

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Львівський національний університет імені Івана Франка**  
**Факультет електроніки та комп'ютерних технологій**  
**Кафедра системного проектування**

**Затверджено**

На засіданні  
кафедри системного проектування  
факультету електроніки та комп'ютерних  
технологій  
Львівського національного університету  
імені Івана Франка  
(протокол № 1 від 30.08.2022 р.)

Завідувач кафедри:



Роман ШУВАР

**Силабус з навчальної дисципліни**  
**“Розв’язання конфліктних ситуацій і навички тайм-менеджменту”,**  
**що викладається в межах ОПП**  
**“ Високопродуктивний комп’ютинг ”**  
**першого (бакалаврського) рівня вищої освіти для здобувачів з**  
**спеціальності 121 – Інженерія програмного забезпечення**

Львів 2022 р.

<b>Назва дисципліни</b>	Розв'язання конфліктних ситуацій і навички тайм-менеджменту
<b>Адреса викладання дисципліни</b>	Корпус факультету електроніки та комп'ютерних технологій, Львівський національний університет імені Івана Франка, вул. Драгоманова 50, м. Львів, 79005
<b>Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна</b>	Факультет електроніки та комп'ютерних технологій, кафедра системного проектування
<b>Галузь знань, шифр та назва спеціальності</b>	12 Інформаційні технології 121 Інженерія програмного забезпечення (ВПК)
<b>Викладачі дисципліни</b>	Ненчук Тарас Михайлович, доцент, кандидат фіз.-мат. наук Мокій Олександра Анатоліївна, доцент кафедри, кандидат економічних наук
<b>Контактна інформація</b>	<a href="mailto:taras.nenchuk@lnu.edu.ua">taras.nenchuk@lnu.edu.ua</a> <a href="mailto:Oleksandra.mokiy@lnu.edu.ua">Oleksandra.mokiy@lnu.edu.ua</a>
<b>Консультації з питань навчання по дисципліні відбуваються</b>	Консультації в день проведення лекційних занять (за попередньою домовленістю). Також можливі он-лайн консультації через MS Teams або систему електронного навчання Moodle. Для погодження часу онлайн консультацій слід писати на електронну пошту викладача.
<b>Сторінка дисципліни</b>	
<b>Інформація про дисципліну</b>	Дисципліна «Розв'язання конфліктних ситуацій і навички тайм-менеджменту» є нормативною дисципліною з спеціальності 121 Інженерія програмного забезпечення для освітньої програми «Високопродуктивний комп'ютинг», яка викладається в 3 семестрі в обсязі 3 кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).
<b>Коротка анотація дисципліни</b>	Навчальну дисципліну розроблено таким чином, щоб надати студентам необхідні знання і розуміння соціальних навичок. Застосування цих знань та навичок дозволить студентам якісно комунікувати та будувати ефективну взаємодію на проектах, вирішувати конфлікти та працювати в команді, ставити цілі та ефективно управляти своїм часом тощо.
<b>Мета та цілі дисципліни</b>	<b>Метою</b> вивчення дисципліни «Розв'язання конфліктних ситуацій і навички тайм-менеджменту» є надання майбутнім фахівцям з технічною освітою знань з м'яких навичок, які значною мірою полягають у тому як працювати ефективно, якісно і результативно, досягати поставлених цілей і розвиватись. <b>Цілями</b> дисципліни є відпрацювати навички про

