

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА ТЕОРІЯ ПЕРЕГОВОРІВ (в т. ч. ДИПЛОМАТИЧНИЙ ПРОТОКОЛ ТА ЕТИКЕТ)»

| | | | | | | | | |
|------------------------------|---------------|-------|---|---------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|--|
| Галузь знань | | | 02 Культура і мистецтво | | Освітній рівень | | бакалавр | |
| Спеціальність | | | 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» | | Семестр | | 3 | |
| Освітньо-професійна програма | | | «Конфліктологія та теорія переговорів» | | Тип дисципліни | | вибіркова | |
| Обсяг: | Кредитів ECTS | Годин | За видами занять: | | | | | |
| | | | Лекцій | Семінарських занять | Практичних занять | Лабораторних занять | Самостійна підготовка | |
| | 4 | 150 | 24 | - | 26 | - | 100 | |

АНОТАЦІЯ КУРСУ

Взаємозв'язок у структурно-логічній схемі

| | |
|--|--|
| Освітні компоненти, які передують вивченню | 1. Групова динаміка і комунікації; 2. Теорія і практика комунікацій |
| Освітні компоненти для яких є базовою | 1. Ділові комунікації; 2. Комунікативна практика та стратегія у зв'язках з громадськістю |
| Мета курсу: | формування у студентів цілісної системи знань про природу конфлікту як соціального феномену, причин виникнення, способів управління конфліктними ситуаціями, методи їх подолання, про організацію та проведення різних видів переговорів, основні поняттями, норми, правила дипломатичного протоколу, етикету і церемоніалу. |

Компетенції відповідно до освітньо-професійної програми

| Soft- skills / Загальні компетентності (ЗК) | Hard-skills / Спеціальні (фахові) компетенції |
|---|---|
| ЗК 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК6. Навички використання інформаційних і комунікативних технологій. ЗК9. Здатність працювати в команді. | ПК6. Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації |

Результати навчання відповідно до освітньо-професійної (програмні результати навчання – ПРН)

| |
|---|
| ПРН13. Оцінювати результати діяльності та відстоювати прийняті рішення. ПРН15. Використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва. |
|---|

ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ

| Тема, опис теми | Вид заняття | Тиждень семестру | Форми і методи навчання/питання до самостійної роботи |
|---|---------------------|------------------|--|
| Розділ 1. Теоретичні основи конфлікту | | | |
| Тема 1. Конфліктологія як наука. Розвиток проблем конфлікту в соціальній науці Знати: моделі і категоріальний апарат сучасної конфліктології; причини, умови та наслідки перебігу конфліктних ситуацій і засоби їх врегулювання; основні конфліктологічні концепції Вміти: ефективно взаємодіяти із оточенням у системі міжособистісних стосунків; володіння навичками неконфліктного спілкування у скрутних ситуаціях | Лекція 1 | 1 | Вступна лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів |
| | Практичне заняття 1 | 1 | Усне опитування, тестування, навчальна дискусія, обговорення ситуаційного завдання |

