

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ЗАТВЕРДЖУЮ
 Декан факультету управління,
 адміністрування та туризму
Євгеній РУДНІЧЕНКО
 Підпис: Ім'я, ПРІЗВИЩЕ
 09 2025 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Туристична конфліктологія

Назва дисципліни

Призначення Робочої програми Для освітніх програм різних спеціальностей
Рівень вищої освіти Другий (магістерський)
Мова навчання Українська
Обсяг дисципліни, кредитів ЄКТС 4
Статус дисципліни Вибіркова
Факультет Управління, адміністрування та туризму
Кафедра Туризму та готельно-ресторанної справи

Форма здобуття освіти	Обсяг дисципліни		Кількість годин						Форма есеместрового контролю
			Аудиторні заняття						
	Кредити ЄКТС	Години	Разом	Лекції	Лабораторні роботи	Практичні заняття	Семинарські заняття	Самостійна робота (в т.ч. ІРС)	Залік
Д	4	120	34	16	-	18	-	86	+
З	4	120		4	-	8	-	108	+

Робоча програма складена Лілія Гризовська
 Підпис

к.е.н., доцент Лілія ГРИЗОВСЬКА
 Ступінь, вчене звання Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Схвалена на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол від 01.09.2025 № 1.

Зав. кафедри кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
 Назва

Ігор ЖУРБА
 Підпис Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Хмельницький 2025

ТУРИСТИЧНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Тип (статус) дисципліни	Вибіркова
Освітній рівень	Другий (магістерський)
Мова викладання	Українська
Семестр	-
Кількість встановлених кредитів ЄКТС	4,0
Форми здобуття освіти, для яких викладається дисципліна	Очна (денна)/заочна

Результати навчання. Здобувач, який успішно завершив вивчення дисципліни, повинен: ідентифікувати та класифікувати конфлікти у сфері туризму за суб'єктами, причинами, масштабом та наслідками; аналізувати структуру та динаміку конфлікту, визначати його стадії та потенційні ризики для туристичного підприємства або дестинації; оцінювати вплив конфліктів на економічні показники, репутацію, конкурентоспроможність та сталий розвиток туристичної системи; розробляти стратегії попередження та врегулювання конфліктів у туристичній діяльності; застосовувати методи переговорів, медіації та фасилітації у професійній діяльності; приймати обґрунтовані управлінські рішення у конфліктних та кризових ситуаціях у сфері туризму; ефективно комунікувати з різними стейкхолдерами туристичного ринку з урахуванням міжкультурних особливостей; врегульовувати споживчі спори та претензії клієнтів відповідно до правових норм і стандартів якості обслуговування; прогнозувати конфліктні ризики в умовах глобалізації, цифровізації та зростання туристичних потоків.

Зміст навчальної дисципліни: Теоретичні основи конфліктології. Типологія конфліктів у туризмі. Конфлікти між стейкхолдерами туристичної дестинації. Міжкультурні конфлікти в міжнародному туризмі. Ресурсні та екологічні конфлікти. Конфлікти в системі “туроператор -турист”. Методи попередження та врегулювання конфліктів. Медіація та переговори у туризмі.

Запланована навчальна діяльність*: Мінімальний обсяг навчальних занять в одному кредиті ЄКТС навчальної дисципліни для другого (магістерського) рівнів вищої освіти за денною формою здобуття освіти становить 8 годин; для заочної форми – 2–3 години на 1 кредит ЄКТС.

Форми (методи) навчання: лекції (з використанням наочних методів (слайдів), пояснення, бесіди); практичні заняття (з використанням ситуаційних вправ, дискусій), самостійна робота (індивідуальне завдання).

Форми оцінювання результатів навчання: усне опитування, презентація результатів виконання індивідуального завдання; письмове опитування (тестування), практична робота.

Вид семестрового контролю: залік.

Навчальні ресурси:

1. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. с URL:<https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/31879>
2. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / Т. Яхно, І. Куревіна – Центр учбової літератури, 2021. – 168 с.
3. Барабанов І.В., Андрєєва Т.Є., Гетьман О.О. Сучасний конфлікт-менеджмент: монографія. Харків: ФОП Панов А.М., 2019. 204 с
4. Модульне середовище для навчання MOODLE. Доступ до ресурсу: <https://msn.khmnu.edu.ua/course/view.php?id=9629>

Викладач: кандидат економічних наук, доц. Лілія Гризовська.

2 ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Дисципліна «Туристична конфліктологія» спрямована на формування системного розуміння природи, типології та механізмів управління конфліктами у сфері туризму. Розглядаються конфлікти між суб'єктами туристичної діяльності (туроператори, туристи, місцеві громади, органи влади), конфлікти ресурсного використання, міжкультурні конфлікти, кризові ситуації та інструменти їх попередження і врегулювання. Особлива увага приділяється сталому розвитку туризму, інтересам стейкхолдерів та медіації.

Мета дисципліни. Сформувати у здобувачів здатність ідентифікувати, аналізувати, прогнозувати та ефективно управляти конфліктами в туристичній сфері на стратегічному та операційному рівнях.

