

**Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича**

(повне найменування закладу вищої освіти)

факультет математики та інформатики

(назва інституту/факультету)

Кафедра математичного моделювання

(назва кафедри)

**СИЛАБУС**  
**навчальної дисципліни**

Професійна комунікація та управління конфліктами

(вказіть назву навчальної дисципліни (іноземною, якщо дисципліна викладається іноземною мовою))

вибіркова

(вказати: обов'язкова)

**Освітньо-професійна програма** Системний аналіз

(назва програми)

**Спеціальність** 124 – Системний аналіз

(вказати: код, назва)

**Галузь знань** 12 – Інформаційні технології

(вказати: шифр, назва)

**Рівень вищої освіти** другий (магістерський)

(вказати: перший бакалаврський/другий магістерський)

факультет математики та інформатики

(назва факультету/інституту, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаною освітньо-професійною програмою)

**Мова навчання** українська

(вказати: на якій мові читається дисципліна)

**Розробники:** Олександр :Матвій, канд. фіз.-мат. наук, доцент

(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені, вчені звання)

**Профайл викладача:**

<https://mathmod.chnu.edu.ua/pro-nas/spivrobotnyky/matvii-oleksandr-vasylovych/>

**Контактний тел.** 0372584825

**E-mail:** [o.matviy@chnu.edu.ua](mailto:o.matviy@chnu.edu.ua)

**Сторінка курсу в Moodle** <https://moodle.chnu.edu.ua/enrol/index.php?id=4859>

**Консультації** На модульних тижнях і перед заліком відбудуться консультації згідно з затвердженим графіком

### **1. Анотація дисципліни (призначення навчальної дисципліни).**

Курс "Професійна комунікація та управління конфліктами" призначений для вдосконалення навичок спілкування та управління конфліктами в робочому середовищі. Основними завданнями є ознайомлення з основними принципами ефективної комунікації, виявлення та розуміння емоцій у спілкуванні, а також методами управління конфліктами.

Під час курсу учасники отримають можливість покращити навички активного слухання, емпатії, а також вивчити стратегії вирішення конфліктів та уникнення негативних ситуацій. Крім того, вони навчатимуться ефективно вести переговори та будувати позитивні відносини з колегами та партнерами.

### **2. Мета навчальної дисципліни:**

Мета навчальної дисципліни "Професійна комунікація та управління конфліктами" полягає в навчанні студентів навичкам успішної взаємодії з іншими людьми, вирішенню конфліктів та управлінню ними як в особистому, так і в професійному житті.

### **3. Пререквізити.** Психологія, історія, філософія, комунікація та теорія конфліктів.

### **4. Результати навчання:**

#### **знати:**

- ключові аспекти роботи та концепції Генрі Мінцберга у галузях управління та менеджменту;
- основ ефективної комунікації;
- основи принципи публічних виступів;
- основи формування презентацій за технікою 6 П;
- концепції конфлікту, його видів та способів управління ними;
- розуміння важливості розвитку емоційного інтелекту для успішної комунікації та управління конфліктами.

#### **вміти:**

- застосовувати soft skills при спілкуванні з колегами, клієнтами та партнерами;
- використовувати принципи та концепції управління та менеджменту під час вирішення проблемних ситуацій;
- вміти ефективно комунікувати, вести переговори та вирішувати конфлікти;
- формувати презентації та публічно виступати, використовуючи техніку 6 П для привертання уваги аудиторії та донесення необхідної інформації;
- вирішувати конфліктні ситуації, використовуючи техніки активного слухання, виявляти емпатію та контролювати свої емоції;
- ефективно управляти конфліктами як в особистому, так і в професійному житті.

Під час вивчення дисципліни, відповідно до освітньо-професійної програми, формуються наступні

#### **загальні компетентності**

ЗК1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

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

#### **фахові компетентності**

СК10. Здатність до самоосвіти та професійного розвитку.

