	Силабус освітньої компоненти **«УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ТУРИЗМІ І ІНДУСТРІЇ ГОСТСИННОСТІ»** Для усіх освітніх програм спеціальностей університету. Перший (бакалаврський) рівень Мова викладання – українська
Структурний підрозділ	Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи, природничо-економічний факультет
Викладач: 	ПІБ: Олійник Ольга Степанівна Посада: доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Вчений ступінь: кандидат економічних наук E-mail: oliinyk.olga@kpnu.edu.ua Робоче місце: навчальний корпус № 9 (вул. Суворова, 52), 110 ауд. (кафедра туризму та готельно-ресторанної справи). Профайл викладача: https://moodle.kpnu.edu.ua/oliinyk-olga-stepanivna
Статус дисципліни	Вибіркова
Обсяг дисципліни, кредити ЄКТС / години	4 кредити ЄКТС / 120 год
Мова викладання	Українська
Форми навчання	Очна
Політика дисципліни	**Академічна доброчесність.** Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують приклади можливої академічної не доброчесності. Виявлення ознак академічної не доброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її не зарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману. «Кодекс академічної доброчесності Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка» https://drive.google.com/file/d/1LIOReajanExMEnG2DvgdaFNACYWU00UL/view «Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними, науково-педагогічними, науковими працівниками та здобувачами вищої освіти в Кам'янець-Подільському національному університеті імені Івана Огієнка» https://drive.google.com/file/d/0B_EBvdN4dQSlMUozdmc2Ti0xY3MzMS1hbjlXLVVQSDZmNjU4/view?resourcekey=0-WAE6ceQZqhHelYoJoPZ3Kg **Відвідування занять**. Відповідно до пункту 9.2 «Правил внутрішнього розпорядку К-ПНУ імені Івана Огієнка» https://drive.google.com/file/d/1kXGZVxEIcG0Cmy33EvqF2c2E7hGHUrT8/view Здобувачі вищої освіти зобов'язані: дотримуватися вимог законодавства, Статуту

	Кам’янець-Подільському національному університеті імені Івана Огієнка» відвідувати усі види навчальних занять; вчасно інформувати деканат про неможливість відвідувати навчальні заняття, складати (перескладати) екзамени, заліки тощо через поважні причини; подати підтверджувальні документи, що засвідчують поважну причину, яка унеможливила відвідування навчальних занять, складання (перескладання) екзаменів, заліків тощо; ліквідовувати академічну заборгованість у встановлені терміни. https://drive.google.com/file/d/1mSgolhpxhjS9dAP9pippTiBvdTLCVr5H/view Очікується, що всі студенти відвідають лекційні та практичні заняття навчальної дисципліни. Студенти зобов’язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених робочою програмою. Якщо студент не відпрацював пропущені навчальні заняття, не виправив оцінки 0,1,2,3, отримані на навчальних заняттях, виконав завдання модульної контрольної роботи (МКР), самостійної та індивідуальної роботи менше, ніж на 60% від максимальної кількості балів, виділених на ці види робіт, він вважається таким, що має академічну заборгованість за результатами поточного контролю. Пропущені заняття студент має обов’язково відпрацювати. За відпрацьовані лекційні заняття оцінки не ставляться, за практичні, заняття нараховуються бали середнього (4, 5, 6), достатнього (7, 8, 9) та високого рівня (10, 11, 12). Лекційні заняття. Структура кожного лекційного заняття поділяється на окремі питання, включає план та подальше його розкриття. Ефективність слухання курсу лекцій значною мірою залежить від активності та самостійності студента при підготовці до сприйняття лекційного матеріалу. Ця активність та самостійність повинні виявлятися не тільки у тому, щоб конспектувати зміст лекцій, а головне у тому, щоб усвідомити необхідність вивчення сучасного психологічного доробку, що складає умову правильного сприйняття та засвоєння знань з психології на підставі самопідготовки до наступної лекції, практичного заняття. Деякі питання, терміни, положення, які розглядаються на лекції і практичних заняттях, Ви можете недостатньо розуміти, що потребує додаткового ознайомлення з науковою літературою. Цей матеріал треба не тільки підібрати але і спеціально помітити, щоб запитати про нього у лектора або з’ясувати самому за допомогою підручника, словників та енциклопедій. Практичні заняття. До практичних занять викладач повідомляє: теми та запитання, які потребують Вашого вивчення; список літератури та інтернет-адреси інформаційних ресурсів, де