	<p>комунікацію та вміння ефективно взаємодіяти на кожному рівні; вміння надавати та отримувати зворотний зв'язок, що дозволить розвиватись та розвивати; особливості формування команди, етапи її розвитку та ролі, притаманні кожному учаснику команди; вміння вирішувати конфлікти, розуміти природу конфліктів та їх цінність у роботі та взаємодії. Технічні спеціалісти потребують щоденного відпрацювання м'яких навиків, що дозволяє їм застосовувати свої знання більш ефективно.</p>
<p><b>Література для вивчення дисципліни</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 69 с.</li> <li>2. Бутенко Н. Ю. Комунікативна майстерність викладача: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 2005.</li> <li>3. Етика ділового спілкування /ГриценкоТ.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д. та ін. [Електронний ресурс] – режим доступу /<a href="http://pidruchniki.ws/14131112/menedzhment/dodatкова_literatura#377">http://pidruchniki.ws/14131112/menedzhment/dodatкова_literatura#377</a></li> <li>4. Кайдалова Л.Г., Пляка Л.В. Психологія спілкування: навчальний посібник. – Х.: НФаУ, 2011. – 132 с.</li> <li>5. Конфліктологія: Навчальний посібник/ Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова, А. М. Гриненко; За ред.: В. М. Петюха та Л. В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003.</li> <li>6. Ларі Кінг, Білл Гілберт Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування. (перекл. Н. Борис). Моноліт-Bizz, 2019. – 208 с.</li> <li>7. Бебик, В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рілейшнз : монографія / В. М. Бебик. — К. : МАУП, 2005. – 440 с.</li> <li>8. Різун, В. В. Теорія масової комунікації: підруч. для студ. галузі 0303 "журналістика та інформація" / В.В. Різун. – К.: Видавничий центр “Просвіта”, 2008. – 260 с.</li> <li>9. Семенюк, О.А. Основи теорії мовної комунікації : навчальний посібник / О. А. Семенюк, В. Ю. Паращук. – Київ : Академія, 2010. – 240 с.</li> </ol>
<p><b>Обсяг курсу</b></p>	<p>Загальний обсяг: 90 годин. Аудиторних занять: 32 год., з них 16 год. лекційних та 16 годин практичних занять. Самостійної роботи: 58 год.</p>
<p><b>Очікувані результати навчання</b></p>	<p>По завершенні вивчення дисципліни студенти повинні набути наступних компетентностей:</p> <p>ЗК01. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.  ЗК02. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.  ЗК03. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.  ЗК04. Здатність спілкуватися іноземною мовою як усно, так і</p>

	<p>письмово.</p> <p>ЗК05. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</p> <p>ЗК07. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК08. Здатність діяти на основі етичних міркувань.</p> <p>ЗК10. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.</p> <p>ЗК11. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.</p> <p>ЗК12. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.</p>
<p><b>Фахові компоненти</b></p>	<p><b>Спеціальні (фахові) компетентності спеціальності (ФК)</b></p> <p>ФК14. Здатність брати участь у проектуванні програмного забезпечення, включаючи проведення моделювання (формальний опис) його структури, поведінки та процесів функціонування.</p> <p>ФК21. Здатність оцінювати і враховувати економічні, соціальні, технологічні та екологічні чинники, що впливають на сферу професійної діяльності.</p> <p>ФК27. Здатність розробляти високопродуктивні програмні комплекси для вирішення завдань наук про дані, систем штучного інтелекту, вбудованих та інших інноваційних систем.</p>
<p><b>Результати навчання</b></p>	<p><b>Програмні результати навчання (ПРН)</b></p> <p>ПРН01. Аналізувати, цілеспрямовано шукати і вибирати необхідні для вирішення професійних завдань інформаційно-довідникові ресурси і знання з урахуванням сучасних досягнень науки і техніки.</p> <p>ПРН02. Знати кодекс професійної етики, розуміти соціальну значимість та культурні аспекти інженерії програмного забезпечення і дотримуватись їх в професійній діяльності.</p> <p>ПРН03. Знати основні процеси, фази та ітерації життєвого циклу програмного забезпечення.</p> <p>ПРН16. Мати навички командної розробки, погодження, оформлення і випуску всіх видів програмної документації.</p> <p>ПРН22. Знати та вміти застосовувати методи та засоби управління проектами.</p> <p>ПРН24. Вміти проводити розрахунок економічної ефективності програмних систем.</p> <p>ПРН28. Зберігати та примножувати цивілізаційні цінності і досягнення суспільства, діяти соціально відповідально та свідомо, зберігати навколишнє середовище, знати правила ведення здорового способу життя і надання першої медичної допомоги.</p>

