління: навчальний посібник. Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2019.- 308 с.
6. Жигайло Н.І., Закалик Г.М.. Психологія змін та інновацій: Навчальний посібник Львів : Вид-во «Сполом», 2017. – 256 с.
7. Жигайло Н.І., Яцура В.В., Хоронжий А.Г. Психологія керівника: Навчальний посібник. – Львів: Видавничий центр Львівського національного університету імені Івана Франка, 2015. – 256 с.
8. Захарчин Г.М., Винничук Р.О. Управління конфліктами. Навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. 160с.
9. Лідерські якості в професійній діяльності: навч. посіб. / О.Г. Романовський та ін. Харків: НТУ «ХПІ», 2017. 143с.
10. Мендела, І. Я., Мендела, Є. М.. «Soft skills» як запорука успішного бізнесу готельно-ресторанних підприємств. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2022. ,Вип. (3). URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2022-3-12-01>

Інформаційні ресурси:

1. Лідерство в питаннях та відповідях. URL: <http://www.mahindrasatyam.com>. (дата звернення: 29.07.2020).
2. Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. Офіційний веб-сайт. URL: <http://www.me.gov.ua> (дата звернення: 29.07.2020).
3. Міністерство освіти і науки України. Офіційний веб-сайт. URL: <http://www.mon.gov.ua> (дата звернення: 29.07.2020).
4. Офіційний портал Верховної Ради України. URL: www.rada.gov.ua/. (дата звернення: 29.07.2020).