

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

2025 року



РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

Комунікації та теорії конфліктів

(назва навчальної дисципліни)

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 перший (бакалаврський)

(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 2025 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Комунікації та теорії конфліктів» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Системний аналіз»

Розробник:

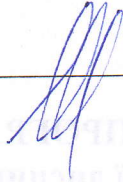
Олександр Матвій, доцент кафедри математичного моделювання, кандидат фіз.-мат. наук, доцент

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 № 15 від «24» червня 2025 року

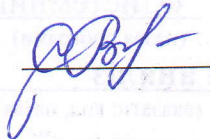
Завідувач кафедри _____



Ігор ЧЕРЕВКО

Схвалено методичною радою факультету математики та інформатики
Протокол № 12 від «25» червня 2025 року

Голова методичної ради _____



Віра СІКОРА

Мета навчальної дисципліни: полягає у формуванні у студентів теоретичних знань та практичних навичок у сфері комунікації та ведення переговорів з акцентом на розвиток емоційного інтелекту, а саме:

- навчитися використовувати різноманітні комунікаційні стратегії для досягнення успіху в професійній діяльності, зокрема в ІТ-сфері;
- отримати знання про основні теорії та моделі конфліктів, що дозволить краще розуміти природу конфліктів у командній роботі та управлінні проектами, та розвинути навички вирішення конфліктів у процесі роботи, зокрема в умовах стресу та тиску;
- навчитися розпізнавати та управляти своїми емоціями, а також емоціями інших, що є критично важливим для успішної комунікації та ведення переговорів.

Пререквізити: Психологія, філософія.

Результати навчання:

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

ЗК01. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК02. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК07. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК11. Здатність генерувати нові ідеї (креативність)

ЗК12. Здатність працювати в команді.

фахові компетентності:

ФК11. Здатність системно аналізувати свою професійну і соціальну діяльність, оцінювати накопичений досвід.

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

ПР17. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

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	4	8	3	90	11	11	-	-	68	-	залік

Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	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	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Теми лекційних занять	Змістовий модуль 1. Основи ефективної комунікації												
Важливість навичок soft skills для успішної кар'єри в IT-сфері	10	1	1			8							
Базові принципи ефективної комунікації	14	2	2			10							
Ефективність комунікації через конструктивний зворотний зв'язок	14	2	2			10							
Основи успішного коучингу: техніки, стратегії та практика	16	2	2			12							
Разом за ЗМ1	54	7	7			40							
Теми лекційних занять	Змістовий модуль 2. Основи управління конфліктами												
Основи емоційного інтелекту. Основні принципи асертивної комунікації	18	2	2			14							
Базові навички при роботі з конфліктами	18	2	2			14							
Разом за ЗМ 2	36	4	4			28							
Усього годин	90	11	11			68							

Тематика лекційних занять з переліком питань

№	Назва теми з основними питаннями
1	<p>Навички soft-skills для бізнесу, професії та особистісного зростання</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Завдяки чому можливе прискорення власного розвитку? ○ Найнеобхідніші Soft-Skills компетенції ○ Загальні правила розвитку компетенцій ○ Методи розвитку навичок ○ Деякі поради щодо тренінгів та майстер-класів ○ Ментворкінг ○ Саморозвиток ○ Використання зворотного зв'язку ○ Розвиток в процесі виконання нових завдань ○ Приклади навичок
2	<p>Базові принципи ефективної комунікації:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Проблеми з відсутністю стандартів ● Комунікаційний процес <ul style="list-style-type: none"> ○ Основні бар'єри на шляху міжособистісних комунікацій ○ Основні помилки при передачі інформації ● Ключові аспекти ефективного спілкування <ul style="list-style-type: none"> ○ Ефективний контакт та ступінь довіри при комунікації ○ Основні комунікативні навички ○ Техніки активного слухання ● Пять порад ефективної комунікації
3	<p>Ефективність комунікації через конструктивний зворотний зв'язок:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Принципи зворотного зв'язку ● Типи зворотного зв'язку ● Алгоритми надання зворотного зв'язку: <ul style="list-style-type: none"> ○ алгоритм мотиваційної бесіди ○ алгоритм оціночної бесіди ○ алгоритм мотиваційно-критичної бесіди
4	<p>Основи успішного коучингу: техніки, стратегії та практика:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Коучинг як інструмент вирішення задач ● Переваги використання коучингу ● Самокоучинг як різновид коучингу <ul style="list-style-type: none"> ○ Поради по самокоучингу ● Основні компетенції коуча ● Мета та завдання коучингу ● Базова структура коуч-сесії ● Модель GROW для проведення коуч-сесії <ul style="list-style-type: none"> ○ Аналіз використання моделі GROW
5	<p>Основи емоційного інтелекту. Основні принципи асертивної комунікації:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Асертивна поведінка <ul style="list-style-type: none"> ○ Суть ○ Явна поведінка ○ Прихована думка ○ Мета ○ Вербальні та невербальні характеристики ● Основні правила асертивної комунікації ● 4-х крокова модель “Я-повідомлення”
6	<p>Базові навички при роботі з конфліктами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Поняття конфлікту ● Види конфлікту ● Важливість розвитку емоційного інтелекту для управління конфліктами ● Концепція Томаса-Кілмена ● Основні принципи ефективного вирішення конфліктів ● Алгоритм вирішення конфліктів