<b>Ключові слова</b>	Менеджмент, лідерство, комунікація, зворотній зв'язок, мотивація, конфлікт, час, ціль, команда, ефективність, делегування, аргументація, стрес, виступ, презентація.
<b>Формат курсу</b>	Очний. Проведення лекцій та практичних занять для кращого розуміння тем.
<b>Зміст дисципліни</b>	<p><b>1. Менеджмент та стилі лідерства.</b> Відмінності між менеджментом та лідерством. Ключові навички лідера. Способи розвитку лідерських навичок для технічного спеціаліста. Послідовники лідера, їх характеристики і роль в менеджменті. Ситуативне лідерство та передумови його застосування.</p> <p><b>2. Ефективна комунікація та комунікативні бар'єри.</b> Комунікація в умовах війни. Нові реалії. Переваги і недоліки різних видів комунікації. На що звертати увагу зараз. Довіра в комунікації. Її побудова і вплив на побудову стосунків. Комунікативні бар'єри. Шляхи їх комфортного подолання. Модель 4 комунікативних каналів. Основні акценти комунікації в складних умовах. Ненасильницька комунікація – інструмент взаємодії. Складні розмови в час коли всім складно. Як їх полегшити.</p> <p><b>3. Зворотній зв'язок. Як надавати його якісно та розвитково.</b> Що таке зворотній зв'язок. Для чого зворотній зв'язок тому, хто його надає. Для чого зворотній зв'язок тому, хто його отримує. Основні цілі зворотного зв'язку. Негативний конструктивний зворотній зв'язок. Як його надати. Принципи надання зворотного зв'язку. Методи.</p> <p><b>4. Робота в команді. Командна динаміка. Ролі.</b> Що таке команда і які ознаки відрізняють її від групи та інших форм взаємодії між людьми. Ознаки ефективною та неефективною команди. Типи команд. Етапи побудови команди. Особливості взаємодії в межах команди на кожному етапі формування команди. 5 вад команди. Наслідки наявності кожної з вад для ефективності команди і способи їх подолання. Оцінка рівня ефективності команди і наявності вад в команді учасників. Міфи про команду.</p> <p><b>5. Управління конфліктами.</b> Поняття конфлікту, традиційний та сучасний підхід до розуміння конфлікту. Негативний та позитивний конфлікт. Джерела конфлікту. Визначення змісту конфлікту. Визначення факторів, що сприяють попередженню деструктивних конфліктів. Управління конфліктами: п'ять моделей поведінки у конфліктних ситуаціях.</p> <p><b>6. Управління часом та особиста ефективність.</b> Важливість управління часом для ефективного досягнення поставлених цілей. Наслідки поганого управління часом. Преваги управління часом. Стилi управління часом та їх вплив на ефективність спеціаліста. Проблеми керування часом в умовах віддаленої роботи. Викрадачі нашого часу та способи їх мінімізації. Прийоми управління часом. Відпрацювання прийомів та вибір найбільш ефективного для студента. Поняття прокрастинації, її причини і способи подолання. Глибоке занурення “стан потоку”. Передумови свідомого управління часом. Міфи про управління часом.</p>

	<p><b>7. Постановка цілей та делегування.</b> Ціль, способи її постановки та передумови її досягнення. Звідки ми беремо наші цілі. Принципи постановки цілей. Смарт підхід до формулювання цілей. Процес постановки цілей. Теорія ситуативного лідерства в контексті постановки цілей та розвитку спеціалістів. Делегування і його важливість для ефективного менеджменту. Для чого делегуємо та які основні кроки у делегуванні.</p> <p><b>8. Навики аргументації та мистецтво переконання.</b> Аргумент і його роль у веденні переговорів. Аргументація, базові поняття. Критичне мислення в аргументації. Структура та лінія аргументації. Основні помилки в аргументації та шляхи їх вирішення. 30 “золотих” правил ефективного переконання. 50 прийомів в аргументації. Техніка і тактика аргументації.</p> <p><b>9. Управління стресом.</b> Поняття стресу. Стресові фактори в житті людини. Техніки, що допомагають справлятися із стресом. Реакція люди на стрес. Джерела виникнення стресу. Види стресу. Елементи укріплення стресостійкості. Синдром професійного вигорання. Три стратегії стрес менеджменту. Рівні роботи зі стресом. Алгоритм швидкої антистресової допомоги.</p>
<b>Види занять</b>	Лекції, практичні
<b>Підсумковий контроль</b>	Залік в кінці семестру
<b>Навчальні методи техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу</b>	<p>Інформаційні методи (лекції, презентації, написання есе, виконання індивідуальних завдань, робота у групі, командна робота, обговорення, консультації для поглибленого розуміння тем, бесіда, ілюстрація, демонстрація), дедуктивні методи на основі узагальнень, евристичні методи (проблемна лекція), інтерактивні методи (дискусія).</p> <p>Основні вимоги: присутність студентів на навчанні, розуміння та внутрішня мотивація студентів до розвитку м'яких навиків, щоденна робота над розвитком навиків на основі отриманих знань, виконання домашніх завдань, оцінювання роботи студентів відповідно до їх роботи на заняттях.</p>
<b>Пререквізити</b>	Для вивчення курсу студенти не потребують жодних додаткових знань окрім тих, що отримали протягом навчання в середній школі.
<b>Необхідне обладнання</b>	Мультимедійне обладнання (в т.ч. проектор), платформи Microsoft Teams, Moodle.
<b>Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)</b>	<p>Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Змістовий модуль 1: до 25 балів за виконання модульного завдання (самостійна робота, есе, тест, вирішення практичного кейсу, тощо).</li> <li>• Змістовий модуль 2: до 25 балів за виконання модульного завдання (самостійна робота, есе, тест, вирішення практичного кейсу, тощо).</li> <li>• Присутність на навчанні протягом семестру (не менше 80%</li> </ul>

