

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ  
СТЕФАНИКА**

Факультет/інститут економічний  
Кафедра менеджменту і маркетингу

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Конфліктологія та психологія ділового спілкування**

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Освітня програма Маркетинг

Менеджмент організацій і адміністрування

Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності

Спеціальність 073 Менеджмент

075 Маркетинг

Галузь знань 07 Управління та адміністрування

Затверджено на засіданні кафедри  
менеджменту і маркетингу,  
Протокол № 3 від 9 грудня 2024 р.

<b>1. Загальна інформація</b>	
<b>Назва дисципліни</b>	<b>Конфліктологія та психологія ділового спілкування</b>
<b>Викладач</b>	Савків У.С., к.е.н., доцент кафедри менеджменту і маркетингу
<b>Контактний телефон викладача</b>	+38(067)2801800
<b>E-mail викладача</b>	<a href="mailto:uliana.savkiv@pnu.edu.ua">uliana.savkiv@pnu.edu.ua</a>
<b>Формат дисципліни</b>	Очний та заочний
<b>Обсяг дисципліни</b>	3 кредитів ЄКТС, 90 год.
<b>Посилання на сайт дистанційного навчання</b>	<a href="https://d-learn.pnu.edu.ua">https://d-learn.pnu.edu.ua</a>
<b>Консультації</b>	Очні консультації: згідно розкладу консультацій
<b>2. Анотація до курсу</b>	
<p>Вивчення дисципліни «Конфліктологія та психологія ділового спілкування» має особливе значення в сучасних реаліях, оскільки вона допомагає сформувати навички ефективної комунікації, управління конфліктами та саморегуляції в професійному середовищі. В умовах динамічного розвитку бізнесу, зростання конкуренції та необхідності працювати в команді вміння конструктивно вирішувати конфлікти, вести переговори, адаптуватися до змін і будувати продуктивні ділові відносини стає ключовим фактором успіху. Опанування дисципліни сприяє розвитку емоційного інтелекту, підвищенню рівня стресостійкості та вдосконаленню міжособистісної взаємодії, що є важливим для ефективної роботи в будь-якій сфері діяльності.</p>	
<b>3. Мета та цілі курсу</b>	
<p>Мета курсу полягає в соціально-психологічній підготовці студентів, формуванні їхніх знань про закономірності ділових взаємин, особливості, механізми, методи та техніки ефективної комунікації. Курс спрямований на розвиток навичок конструктивного спілкування, управління конфліктами та вміння здійснювати коректну саморегуляцію в професійному середовищі.</p> <p style="text-align: center;">Цілі курсу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– формування теоретичних знань про основні поняття, закономірності та види конфліктів, їхні причини, стадії розвитку та можливі наслідки;</li> <li>– ознайомлення з психологічними особливостями ділового спілкування, зокрема механізмами комунікації, соціально-психологічними аспектами взаємодії та етикою ділових відносин;</li> <li>– вивчення методів попередження, управління та вирішення конфліктів у професійному середовищі;</li> <li>– розвиток навичок конструктивного ділового спілкування, включаючи ефективне слухання, аргументацію, ведення переговорів та прийняття рішень;</li> <li>– формування вміння аналізувати та моделювати конфліктні ситуації, прогнозувати їхній розвиток і розробляти стратегії взаємодії;</li> <li>– опанування технік саморегуляції та управління емоціями в умовах ділового спілкування та конфліктних ситуацій;</li> <li>– вивчення психологічних особливостей спілкування в професійній сфері та адаптація комунікативних стратегій до конкретних ситуацій.</li> </ul>	
<b>4. Програмні компетентності та результати навчання</b>	
<b>Програмні компетентності</b>	
<p>ПК. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.</p>	

СК 5. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.  
 СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.  
 СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.  
 СК12.Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.

#### Програмні результати навчання

ПРН 3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.  
 ПРН 5.Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.  
 ПРН 8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.  
 ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

### 5. Організація навчання

Обсяг курсу – 90 год.