Ви зможете знайти необхідний матеріал для підготовки питань практичних і самостійних робіт у повному обсязі; завдання самостійної роботи. Цей вид підготовки передбачає виступи на практичних заняттях або ж індивідуальні звітування про виконання на консультаціях викладача. Література. Робота з вивчення рекомендованої літератури є основним видом підготовки студентів до практичних занять та екзамену. Конспект курсу лекцій не може замінити підручник, оскільки в лекціях немає можливості викласти увесь зміст у повному обсягу. Проробляючи підручник та рекомендовану літературу, студенту важливо користуватися рекомендаціями викладача до вивчення цієї дисципліни. Це дає можливість чітко усвідомити обсяг знань за кожною темою та їх послідовність. Уся література, яку студенти не можуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих. Самостійна робота. Більша частина змісту навчальної дисципліни виділяється на самостійне опрацювання. Самостійна робота повинна бути чітко спланована на увесь період навчання. Щоб зрозуміти матеріал, перше сприйняття розділу або параграфу повинно бути спрямовано на виділення в ньому головного, центральної думки. Важливо прослідкувати, як ця думка розвивається та обґрунтовується. Після цього навчальний матеріал розбивається на завершені за смислом частини й кожна частина поділяється на складові (виділяється головна частина думки). Конспектувати необхідно тільки після того, коли матеріал до кінця зрозумілий.

	Конспект повинен бути скороченим. Записувати рекомендується основну думку, а також невідомі Вам способи обґрунтування, визначення, розкриття термінології та понять. В окремих випадках конспект може уявляти собою тільки план та скорочені тези пророблено матеріалу. Стислий конспект є результатом напруженої розумової діяльності студента над змістом підручника. Пророоблений та законспектований таким чином навчальний матеріал засвоюється найбільш повно та міцно. Конспектувати посібник та рекомендовану літературу доцільно у тому ж зошиті, у якому записані лекції. Це дозволяє співвіднести матеріали конспектування літератури та лекції, взаємно їх доповнити та систематизувати. Самоконтроль щодо виконання навчальних завдань забезпечує подолання труднощів, які можуть виникнути при цьому та є необхідною умовою Вашої успішної роботи. Консультації. Якщо у Вас виникають питання, то Ви завжди можете звернутись із ними до викладача. Викладач призначає консультації, які потрібні для роз'яснення незрозумілих Вам питань, для відпрацювання пропущених занять, для перевірки виконання самостійних завдань. А також Ви можете звернутись на кафедру психології освіти за літературою, за методичними рекомендаціями та іншими навчальними матеріалами. Запізнення у подачі завдання (письмових робіт). Здобувачам вищої освіти, які вчасно не мають можливості здати домашні завдання, викладач надає можливість для їх повторного виконання і здачі у визначений ним термін. Очікується, що всі здобувачі відвідають усі лекційні та практичні заняття курсу. Здобувачі вищої освіти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь якому випадку здобувачі мають дотримуватися термінів виконання всіх видів робіт, передбачених курсом. Креативна ініціатива здобувачів підтримується
Що будемо вивчати?	Предметом вивчення є соціально-психологічний конфлікт, профілактика, уникнення та вирішення різних видів конфліктів. Основними завданнями, що мають бути вирішені в процесі викладення курсу, є надання здобувачам вищої освіти: – прийняття адекватних управлінських рішень для створення належного соціально-психологічного клімату в колективі; – озброєння майбутнього спеціаліста у галузі туристичної діяльності сучасними теоріями з конфліктології, розвинути вміння застосовувати їх у профілактиці та розв'язанні конфліктів
Чому це треба вивчати?	Метою викладення дисципліни є отримання компетентності щодо формування у майбутніх фахівців сучасного управлінського мислення та системи спеціальних знань у галузі туризму, розуміння концептуальних основ психології туризму та конфліктології; отримання студентами поглиблених знань, умінь і навичок в області конфліктології відповідно до сучасних наукових уявлень; розглянути сучасний стан та розвиток конфліктології як науки, поглибити і закріпити теоретичні знання, одержані на лекціях, формування й розвиток у студентів навичок та умінь вирішення конкретних завдань з управління конфліктами в різних сферах діяльності.
