



**Інститут практичної культурології та арт-менеджменту**  
**Кафедра арт-менеджменту та івент-технологій**

**Освітньо-професійна програма**  
**«Менеджмент індустрії дозвілля**  
**(готельна, туристична, рекреаційна)»**



**КОВАЛЕНКО ЄЛЕНА ЯРОСЛАВІВНА**  
**кандидат економічних наук, доцент**

Профайл викладача на сайті кафедри, в соцмережі:  
<https://nakkim.edu.ua/instituti/institut-praktichnoji-kulturologiji-ta-art-menedzhmentu/kafedra-art-menedzhmentu-ta-ivent-tehnologij>

Е-mail викладача: [ekovalenko@dakkim.edu.ua](mailto:ekovalenko@dakkim.edu.ua)

**СИЛАБУС**  
**навчальної дисципліни**  
**«Конфліктологія»**

<b>Рівень вищої освіти</b>	Перший
<b>Складова навчального плану (обов'язкова, вибіркова)</b>	Вибіркова
<b>Загальна кількість кредитів та кількість годин для вивчення дисципліни</b>	3,5 кредитів / 105годин
<b>Вид підсумкового контролю</b>	екзамен
<b>Посилання на освітній контент дисципліни в CMS Moodle (за наявності) або на іншому ресурсі</b>	<a href="https://classroom.google.com/c/NDY2MjY2NzAyMDc4?hl=ru&amp;cjc=6kmi64a">https://classroom.google.com/c/NDY2MjY2NzAyMDc4?hl=ru&amp;cjc=6kmi64a</a>
<b>Мова викладання</b>	Українська

## **Цілі навчальної дисципліни**

**Мета** дисципліни полягає у формуванні системи теоретичних знань і практичних навичок з конфліктології як науки, вирішення конкретних завдань з управління конфліктами в різних сферах діяльності.

**Завдання:** вивчення сутності конфліктології як системи знань; дослідження розвитку конфліктологічної думки; ознайомлення із загальною теорією конфлікту; розширення змісту процесу управління конфліктом; характеристика переговорів як способу вирішення конфліктів.

**Предмет:** соціально-психологічний конфлікт, профілактика, уникнення та вирішення різних видів конфліктів.

Здобувачі вищої освіти повинні набути:

*Загальні компетентності (ЗК):*

- ЗК2. Здатність планувати та управляти часом;
- ЗК8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми;
- ЗК9. Здатність працювати в команді.

*Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):*

- СК21. Здатність визначати стратегічні пріоритети та аналізувати особливості місцевих, регіональних, національних та глобальних стратегій соціокультурного розвитку та креативних індустрій;
- СК23. Здатність аналізувати і структурувати організаційну, управлінську проблеми та знаходити конструктивні рішення;
- СК26. Здатність проявляти лідерські якості, застосовувати їх в командній роботі;
- СК27. Здатність дотримуватися норм професійної етики в процесі вирішення соціальних, культурних, економічних питань.

*Програмні результати навчання:*

- ПРН3. Організувати професійний час;
- ПРН5. Оцінювати специфіку застосування принципів управління в соціокультурному менеджменті;
- ПРН10. Вивчати, узагальнювати та адаптовувати найкращий досвід соціокультурної розбудови;
- ПРН12. Формулювати, аргументувати професійні завдання;
- ПРН13. Обґрунтовувати управлінські рішення;
- ПРН15. Вміти встановлювати діалог з різними професійними суб'єктами та групами;
- ПРН18. Проявляти самостійність суджень та самокритичність у процесі дискусії.

## **Перелік тем**

### **Змістовий модуль № 1.**

#### **«ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ»**

##### **1.1. Історія розвитку конфліктологічної думки.**

1.2. Основні структурні характеристики конфлікту та динаміка конфлікту та механізми його виникнення.

1.3. Зміст та організація підготовки ділових переговорів.

### **Змістовий модуль № 2.**

#### **«ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ»**

2.1. Конфліктна поведінка: поняття, стратегії і тактики.

2.2. Організація та проведення ділових переговорів, службове листування.

2.3. Процес управління конфліктами.