Предмет дисципліни. Система соціально-економічних, організаційно-управлінських та міжкультурних відносин, у межах яких виникають конфлікти в туристичній сфері, а також теоретичні та прикладні інструменти їх аналізу, профілактики та врегулювання.

Завдання дисципліни формувати систему знань і умінь, сприяти вивченню сутності основ конфліктології; визначати джерела та причини конфліктів у туризмі; застосовувати методи діагностики конфліктів; розробляти стратегії попередження та врегулювання; використовувати інструменти переговорів і медіації; оцінювати вплив конфліктів на імідж дестинації та бізнесу.

Результати навчання. Здобувач, який успішно завершив вивчення дисципліни, повинен: *ідентифікувати та класифікувати* конфлікти у сфері туризму за суб'єктами, причинами, масштабом та наслідками; *аналізувати* структуру та динаміку конфлікту, визначати його стадії та потенційні ризики для туристичного підприємства або дестинації; *оцінювати* вплив конфліктів на економічні показники, репутацію, конкурентоспроможність та сталий розвиток туристичної системи; *розробляти* стратегії попередження та врегулювання конфліктів у туристичній діяльності; *застосовувати* методи переговорів, медіації та фасилітації у професійній діяльності; *приймати* обґрунтовані управлінські рішення у конфліктних та кризових ситуаціях у сфері туризму; *ефективно комунікувати* з різними стейкхолдерами туристичного ринку з урахуванням міжкультурних особливостей; *врегулювати* споживчі спори та претензії клієнтів відповідно до правових норм і стандартів якості обслуговування; *прогнозувати* конфліктні ризики в умовах глобалізації, цифровізації та зростання туристичних потоків.

3 Структура залікових кредитів дисципліни

№	Назва розділу (теми)	Кількість годин, відведених на:					
		Денна форма			Заочна форма		
		Лекції	Практ. заняття	СРС	Лекції	Практ. заняття	СРС
1	Тема 1. Теоретичні основи конфліктології	2	2	11	2	1	13
2	Тема 2. Типологія конфліктів у туризмі	2	2	10		1	14
3	Тема 3. Конфлікти між стейкхолдерами туристичної дестинації	2	2	11		1	14
4	Тема 4. Міжкультурні конфлікти в міжнародному туризмі	2	2	10		1	13
5	Тема 5. Ресурсні та екологічні конфлікти	2	2	11	2	1	14
6	Тема 6. Конфлікти в системі "туроператор - турист"	2	2	11		1	13
7	Тема 7. Методи попередження та	2	2	11		1	14

	врегулювання конфліктів						
8	Тема 8. Медіація та переговори у туризмі	2	4	11		1	13
	Разом за семестр	16	18	86	4	8	108

4 Програма навчальної дисципліни 4.1 Зміст лекційного курсу

Перелік лекцій для студентів денної форми здобуття освіти

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість годин
1	Теоретичні основи конфліктології Поняття конфлікту: сутність, функції, соціально-економічна природа. Структура конфлікту: сторони, предмет, об'єкт, інтереси, позиції. Динаміка конфлікту: латентна фаза, ескалація, кульмінація, деескалація. Класичні та сучасні теорії конфлікту (соціологічні, психологічні, управлінські). Конфлікт як фактор розвитку організації. Література [2, с. 12-32; 4, с. 3-23; 40-54; 5, с. 10-23; 6, с. 7-38].	2
2	Типологія конфліктів у туризмі Організаційні конфлікти в туристичних підприємствах. Економічні конфлікти (контрактні спори, розподіл доходів). Міжособистісні та групові конфлікти. Правові конфлікти та претензійна робота. Міжнародні конфлікти у сфері туризму. Література [3, с. 12-45; 4, с.24-39; 5, с. 24-33; 6, с. 77-89].	2
3	Конфлікти між стейкхолдерами туристичної дестинації Теорія стейкхолдерів у туризмі. Конфлікти «бізнес - громада - влада». Проблема overtourism. Репутаційні ризики дестинацій. Інструменти балансування інтересів. Література [3, с. 12-45; 4, с.24-39; 5, с. 24-33; 6, с. 51-67].	2
4	Міжкультурні конфлікти в міжнародному туризмі Міжкультурна комунікація в туризмі. Культурні бар'єри та стереотипи. Релігійні, етнічні, мовні конфлікти. Особливості обслуговування туристів різних культурних груп. Література [1, с. 55-62; 5, с. 136-148; 12, с. 146; 6, с.103-116].	2
5	Ресурсні та екологічні конфлікти Конфлікти використання природних ресурсів. Туризм і сталий розвиток. Екологічні обмеження та туристичне навантаження. Конфлікти щодо культурної спадщини. Література [1, с. 97-118; 4, с. 63-98; 8, с. 66-91; 6, с.125-145].	2
6	Конфлікти в системі «туроператор - турист» Причини споживчих конфліктів у туризмі. Невиконання договору, форс-мажорні обставини. Претензійна робота та правове регулювання. Управління репутаційними ризиками (онлайн-відгуки, соціальні мережі). Література [1, с. 97-118; 4, с. 63-98; 8, с. 66-91; 12, с.179-226; 6, с. 151-173].	2
7	Методи попередження та врегулювання конфліктів Стратегії поведінки в конфлікті (Thomas-Kilmann model). Профілактика конфліктів в організації. Кризове управління в туризмі. Комунікаційна політика в умовах конфлікту. Література [1, с. 325-371; 4, с. 156-185; 6, с. 214-224; 6, с. 181-204].	2
8	Медіація та переговори у туризмі	2