Вид заняття	Загальна кількість годин денна / заочна форма навчання
лекції	16/6
семінарські	18/6
самостійна робота	56/78

#### Ознаки курсу

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Статус дисципліни
IV	073 Менеджмент 075 Маркетинг	другий	вибіркова

#### Тематика навчальної дисципліни

Тема, план	Кількість годин денна / заочна форма навчання		
	лекція	семінарське заняття	самостійна робота студента
<b>Тема 1. Спілкування як комунікація та особливості ділового спілкування</b> 1.1 Сутність ділового спілкування 1.2 Спілкування як взаємодія 1.3 Моделі та стилі спілкування 1.4 Види та вимоги до ділового спілкування	2/1	2/1	7/10
<b>Тема 2. Вербальні та невербальні засоби спілкування та культура поведінки</b> 2.1 Поняття, види та основні ознаки вербального спілкування 2.2 Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування 2.3 Роль невербальних засобів у діловому спілкуванні та їх класифікація 2.4 Невербальні засоби спілкування та культура поведінки.	2/1	2/1	7/8
<b>Тема 3. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування</b> 3.1 Ділова бесіда та її етапи бесіди 3.2 Підготовка до бесіди. 3.3 Прийняття рішення і завершення бесіди	2/-	2/-	7/10

<b>Тема 4. Психологічні аспекти переговорного процесу</b> 4.1 Сутність переговорів та стадії ведення переговорів 4.2 Підходи до переговорів та типові помилки в переговорах 4.3 Проведення ділової наради.	2/1	2/1	7/10
<b>Тема 5. Психологічні особливості публічного виступу</b> 5.1 Психологічні та етичні основи спілкування в аудиторії 5.2 Особистісний вплив промовця на характер спілкування в аудиторії 5.3 Етапи спілкування з аудиторією 5.4 Вербальні та невербальні засоби спілкування з аудиторією	2/-	2/1	7/10
<b>Тема 6. Спів, дискусія та полеміка в системі ділової комунікації</b> 6.1 Поняття дискусії та основні правила її проведення 6.2 Полеміка в спілкуванні та її особливості 6.3 Спів як пошук істини та характерні прийоми його реалізації	2/1	2/-	7/10
<b>Тема 7. Сутність конфлікту та особливості його вирішення в діловому спілкуванні</b> 7.1 Поняття конфлікту та загальні характеристики його проявів 7.2 Характеристика причин виникнення та основних стадій конфлікту 7.3 Шляхи вирішення конфліктів та їх попередження в діловому спілкуванні	2/1	4/1	7/10
<b>Тема 8. Стрес як причина виникнення конфлікту</b> 8.1 Поняття стресу та основні причини його виникнення 8.2 Причини стресу на робочому місці 8.3 Методи боротьби зі стресом та його попередження	2/1	2/1	7/10
<b>Разом</b>	16/6	18/6	56/78

<b>6. Система оцінювання курсу</b>	
Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	<b>100 бальна:</b> залік виставляється на підставі поточних оцінок (IV семестр); <b>Зараховано – «відмінно»</b> – студент демонструє повні і глибокі знання навчального матеріалу, достовірний рівень розвитку умінь та навичок, правильне й обгрунтоване формулювання практичних висновків, аналізує причинно-наслідкові зв'язки; вільно володіє науковими термінами; <b>Зараховано – «добре»</b> – студент демонструє повні знання навчального матеріалу, але допускає незначні помилки навчального матеріалу, вміє застосувати його для розв'язання ситуаційних завдань, допускає окремі несуттєві помилки;