### **Рекомендована література та інформаційні ресурси:**

#### **Публікації науково-педагогічного працівника за темою навчальної дисципліни:**

1. Kovalenko Ye. The Success Phenomenon in Socio-Cultural Management. *Socio-Cultural Management Journal*. 2021. Volume 4, Number 1. P. 3-33.
2. Kovalenko Ye. The Scientific and Philosophical Understanding of Socio-Cultural Essence of Management. *Socio-Cultural Management Journal*. 2020. Volume 3, Number 2. P. 30-56.
3. Kovalenko Ye. Theory and History of the Humanistic Management Culture in the Era of Industrialism. *Socio-Cultural Management Journal*. 2020. Volume 3, Number 1. P. 39-65.
4. Kovalenko Ye. The Cross-Cultural Communications in Business Trips: Statistical Measures in Coordinates of Ukraine. *Communications*. 2019. Vol. 21, № 4. P. 104–112.
5. Kovalenko Ye. Humanism as a Philosophical Category and Socio-Cultural Phenomenon in the Society's Life Management. *Bulletin of Kyiv National University of Culture and Arts. Series in Management of Social and Cultural Activity*. 2019. Volume 2, Number 2. P. 3-31.
6. Kovalenko Ye. Irrational Concept of Management Education. *Management Abilities: Theoretical-Empirical Analysis* : Monograph. Lviv-Torun : Liha-Pres, 2019. P. 101–119.
7. Коваленко Є. Я. Управлінська культура людських відносин. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2019. № 2. С. 230–235.
8. Коваленко Є. Я. Біхевіоризм як специфічний напрям в культурі індустріального менеджменту. *Мистецтвознавчі записки*. 2019. Вип. 35. С. 14–21.
9. Мартинишин Я. М., Коваленко Є. Я. Мистецтво управління й освітні технології підготовки менеджерів соціокультурної діяльності : монографія. Біла Церква, 2018. 412 с.
10. Коваленко Є. Я. Культура менеджменту Стародавнього Єгипту, Шумеру та Вавилонії. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2018. № 1. С. 76–82.

11. Коваленко Є. Я. Культура наукової організації праці та управління як основа індустріального життєстрою суспільства. *Актуальні проблеми історії, теорії та практики художньої культури*. 2018. Вип. 41. С. 12–23.
12. Коваленко Є. Я. Формування сучасної системи управління життєдіяльністю суспільства. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. Серія: Менеджмент соціокультурної діяльності*. 2018. Вип. 1. С. 7–24.
13. Коваленко Є. Я. Еволюція теорії менеджменту: від бюрократії до адхократії. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. Серія: Менеджмент соціокультурної діяльності*. 2018. Вип. 2. С. 26–62.
14. Мартинишин Я. М., Хлистун О. С., Коваленко Є. Я. та ін. Обґрунтування парадигми менеджмент-освіти у соціокультурній сфері : монографія. За ред. Я. М. Мартинишина. Біла Церква, 2017. 509 с.
15. Коваленко Є. Я. Культура і мистецтво управління як основа сучасної філософії менеджменту. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2017. № 3. С. 56–61.
16. Коваленко Є. Я. Мережеві моделі організації постіндустріального суспільства і механізми управління в політичній, економічній та соціально-культурній сферах. *Економіка і менеджмент культури*. 2017. № 2. С. 5–24.
17. Коваленко Є. Я. Управління мережевими структурами суспільства. *Вісник Черкаського університету. Серія: Економічні науки*. 2017. № 3. С. 9–23.
18. Коваленко Є. Я. Менеджмент доіндустріального суспільства: теорія, історія, культура та мистецтво управління : монографія. Біла Церква, 2017. 230 с.
19. Kovalenko Ye. Bifurcation of civilization as a natural mechanism global culture change management. *European science*. 2019. № 3 (45). P. 108–110.

## **Основна:**

1. Брич В. Я. Психологія управління [Текст] : навчальний посібник / В. Я. Брич, М. М. Корман. - К. : Кондор-Видавництво, 2013. - 384 с.
2. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навчальний посібник. - К. : Знання, 2013. - 407 с.
3. Конфліктологія: навч. посіб. для вищ. військ. навч. закл. /за ред. М. П. Гетьманчука, П. П. Ткачука. - Л. : ЛІСВ, 2007. - 327 с.
4. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України / Г. І. Луцишин. - Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2015. - 200 с.
5. Конфліктологія : навчальний посібник /за ред. Г. В. Гребенькова. - Львів : Магнолія, 2011. - 229 с. .
6. Котигоренко В. Конфліктологія // Політична енциклопедія. Редкол.: Ю. Левенець (голова), Ю. Шаповал (заст. голови) та ін. - К.: Парламентське видавництво, 2011. - с.362.