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість годин
	Принципи медіації. Модель переговорів «win-win». Фасилітація групових рішень. Етичні аспекти врегулювання конфліктів. Література [1, с. 426-445; 6, с. 211-235].	
Разом за семестр:		16

Перелік оглядових лекцій для студентів заочної форми здобуття освіти

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість годин
1	Теоретичні основи конфліктології Література [2, с. 12-32; 4, с. 3-23; 40-54; 5, с. 10-23; 6, с. 7-38]. Типологія конфліктів у туризмі Література [3, с. 12-45; 4, с.24-39; 5, с. 24-33; 6, с. 77-89]. Конфлікти між стейкхолдерами туристичної дестинації Література [3, с. 12-45; 4, с.24-39; 5, с. 24-33; 6, с. 51-67]. Міжкультурні конфлікти в міжнародному туризмі Література [1, с. 55-62; 5, с. 136-148; 12, с. 146; 6, с.103-116].	2
2	Ресурсні та екологічні конфлікти Література [1, с. 97-118; 4, с. 63-98; 8, с. 66-91; 6, с.125-145]. Конфлікти в системі «туроператор - турист» Література [1, с. 97-118; 4, с. 63-98; 8, с. 66-91; 12, с.179-226; 6, с. 151-173]. Методи попередження та врегулювання конфліктів Література [1, с. 325-371; 4, с. 156-185; 6, с. 214-224; 6, с. 181-204]. Медіація та переговори у туризмі Література [1, с. 426-445; 6, с. 211-235].	2
Разом за семестр:		4

4.2 Зміст практичних занять

Перелік практичних занять для студентів денної форми здобуття освіти

№ практичного заняття	Тема практичного заняття	Кількість годин
1	Теоретичні основи конфліктології. Побудова карти конфлікту (Conflict Mapping). Література [1, с. 12-32; 4, с. 3-23; 40-54; 5, с. 10-23; 6, с. 7-38].	2
2	Типологія конфліктів у туризмі. Класифікація реальних конфліктних ситуацій у туризмі. Література [3, с. 12-45; 4, с.24-39; 5, с. 24-33; 6, с. 77-89].	2
3	Конфлікти між стейкхолдерами туристичної дестинації. Побудова карти стейкхолдерів туристичної дестинації. Література [3, с. 12-45; 4, с.24-39; 5, с. 24-33; 6, с. 51-67].	2
4	Міжкультурні конфлікти в міжнародному туризмі. Аналіз міжкультурних кейсів у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. Література [1, с. 55-62; 5, с. 136-148; 12, с. 146; 6, с.103-116].	2
5	Ресурсні та екологічні конфлікти. Оцінка конфліктного потенціалу туристичної дестинації.	2

	Література [1, с. 97-118; 4, с. 63-98; 8, с. 66-91; 6, с.125-145].	
6	Конфлікти в системі «туроператор - турист». Розробка алгоритму роботи з рекламаціями клієнтів. Література [1, с. 97-118; 4, с. 63-98; 8, с. 66-91; 12, с.179-226; 6, с. 151-173].	2
7	Методи попередження та врегулювання конфліктів. Вибір стратегії управління залежно від типу конфлікту. Розробка антикризового плану туристичного підприємства. Література [1, с. 325-371; 4, с. 156-185; 6, с. 214-224; 6, с. 181-204].	2
8	Медіація та переговори у туризмі. Розробка медіаційної процедури для туристичного підприємства. Література [1, с. 426-445; 6, с. 211-235].	4
	Разом:	18

Перелік практичних занять робіт для студентів заочної форми здобуття освіти

№ п/п	Тема практичних занять	Кількість годин
1	Теоретичні основи конфліктології. Побудова карти конфлікту (Conflict Mapping). [1, с. 7-38]. Типологія конфліктів у туризмі. Класифікація реальних конфліктних ситуацій у туризмі. [1, с. 77-89].	2
2	Конфлікти між стейкхолдерами туристичної дестинації [3, с. 51-67]. Міжкультурні конфлікти в міжнародному туризмі [3, с.103-116].	2
3	Ресурсні та екологічні конфлікти [3, с.125-145]. Конфлікти в системі «туроператор - турист» [3, с. 151-173].	2
4	Методи попередження та врегулювання конфліктів [3, с. 181-204]. Медіація та переговори у туризмі [3, с. 211-235].	2
	Разом:	8

4.3 Зміст самостійної (у т.ч. індивідуальної) роботи

Самостійна робота студентів усіх форм здобуття освіти полягає у систематичному опрацюванні програмного матеріалу з відповідних джерел інформації, підготовці до практичних занять, виконанні індивідуальних завдань, тестування з теоретичного матеріалу тощо. Крім цього до послуг студентів сторінка навчальної дисципліни у Модульному середовищі для навчання, де розміщені Робоча програма дисципліни та необхідні документи з її навчально-методичного забезпечення.