### **Програмні результати навчання:**

PH10. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

## 5. Опис навчальної дисципліни

### 5.1. Дидактична карта навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість кредитів - 3 /годин – 90 год.											
	денна форма – 90 год.						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
л		п	лаб	інд	с.р.	л		п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Теми лекційних занять</b>	<b>Змістовий модуль 1. Основи ефективної комунікації</b>											
Важливість навичок soft skills для успішної кар'єри в ІТ-сфері. Ключові аспекти роботи та концепції Генрі Мінцберга у галузі управління та менеджменту.	16	2	2			12						
Основи ефективної комунікації.	26	2	4			20						
Публічні виступи та презентації. Техніка 6 П.	17	1	2			14						
<b>Разом за ЗМ1</b>	<b>59</b>	<b>5</b>	<b>8</b>			<b>46</b>						
<b>Теми лекційних занять</b>	<b>Змістовий модуль 2. Основи управління конфліктами</b>											
Поняття конфлікту та його види. Управління конфліктами в особистому та професійному житті. Важливість розвитку емоційного інтелекту для ефективної комунікації та управління конфліктами	31	2	6			23						
<b>Разом за ЗМ 2</b>	<b>31</b>	<b>2</b>	<b>6</b>			<b>23</b>						
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>7</b>	<b>14</b>			<b>69</b>						
<b>Підсумкова форма контролю</b>	залік (у першому семестрі)											

## 5.2 Зміст завдань для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Адаптація та застосування концепцій Генрі Мінцберга для кращого управління проектами в інформаційних технологіях.	12
2	Важливість невербальної комунікації в професійному середовищі: що потрібно знати та як використовувати.	10
3	Техніки активного слухання та їх вплив на покращення міжособистісних відносин у роботі.	10
4	Психологічні аспекти виступу перед аудиторією: як керувати емоціями та привертати увагу.	7
5	Використання візуальних засобів у презентаціях за методикою 6 П: як підтримати свій виступ ефективними графічними елементами.	7
6	Професійні конфлікти в організації: методи розв'язання, важливість комунікації та культури спілкування для ефективного вирішення суперечок.	5
7	Емпатія та її властивості. Соціальний інтелект як складова емоційного інтелекту.	5
8	Конструктивні стратегії розв'язання конфліктів за допомогою емоційного інтелекту: ефективність спілкування та боротьби з "негативними" емоціями в процесі вирішення проблем.	7
9	Як приймати та сприймати негативний зворотній зв'язок.	6
	Разом	69

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

### 6. Освітні технології, методи навчання і викладання навчальної дисципліни

Лекції, лабораторні роботи, тестування, аудиторне та дистанційне онлайн-навчання з використанням систем Moodle та Google Meet.

Методи навчання:

- вербальні методи (лекція, бесіда, диспут, пояснення, розповідь тощо);
- практичні методи (практичні роботи);
- 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.

### 7. Контроль та оцінювання результатів навчальних досягнень студентів з навчальної дисципліни

#### Види та форми контролю

Формами поточного контролю є усна чи письмова (практична робота) відповідь студента. Формою підсумкового контролю є залік.

#### Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та демонстрування результатів навчання можуть бути:

- індивідуальні проекти;
- сертифікати з проходження курсів.
- звіти про виконання індивідуальних завдань та самостійної роботи;
- захист практичних робіт;
- підсумкове тестове опитування.

### Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни.

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

#### Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне оцінювання ( <i>аудиторна та самостійна робота</i> )			Кількість балів (залік)	Сумарна к-ть балів
Змістовий модуль №1		Змістовий модуль № 2		
T1	T2	T3	30	100
20	20	30		

#### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Бали	Оцінка	
	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90–100	A	відмінно
80–89	B	добре
70–79	C	
60–69	D	задовільно
50–59	E	
35–49	Fx	незадовільно
1–34	F	

Перший модуль оцінюється в 40 балів, другий - 30 балів, підсумковий модуль - 30 балів.

Оцінювання першої лабораторної роботи здійснюється шляхом сумування двох оцінок:

- виконання самостійної роботи - максимальна оцінка 10 балів;
- захист роботи - максимальна оцінка 10 балів.

Оцінювання другої лабораторної роботи здійснюється шляхом сумування трьох оцінок:

- виконання самостійної роботи - максимальна оцінка 10 балів;
- захист роботи - максимальна оцінка 10 балів.

Оцінювання третьої лабораторної роботи здійснюється шляхом сумування трьох оцінок:

- виконання самостійної роботи - максимальна оцінка 10 балів;
- захист роботи - максимальна оцінка 20 балів.

Підсумковим контролем з дисципліни є залік у формі тесту, максимальна оцінка – 30 балів. Максимальна оцінка за курс – 100 балів.

#### 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 "Етичного 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 формування звітів лабораторних робіт є підставою для дострокового припинення її складання та виставлення негативної оцінки.

Складання / перескладання екзаменів (заліків) відбувається за встановленим деканатом розкладом.

### **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. - попурі, 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/enrol/index.php?id=4859>
2. Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbu.gov.ua/>
3. Нормативно-правова база України URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/>
4. Державна служба статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>