7. Кулініч І. О. Психологія управління: підручник. - К. : Знання, 2011. - 415 с.
8. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник . К. : ВД "Професіонал", 2007. - 416 с.
9. Обран-Лембрик Л. Е. Основи психології управління: монографія. - Івано-Франківськ : „Плай”, 2002. - 426 с.
10. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління: посібник. - К. : Академвидав, 2003. – 568 с.

### **Додаткова:**

1. Берлач А. І. Конфліктологія: Навчальний посібник для дистанційного навчання/ А. І. Берлач, В. В. Кондрюкова; Відкритий міжнародний ун-т розвитку людини "Україна". - К.: Університет "Україна", 2007. - 203 с
2. Дейл Карнегі Як завойовувати друзів та впливати на людей. – Харків: Промінь, 2001. – 560 с.
3. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів: Навчальний посібник. – Харків-Київ: Р. И. Ф., 2006. – 320 с.
4. Довгань П. Службові конфлікти та інтриги / різні види службових конфліктів // Вісник Української Академії державного управління при Президентові України. — 2001. - № 2. - С. 403-413.
5. Етика ділового спілкування [Текст] : навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. — Львів : Магнолія 2006, 2009. — 312 с
6. Капітоненко М.Г. Відповідно до силового потенціалу. Форми міжнародних конфліктів: порівняльний аналіз // Політика і час. - №5. – К., 2003. – С. 31- 38.

### **Посилання на сайти:**

1. Організація з безпеки та співробітництва в Європі (Organization for Security and Cooperation in Europe (OSCE)) <http://www.osce.org>
2. Організація об'єднаних Націй (United Nations) <http://www.un.org/>
3. Програма розвитку ООН (UNDP) <http://www.undp.org>
4. Рада Європи (Council of Europe) <http://www.coe.int>

### **Технічне й програмне забезпечення /обладнання**

Ноутбук, проектор, екран, Інтернет для проведення лекційних, практичних занять.

Мобільний пристрій (телефон, планшет) з інтернет доступом для:

- комунікації та опитувань;
- виконання завдань самостійної роботи;
- проходження тестування (поточний, модульний, підсумковий контроль).

Код компетентності (згідно ОПП)	Назва компетентності	Код програмного результату навчання	Назва програмного результату навчання	Методи навчання	Методи оцінювання результатів навчання
ЗК2.	Здатність планувати та управляти часом.	ПРН3.	Організувати професійний час.	МН1 МН2	МО2
ЗК8.	Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.	ПРН5.	Оцінювати специфіку застосування принципів управління в соціокультурному менеджменті.	МН4	МО7
ЗК9.	Здатність працювати в команді.	ПРН10.	Вивчати, узагальнювати та адаптовувати найкращий досвід соціокультурної розбудови.	МН5	МО6
СК21.	Здатність визначати стратегічні пріоритети та аналізувати особливості місцевих, регіональних, національних та глобальних стратегій соціокультурного розвитку та креативних індустрій.	ПРН12.	Формулювати, аргументувати професійні завдання.	МН2	МО8
СК23.	Здатність аналізувати і структурувати організаційну, управлінську проблеми та знаходити конструктивні рішення.	ПРН13.	Обґрунтовувати управлінські рішення.	МН6	МО9
СК26.	Здатність проявляти лідерські якості, застосовувати їх в командній роботі.	ПРН15.	Вміти встановлювати діалог з різними професійними суб'єктами.	МН4	МО7
СК27.	Здатність проявляти лідерські якості, застосовувати їх в командній роботі.	ПРН18.	Проявляти самостійність суджень та самокритичність у процесі дискусії.		

## ВИДИ ТА МЕТОДИ НАВЧАННЯ І ОЦІНЮВАННЯ

### Методи навчання

- МН1 – словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);  
МН2 – практичний метод (лабораторні та практичні заняття);  
МН3 – наочний метод (метод ілюстрацій і метод демонстрацій);  
МН4 – робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату);  
МН5 – відеометод у сполученні з новітніми інформаційними технологіями та комп'ютерними засобами навчання (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);  
МН6 – самостійна робота (розв'язання завдань);  
МН7 – індивідуальна науково-дослідна робота.

### Методи оцінювання результатів навчання

- МО2 – усне або письмове опитування  
МО3 – колоквіум,  
МО4 – тестування;  
МО5 – командні проекти;  
МО6 – реферати, есе;  
МО7 – презентації результатів виконаних завдань та досліджень;  
МО8 – презентації та виступи на наукових заходах;  
МО9 – захист лабораторних і практичних робіт;  
МО10 – залік.

## РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ ЗДОБУВАЧІ ВИЩОЇ ОСВІТИ ПРИ ВИВЧЕННІ ДИСЦИПЛІНИ «КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

Поточне тестування та самостійна робота						ІНДЗ	Сума
Змістовний модуль 1			Змістовний модуль 2				
T1.1	T1.2	T1.3	T2.1	T2.2	T2.3	20	100
5	5	5	5	5	5		
Модульний контроль – 25			Модульний контроль – 25				

## СИСТЕМА ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Еквівалент оцінки в балах для кожної окремої теми / виду діяльності може бути різний, загальну суму балів за тему визначено в розподілі балів, які отримують здобувачі вищої освіти при вивченні дисципліни.

Результат освітньої діяльності здобувача вищої освіти оцінюється згідно Положення про систему забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти НАКККіМ за такими рівнями та критеріями:

Суми балів за 100-бальною шкалою	Оцінка в ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Критерії оцінювання	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою	
					екзамен	залік
90-100	А	відмінно	<ul style="list-style-type: none"> <li>- здобувач вищої освіти виявляє особливі творчі здібності,</li> <li>- вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить і опрацьовує необхідну інформацію,</li> <li>- вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях,</li> <li>- переконливо аргументує відповіді,</li> <li>- самостійно розкриває власні здібності</li> </ul>	Високий (творчий)	відмінно	зараховано
82-89	В	дуже добре	<ul style="list-style-type: none"> <li>- здобувач вищої освіти вільно володіє теоретичним матеріалом, застосовує його на практиці,</li> <li>- вільно розв'язує справи і задачі у стандартних ситуаціях,</li> <li>- самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна</li> </ul>	Достатній конструктивно-варіативний	добре	



Суми балів за 100-бальною шкалою	Оцінка в ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Критерії оцінювання	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою	
					екзамен	залік
74-81	C	добре	здобувач вищої освіти вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, загалом; - самостійно застосовувати її на практиці; - контролювати власну діяльність; - виправляти помилки, з поміж яких є суттєві, - добирати аргументи для підтвердження думок			
64-73	D	задовільно	- здобувач вищої освіти відтворює значну частину теоретичного матеріалу; - виявляє знання і розуміння основних положень, - за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал; - виправляти помилки, з-поміж яких є значна кількість суттєвих	Середній репродуктивний	задовільно	
60-63	E	достатньо	здобувач вищої освіти володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні			

Суми балів за 100-бальною шкалою	Оцінкав ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Критерії оцінювання	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою	
					екзамен	залік
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання семестрово	здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального	Низький рецептивно-продуктивний	незадовільно	не зараховано
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів	Низький рецептивно-продуктивний	незадовільно	не зараховано

Підсумкова (загальна) оцінка з навчальної дисципліни є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі оцінювані форми навчальної діяльності: поточне та підсумкове оцінювання рівня засвоєння теоретичного матеріалу під час аудиторних занять та самостійної роботи (модульний контроль); оцінка (бали) за виконання лабораторних досліджень; оцінка (бали) за практичну діяльність; оцінка за ІНДЗ; оцінка (бали) за участь у наукових конференціях, олімпіадах, підготовку наукових публікацій тощо.

Здобувачам вищої освіти після аудиторних занять надається право підвищувати свій рейтинг лише під час складання іспитів (підсумкового модульного контролю) за графіком екзаменаційної сесії. Залік виставляється за результатами поточного модульного контролю, проводиться по завершенню вивчення навчальної дисципліни.

## **ПОЛІТИКА ДИСЦИПЛІНИ**

При організації освітнього процесу здобувачі вищої освіти, викладачі, методисти та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв, Кодексу академічної доброчесності Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв, Положення про систему забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв, Положення про проведення практики студентів бакалаврського та магістерського рівнів Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв, Системи внутрішнього забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти.

Кожен викладач ставить здобувачам вищої освіти систему вимог та правил поведінки здобувачів вищої освіти на заняттях, доводить до їх відома методичні рекомендації щодо виконання різних видів робіт. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність під час практичного заняття; (не)допустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття; несвоєчасне виконання поставленого завдання тощо.

## **ПОЛІТИКА ДОБРОЧЕСНОСТІ**

Здобувач вищої освіти виконуючи самостійну або індивідуальну роботу повинен дотримуватись політики доброчесності. У разі наявності плагіату в будь-яких видах робіт здобувача вищої освіти він отримує незадовільну оцінку і повинен повторно виконати завдання, які передбачені у силабусі.