Зміст самостійної роботи студентів денної форми здобуття освіти

№ тижня	Вид самостійної роботи	Кількість годин
1	Опрацювання теоретичного матеріалу Т1; підготовка до практичного заняття.	6
2	Підготовка до практичного заняття, оформлення його результатів.	6
3	Опрацювання теоретичного матеріалу Т2; підготовка до практичного заняття.	6
4	Підготовка до практичного заняття, оформлення його результатів.	6
5	Опрацювання теоретичного матеріалу Т3; підготовка до практичного заняття.	7
6	Підготовка до практичного заняття та тестового контролю з тем 1-3,	6

	розгляд і аналіз ситуаційних завдань.	
7	Опрацювання теоретичного матеріалу Т4, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття.	7
8	Підготовка до практичного заняття.	6
9	Опрацювання теоретичного матеріалу Т5; підготовка до практичного заняття. Вибір теми ІДЗ.	7
10	Підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	6
11	Опрацювання теоретичного матеріалу Т6; підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	6
12	Підготовка до практичного заняття та тестового контролю з тем 4-6, розгляд і аналіз ситуаційних завдань. Виконання ІДЗ.	7
13	Опрацювання теоретичного матеріалу Т7; підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	6
14	Підготовка до практичного заняття, розгляд і аналіз ситуаційних завдань. Виконання ІДЗ.	46
15	Опрацювання теоретичного матеріалу Т8; підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	7
16	Підготовка до практичного заняття. Здача ІДЗ.	6
17	Підготовка до практичного заняття та тестового контролю з тем 7-8, розгляд і аналіз ситуаційних завдань.	7
Разом за семестр:		108

На самостійне опрацювання студентів виносяться визначені у методичних рекомендаціях до практичних занять та самостійної роботи питання з кожної теми. Керівництво самостійною роботою та контроль за виконанням індивідуального завдання здійснюється викладачем згідно з розкладом консультацій у позаурочний час.

Вимоги до виконання індивідуального домашнього завдання (для студентів денної форми здобуття освіти) викладені в Модульному середовищі для навчання на сторінці навчальної дисципліни.

Зміст самостійної роботи здобувачів вищої освіти, які навчаються за *заочною* формою здобуття вищої освіти, полягає у виконанні у повному обсязі усіх видів робіт відповідно до Робочої програми навчальної дисципліни, зокрема: самостійна робота над засвоєнням теоретичного матеріалу; виконання у відповідних семестрах контрольних робіт та інших індивідуальних завдань, передбачених Робочою програмою; підготовка до поточного та семестрового контролів в період проведення лабораторно-екзаменаційних сесій тощо. Детальніше програма дисципліни та завдання для самостійної роботи здобувачів вищої освіти, які поєднують навчання з виробництвом, викладено у Методичних рекомендаціях з дисципліни для цієї категорії здобувачів.

5 Технології та методи навчання

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій, зокрема: лекції (з використанням методів проблемного навчання і візуалізації); практичні заняття (бесіда, демонстрування, спостереження, з використанням кейсів, розв'язування задач, презентацій), самостійна робота (індивідуальне домашнє завдання, опрацювання теоретичного матеріалу).

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій та методів навчання, зокрема: методи навчання за джерелом передачі і сприймання інформації (словесні (пояснення, дискусія, консультування), практичні (інструктування, розв'язування ситуаційних задач), наочні (демонстрування, ілюстрування, спостереження); за логікою передачі і сприймання навчальної інформації; за рівнем самостійності пізнавальної діяльності (методи проблемного викладу, частково пошукові, дослідницькі); методи стимулювання і мотивації учіння, інтерактивні; метод аналізу

конкретних ситуацій (case-study) з використанням технологій візуалізації, інформаційно-комунікаційних та технології дистанційного навчання (сервіс для проведення онлайн конференцій Zoom, Модульне середовище для навчання тощо).

6 Методи контролю

Поточний контроль здійснюється під час практичних занять, встановлених робочою програмою і графіком освітнього процесу, в т.ч. з використанням Модульного середовища для навчання. При цьому використовуються такі методи поточного контролю:

- усне опитування;
- тестовий контроль теоретичного матеріалу;
- оцінювання результатів роботи на практичних заняттях (розв'язування задач, участь у обговоренні ситуацій, самостійні роботи);
- оцінювання результатів виконання індивідуального домашнього завдання.