	<p><b>Зараховано – «задовільно»</b> – студент володіє більшою частиною навчального матеріалу, допускає істотні пропуски у відповіді, не завжди вміє правильно застосувати набуті знання до розв’язання конкретних завдань, інколи невірно формулює судження та причинно-наслідкові зв’язки;</p> <p><b>Незараховано</b> – студент не володіє достатнім рівнем необхідних знань, умінь, навичок, науковими термінами.</p> <p>Накопичення балів студентом під час вивчення дисципліни проводиться шляхом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– поточного оцінювання в кожному навчальному семестрі;</li> <li>– тестування в Системі дистанційного навчання.</li> </ul> <p>Поточний контроль проводиться на кожному семінарському занятті (студент повинен отримати п’ять і більше оцінок) шляхом виконання завдань, отриманих в процесі навчання. Максимальна кількість балів, яку студент може отримати за практичні заняття і самостійну роботу 100 балів.</p> <p>Відвідування занять є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають лекції і семінарські заняття курсу. Якщо студент пропустив заняття (лекційні чи семінарські) без поважної причини, він зобов’язується відпрацювати їх. Студенти зобов’язані дотримуватися термінів визначених для виконання тих видів робіт, які передбачені курсом.</p> <p>Отримання додаткових балів за дисципліною можливе в разі виконання індивідуальних завдань, попередньо узгоджених з викладачем.</p>
<p>Вимоги до письмових робіт</p>	<p>При виконанні практичних завдань студент має детально та послідовно описати хід виконання письмової роботи.</p> <p>Для студентів денної форми навчання передбачено виконання завдань письмово у визначені терміни.</p> <p>Для студентів заочної форми навчання передбачено виконання роботи в електронному варіанті, які мають бути здані за 10 днів до початку сесії.</p>
<p>Семінарські заняття</p>	<p>Семінарське заняття проводиться з метою формування у студентів умінь і навичок з дисципліни, вирішення практичних завдань, їх перевірка та оцінювання. За метою і структурою семінарські заняття є послідовним етапом навчання, який пов’язує теоретичне навчання і практичне застосування набутих знань, передбачає попередній контроль знань студентів. Оцінка за семінарське заняття враховується при виставленні підсумкової оцінки з дисципліни.</p>
<p>Умови допуску до підсумкового контролю</p>	<p>Максимальну оцінку 100 балів студент може отримати протягом семестру за семінарські заняття та самостійну роботу. Протягом семестру студент повинен отримати в підсумку не менше 50 балів, пропущені заняття повинні бути відпрацьовані.</p>
<p>Самостійна робота</p>	<p>Загальний обсяг годин самостійної роботи студента, що відводиться на вивчення дисципліни «Конфліктологія та психологія ділового спілкування» складає 56 годин (78 на заочній формі навчання). Студентам пропонується виконання завдань, що розміщені у Системі дистанційного навчання Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника (<a href="https://d-learn.pro/developer/course/view/3642">https://d-learn.pro/developer/course/view/3642</a>).</p>
<p style="text-align: center;"><b>7. Політика курсу</b></p> <p>Студент повинен самостійно виконувати навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей).</p> <p>Студент опрацьовує питання, що призначені для самостійного вивчення та проходить тестування в системі дистанційного навчання у визначений для контролю самостійної роботи період згідно графіку навчального процесу.</p> <p>Академічну заборгованість студент здає відповідно до графіку ліквідації академзаборгованості за встановленими в університеті правилами.</p> <p>Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення, що визначається Положенням про запобігання та виявлення плагіату у Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника <a href="https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/">https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/</a>.</p>	

Списування під час контрольних робіт заборонені. Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише для виконання он-лайн тестування.

Вживати їжу та напої під час занять в аудиторії забороняється (крім води або за медичними показаннями).

Відвідування занять є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в дистанційному форматі відповідно до встановлених університетом правил. Пропуски занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку на консультаціях.

Індивідуальні завдання виконуються відповідно до затверджених кафедрою вимог.

Політика щодо дедлайнів та перескладання: роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (на 20% менше). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, довідка від лікаря з зазначенням періоду хвороби).

У студентів є можливість отримати додатковий бал до підсумкової оцінки, пройшовши он-лайн курс на платформі Prometheus. Сертифікат потрібно надіслати на електронну адресу [uliana.savkiv@pnu.edu.ua](mailto:uliana.savkiv@pnu.edu.ua) не пізніше ніж за 5 днів до останнього практичного заняття за розкладом. Приймаються також сертифікати, які підтверджують проходження курсу студентом і на інших платформах неформальної освіти (курс повинен доповнювати знання з дисципліни). Попередньо студент погоджує з викладачем коректність обраного курсу (лист-погодження надіслати на електронну адресу [uliana.savkiv@pnu.edu.ua](mailto:uliana.savkiv@pnu.edu.ua))