відвідуваності), активна участь у навчанні: до 50 балів.  
Підсумкова максимальна кількість балів 100.  
Звітність за курс – залік в кінці семестру.

**Змістовий модуль** – самостійна робота студента оформлена у вигляді тексту (есе) – робота друкованим текстом, рекомендованим обсягом до 3-5 сторінок (шрифт Times New Roman, 14). Робота включає в себе детальну відповідь на кейсове завдання, приведення прикладів, огляд літератури і її опрацювання. Робота повинна містити особисту думку автора щодо питань які представлено у завданні, розкриті причинно наслідкові зв'язки. Відповідь повинна базуватись на матеріалах лекцій. Фінальна версія самостійної роботи здається студентом у електронному форматі .pdf викладачу для оцінки.

**Академічна доброчесність:** Очікується, що роботи студентів будуть оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Списування та втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в написанні завдань є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману. Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.

**Відвідання занять** є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції та лабораторні зайняття курсу. Студенти повинні інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися термінів визначених для виконання всіх видів робіт, передбачених курсом.

**Література.** Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.

**Політика виставлення балів.** Враховуються бали, набрані при поточному контролі та бали за виконання практичних робіт. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час практичного заняття; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвочасне виконання поставленого завдання і т. ін.

**Оцінювання змістових модулів** (2 змістових модулів, 25 балів за кожний) відбувається шляхом написання студентом есе, тесту, вирішення практичного кейсу, тощо.

Бали оцінювання змістових модулів нараховуються за наступним співвідношенням:

25-20 - розглянута тема відтворюється в повному обсязі, правильно, обґрунтовано, логічно, які містять аналіз і систематизацію, аргументовані висновки. Засвідчено глибоке володіння матеріалом. Можуть бути присутні несуттєві помилки та невідповідності;

20-15 - відтворюється значна частина розглянутої теми. Виявлено знання і розуміння основних положень навчальної

	<p>дисципліни, проте присутні неточності та/або невідповідності основній темі;  15-10 - відстежується загальне розуміння розглянутої теми. Виявлені множинні неточності та невідповідності;  10-5 – студент погано розуміє розглянуту тему. Виявлені суттєві неточності та невідповідності;  5 – 0 – студент взагалі не розуміє розглянуту тему. Тему не розкрито, кількість викладеного матеріалу не відповідає загальним нормам обраного виду роботи.</p> <p><b>Критерії оцінювання результатів неформальної освіти:</b>  Нарахування балів відбувається за написання студентом тез доповідей на конференціях, наукових статей, участь у діяльності наукових гуртків, участь у наукових семінарах та круглих столах, конкурсах, участь у заходах неформальної освіти за отримання сертифікатів про проходження навчання на різних освітніх платформах (Coursera, Prometheus тощо), курсах на провідних ІТ компаніях за тематикою навчальної дисципліни. Кількість балів визначається відсотком покриття результатів відповідної активності до вимог результатів навчання з навчальної дисципліни.</p>
<b>Опитування</b>	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

**Схема курсу “Розв’язання конфліктних ситуацій і навички тайм-менеджменту”  
для студентів спеціальності 121 – Інженерія програмного забезпечення**

Тиж.	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття) **лекція, самостійна, дискусія, групова робота)	Література. * Ресурси в інтернеті	Завдання, год	Термін виконання
1	<b>Менеджмент та стилі лідерства.</b> Відмінності між менеджментом та лідерством. Ключові навички лідера.	Лекція	[1], [3], [6], [9]	2	кінець поточного тижня
1	Вступ у дисципліну. Збір очікувань та постановка цілей курсу. Обговорення досвіду студентів та прикладів для вивчення матеріалу. Способи розвитку лідерських навичок для ІТ спеціаліста. Послідовники лідера, їх характеристики і роль в менеджменті. Ситуативне лідерство та передумови його застосування.	Практичне заняття	[8], [1], [4], [6],	2	кінець поточного тижня
2	<b>Ефективна комунікація та комунікативні бар’єри.</b> Переваги і недоліки різних видів комунікації. Довіра в комунікації. Комунікативні	Лекція	[1], [2], [5], [8]	2	кінець поточного тижня