При виведенні підсумкової семестрової оцінки враховуються результати поточного контролю з усіх видів навчальної роботи за умови повного виконання студентом програми дисципліни. Здобувач вищої освіти, який набрав з будь-якого виду навчальної роботи, суму балів нижчу за 60 відсотків від максимального балу вважається невстигаючим і який має академічну заборгованість. Ліквідація академічної заборгованості із семестрового контролю здійснюється у період екзаменаційної сесії або за графіком, встановленим деканатом відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ».

Підсумкова семестрова оцінка (залік) є результатом накопичувального балу за поточний семестр, що вказує на успішність навчання здобувача вищої освіти після отримання достатньої кількості балів (мінімум 60 відсотків). Здобувач освіти вважається таким, що склав залік, і отримує оцінку відповідно до набраних балів, яка потім переводиться в національну шкалу та шкалу ECTS.

7 Політика дисципліни

Політика навчальної дисципліни загалом визначається системою вимог до здобувача вищої освіти, що передбачені чинними положеннями Університету про організацію і навчально-методичне забезпечення освітнього процесу. Зокрема, проходження інструктажу з техніки безпеки; відвідування занять з дисципліни є обов'язковим. За об'єктивних причин (підтверджених документально) теоретичне навчання за погодженням із лектором може відбуватись в індивідуальному режимі. Успішне опанування дисципліни передбачає необхідність підготовки до практичних занять (вивчення теоретичного матеріалу з теми, активно працювати на занятті, розв'язувати задачі, брати участь у дискусіях щодо прийнятих рішень при виконанні здобувачами задач).

Здобувачі вищої освіти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт у встановлені терміни, передбачених робочою програмою навчальної дисципліни. Пропущене практичне заняття здобувач зобов'язаний відпрацювати у встановлений викладачем термін, але не пізніше, ніж за два тижні до кінця теоретичних занять у семестрі.

Засвоєння студентом теоретичного матеріалу з дисципліни оцінюється за результатами опитування під час практичних занять, тестування й виконання індивідуального домашнього завдання. Виконання індивідуального завдання завершується його здачею на перевірку у терміни, встановлені графіком самостійної роботи. У якості ІДЗ здобувач може підготувати реферат або тези доповіді на конференцію за однією з тем навчальної дисципліни при дотриманні узгоджених з викладачем термінів його виконання.

Здобувач вищої освіти, виконуючи самостійну роботу з дисципліни, має дотримуватися політики доброчесності (заборонені списування, підказки, плагіат, використання штучного інтелекту (без вірного цитування)). У разі порушення політики академічної доброчесності в будь-яких видах навчальної роботи здобувач вищої освіти отримує незадовільну оцінку і має повторно виконати завдання з відповідної теми (виду

роботи), що передбачені робочою програмою. Будь-які форми порушення академічної доброчесності під час вивчення навчальної дисципліни не допускаються та не толеруються.

У межах вивчення навчальної дисципліни здобувачам вищої освіти передбачено визнання і зарахування результатів навчання, набутих шляхом неформальної освіти, що розміщені на доступних платформах (<https://prometheus.org.ua/courses-catalog/>), які сприяють формуванню компетентностей і поглибленню результатів навчання, визначених робочою програмою дисципліни, або забезпечують вивчення відповідної теми та/або виду робіт з програми навчальної дисципліни (детальніше у Положенні про порядок визнання та зарахування результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ).

8 Оцінювання результатів навчання студентів у семестрі

Оцінювання академічних досягнень здобувача вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ». Залежно від важливості окремих видів навчальної роботи, і їх ролі у формуванні компетентностей і результатів навчання, визначених робочою програмою, розробники Робочої програми присвоюють кожному виду навчальної роботи (структурній одиниці) з дисципліни певну кількість балів. При поточному оцінюванні виконаної здобувачем роботи з кожної структурної одиниці і отриманих ним результатів викладач виставляє йому певну кількість балів із встановлених Робочою програмою для цього виду роботи. При цьому кожна структурна одиниця навчальної роботи може бути зарахована, якщо здобувач набрав не менше 60 відсотків (мінімальний рівень для позитивної оцінки) від максимально можливої суми балів, призначеної структурній одиниці.

Будь-які форми порушення академічної доброчесності *не допускаються*.

Таблиця - Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів денної форми здобуття освіти у семестрі

Аудиторна робота								Контрольні заходи			Самостійна робота	Семестровий контроль
Практичні заняття (8 контрольних точок)								Тестовий контроль			ІДЗ*	Залік
1	2	3	4	5	6	7	8	T*1-3	T*4-6	T*7-8	ІДЗ	
Кількість балів за кожний вид навчальної роботи (мінімум-максимум)												
5-7	5-7	5-7	5-7	5-7	5-7	5-7	5-7	5-8	5-8	5-8	5-20	За рейтингом
40-56								15-24			5-20	60-100**

Примітка: *ІДЗ – індивідуальне домашнє завдання; Т* – тема навчальної дисципліни;

**За набрану з будь-якого виду навчальної роботи з дисципліни кількість балів, нижче встановленого мінімуму, здобувач отримує незадовільну оцінку і має її перездати у встановлений викладачем (деканом) термін. Інституційна оцінка встановлюється відповідно до таблиці «Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС».