| | | | |
|--|--|-------------------|---|
| <p>Формування компетенцій:ЗК6, ЗК9, ПК6 Результати навчання: ПРН13; ПРН16. Рекомендовані джерела: 1-5</p> | | | |
| <p>Тема 2. Конфлікт як соціальний феномен Знати: Динамічні й статичні характеристики конфліктів; методи та методики комплексної оцінки конфліктогенної ситуації Вміти: уміння конструктивно регулювати суперечності та конфлікти; наявність навичок усунення негативних наслідків конфліктів Формування компетенцій:ЗК6, ЗК9, ПК6 Результати навчання: ПРН13; ПРН16. Рекомендовані джерела: 1-5</p> | <p>Лекція 2</p> <p>Практичне заняття 2</p> | <p>2</p> <p>2</p> | <p>Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів</p> <p>Усне опитування, тестування, тематична дискусія, рішення практичних задач</p> |
| <p>Тема 3. Детермінація конфлікту Знати: проблеми врегулювання конфліктів на різних рівнях Вміти: використовувати набуті навички контролю та вирішення конфліктів Формування компетенцій:ЗК6, ЗК9, ПК6 Результати навчання: ПРН13; ПРН16. Рекомендовані джерела: 1-5</p> | <p>Лекція 3</p> <p>Практичне заняття 3</p> | <p>3</p> <p>3</p> | <p>Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів</p> <p>Усне опитування, навчальна дискусія, доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни.</p> |
| <p>Тема 4. Суб'єктивна складова соціального конфлікту Знати: методи, шляхи та засоби управління конфліктом, їх суб'єктивну складову Вміти: використовувати методи та механізми для подолання конфліктних ситуацій Формування компетенцій:ЗК6, ЗК9, ПК6 Результати навчання: ПРН13; ПРН16. Рекомендовані джерела: 1-5</p> | <p>Лекція 4</p> <p>Практичне заняття 4</p> | <p>4</p> <p>4</p> | <p>Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів</p> <p>Усне опитування, тестування, тематична дискусія, рішення практичних задач</p> |
| <p>Тема 5. Динаміка конфлікту Знати: основні прояви соціально-гуманітарних, соціально-політичних, міжнародних, міжконфесійних конфліктів Вміти: попереджати та локалізувати соціально-гуманітарні конфлікти Формування компетенцій:ЗК6, ЗК9, ПК6 Результати навчання: ПРН13; ПРН16. Рекомендовані джерела: 1-5</p> | <p>Лекція 5</p> <p>Практичне заняття 5</p> | <p>5</p> <p>5</p> | <p>Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів</p> <p>Усне опитування, навчальна дискусія, Модульний контроль № 1</p> |
| <p>Тема 1. Конфліктологія як наука. Розвиток проблем конфлікту в соціальній науці Тема 2. Конфлікт як соціальний феномен Тема 3. Детермінація конфлікту Тема 4. Суб'єктивна складова соціального конфлікту Тема 5. Динаміка конфлікту</p> | <p>Самостійна робота</p> | <p>1-5</p> | <p>1. Основні поняття та категорії; конфліктологічні теорії 2. Види поширених конфліктів 3. Методи запобігання та регулювання конфліктів на різних рівнях 4. Шляхи, засоби та механізми управління конфліктом 5. Специфіку та відмінності соціальних конфліктів</p> |
| Розділ 2. Теорія переговорів | | | |
| <p>Тема 6. Переговорний процес та його основні характеристики Знати: характеристики переговорного процесу та його структури; створювати сприятливий клімат для ведення переговорів</p> | <p>Лекція 6</p> | <p>6</p> | <p>Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів</p> |

| | | | |
|--|---------------------------------------|--------------|---|
| <p>Вміти: підготуватися до результативних переговорів; організувати ділові переговори</p> <p>Формування компетенцій:ЗК6, ЗК9, ПК6</p> <p>Результати навчання: ПРН13; ПРН16.</p> <p>Рекомендовані джерела: 1-5</p> | Практичне заняття 6 | 6 | Усне опитування, доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни |
| <p>Тема 7. Структура, етапи та види переговорів</p> <p>Посередництво в конфлікті та переговорному процесі</p> <p>Знати: стилі ведення ділових переговорів</p> <p>Вміти: розробляти стратегію і тактику ведення переговорів</p> <p>Формування компетенцій:ЗК6, ЗК9, ПК6</p> <p>Результати навчання: ПРН13; ПРН16.</p> <p>Рекомендовані джерела: 1-5</p> | Лекція 7 Практичне заняття 7 | 7 7 | Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів Усне опитування, навчальна дискусія, доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни |
| <p>Тема 8. Стратегія і тактика переговорів</p> <p>Знати: основні прийоми рішення проблем і прийняття рішень в процесі переговорів</p> <p>Вміти: аналізувати проведену ділову зустріч і розмову з метою критичної оцінки своєї поведінки та обліку зроблених помилок</p> <p>Формування компетенцій:ЗК6, ЗК9, ПК6</p> <p>Результати навчання: ПРН13; ПРН16.</p> <p>Рекомендовані джерела: 1-5</p> | Лекція 8 Практичне заняття 8 | 8 8 | Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів Усне опитування, тестування, тематична дискусія, доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни |
| <p>Тема 9. Національні особливості ведення переговорів з іноземними партнерами</p> <p>Знати: тактичні прийоми при веденні переговорів у різних стилях</p> <p>Вміти: діагностувати стилі ведення переговорів співрозмовника і вибір конкретних тактичних прийомів для досягнення результату</p> <p>Формування компетенцій:ЗК6, ЗК9, ПК6</p> <p>Результати навчання: ПРН13; ПРН16.</p> <p>Рекомендовані джерела: 1-5</p> | Лекція 9 Практичне заняття 9 | 9 9 | Лекція-прес-конференція Проведення модульного контролю № 2 |
| <p>Тема 6. Переговорний процес та його основні характеристики</p> <p>Тема 7. Структура, етапи та види переговорів. Посередництво в конфлікті та переговорному процесі</p> <p>Тема 8. Стратегія і тактика переговорів</p> <p>Тема 9. Національні особливості ведення переговорів з іноземними партнерами</p> | Самостійна робота | 6-9 | 1. Основні прийоми рішення проблем і прийняття рішень в процесі переговорів 2. Тактичні прийоми при веденні переговорів у різних стилях, види посередництва 3. Основні алгоритми переговорів 4. Особливості ведення переговорів з представниками різних національностей та іноземними партнерами |
| Розділ 3. Дипломатичний протокол та етикет | | | |
| <p>Тема 10. Предмет, складові, значення дипломатичного протоколу</p> <p>Знати: базові принципи дипломатичного протоколу, зокрема принцип міжнародної ввічливості та її складові</p> <p>Вміти: складати зразки основних видів документів дипломатичного листування з урахуванням протокольних вимог</p> <p>Формування компетенцій:ЗК6, ЗК9, ПК6</p> <p>Результати навчання: ПРН13; ПРН16</p> | Лекція 10 Практичне заняття 10 | 10 10 | Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів Усне опитування, рішення задач «Оцінка альтернатив» |

