

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
Факультет математики та інформатики
Кафедра математичного моделювання

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

**Декан факультету
математики та інформатики**



/Мартинюк О.В./
06 2024 року

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни

Професійна комунікація та управління конфліктами

вибіркова

**Освітньо-професійна
програма**

Системний аналіз

Спеціальність

124 – Системний аналіз

Галузь знань

12 – Інформаційні технології

Рівень вищої освіти

другий (магістерський)

Факультет математики та інформатики

Мова навчання

українська

Чернівці 2024

Робоча програма навчальної дисципліни "Професійна комунікація та управління конфліктами" складена відповідно до освітньо-професійної програми "Системний аналіз", затвердженої 29 травня 2023 р., протокол №5.

Розробник: Олександр Матвій,
доцент кафедри математичного моделювання,
кандидат фіз.-мат. наук, доцент

Погоджено з гарантом ОП і затверджено на засіданні кафедри математичного моделювання.

Протокол № 18 від 25 червня 2024 року.

Завідувач кафедри

(підпис)

Черевко І.М.

(прізвище та ініціали)

Схвалено методичною радою факультету математики та інформатики.

Протокол № 11 від 25 червня 2024 року.

Голова методичної ради факультету

(підпис)

Сікора В.С.

(прізвище та ініціали)

©ЧНУ, 2024 рік

©Матвій О.В., 2024 рік

1. Мета навчальної дисципліни "Професійна комунікація та управління конфліктами" полягає в підготовці студентів до ефективної професійної діяльності в умовах командної роботи та управлінських ситуацій, де вони зможуть успішно застосовувати навички комунікації та вирішення конфліктів. Головні цілі включають:

- Оволодіння основами професійної комунікації. Студенти навчаться основним принципам комунікації, стилям спілкування та їх впливу на довіру в команді.
- Розуміння конфліктів у професійному середовищі. Ознайомлення з типами та видами конфліктів, а також стратегіями та методами їх вирішення.
- Розвиток емоційного інтелекту. Студенти вивчать основні компоненти емоційного інтелекту та його вплив на комунікацію і управління конфліктами, а також навчаться використовувати емоційний інтелект для ефективного вирішення конфліктів.
- Застосування зворотного зв'язку. Оволодіння навичками надання та отримання зворотного зв'язку як інструменту для запобігання та вирішення конфліктів, включаючи алгоритми та моделі надання зворотного зв'язку.
- Розвиток асертивної комунікації. Студенти навчаться принципам асертивної комунікації, що дозволить їм ефективно висловлювати свої думки та почуття, не порушуючи прав інших.
- Практичне застосування знань. Проведення практичних занять, на яких студенти зможуть відпрацювати отримані знання через рольові ігри.

Дана дисципліна сприятиме формуванню професійних навичок, необхідних для успішної кар'єри в різних сферах діяльності, де комунікація та управління конфліктами є ключовими аспектами.

2. Результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни "Професійна комунікація та управління конфліктами" студент повинен:

Знати:

1. Основи професійної комунікації, включаючи принципи, стилі та техніки ефективного спілкування.
2. Типи конфліктів у професійному середовищі, їх причини та наслідки.
3. Стратегії та методи вирішення конфліктів, включаючи переговори та медіацію.
4. Основні компоненти емоційного інтелекту та їх вплив на комунікацію та управління конфліктами.
5. Різні види зворотного зв'язку та алгоритми його надання.
6. Принципи асертивної комунікації та її роль у професійному спілкуванні.
7. Важливість довіри в команді та фактори, що впливають на її формування.

Вміти:

1. Застосовувати основи професійної комунікації для ефективного спілкування в команді та з клієнтами.
2. Визначати типи конфліктів та обирати відповідні стратегії їх вирішення.
3. Використовувати емоційний інтелект для покращення комунікації та управління конфліктами.
4. Надавати та отримувати зворотний зв'язок, використовуючи алгоритми розвитку та моделі надання зворотного зв'язку.
5. Практикувати асертивну комунікацію для вираження своїх думок і почуттів без порушення прав інших.
6. Розвивати довіру в команді через ефективну комунікацію та взаємодію.
7. Аналізувати та оцінювати комунікаційні ситуації, виявляти проблеми та пропонувати рішення для їх покращення.

Ці результати навчання сприятимуть формуванню професійних навичок, необхідних для успішної кар'єри в різних сферах діяльності, де комунікація та управління конфліктами є ключовими аспектами.

Дисципліна формує такі **компетенції** у відповідності до стандарту вищої освіти спеціальності 124 – Системний аналіз та освітньої програми:

загальні компетентності:

ЗК1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК3. Здатність вчитися й оволодівати сучасними знаннями.

ЗК4. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

фахові компетентності:

СК10. Здатність до самоосвіти та професійного розвитку.