Оцінювання на практичних заняттях

Оцінка, яка виставляється за практичне заняття, складається з таких елементів: усне опитування студентів на знання теоретичного матеріалу з теми; вільне володіння студентом спеціальною термінологією і уміння професійно обґрунтувати прийняті рішення при розв'язуванні задач; результати самостійних робіт.

При оцінюванні результатів навчання здобувачів вищої освіти на практичних заняттях викладач користується наведеними нижче критеріями:

Таблиця – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти

Оцінка та рівень досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей	Узагальнений зміст критерія оцінювання
Відмінно (високий)	Здобувач вищої освіти глибоко і у повному обсязі опанував зміст навчального матеріалу, легко в ньому орієнтується і вміло використовує понятійний апарат; уміє пов'язувати теорію з практикою, вирішувати практичні завдання, впевнено висловлювати і обґрунтовувати свої судження. Відмінна оцінка передбачає логічний виклад відповіді мовою викладання (в усній або у письмовій формі), демонструє якісне оформлення завдань, аналізувати їх на помилки та виправляти їх, шукати взаємозв'язки між формами. Здобувач не вагається при видозміні запитання, вміє робити детальні та узагальнюючі висновки, демонструє практичні навички з вирішення фахових завдань. При відповіді допустив дві–три несуттєві <i>помилки</i> .
Добре (середній)	Здобувач вищої освіти виявив повне засвоєння навчального матеріалу, володіє понятійним апаратом, орієнтується у вивченому матеріалі; свідомо використовує теоретичні знання для вирішення практичних задач; виклад відповіді грамотний, але у змісті і формі відповіді можуть мати місце окремі неточності, нечіткі формулювання правил, закономірностей тощо. Відповідь здобувача вищої освіти будується на основі самостійного мислення. Здобувач вищої освіти у відповіді допустив дві–три <i>несуттєві помилки</i> .
Задовільно (достатній)	Здобувач вищої освіти виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та практичної діяльності за професією, справляється з виконанням практичних завдань, передбачених програмою. Як правило, відповідь здобувача вищої освіти будується на рівні репродуктивного мислення, здобувач вищої освіти має слабкі знання структури навчальної дисципліни, допускає неточності і <i>суттєві помилки</i> у відповіді, вагається при відповіді на видозмінене запитання. Разом з тим, набув навичок, необхідних для виконання нескладних практичних завдань, які відповідають мінімальним критеріям оцінювання і володіє знаннями, що дозволяють йому під керівництвом викладача усунути неточності у відповіді.
Незадовільно (недостатній)	Здобувач вищої освіти виявив розрізнені, безсистемні знання, не вміє виділяти головне і другорядне, допускається помилок у визначенні понять, перекручує їх зміст, хаотично і невпевнено викладає матеріал, не може використовувати знання при вирішенні практичних завдань. Як правило, оцінка «незадовільно» виставляється здобувачеві вищої освіти, який не може продовжити навчання без додаткової роботи з вивчення навчальної дисципліни.

ІДЗ здобувача вищої освіти оцінюється аналогічно з використанням вищенаведених у таблиці критеріїв оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти (мінімальний позитивний бал – 5 балів, максимальний – 20 балів). При підготовці тез доповідей на конференцію у якості ІДЗ здобувач вищої освіти отримує максимальний бал (20) за його виконання.

Оцінювання результатів тестового контролю

Кожен з трьох тестів, передбачених робочою програмою, складається із 25 тестових завдань. Максимальна сума балів, яку може набрати студент за результатами тестування, складає 24.

Відповідно до таблиці структурування видів робіт за тематичний контроль здобувач денної форми освіти залежно від кількості правильних відповідей може отримати від 5 до 8 балів:

Таблиця – Розподіл балів в залежності від наданих правильних відповідей на тестові завдання

Кількість правильних відповідей	1–14	15-16	17-19	20–22	23–25
Відсоток правильних відповідей	0-59	60-70	71-80	81-89	90-100
Кількість балів	-	5	6	7	8

На тестування відводиться 25 хвилин. Правильні відповіді студент записує у талоні відповідей. Студент може також пройти тестування і в онлайн режимі у Модульному середовищі для навчання на сторінці навчальної дисципліни. Тестування здобувачів вищої освіти у Модульному середовищі для навчання автоматично оцінюються за критеріями, наведеними у таблиці вище.

При отриманні негативної оцінки тест слід перездати до терміну наступного контролю.