| | | | |
|--|--|-------------------------------|--|
| <i>Рекомендовані джерела: 1-5</i> | | | |
| <p>Тема 11. Норми й традиції протоколу в дипломатії Знати: основні норми дипломатичного та ділового етикету як складових іміджу офіційної особи, державного службовця, ділової людини Вміти: оформляти зразки документів, пов'язані з дипломатичною діяльністю Формування компетенцій:ЗК6, ЗК9, ПК6 Результати навчання: ПРН13; ПРН16 Рекомендовані джерела: 1-5</p> | <p>Лекція 11</p> <p>Практичне заняття 11</p> <p>Практичне заняття 12</p> | <p>11</p> <p>11</p> <p>12</p> | <p>Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів</p> <p>Усне опитування, навчальна дискусія, рольова гра «Переговори»</p> |
| <p>Тема 12. Національні особливості ділового спілкування та етикету країн світу Знати: національні особливості культури спілкування та ділового етикету країн світу Вміти: володіння навичками використання засобів комунікації; створення дипломатичних і комерційних документів за міжнародними стандартами Формування компетенцій:ЗК6, ЗК9, ПК6 Результати навчання: ПРН13; ПРН16 Рекомендовані джерела: 1-5</p> | <p>Лекція 12</p> <p>Практичне заняття 13</p> | <p>13</p> <p>13</p> | <p>Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів</p> <p>Доповіді з презентаціями за тематикою самостійного вивчення дисципліни</p> <p>Проведення модульного контролю № 3</p> |
| <p>Тема 10. Предмет, складові, значення дипломатичного протоколу Тема 11. Норми й традиції протоколу в дипломатії Тема 12. Національні особливості ділового спілкування та етикету країн світу</p> | <p>Самостійна робота</p> | <p>10-13</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Базові принципи дипломатичного протоколу, зокрема принцип міжнародної ввічливості та її складові 2. Основні норми дипломатичного та ділового етикету як складових іміджу офіційної особи, державного службовця, ділової людини 3. Основні правила і принципи ділового етикету, етику службових відносин та її значення 4. Національні особливості культури спілкування та ділового етикету країн світу 5. Найважливіші функції протоколу ООН та інших міжнародних організацій |

МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

- Комп'ютери с програмним забезпеченням для виконання практичних робіт: Microsoft PowerPoint – візуалізація даних Microsoft Power BI – аналітика та візуалізація даних
- Мультимедійний проектор, маркерна дошка і екран;
- Система дистанційного навчання і контролю Moodle –<http://dl.dut.edu.ua>

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

1. Воронов І. Політична конфліктологія: діалектика соціальних суперечностей і соціальної злагоди: монографія. Київ: Генеза. 2010. 320 с. – бібліотека кафедри
2. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): Навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури. 20014. 198 с. – бібліотека кафедри
3. Тихомирова Є. Б., Постолювський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. Рівне: Перспектива, 2007. 389 с. -бібліотека кафедри
4. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. пос. Київ: Кондор. 2919. 192 с. – бібліотека ДУТ
5. Яхно Т. П., Корєвіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.