Зміст дисципліни	Конфлікти у сфері туризму та гостинності: причини виникнення, особливості та способи врегулювання. Психологія конфліктної поведінки та управління емоціями у сфері обслуговування. Діагностика конфліктів та визначення стратегій їх розв'язання на підприємствах гостинності. Управління конфліктами з клієнтами та технології роботи зі скаргами у сфері туризму і гостинності. Комунікативні технології, ділові переговори та медіація у врегулюванні конфліктів. Управління конфліктами в персоналі та формування ефективної командної взаємодії. Міжкультурні конфлікти та особливості обслуговування іноземних туристів. Управління конфліктами в цифровому середовищі та робота з негативними відгуками клієнтів. Конфлікт-менеджмент у кризових та нестандартних ситуаціях у

	туризмі й гостинності. Профілактика конфліктів та формування ефективної системи конфлікт-менеджменту на підприємствах туризму і гостинності.
Методи навчання	Інтегровані методи (словесні, практичні, наочні, інтерактивні), які забезпечують оптимальні шляхи досягнення навчальної мети
Інформаційне забезпечення	Войнаренко М.П. Стимулювання праці у сфері туризму/ Вінниця : Меркьюрі Поділля, 2020. 196 с. Лесько О. И. Етика ділових відносин. Вінниця : ВНТУ, 2021. 320 с. Лисенко К. В Особливості організаційних конфліктів та шляхи управління ними. Вісник Чернігівського національного технологічного університету, 2020. № 4. С.88. Новікова Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики. Галицький економічний вісник. 2021. №2 (41). с.79-83. Окландер М.А. Поведінка споживача. Київ : ЦУЛ, 2020. 208 с. Підвальна О. Г. Концептуальні засади формування регіональної політики у сфері туризму. Ефективна економіка. 2020. № 6. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7981. Пілігрім К. І. Особливості розвитку туристичних підприємств із урахуванням ролі персоналу та його мотивації. Торгівля, комерція, підприємництво. 2020. Вип. 17. С. 135-140. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Torg_2020_17_32. Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: http://www.nbuv.gov.ua/ Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: http://korolenko.kharkov.com/ Бібліотека ХНТУСГ. URL: https://library.khntusg.com.ua/ Електронна бібліотека. URL: http://lib.meta.ua/ Студентська електронна бібліотека URL: http://www.lib.ua-ru.net/ Нормативно-правова база України URL: http://zakon3.rada.gov.ua/ Державна служба статистики України URL: http://www.ukrstat.gov.ua
Обсяг дисципліни (години) та види занять	Лекційні заняття (20 год.), практичні заняття (20 год.), самостійна робота (80 год.) ВСЬОГО 120 год.
Система оцінювання результатів навчання	Система контролю знань включає в себе поточний та підсумковий контроль знань здобувачів. Зазначені форми контролю організовуються так, щоб стимулювати ефективну самостійну роботу здобувачів протягом семестру і забезпечити об'єктивне оцінювання їхніх знань. Завданням поточного контролю є перевірка розуміння та засвоєння певного матеріалу, вироблених навичок проведення творчих робіт, умінь самостійно опрацьовувати теоретичний та практичний матеріал, здатності осмислити зміст теми чи розділу, умінь публічно чи письмово представити певний матеріал (презентація). Об'єктами поточного контролю знань здобувача вищої освіти є: - систематичність та активність роботи протягом семестру; - виконання завдань для самостійного опрацювання; - виконання завдань модульного контролю. Видом підсумкового контролю навчальної дисципліни є залік. Розподіл балів, що присвоюються студентам за результатами поточного і модульного контролю.