	бар'єри. Ненасильницька комунікація – інструмент взаємодії				
2	<b>Зворотній зв'язок.</b> Що таке зворотній зв'язок. Для чого зворотній зв'язок тому, хто його надає та тому, хто його отримує. Основні цілі зворотного зв'язку. Негативний (конструктивний) зворотній зв'язок. Принципи та методи надання зворотного зв'язку.	Практичне заняття	[1], [3], [9]	2	кінець поточного тижня
3	<b>Робота в команді. Командна динаміка. Ролі.</b> Що таке команда і які ознаки відрізняють її від групи та інших форм взаємодії між людьми. Ознаки ефективної та неефективної команди. Типи команд. Етапи побудови команди. Особливості взаємодії в межах команди на кожному етапі формування команди.	Лекція	[7], [8]	2	кінець поточного тижня
3	5 вад команди. Наслідки наявності кожної з вад для ефективності команди і способи їх подолання. Оцінка рівня ефективності команди і наявності вад в команді учасників. Міфи про команду. Робота з кейсом про довіру в команді.	Практичне заняття	[1], [2], [3], [7]	2	кінець поточного тижня
4	<b>Управління конфліктами.</b> Поняття конфлікту, традиційний та сучасний підхід до розуміння конфлікту. Негативний та позитивний конфлікт. Джерела конфлікту. Визначення змісту конфлікту. Визначення факторів, що сприяють попередженню деструктивних конфліктів.	Лекція	[2], [5], [7], [9]	2	кінець поточного тижня
4	Управління конфліктами: п'ять моделей поведінки у конфліктних ситуаціях. <b>Підсумкове заняття ЗМ 1</b>	Практичне заняття	[1], [4], [5]	2	кінець поточного тижня
5	<b>Управління часом та особиста ефективність.</b> Наслідки поганого управління часом. Преваги управління часом. Стили управління часом та їх вплив на ефективність спеціаліста. Проблеми керування часом в умовах віддаленої роботи. Викрадачі нашого часу та способи їх мінімізації.	Лекція	[1], [4], [5], [6], [9]	2	кінець поточного тижня
5	Прийоми управління часом. Відпрацювання прийомів та вибір найбільш ефективного для студента. Поняття прокрастинації, її причини і способи подолання. Глибоке занурення “стан потоку”. Передумови свідомого управління часом. Міфи про управління часом.	Практичне заняття	[6], [4], [2], [9]	2	кінець поточного тижня
6	<b>Постановка цілей та делегування.</b> Ціль, способи її постановки та передумови її досягнення. Принципи постановки цілей. Смарт підхід до формулювання цілей. Процес постановки цілей.	Лекція	[6], [1]	2	кінець поточного тижня
6	Теорія ситуативного лідерства в контексті постановки цілей та розвитку спеціалістів. Делегування і його важливість для ефективного	Практичне заняття	[3], [4], [9],	2	кінець поточного тижня

	менеджменту. Для чого делегуємо та які основні кроки у делегуванні.				
7	<b>Навики аргументації та мистецтво переконання.</b> Аргумент і його роль у веденні переговорів. Аргументація, базові поняття. Критичне мислення в аргументації. Структура та лінія аргументації.	Лекція	[1], [3], [4], [7]	2	кінець поточного тижня
7	Основні помилки в аргументації та шляхи їх вирішення. 30 “золотих” правил ефективного переконання. 50 прийомів в аргументації. Техніка і тактика аргументації.	Практичне заняття	[2], [3], [9]	2	кінець поточного тижня
8	<b>Управління стресом.</b> Поняття стресу. Стресові фактори в житті людини. Техніки, що допомагають справлятися із стресом. Реакція люди на стрес. Джерела виникнення стресу. Види стресу.	Лекція	[4], [7], [9]	2	кінець поточного тижня
8	Елементи укріплення стресостійкості. Синдром професійного вигорання. Три стратегії стрес менеджменту. Рівні роботи зі стресом. Алгоритм швидкої антистресової допомоги.  <b>Підсумкове заняття ЗМ 2</b>	Практичне заняття	[1], [4], [6], [7]	2	кінець поточного тижня