Наведені результати навчання за відповідною дисципліною співвідносяться із такими **програмними результатами навчання**:

РН10. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефаківців, зокрема до осіб, які навчаються

РН11. Вільно презентувати та обговорювати усно і письмово результати досліджень та інновацій, інші питання професійної діяльності державною та англійською мовами.

3. Опис навчальної дисципліни**3.1. Загальна інформація**

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість		Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	лекцій	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	2	3	3	90	7	14	—	-	69	—	залік

3.2. Дидактична карта навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість кредитів - 3 / Кількість годин - 90 год											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	ср
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Теми лекційних занять												
Професійна комунікація та довіра в команді. Основи комунікації. Стилi комунікації. Зв'язок між комунікацією та довірою. Компліменти та їх ефективне використання.	16	1		2		15						
Конфлікти в професійному середовищі. Типи конфліктів у професійному середовищі. Види конфліктів. Стратегії вирішення конфліктів. Методи вирішення конфліктів.	16	2		4		20						
Роль емоційного інтелекту в комунікації та управлінні конфліктами. Основні компоненти емоційного інтелекту. Вплив емоційного інтелекту на комунікацію. Стратегії вирішення конфліктів з використанням емоційного інтелекту. Асертивна комунікація.	16	2		4		20						
Зворотний зв'язок як інструмент для запобігання та вирішення конфліктів. Види зворотного зв'язку. Алгоритм розвиваючого зворотного зв'язку. Моделі надання зворотного зв'язку.	16	2		4		14						
Усього годин	90	7		14		69						
Підсумкова форма контролю	залік											

3.3. Тематика практичних занять

№	Назва теми	К-ть годин
1	Зв'язок між комунікацією та довірою. Компліменти та їх ефективне використання.	2

2	Стратегії вирішення конфліктів. Методи вирішення конфліктів.	4
3	Вплив емоційного інтелекту на комунікацію. Стратегії вирішення конфліктів з використанням емоційного інтелекту. Асертивна комунікація.	4
4	Моделі надання зворотного зв'язку.	4
	ВСЬОГО	14

3.4. Зміст завдань для самостійної роботи

Самостійна робота студентів складає 69 годин. Дана робота складається з підготовки до лекційних занять та повторення теоретичного матеріалу, самостійного опрацювання додаткового матеріалу, підготовки та виконання лабораторних занять та їх виконання, підготовки до екзамену.

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Стили комунікації. Зв'язок між комунікацією та довірою. Компліменти та їх ефективне використання.	15
2	Стратегії вирішення конфліктів. Методи вирішення конфліктів.	20
3	Стратегії вирішення конфліктів з використанням емоційного інтелекту. Асертивна комунікація.	20
4	Моделі надання зворотного зв'язку.	14
	Разом	69

Студент може індивідуально виконувати додаткові завдання навчально-дослідницької спрямованості за завданнями, наданими викладачем.

Також студенти можуть отримати до 20 балів в рахунок ІНДЗ, якщо самостійно зареєструються на безкоштовних курсах платформи Prometheus або на аналогічних курсах платформи Coursera (за узгодженням з викладачем), пройдуть навчання, отримають відповідний сертифікат і надішлють його на сайт дистанційного навчання викладачу разом зі скріншотом успішності на курсі. Кількість балів буде виставлена пропорційно до навчальних результатів студента (згідно зі статистикою сайту Prometheus чи Coursera).

4. Освітні технології, методи навчання і викладання навчальної дисципліни

Методи навчання:

- вербальні методи (лекція, бесіда, диспут, пояснення, розповідь тощо);
- практичні методи (лабораторні заняття);
- наочні методи (демонстрація, ілюстрація);

- робота з інформаційними ресурсами: з навчально-методичною, нормативною літературою та інтернет-ресурсами;
- самостійна робота над індивідуальним завданням або за програмою навчальної дисципліни;
- дистанційне навчання з використанням відповідних онлайн-платформ (Moodle та Google Meet).

5. Критерії та засоби оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

5.1. Критерієм підсумкового оцінювання є досягнення студентом мінімальних порогових рівнів оцінок (балів) за кожним передбаченим результатом навчання навчальної дисципліни.

Перша практична робота оцінюється в 40 балів, друга - 30 балів, підсумковий модуль - 30 балів.

Максимальна кількість, яку можна набрати на підсумковому модулі (заліку) – 30 балів.

Підсумкова оцінка виставляється за результатами суми балів набраних на практичних роботах під час семестру та на підсумковому модулі (заліку) згідно таблиці нижче.

