Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
(повне найменування закладу вищої освіти)

Факультет математики та інформатики
(назва факультету/навчально-наукового інституту)

Кафедра математичного моделювання
(назва кафедри, що забезпечує викладання)

"ЗАТВЕРДЖУЮ"
Декан факультету
математики та інформатики
_____ Ольга МАРТИНЮК
"28" серпня 2026 року

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
Професійна комунікація та управління конфліктами
(назва навчальної дисципліни)

вибіркова
(вказати: обов'язкова)

Освітньо-професійна програма Комп'ютерні науки та проєктування програмних систем
(назва програми)

Спеціальність F3 Комп'ютерні науки
(вказати: код, назва)

Галузь знань F Інформаційні технології
(вказати: шифр, назва)

Рівень вищої освіти другий (магістерський)
(вказати: перший (бакалаврський) / другий (магістерський) / третій (освітньо-науковий)

Факультет математики та інформатики
(назва факультету/ навчально-наукового інституту, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаною освітньою програмою)

Мова навчання українська
(вказати: на якій мові читається дисципліна)

Чернівці 2026 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «*Професійна комунікація та управління конфліктами*» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Комп'ютерні науки та проєктування програмних систем»

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

Викладач, що забезпечує читання даної навчальної дисципліни:
Олександр Матвій, доцент кафедри математичного моделювання, кандидат фіз.-мат. наук, доцент

Затверджено на засіданні кафедри математичного моделювання
Протокол № 1 від «27» серпня 2026 року

Завідувач кафедри _____ **Ігор ЧЕРЕВКО**

Схвалено методичною радою факультету математики та інформатики
Протокол № 1 від «28» серпня 2026 року

Голова методичної ради _____ **Тоня ФРАТАВЧАН**

Пояснювальна записка

Мета навчальної дисципліни 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, з акцентом на розвиток емоційного інтелекту, а саме:

- навчитися використовувати різноманітні комунікаційні стратегії, зокрема в ІТ-сфері;
- навчитися використовувати комунікаційні навички для проведення професійних презентацій;
- отримати знання про основні теорії та моделі конфліктів та розвинути навички вирішення конфліктів у процесі роботи, зокрема в умовах стресу та тиску.

Пререквізити: Психологія, філософія.

Результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен
знати:

- основні принципи та складові ефективної професійної комунікації;
- вербальні та невербальні засоби комунікації, особливості їх використання у професійному спілкуванні;
- основні причини виникнення конфліктів, їхні види, структуру та динаміку розвитку;
- базові стратегії, методи й техніки управління конфліктами та їх конструктивного розв’язання;
- сутність асертивності, принципи асертивного мислення та поведінки, способи відстоювання власної позиції з повагою до інших;
- принципи надання та отримання конструктивного зворотного зв’язку;
- основні вимоги до підготовки, організації та проведення публічних виступів;
- методи подолання комунікативних бар’єрів, управління емоціями та зниження напруженості у процесі професійної взаємодії.

вміти:

- ефективно застосовувати принципи професійної комунікації у взаємодії з колегами, керівництвом, партнерами та іншими учасниками професійного середовища;
- використовувати вербальні та невербальні засоби спілкування для досягнення комунікативних цілей;
- розпізнавати причини, ознаки та стадії розвитку конфліктів, аналізувати конфліктні ситуації;
- застосовувати конструктивні стратегії та практичні техніки врегулювання конфліктів, вести переговори й знаходити взаємоприйнятні рішення;
- демонструвати асертивну поведінку, аргументовано висловлювати власну думку, відстоювати особисті межі та враховувати позицію співрозмовника;
- надавати й приймати конструктивний зворотний зв’язок, використовувати його для покращення професійної взаємодії;
- готувати та структурувати матеріали для публічних виступів, чітко й переконливо презентувати інформацію;
- застосовувати прийоми ефективного усного спілкування, аргументації та переконання;
- керувати власними емоціями під час складної комунікації, долати комунікативні бар’єри та підтримувати конструктивну атмосферу професійної взаємодії.

Дисципліна формує такі **компетенції** у відповідності до стандарту вищої освіти спеціальності «Комп’ютерні науки» та освітньої програми:

- ЗК1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
- ЗК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- ЗК5. Здатність вчитися й оволодівати сучасними знаннями.

- ЗК7. Здатність генерувати нові ідеї (креативність)
- ЗК8. Здатність працювати в команді.

фахові компетентності:

- СК04. Здатність збирати і аналізувати дані (включно з великими), для забезпечення якості прийняття проєктних рішень.