Таблиця - Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів заочної форми здобуття освіти

Аудиторна робота				Самостійна, індивідуальна робота		Семестровий контроль
Практичні завдання №:				Контрольна робота		Залік
1	2	3	4	Якість виконання і захист роботи		
Кількість балів за кожний вид навчальної роботи (мінімум-максимум)						
4-7	4-7	3-5	3-5	24-40	20-32	За рейтингом 60-100
16-28				24-40	20-32	

Оцінювання контрольної роботи здобувачів, які навчаються за заочною формою здобуття освіти

Контрольна робота передбачає виконання трьох завдань – два теоретичних і одне – практичне. Структуру завдань у контрольній роботі залежно від особливостей дисципліни визначають розробники робочої програми із затвердженням їх на засіданні кафедри. Варіанти контрольних робіт і зміст завдань і наводяться у Методичних рекомендаціях до виконання контрольної роботи. При оцінюванні контрольної роботи враховуються: повнота відповіді на теоретичні питання; якість виконання практичного завдання; захист. Кожне з теоретичних питань оцінюється від 6 до 10 балів, а практичне 12-20 балами, загальна сума балів на позитивну оцінку становить від 24 до 40.

Таблиця – Розподіл балів при оцінюванні завдань контрольної роботи

Види завдань	Кількість балів для певного рівня досягнення результатів навчання		
	Достатній	Середній	Високий
Теоретичне питання № 1	6	8	10
Теоретичне питання № 2	6	8	10
Практичне завдання	14	18	20
Разом:	26	34	40

Кожне завдання контрольної роботи здобувача вищої освіти оцінюється викладачем з використанням таблиці критеріїв оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти (щодо визначення достатнього, середнього та високого рівня досягнення

здобувачем).

Оцінювання результатів тестового контролю заочної форми здобуття освіти

Тестовий контроль, передбачених робочою програмою, складається із 40 тестових завдань. Максимальна сума балів, яку може набрати студент за результатами тестування, складає 32.

Відповідно до таблиці структурування видів робіт за тематичний контроль здобувач залежно від кількості правильних відповідей може отримати від 20 до 32 балів:

Таблиця – Розподіл балів в залежності від наданих правильних відповідей на тестові завдання

Кількість правильних відповідей	0-23	24-25	24-26	27-29	30-32	33-34	35-37	38-40
Відсоток правильних відповідей	0-59	60-64	65-70	71-76	77-82	83-88	89-94	95-100
Кількість отриманих балів	0	20	22	24	26	28	30	32

На тестування відводиться 45 хвилин. Правильні відповіді студент записує у талоні відповідей. Студент може також пройти тестування і в онлайн режимі у Модульному середовищі для навчання на сторінці навчальної дисципліни. Тестування здобувачів вищої освіти у Модульному середовищі для навчання автоматично оцінюються за критеріями, наведеними у таблиці вище.

При отриманні негативної оцінки тест слід перездати.

Для кожного окремого виду завдань семестрового контролю застосовуються критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти, наведені вище (**Таблиця – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти**).

Таблиця – Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС

Оцінка ЄКТС	Рейтингова шкала балів	Інституційна шкала (Опис рівня досягнення здобувачем вищої освіти запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни)	
		Залік	Іспит/диференційований залік
A	90-100	Зараховано	Відмінно/Excellent – високий рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни, що свідчить про безумовну готовність здобувача до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
B	83-89		Добре/Good – середній (максимально достатній) рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни та готовності до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
C	73-82		Задовільно/Satisfactory – Наявні мінімально достатні для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом результати навчання з навчальної дисципліни
D	66-72		
E	60-65		
FX	40-59	Незараховано	Незадовільно/Fail – Низка запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни відсутня. Рівень набутих результатів навчання є недостатнім для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
F	0-39		Незадовільно/Fail – Результати навчання відсутні

Підсумкова семестрова оцінка за інституційною шкалою і шкалою ЄКТС визначається в автоматизованому режимі після внесення викладачем результатів оцінювання з усіх видів робіт до електронного журналу. Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС у наведеній вище таблиці.

9 Питання для самоконтролю результатів навчання

1. Розкрийте сутність поняття «конфлікт» у соціально-економічному контексті.
2. Які структурні елементи конфлікту?
3. Охарактеризуйте стадії розвитку конфлікту.
4. У чому полягають конструктивні та деструктивні функції конфлікту?
5. Які сучасні теорії конфліктології застосовні у сфері туризму?
6. Чим відрізняється конфлікт від конкурентної боротьби?
7. Які основні види конфліктів характерні для туристичного підприємства?
8. У чому особливості економічних конфліктів у туризмі?
9. Назвіть типові причини правових конфліктів у туристичній діяльності.
10. Як класифікувати конфлікти за масштабом і рівнем управління?
11. Які ризики для підприємства створюють внутрішньоорганізаційні конфлікти?
12. Хто належить до ключових стейкхолдерів туристичної дестинації?
13. Які причини конфліктів між місцевою громадою та туристичним бізнесом?
14. У чому полягає проблема overtourism?
15. Як конфлікти впливають на імідж дестинації?
16. Які механізми балансування інтересів стейкхолдерів існують?
17. Що таке міжкультурний конфлікт?
18. Які чинники спричиняють міжкультурні непорозуміння у туризмі?
19. Як культурні відмінності впливають на сервісну взаємодію?
20. Які інструменти мінімізації міжкультурних конфліктів?
21. Яку роль відіграє міжкультурна компетентність менеджера?
22. У чому сутність ресурсних конфліктів у туризмі?
23. Як туристичне навантаження впливає на природне середовище?
24. Які принципи сталого розвитку зменшують конфліктність?
25. Як вирішуються конфлікти щодо використання культурної спадщини?
26. Які інструменти регулювання туристичних потоків застосовуються у світі?
27. Які основні причини споживчих конфліктів у туризмі?
28. У чому особливості претензійної роботи туроператора?
29. Як форс-мажорні обставини впливають на конфліктність відносин?
30. Які методи управління репутаційними ризиками ефективні?
31. Які правові механізми захисту споживача туристичних послуг?
32. Які існують стратегії поведінки в конфлікті?
33. У яких випадках доцільна стратегія компромісу?
34. Які етапи антикризового управління в туризмі?
35. Як сформулювати політику профілактики конфліктів у підприємстві?
36. Які методи діагностики конфліктного середовища?
37. Що таке медіація та які її принципи?
38. У чому переваги моделі переговорів «win-win»?
39. Які етапи проведення переговорного процесу?
40. Яку роль відіграє фасилітація у врегулюванні групових конфліктів?
41. Які етичні вимоги до медіатора у туристичній сфері?