## 8. Рекомендована література

1. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. . К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022. 228с.
2. Кісіль З.Р., Швець Д.В. Психологія управління: Навчальний посібник у схемах, таблицях, коментарях / З.Р. Кісіль, Д.В. Швець. Одеса: Видавництво ОДУВС, 2023. 208 с.
3. Конфліктологія та медіація: навч. посіб. / уклад. В. І. Докаш. Чернівці : ЧНУ : Рута, 2018. 247 с.
4. Луцишин Г. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / Г. І. Луцишин. – Л. : НУ «Львівська політехніка», 2018. 200 с. 14. Миронова О. М. Конфліктологія : навч. посіб. / О. М. Миронова. Х. : ХНЕУ, 2019. 167 с
5. Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2020. 130 с.
6. Савків У.С., Сидор Г.В. Управління персоналом шляхом застосування психологічних методів. Соціально-психологічна робота: інновації, стратегії та можливості. Матеріали круглого столу з міжнародною участю (19 березня 2024 р). м. Кам'янець-Подільський, 2024 р. С. 195-198.
7. Савків У.С., Сидор Г.В. Лідерство в умовах невизначеності та удосконалення лідерських якостей. Інновації партнерської взаємодії освіти, економіки та соціального захисту в умовах інклюзії та прагматичної реабілітації соціуму: Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Кам'янець-Подільський, 21-22 травня 2024 р.). Кам'янець-Подільський : НРЗВО КПДІ, 2024. С. 74-76.
8. Савків У.С., Сидор Г.В. Формування у персоналу мотивації дотримуватись засад сталого розвитку. Сталий розвиток складних соціально-економічних систем в умовах сучасних змін та викликів: Збірник тез доповідей I Міжнародної науково-практичної конференції (Івано-Франківськ, 16-17 травня 2024 року), Івано-Франківськ: ІФНГУНГ, 2024.
9. Савків У.С., Сидор Г.В. Управління людськими ресурсами в умовах ризиків, спричинених війною в Україні. *Науковий вісник Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу (Серія: Економіка та управління в нафтогазовій промисловості)*. 2023. 2(28). С. 77 – 84. DOI: 10.31471/2409-0948-2023-2(28)-77-84
10. Савків У.С., Лесик М.В., Любченко О.В. Управління людськими ресурсами в умовах турбулентності та цифровізації. *Наукові перспективи*. Випуск 5 (47). 2024. С. 974-983. [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-5\(47\)-973-982](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-5(47)-973-982)
11. Савків У.С., Гавдей С.В. Управління персоналом в умовах соціальної та економічної нестабільності: психологічний аспект. *Наукові перспективи*. Випуск 10 (52). 2024. С. 694-704.
12. Савків У.С., Монюк Б.Р. Управління мотивацією персоналу як складова антикризового менеджменту в умовах цифровізації. *Наукові інновації та передові технології. Серія «Управління та адміністрування»*. № 12 (40) 2024. С. 364-374.

13. Савків У.С., Романюк Т.М., Малишівський Т.В. Управлінські рішення в системі антикризового менеджменту: соціально-психологічний аспект. *Наукові інновації та передові технології. Серія «Управління та адміністрування»*. № 12 (40) 2024. С. 374-386.
14. Савків У.С., Назарук О. М., Монюк Б. Р. Конфлікти та етичні дилеми в умовах економічної кризи. Сучасний стан та перспективи розвитку обліку, аудиту, оподаткування та аналізу в умовах міжнародної інтеграції : матеріали IV Міжнар. наук.–практ. Інтернет-конф. (20 листопада 2024 р., м. Херсон – м. Хмельницький) Херсон: Книжкове видавництво ФОП Вишемирський В.С., 2024. С. 413-415.
15. Савків У.С., Урляк А.І., Х Вплив лідерства та мотивації на процес прийняття управлінських рішень. Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами» 6 грудня 2024 року, м. Луцьк, С.170-171.
16. Савків У.С., Палилюцько О.М. Наративний метод як інструмент переосмислення життєвого досвіду. *Impact of Artificial Intelligence and Other Technologies on Sustainable Development: Proceedings of the 2nd International Scientific and Practical Internet Conference, December 18-19, 2024. FOP Marenichenko V.V., Dnipro. С. 172-173.*
17. Савків У.С., Палилюцько О.М. Арт-терапія як засіб підтримки та зміцнення психологічного здоров'я в умовах кризи. *Impact of Artificial Intelligence and Other Technologies on Sustainable Development: Proceedings of the 2nd International Scientific and Practical Internet Conference, December 18-19, 2024. FOP Marenichenko V.V., Dnipro. С. 174-175.*
18. Савків У. С., Сидор Г. В., Гавдей С. В. Роль лідера у формуванні етичних стандартів на підприємстві. Розвиток територіальних громад: правові, економічні та соціальні аспекти : матер. IV Міжнар. наук.-практ. конф., (м. Миколаїв, 09 груд. 2024 р.). Миколаїв, 2024. С.227-230.
19. Свидрук І. І., Миронов Ю.Б. Психологія управління та конфліктологія : підручник. Львів : Вид-во ЛТЕУ, 2017. 320 с.

Викладач



Уляна САВКІВ