Тематика лабораторних занять з переліком питань

№	Назва теми	К-ть годин
1	Самооцінка базових м'яких навичок. Планування розвитку особистих компетенцій.	4
2	Використання моделі GROW при проведенні коучингу та самокоучингу в командній роботі.	4
3	Аналіз рівня розвитку емоційного інтелекту. Основи асертивної комунікації.	4
	ВСЬОГО	12

Індивідуальні науково-дослідні завдання (ІНДЗ)

Студент може індивідуально виконувати додаткові завдання на 10 балів навчально-дослідницької спрямованості за завданнями, наданими викладачем:

№	Назва теми
1	Аналіз причин і наслідків конфліктів між різними поколіннями працівників, а також стратегій їх вирішення.
2	Дослідження, як сучасні технології (соціальні мережі, месенджери) змінюють способи комунікації та виникнення конфліктів.
3	Як культурні фактори можуть впливати на стиль комунікації та виникнення конфліктів у міжнародних командах.
4	Аналіз специфіки конфліктів, що виникають у дистанційних командах, та стратегій їх вирішення.
5	Аналіз ролі емоційного інтелекту в управлінні конфліктами та покращенні командної динаміки.
6	Розробка сценаріїв, де асертивна комунікація може допомогти в розв'язанні конфліктів.
7	Дослідження конкретних прикладів конфліктів, що виникають у ІТ-проектах, та їх вплив на результати роботи.
8	Як модель GROW може бути застосована для особистісного розвитку та вирішення конфліктів.
9	Порівняння різних стратегій вирішення конфліктів за концепцією Томаса-Кілмена, з акцентом на їх переваги та недоліки.
10	Дослідження впливу невербальної комунікації на ефективність спілкування та управління конфліктами.

Завдання для самостійної роботи студентів

Самостійна робота студентів складає 68 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 заліку.

Розподіл самостійної роботи за видами навчальних робіт:

- 1) підготовка до лекційних занять – 10 годин;
- 2) підготовка до лабораторних занять та їх виконання – 30 годин;
- 3) самостійне опрацювання додаткового матеріалу – 20 годин;
- 4) підготовка до заліку – 8 годин.

Методи навчання

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).

Система контролю та оцінювання

Засобами оцінювання та демонстрування результатів навчання є:

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

Формою підсумкового контролю є залік.

Критерії оцінювання поточного та підсумкового контролю

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

Розподіл балів, які отримують студенти

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

Підсумкова оцінка, як показник результатів вивчення навчальної дисципліни, складається із сумарної кількості балів за поточне оцінювання – **60 балів** та підсумкового модуль – контролю (залік) – **40 балів**, за **100-бальною університетською шкалою**.

Оцінювання першої лабораторної роботи здійснюється шляхом сумування трьох оцінок:

- тестування теоретичного матеріалу - максимальна оцінка 5 балів;
- виконання самостійної роботи та захист роботи - максимальна оцінка 15 балів.