ПОЛІТИКА КУРСУ («ПРАВИЛА ГРИ»)

- Курс передбачає роботу в колективі.
- Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики.
- Освоєння дисципліни передбачає обов'язкове відвідування лекцій і практичних занять, а також самостійну роботу.
- Самостійна робота вклучає в себе теоретичне вивчення питань, що стосуються тем лекційних занять, які не ввійшли в теоретичний курс, або ж були розглянуті коротко, їх

| |
|--|
| <p>поглиблена проробка за рекомендованою літературою.</p> <ul style="list-style-type: none"> Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. Якщо студент відсутній з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача. Під час роботи над завданнями не допустимо порушення академічної доброчесності: при використанні Інтернет ресурсів та інших джерел інформації студент повинен вказати джерело, використане в ході виконання завдання. У разі виявлення факту плагіату студент отримує за завдання 0 балів. Студент, який спізнився, вважається таким, що пропустив заняття з неповажної причини з виставленням 0 балів за заняття, і при цьому має право бути присутнім на занятті. За використання телефонів і комп'ютерних засобів без дозволу викладача, порушення дисципліни студент видаляється з заняття, за заняття отримує 0 балів. |
|--|

КРИТЕРІЙ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

| Форми контролю | Види навчальної роботи | Оцінювання |
|---|---|---|
| ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ | Робота на лекціях, у т.ч.: | |
| | • присутність на заняттях (при пропусках занять з поважних причин допускається відпрацювання пройденого матеріалу) | за кожне відвідування 0,5 бала |
| | • ведення конспекту | за кожну лекцію 1,5 бали |
| | • участь у експрес-опитуванні | за кожну правильну відповідь 0,25 бала |
| | Робота на практичних заняттях, у т.ч.: | |
| | • присутність на заняттях (при пропусках занять з поважних причин допускається відпрацювання пройденого матеріалу) | за кожне відвідування 0,5 бала |
| | • доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни (оцінка залежить від повноти розкриття теми, якості інформації, самостійності та креативності матеріалу, якості презентації і доповіді) | за кожну презентацію максимум 10 балів |
| | • усне опитування, тестування, рішення практичних задач | за кожну правильну відповідь 0,5 бала |
| • участь у навчальній дискусії, обговоренні ситуаційного завдання | за кожну правильну відповідь 2 бали | |
| • участь у діловій грі | за кожну участь 3 бали | |
| РУБІЖНЕ ОЦІНЮВАННЯ (МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ) | Модульний контроль № 1 «Інформаційне суспільство» | за кожне правильно виконане завдання – 5 балів. максимальна оцінка – 15 балів |
| | Модульний контроль № 2 «Інформаційна кудьтура» | за кожне правильно виконане завдання – 5 балів. максимальна оцінка – 15 балів |
| Додаткова оцінка | Участь у наукових конференціях, підготовка наукових публікацій, участь у Всеукраїнських конкурсах наукових студентських робіт за спеціальністю, створення кейсів тощо. | Згідно рішення кафедри |
| ПІДСУМКОВЕ ОЦІНЮВАННЯ іспит | Метою заліку є контроль сформованості практичних навичок та професійних компетентностей, необхідних для виконання професійних обов'язків. Іспит проходить в усній формі. | Критерії оцінювання зазначено у таблиці |

| бали | Критерії оцінювання | Рівень компетентності | Оцінка /зачис в екзаменаційній відомості |
|---------------|---|--|--|
| 90-100 | Студент демонструє повні й міцні знання навчального матеріалу в обсязі, що відповідає робочій програмі дисципліни, правильно й обґрунтовано приймає необхідні рішення в різних нестандартних ситуаціях. Вміє реалізувати теоретичні положення дисципліни в практичних розрахунках, аналізувати та співставляти дані об'єктів діяльності фахівця на основі набутих з даної та суміжних дисциплін знань та умінь. Знає сучасні технології та методи розрахунків з даної дисципліни. За час навчання при проведенні практичних занять, при виконанні індивідуальних / контрольних завдань проявив вміння самостійно вирішувати поставлені завдання, активно включатись в дискусії, може відстоювати власну позицію в питаннях та рішеннях, що розглядаються. Зменшення 100-бальної оцінки може бути пов'язане з недостатнім розкриттям питань, що стосується дисципліни, яка вивчається, але виходить за рамки об'єму матеріалу, передбаченого робочою програмою, або студент проявляє невпевненість в тлумаченні теоретичних положень чи складних практичних завдань. | Високий Повністю забезпечує вимоги до знань, умінь і навичок, що викладені в робочій програмі дисципліни. Власні пропозиції студента в оцінках і вирішенні практичних задач підвищує його вміння використовувати знання, які він отримав при вивченні інших дисциплін, а також знання, набуті при самостійному поглибленому вивченні питань, що відносяться до дисципліни, яка вивчається. | Відмінно / Зараховано (А) |