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

- РН5. Оцінювати результати діяльності команд та колективів у сфері інформаційних технологій, забезпечувати ефективність їх діяльності.
- РН15. Виявляти потреби потенційних замовників щодо автоматизації обробки інформації.
- РН21. Демонструвати здатність участі у колективній роботі, використання інструментів колективної розробки та досліджень.

Опис навчальної дисципліни

Загальна інформація

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість		Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	2	3	3	90	14	14	–	-	62	–	залік

Структурний зміст 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	**Змістовий модуль. Основи ефективної комунікації та управління конфліктами**											
Тема 1. Базові принципи ефективної комунікації	14	2		2		10						
Тема 2. Базові навички при роботі з конфліктами	20	3		3		10						
Тема 3. Асертивне мислення та комунікація	22	3		3		14						
Тема 4. Зворотній зв'язок як ключовий елемент ефективної комунікації	16	3		3		14						
Тема 5. Публічні виступи		3		3		14						
Разом за ЗМ1	**90**	**14**		**14**		**62**						
Усього годин	**90**	**14**		**14**		**62**						
Підсумкова форма контролю	*Залік*											

Тематика практичних занять

№	Назва теми	К-ть годин
1	Базові принципи ефективної комунікації	2
2	Базові навички при роботі з конфліктами	3
3	Асертивне мислення та комунікація	3
4	Зворотній зв'язок як ключовий елемент ефективної комунікації	3
5	Публічні виступи	3
	ВСЬОГО	14

Зміст завдань для самостійної роботи

Самостійна робота студентів складає 62 години. 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 заліку.

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Базові принципи ефективної комунікації	**10**
2	Базові навички при роботі з конфліктами	**10**
3	Асертивне мислення та комунікація	**14**
4	Зворотній зв'язок як ключовий елемент ефективної комунікації	**14**
5	Публічні виступи	**14**

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 сайта Prometheus чи Coursera).

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).

Критерії та засоби оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

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

Модуль оцінюється в **70 балів**, підсумковий модуль — **30 балів**.

Оцінювання практичної роботи «Публічний виступ і презентація результатів магістерського дослідження або ІТ-проєкту» здійснюється шляхом сумування наступних складових:

1. Зміст презентації та розуміння власного дослідження — 20 балів

Оцінюється:

- зрозуміле формулювання проблеми, мети та завдань — 5 балів;
- пояснення методів, алгоритмів або технологій та обґрунтування їх вибору — 5 балів;
- представлення власного внеску й отриманих результатів — 5 балів;
- розуміння практичного значення та обмежень дослідження — 5 балів.

2. Логічність і послідовність виступу — 10 балів

Оцінюється:

- наявність вступу, основної частини та висновків;
- послідовність викладу й зрозумілі переходи між частинами;
- чіткість основних висновків.

3. Якість презентації та візуального супроводу — 10 балів

Оцінюється:

- зрозуміле оформлення та читабельність слайдів;
- доречне використання графіків, таблиць, формул, схем або прикладів;
- відповідність слайдів змісту виступу та відсутність зайвої інформації.

4. Мовлення, поведінка та контакт з аудиторією — 10 балів

Оцінюється:

- чіткість, зрозумілість і темп мовлення;
- зоровий контакт, постава та природні жести;
- упевненість, доброзичливість і вміння утримувати увагу.

5. Відповіді на запитання та аргументація — 10 балів

Оцінюється:

- розуміння запитань і точність відповідей;
- уміння аргументувати власну позицію;
- конструктивна реакція на критичні зауваження.

6. Дотримання регламенту та підготовленість — 5 балів

Оцінюється:

- дотримання часу виступу;
- попередня підготовка, перевірка презентації та готовність до виступу.

7. Самооцінювання та врахування зворотного зв'язку — 5 балів

Оцінюється:

- здатність визначити сильні та слабкі сторони власного виступу;
- уміння проаналізувати отримані зауваження;
- визначення конкретних кроків для покращення презентації.

Максимальна оцінка за роботу — 70 балів.