Оцінювання другої лабораторної роботи здійснюється шляхом сумування трьох оцінок:

- виконання самостійної роботи - максимальна оцінка 10 балів;
- тестування теоретичного матеріалу - максимальна оцінка 5 балів;
- захист роботи - максимальна оцінка 5 балів.

Оцінювання третьої лабораторної роботи здійснюється шляхом сумування трьох оцінок:

- виконання самостійної роботи - максимальна оцінка 10 балів;
- тестування теоретичного матеріалу - максимальна оцінка 5 балів;
- захист роботи - максимальна оцінка 5 балів.

Студент може індивідуально виконувати додаткові завдання на 10 балів навчально-дослідницької спрямованості за завданнями, наданими викладачем.

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

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

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

Перелік питань для самоконтролю та підсумкового контролю навчальних досягнень студентів

- Які основні soft-skills компетенції є найнеобхіднішими для успіху в бізнесі?
- Які методи розвитку навичок ви можете назвати?
- Як ментворкінг може сприяти особистісному розвитку?
- Які загальні правила розвитку компетенцій ви знаєте?
- Як можна використовувати зворотний зв'язок для покращення своїх навичок?
- Які основні бар'єри можуть виникати на шляху міжособистісних комунікацій?
- Які помилки найчастіше трапляються при передачі інформації?
- Які ключові аспекти ефективного спілкування ви можете виділити?
- Як можна підвищити ступінь довіри під час комунікації?
- Які техніки активного слухання ви знаєте?
- Які принципи зворотного зв'язку є найважливішими?
- Які типи зворотного зв'язку ви можете назвати?
- Які етапи включає алгоритм мотиваційної бесіди?
- Як відрізняється алгоритм оціночної бесіди від мотиваційно-критичної бесіди?
- Які переваги використання коучингу в управлінні конфліктами?
- Які основні компетенції повинен мати коуч?
- Яка базова структура коуч-сесії?

- Як модель GROW може бути використана в коучингу?
- Що таке асертивна поведінка і чому вона важлива?
- Які вербальні та невербальні характеристики асертивної комунікації?
- Які основні правила асертивної комунікації ви знаєте?
- Що таке "Я-повідомлення" і як його використовувати?
- Які основні поняття та види конфліктів ви можете назвати?
- Чому важливо розвивати емоційний інтелект для управління конфліктами?
- Які основні принципи ефективного вирішення конфліктів?
- Який алгоритм вирішення конфліктів ви знаєте і як його застосувати?

Зарахування результатів неформальної освіти

Здобувачі вищої освіти має право на участь у неформальній/інформальній освіті.

У межах поточного контролю можуть визнаватися результати неформальної/інформальної освіти за умови наявності сертифікату або освітньої декларації про результати неформальної /інформальної освіти з питань, що відповідає тематиці курсу («Порядок визнання у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти», <https://www.chnu.edu.ua/media/4g5fzssb/poriadok-vyznannia-rezultativ-navchannia-zdobutykh-shliakhom-neformalnoi-ta-abo-informalnoi-osvity.pdf>).

Студентам можуть бути зараховані додаткові бали, отримані через неформальну освіту, до загальної суми балів, набраної з освітньої компоненти, за умови, що результати з проблеми, за якою відбувалося навчання, відповідають тематиці курсу та отримані на ліцензійних платформах.

Рекомендована література

Основна література

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. - попспурі, 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=3861>.
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/>

Політика академічної доброчесності

Дотримання політики щодо академічної доброчесності учасниками освітнього процесу при вивченні навчальної дисципліни регламентовано такими документами:

✓ «Етичний кодекс Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича» <https://www.chnu.edu.ua/media/jxdfs0zb/etychnyi-kodeks-chernivetsko-ho-natsionalnoho-universytetu.pdf>

✓ «Положенням про виявлення та запобігання академічного плагіату у Чернівецькому національному університету імені Юрія Федьковича» <https://www.chnu.edu.ua/media/n5nbzwwgb/polozhennia-chnu-pro-plahi-at-2023plusdodatky-31102023.pdf>