10 Навчально-методичне забезпечення

Освітній процес з дисципліни «Туристична конфліктологія» забезпечений необхідними навчально-методичними матеріалами, що розміщені в Модульному середовищі для навчання MOODLE:

1. Курс «Туристична конфліктологія». URL: <https://msn.khmnmu.edu.ua/course/view.php?id=9629>
2. Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи для здобувачів вищої освіти денної та заочної форми навчання з дисципліни «Менеджмент і маркетинг туризму». URL: <https://msn.khmnmu.edu.ua/course/view.php?id=9629>

11 Матеріально-технічне та програмне забезпечення дисципліни (за потреби)

Інформаційна та комп'ютерна підтримка: ПК, планшет, смартфон або інший мобільний пристрій, проектор. Програмне забезпечення: програми Microsoft Office або аналогічні, доступ до мережі Інтернет, робота з презентаціями.

Вивчення навчальної дисципліни рекомендується використання спеціального програмного прикладного забезпечення, крім загальнонавчаних програм і операційних систем.

12 Рекомендована література

Основна

1. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. с URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/31879>
2. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / Т. Яхно, І. Куревіна – Центр учбової літератури, 2021. – 168 с.
3. Барабанов І.В., Андрєєва Т.Є., Гетьман О.О. Сучасний конфлікт-менеджмент: монографія. Харків: ФОП Панов А.М., 2019. 204 с

Додаткова

4. Конфліктологія: загальна та юридична : підручник / Л.М. Герасіна, М.П. Требін, О.М. Сахань, В.Д. Воднік; за заг. ред. Л.М. Герасіної. – Харків: Право, 2021. – 224 с.
5. Олійник О.Д. Конфлікти в туристичній сфері: теоретичний аспект. ЕКОНОМІКА ТА СУСПІЛЬСТВО Випуск # 42 / 2022. – 144 с. URL: <file:///C:/Users/homeuser/Downloads/1676-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-1609-1-10-20221006.pdf>
6. Козлов А. А., Козлова О. В. Конфліктологія: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 304 с
7. Мальська М. П., Худо В. В., Цибух В. І. Основи туристичного бізнесу. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 272 с.

13 Інформаційні ресурси

1. Модульне середовище для навчання. Доступ до ресурсу: <https://msn.khmnmu.edu.ua>
2. Модульне середовище для навчання MOODLE. Доступ до ресурсу: <https://msn.khmnmu.edu.ua/course/view.php?id=9629>
3. Електронна бібліотека університету. Доступ до ресурсу: http://lib.khnu.edu.ua/asp/php_f/plage_lib.php.
4. Офіційний сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua/>
5. Туризм [Електронний ресурс] // Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. – Режим доступу : <http://www.me.gov.ua/Tags/DocumentsByTag?lang=uk-UA&id=4268f55cfec7-4d63-b4d3-1a0311a7297b&tag=Turizm>
6. Офіційний сайт ЮНЕСКО. Список об'єктів всесвітньої спадщини [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://whc.unesco.org/pg.cfm?cid=31>
7. Департамент туризму та курортів Міністерства економічного розвитку і торгівлі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=2c48859c3471-4508-8d0d-60df67c47e84&title=ProUpravliniaTurizmuTaKurortiv>

8. <http://www.world-tourism.org> – інформаційний розділ Всесвітньої Туристичної Організації, який містить інформацію національних туристичних адміністрацій країн, що входять до ЮНВТО, статистичні дані.

9. <http://www.travel.com.ua> – Всеукраїнська група асоціацій, підприємств та організацій туристичної сфери.

10. Закон України «Про туризм» № 324/95-ВР (зі змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>

11. Закон України «Про медіацію» № 1875-IX від 16.11.2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20>