Максимальна кількість, яку можна набрати на підсумковому модулі (залік) – 30 балів. 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 (*аудиторна та самостійна робота*)	Кількість балів (залік)	Сумарна к-ть балів
Змістовий модуль №1		
Т1	30	100
70		

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
	Оцінка (бали)	**Пояснення за розширеною шкалою**
Відмінно	A (90-100)	відмінно
Добре	B (80-89)	дуже добре
	C (70-79)	добре
Задовільно	D (60-69)	задовільно
	E (50-59)	достатньо
Незадовільно	FX (35-49)	(незадовільно) з можливістю повторного складання
	F (1-34)	(незадовільно) з обов'язковим самостійним повторним опрацюванням освітнього компонента до перескладання

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 студентові, який засвоїв навчально-програмовий матеріал у повному обсязі, успішно виконує передбачені програмою завдання, опрацював основну літературу, рекомендовану програмою, тобто студентові, 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 студентові, у знаннях якого є прогалини, який припустився принципових помилок у виконанні передбачених програмою завдань, тобто студентові, який неспроможний продовжити навчання чи приступити до професійної діяльності після закінчення вищого навчального закладу без додаткових занять з відповідної дисципліни.

Перелік питань для самоконтролю та підсумкового контролю навчальних досягнень студентів

- Що таке комунікаційний процес і які його основні етапи?
- Які основні бар'єри можуть виникати на шляху міжособистісних комунікацій?
- Які помилки найчастіше трапляються при передачі інформації?
- Які ключові аспекти ефективного спілкування ви можете назвати?
- Як ефективний контакт і ступінь довіри впливають на комунікацію?
- Які основні комунікативні навички необхідні для успішної взаємодії?
- Які техніки активного слухання ви знаєте?
- Назвіть п'ять порад для ефективної комунікації.
- Що таке асертивна комунікація і які основні правила її застосування?
- Яка суть 4-х крокової моделі "Я-повідомлення"?
- Які важливі відмінності між мотивацією та стимулюванням?
- Як підбирати мотиватори і стимули на основі потреб працівника?

- Які алгоритми надання зворотного зв'язку ви знаєте?
- Які етапи включає алгоритм мотиваційної бесіди?
- Які етапи включає алгоритм мотиваційно-критичної бесіди?
- Які основні принципи успішних презентацій?
- Що таке техніка 6П і як вона застосовується в презентаціях?
- Які базові навички необхідні для ефективної роботи з аудиторією під час презентації?
- Що таке конфлікт і які його основні характеристики?
- Які види конфліктів ви можете назвати?
- Чому важливо розвивати емоційний інтелект для управління конфліктами?
- Що таке концепція Томаса-Кілмена і які стилі управління конфліктами вона описує?
- Які основні принципи ефективного вирішення конфліктів?
- Який алгоритм вирішення конфліктів ви знаєте і які його етапи?

Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та демонстрування результатів навчання є:

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

Форми поточного та підсумкового контролю

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

Формою підсумкового контролю є залік.

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

Інформаційні ресурси

1. Доступ до курсу - https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=8124
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/

Політика академічної доброчесності

Дотримання політики щодо академічної доброчесності учасниками освітнього процесу при вивченні освітнього компонента регламентовано чинними документами ЧНУ:

- "Кодекс академічної доброчесності та етики Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича" https://www.chnu.edu.ua/universytet/normatyvni-dokumenty/kodeks-akademichnoi-dobrochesnosti-ta-etyky-chernivetskoho-natsionalnoho-universytetu-imeni-yuriia-fedkovycha/
- "Положення про виявлення та запобігання академічного плагіату у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича" https://www.chnu.edu.ua/universytet/normatyvni-dokumenty/polozhennia-pro-vyiavlennia-ta-zapobihannia-akademichnomu-plahiatu-u-chernivetskomu-natsionalnomu-universyteti-imeni-yuriia-fedkovycha/
- "Політика використання штучного інтелекту в Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича" https://www.chnu.edu.ua/universytet/normatyvni-dokumenty/polityka-vykorystannia-shtuchnoho-intelektu-v-chernivetskomu-natsionalnomu-universyteti-imeni-yuriia-fedkovycha-zi-zminamy-zatverdzhenymy-vchenoiu-radoiu-chnu-imeni-yuriia-fedkovycha/

Використання здобувачами освіти інструментів штучного інтелекту (ШІ) під час виконання навчальних завдань:

- *допускається* за умови дотримання принципів академічної доброчесності (здобувач освіти несе відповідальність за зміст, достовірність і результати поданої роботи, а у разі використання ШІ зобов'язаний зазначити факт і спосіб його застосування);
- *не допускається* використання ШІ як заміни самостійного виконання завдань або з метою порушення вимог академічної доброчесності;
- *додаткові обмеження чи вимоги* щодо використання ШІ *можуть визначатися* викладачем в освітньому процесі для конкретних видів навчальної діяльності відповідно до особливостей дисципліни.

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.

Складання/перескладання заліків відбувається за встановленим деканатом розкладом.