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне оцінювання (аудиторна та самостійна робота)		Кількість балів (залік)	Сумарна к-ть балів
Практична робота №1	Практична робота № 2		
T1	T2	30	100
40	30		

5.2. Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
	Оцінка (бали)	Пояснення за розширеною шкалою
Зараховано	A (90-100)	відмінно
	B (80-89)	дуже добре
	C (70-79)	добре
	D (60-69)	задовільно
	E (50-59)	достатньо
Не зараховано	FX (35-49)	(незадовільно) з можливістю повторного складання
	F (1-34)	(незадовільно) з обов'язковим повторним курсом

На оцінку "відмінно" заслуговує студент, який виявив всебічні, систематичні та глибокі знання, здатність самостійно виконувати завдання, передбачені програмою, ознайомлений з основною і додатковою літературою, рекомендованою програмою. Така оцінка передбачає також засвоєння студентом взаємозв'язку основних понять дисципліни та їх значення для набутої професії.

Оцінку "добре" ставлять студентів, який засвоїв навчально-програмовий матеріал у повному обсязі, успішно виконує передбачені програмою завдання, опрацював основну літературу, рекомендовану програмою, тобто студентів, який засвідчив систематичний характер знань із дисципліни і здатний до їх самостійного поповнення й оновлення у процесі подальшої навчальної роботи і професійної діяльності.

На оцінку "задовільно" заслуговує студент, який виявив знання основного навчального матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання і майбутньої роботи за професією, здатний виконувати завдання, передбачені програмою, ознайомлений з основною літературою, рекомендованою програмою. Як правило, цю оцінку виставляють студентам, які припустилися огріхів у відповіді на іспиті та при виконанні екзаменаційних завдань, але продемонстрували спроможність усунути їх.

Оцінку "незадовільно" ставлять студентів, у знаннях якого є прогалини, який припустився принципових помилок у виконанні передбачених програмою завдань, тобто студентів, який неспроможний продовжити навчання чи приступити до професійної діяльності після закінчення вищого навчального закладу без додаткових занять з відповідної дисципліни.

5.3. Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та демонстрування результатів навчання є:

- усний контроль у вигляді індивідуального та фронтального опитування на лекціях та практичних заняттях;
- захист практичних робіт та індивідуального навчально-дослідницького завдання.

6. Форми поточного та підсумкового контролю

Формами поточного контролю є усна та/або письмова (практична робота, ІНДЗ) відповідь студента.

Формою підсумкового контролю є залік.

7. Рекомендована література – основна

1. Бакінгем М. Спочатку поруште всі правила. Що кращі менеджери світу роблять по-іншому / Маркус Бакінгем, Курт Коффман. Пер. з англ. - Альпіна Бізнес Букс, 2009. - 300 с.
2. Бланшар К., Джонсон С. Однохвилинний менеджер / Кеннет Бланшар, Спенсер Джонсон; Пер. з англ. - поппурі, 2008. - 160 с.

3. Гоулман Д., Боясіц Р., Маккі Е. Емоційне лідерство: мистецтво управління людьми на основі емоційного інтелекту / Деніел Гоулмен, Річард Боясіц, Енні МакКі; Пер. з англ. - 9-е видавн. - Паблішер, 2015. - 301 с.
4. Макгофф К. Мистецтво керувати. 46 ключових принципів та інструментів керівника / Кріс Макгофф; пер. з англ. Артема Ткачова. - Манн, Іванов, Фербер, 2014. - 276 с.
5. Нагаєв В. М. Конфліктологія (модульний варіант): курс лекцій. – Київ: Центр навчальної літератури, 2014. – 200 с
6. Ващенко І.В, Кляп М. І. Конфліктологія та теорія переговорів. – Київ: Знання, 2017. – 408 с.
7. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів.– Київ: Кондор, 2014– 170 с.
8. Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту в таблицях і схемах : навчальний посібник. Івано Франківськ : Симфонія форте, 2014. 172 с

8. Інформаційні ресурси

1. Доступ до курсу - <https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=3862>.
2. Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
3. Нормативно-правова база України URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/>
4. Державна служба статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

9. Політика освітнього процесу

Здобувач зобов'язаний своєчасно та якісно виконувати всі отримані завдання; за необхідністю з метою з'ясування всіх незрозумілих під час самостійної та індивідуальної роботи питань, відвідувати консультації викладача.

Студенти мають дотримуватись правил академічної доброчесності відповідно до "Кодексу академічної доброчесності ЧНУ". Політика дотримання академічної доброчесності (відповідно до Закону України "Про вищу освіту") – викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності – сукупності етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень. Наявність академічного плагіату в студентських роботах є підставою для виставлення негативної оцінки. Списування студентів під час проведення модульної контрольної роботи є підставою для дострокового припинення її складання та виставлення негативної оцінки.

Складання/перескладання екзаменів відбувається за встановленим деканатом розкладом.