| | | | |
|-------|---|--|---|
| 82-89 | Студент демонструє гарні знання, добре володіє матеріалом, що відповідає робочій програмі дисципліни, робить на їх основі аналіз можливих ситуацій та вміє застосовувати теоретичні положення при вирішенні практичних задач, але допускає окремі неточності. Вміє самостійно виправляти допущені помилки, кількість яких є незначною. Знає сучасні технології та методи розрахунків з даної дисципліни. За час навчання при проведенні практичних занять, при виконанні індивідуальних / контрольних завдань та поясненні прийнятих рішень, дає вичерпні пояснення. | Достатній Забезпечує студенту самостійне вирішення основних практичних задач в умовах, коли вихідні дані в них змінюються порівняно з прикладами, що розглянуті при вивченні дисципліни | Добре / Зараховано (B) |
| 75-81 | Студент в загальному добре володіє матеріалом, знає основні положення матеріалу, що відповідає робочій програмі дисципліни, робить на їх основі аналіз можливих ситуацій та вміє застосовувати при вирішенні типових практичних завдань, але допускає окремі неточності. Вміє пояснити основні положення виконаних завдань та дати правильні відповіді при зміні результату при заданій зміні вихідних параметрів. Помилки у відповідях/ рішеннях/ розрахунках не є системними. Знає характеристики основних положень, що мають визначальне значення при проведенні практичних занять, при виконанні індивідуальних / контрольних завдань та поясненні прийнятих рішень, в межах дисципліни, що вивчається. | Достатній Конкретний рівень, за вивченим матеріалом робочої програми дисципліни. Додаткові питання про можливість використання теоретичних положень для практичного використання викликають утруднення. | Добре / Зараховано (C) |
| 64-74 | Студент засвоїв основний теоретичний матеріал, передбачений робочою програмою дисципліни, та розуміє постанову стандартних практичних завдань, має пропозиції щодо напрямку їх вирішень. Розуміє основні положення, що є визначальними в курсі, може вирішувати подібні завдання тим, що розглядалися з викладачем, але допускає значну кількість неточностей і грубих помилок, які може усунути за допомогою викладача. | Середній Забезпечує достатньо надійний рівень відтворення основних положень дисципліни | Задовільно / Зараховано (D) |
| 60-63 | Студент має певні знання, передбачені в робочій програмі дисципліни, володіє основними положеннями, що вивчаються на рівні, який визначається як мінімально допустимий. З використанням основних теоретичних положень, студент з труднощами пояснює правила вирішення практичних/розрахункових завдань дисципліни. Виконання практичних / індивідуальних / контрольних завдань значно формалізовано: є відповідність алгоритму, але відсутнє глибоке розуміння роботи та взаємозв'язків з іншими дисциплінами. | Середній Є мінімально допустимим у всіх складових навчальної програми з дисципліни | Задовільно / Зараховано (E) |
| 35-59 | Студент може відтворити окремі фрагменти з курсу. Незважаючи на те, що програму навчальної дисципліни студент виконав, працював він пасивно, його відповіді під час практичних робіт в більшості є невірними, необґрунтованими. Цілісність розуміння матеріалу з дисципліни у студента відсутня. | Низький Не забезпечує практичної реалізації задач, що формуються при вивченні дисципліни | Незадовільно з можливістю повторного складання) / Не зараховано (FX) <i>В заліков книжку не представляється</i> |
| 1-34 | Студент повністю не виконав вимог робочої програми навчальної дисципліни. Його знання на підсумкових етапах навчання є фрагментарними. Студент не допущений до здачі заліку. | Незадовільний Студент не підготовлений до самостійного вирішення задач, які окреслює мета та завдання дисципліни | Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням / Не допущений (F) <i>В заліков книжку не представляється</i> |