Критерії оцінювання знань, умінь, навичок студентів на навчальних заняттях	Максимальний бал оцінки поточної успішності здобувачів вищої освіти становить 12, що переводиться у 30-бальну систему у наступному порядку: (Сер. бал.х 0,05 +0,4) х 30. Поточний контроль 30 балів, самостійна робота -20 балів, МКР - 50 балів. Разом –100 балів. Максимальний бал оцінки поточної успішності студентів на навчальних заняттях рівний 12. Початковий (понятійний): 1-3 бали – студент володіє навчальним матеріалом на

	рівні засвоєння окремих термінів. Відповідає на запитання, які потребують відповіді «так» чи «ні», мало усвідомлює мету навчально-пізнавальної діяльності, робить спробу знайти способи дій, розповісти суть заданого, проте відповідає лише за допомогою викладача на рівні «так» чи «ні»; може самостійно знайти відповідь у підручнику, намагається аналізувати на основі володіння елементарними знаннями і навичками; робить спроби виконання завдань і дій репродуктивного характеру; за допомогою викладача робить прості розрахунки за готовим алгоритмом. Середній (репродуктивний): 4-6 балів – студент володіє початковими знаннями; орієнтується у поняттях і визначеннях; самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні у нього труднощі, розуміє сутність навчальної дисципліни, може дати визначення понять, категорій (проте з окремими помилками); вміє працювати з літературою, самостійно опрацьовувати частину навчального матеріалу; робить прості розрахунки за алгоритмом, але окремі висновки не логічні, не послідовні. Достатній (алгоритмічно дієвий): 7-8 балів – студент правильно і логічно відтворює навчальний матеріал, оперує базовими теоріями і фактами, встановлює причинно-наслідкові зв'язки між ними; вміє наводити приклади на підтвердження певних думок, застосовувати теоретичні знання у стандартних ситуаціях; за допомогою викладача може скласти план реферату, виконати його і правильно оформити; самостійно користуватися додатковими джерелами; правильно використовувати термінологію; скласти таблиці, схеми; вільно володіє навчальним матеріалом, застосовує знання у дещо змінених ситуаціях, вміє аналізувати і систематизувати інформацію, робить аналітичні висновки, використовує загальновідомі докази у власній аргументації; чітко тлумачить поняття, категорії, нормативні документи; формулює закони; може самостійно опрацьовувати матеріал, виконує прості творчі завдання; має сформовані типові навички. Високий (творчо-професійний): 10-12 балів – студент володіє глибокими і міцними знаннями та використовує їх у нестандартних ситуаціях; може визначати тенденції та суперечності різних процесів; робить аргументовані висновки; практично оцінює сучасні тенденції, факти, явища, процеси; самостійно визначає мету власної діяльності; розв'язує творчі завдання; може сприймати іншу позицію як альтернативну; знає суміжні дисципліни; використовує знання, аналізуючи різні явища, процеси; студент має системні, дієві знання, виявляє неординарні творчі здібності в навчальній діяльності; використовує широкий арсенал засобів для обґрунтування та доведення своєї думки; розв'язує складні проблемні ситуації та завдання; схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ; уміє ставити і розв'язувати проблеми, самостійно здобувати і використовувати інформацію; займається науково-дослідною роботою, самоосвітою; логічно та творчо викладає матеріал в усній і письмовій формі; розвиває свої здібності й схильності; використовує різноманітні джерела інформації; моделює ситуації в нестандартних умовах.
Поточний контроль	Практичні заняття, модульна робота, самостійна робота
Підсумковий контроль	залік
Локація	Згідно з розкладом