



**Силабус навчальної дисципліни**  
**«Психологія та конфліктологія в туристичній діяльності»**

<b>Спеціальність</b>	242 «Туризм»
<b>Освітня програма</b>	Туризм
<b>Освітній рівень</b>	Перший (бакалаврський)
<b>Статус дисципліни</b>	Вибіркова
<b>Мова викладання</b>	Українська
<b>Курс / семестр</b>	4 курс, 7 семестр
<b>Кількість кредитів ЄКТС</b>	4
<b>Розподіл за видами занять та годинами навчання</b>	Лекції - 20 год.
	Практичні (семінарські) - 20 год.
	Самостійна робота - 80 год.
<b>Форма підсумкового контролю</b>	Залік
<b>Кафедра</b>	Кафедра психології та педагогіки, аудиторія 313Ц, посилання на офіційну сторінку кафедри на сайті: <a href="https://nupp.edu.ua/page/kafedra-psikhologii-ta-pedagogiki.html">https://nupp.edu.ua/page/kafedra-psikhologii-ta-pedagogiki.html</a> університету
<b>Викладач</b>	Клевака Леся Петрівна, к. пед. н. <a href="mailto:klevakaalesi@ukr.net">klevakaalesi@ukr.net</a>
<b>Контактна інформація викладача</b>	
<b>Дні занять</b>	За розкладом, відповідно до графіку навчального процесу
<b>Консультації</b>	аудиторія 313Ц, відповідно до графіку
<b>Мета навчальної дисципліни</b> – формування у студентів цілісної системи знань про природу конфліктів, причини їх виникнення, способи управління конфліктними ситуаціями й методи подолання конфліктів у туристичній діяльності.	
<b>Передумови для навчання</b>	
Попередньо опановані дисципліни: «Організація туризму (Основи туризмознавства)», «Організація туризму (Організація туристичних подорожей)», «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства», «Організація екскурсійної діяльності та музеєзнавство», «Діловий етикет і протокол у туристичній діяльності», «Лідерство та ефективні комунікації».	
<b>Зміст навчальної дисципліни</b>	
<b>Тема 1.</b> Спілкування в системі міжособистісних та суспільних взаємовідносин. <b>Тема 2.</b> Спілкування як сприйняття. <b>Тема 3.</b> Взаємодія у процесі спілкування. <b>Тема 4.</b> Тренінг ефективного спілкування. <b>Тема 5.</b> Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни. <b>Тема 6.</b> Конфлікти в історії суспільної думки. <b>Тема 7.</b> Сутність конфлікту та його структура. <b>Тема 8.</b> Види конфліктів та причини їх виникнення. <b>Тема 9.</b> Динаміка конфлікту та механізми його виникнення. <b>Тема 10.</b> Процес управління конфліктами. <b>Тема 11.</b> Методи та форми управління конфліктами. <b>Тема 12.</b> Профілактика конфліктів в організації. <b>Тема 13.</b> Психологія особистості в конфлікті. <b>Тема 14.</b> Стрес і стресори як наслідок конфліктності. <b>Тема 15.</b> Групові особливості виникнення конфліктів в колективі.	
<b>Сторінка курсу на платформі Moodle</b>	Розміщено: робоча програма дисципліни, глосарій з дисципліни, матеріали лекцій (з мультимедійним супроводом), плани практичних занять, завдання для самостійної роботи студентів, питання до підсумкового контролю знань, рекомендована література, модульний та підсумковий контроль: <a href="https://dist.nupp.edu.ua/course/view.php?id=2435">https://dist.nupp.edu.ua/course/view.php?id=2435</a>
<b>Рекомендовані джерела</b>	
1. Березовська Л. І., Юрков О. С. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник Мукачєво : МДУ, 2016. 201 с. 2. Ващенко І. В., Кляп М. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник. К. : Знання, 2013. 408 с. 3. Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Мельник В. В. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Львів: Магнолія 2019. 312 с.	



4. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.
5. Конфліктологія : навчальний посібник / Л. М. Герасіна [та ін.]. Х. : Право, 2013. 128 с.
6. Конфліктологія : навчальний посібник / ред. Г. В. Гребеньков. Львів : Магнолія 2018. 228 с.
7. Кутуєв П. В. Конфліктологія: соціологічна перспектива : навчальний посібник. К. : Вид-во НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2014. 187 с.
8. Миронова О. М., Мазоренко О. В. Конфліктологія : навчальний посібник. Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. 168 с.
9. Психологія конфлікту: навчальний посібник / Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц. К. : Каравела, 2016. 303 с.
10. Психологія спілкування: навч. посіб. / за заг. ред. Л.О. Савенкової. К. : КНЕУ, 2015. 309 с.
11. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник. К. : Центр учбової літератури, 2012. 176 с.

#### Система оцінювання результатів навчання

За результатами поточного контролю протягом семестру студент може отримати максимально 70 балів, за результатами підсумкового контролю 30 балів; мінімальна сума балів, що дозволяє студенту бути атестованим з дисципліни - 60 балів.

Більш детальна інформація щодо оцінювання наведена в робочій навчальній програмі дисципліни.

#### Накопичування балів з навчальної дисципліни

(вказати лише ті види робіт, за які передбачено нарахування балів)

Види навчальної роботи	Мах кількість балів
Виконання завдань на практичному занятті	50
Самостійна робота	20
Залік	30
<b>Максимальна кількість балів</b>	<b>100</b>

#### Відповідність шкали оцінювання ЄКТС національній системі оцінювання та шкалі оцінювання Національного університету «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90 - 100	A	відмінно
82 - 89	B	добре
74 - 81	C	
64 - 73	D	задовільно
60 - 63	E	
35 - 59	FX	незадовільно
1 - 34	F	

#### Політики навчальної дисципліни

Вивчення навчальної дисципліни потребує роботи з інформаційними джерелами, підготовки до лекцій і практичних занять, виконання усіх завдань згідно з навчальним планом.

Підготовка до практичних занять передбачає: ознайомлення з питаннями, які виносяться на заняття з відповідної теми; вивчення лекційного матеріалу. Рішення практичних завдань повинно демонструвати ознаки самостійності виконання здобувачем такої роботи, відсутність ознак повторюваності та плагіату.

Присутність здобувачів вищої освіти на практичних і лекційних заняттях є обов'язковою, важливою також є їх участь в обговоренні всіх питань теми. Пропущені заняття мають бути відпрацьовані. Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися навчальної етики, поважно ставитися до учасників процесу навчання, дотримуватися дисципліни й часових (строкових) параметрів навчального процесу.

Більш детальну інформацію щодо компетентностей, результатів навчання, методів навчання, форм оцінювання, самостійної роботи наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни:

<https://dist.nupp.edu.ua/mod/folder/view.php?id=114219>