МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ, МАТЕРІАЛІВ, ТЕХНОЛОГІЙ ТА ГОСТИННОСТІ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Декан факультету
_____ Валентина ТКАЧУК
«29» серпня 2026 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Перший проректор
_____ Надія КОВАЛЬЧУК
«29» серпня 2026 р.

СИЛАБУС

з освітнього компонента «Конфліктологія та бізнес-культура в туризмі»
ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань – 24 Сфера обслуговування
спеціальність – 242 Туризм і рекреація
освітня програма – Туризм

Кафедра туризму та гостинності

Силабус склав(ла) доцент (ПП) кафедри туризму та гостинності, к.н. Оксана ШТАНЬКО

Силабус затверджений на засіданні кафедри туризму та гостинності, протокол № 2 від «29» серпня 2026 р.

Завідувач кафедри д.е.н., професор Людмила МАТВІЙЧУК

Розглянуто та схвалено групою забезпечення освітньої програми «Туризм», протокол № 2 від «29» серпня 2026 р.

Гарант ОП «Туризм» к.е.н., доцент Юлія ДАЩУК

Схвалено науково-методичною радою університету, протокол № 1/а від «29» серпня 2026 р.

Затверджений силабус онлайн:
https://e.lntu.edu.ua/syllabus/3798

Луцьк – 2026

СИЛАБУС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА «Конфліктологія та бізнес-культура в туризмі»

Освітня програма	Туризм
Галузь знань / Спеціальність	24 Сфера обслуговування / 242 Туризм і рекреація
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Статус дисципліни	вибіркова
Мова викладання	українська
Обсяг	5 кредитів ECTS / 150 годин
Форма контролю	залік
Викладач(і)	к.н. Оксана ШТАНЬКО

1. Мета і завдання дисципліни

Мета: Конфліктологія та бізнес-культура, як навчальна дисципліна, забезпечує оволодіння практичними знаннями та одержання практичних навичок із конфліктології та бізнес культури.

Завдання: Розуміння сутності конфліктології; формування наукового світогляду та знань з конфліктології та бізнес-культури; вивчення особливостей бізнес-культури різних країн.

Пререквізити: Екскурсійна справа, Організація туризму, Туристичні ресурси України.

2. Компетентності

СК01 — Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

СК02 — Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації;

3. Структура дисципліни, розподіл годин, зв'язок тем з компетентностями

№	Назва теми	**Лекції** денна/ заочна	**Практ./ Семін./ лаб** денна/ заочна	**Самост. робота** денна/ заочна	**Разом**	**Методи навчання**	**Методи оцінювання**	**СК**
Змістовий модуль 1. Конфліктологія								
1	Тема 1. Конфліктологія як соціальне явище	5/1	5/1	15/25	25/27	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО2, МО4, МО9	СК01
2	Тема 2. Психологія ділового спілкування	5/1	5/1	15/20	25/22	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО2, МО4, МО9	СК01, СК02

№	Назва теми	Лекції денна/ заочна	Практ./ Семін./ лаб денна/ заочна	Самост. робота денна/ заочна	Разом	Методи навчання	Методи оцінювання	СК
3	Тема 3. Етнонаціональний конфлікт	5/1	5/1	15/25	25/27	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО2, МО4, МО9	СК01
Змістовий модуль 2. Бізнес-культура								
4	Тема 4. Культура організації та проведення ділових прийомів	5/1	5/1	15/20	25/22	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО2, МО4, МО9	СК01, СК02
5	Тема 5. Культура службового листування	5/1	5/1	15/25	25/27	МН1, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО1, МО2, МО3, МО8	СК02
6	Тема 6. Культура на дипломатичних прийомах	5/1	5/1	15/23	25/25	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО2, МО4, МО9	СК02
	Разом	**30/6**	**30/6**	**90/138**	**150/150**			

Легенда: СК — спеціальна (фахова) компетентність (номер за п. 2). Повне формулювання кожного коду наводиться в ОП / стандарті спеціальності.

Методи навчання: МН1 — словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо); МН2 — практичний метод (лабораторні та практичні заняття); МН3 — наочний метод (метод ілюстрацій і метод демонстрацій); МН4 — робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату); МН5 — відеометод у сполученні з новітніми інформаційними технологіями та комп'ютерними засобами навчання (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо); МН6 — самостійна робота (розв'язання завдань); МН7 — індивідуальна науково-дослідна робота здобувачів вищої освіти.

Методи оцінювання: МО1 — екзамен; МО2 — усне або письмове опитування; МО3 — колоквіум; МО4 — тестування; МО8 — презентація та виступи на наукових заходах; МО9 — залік.

4. Цілі сталого розвитку

ЦСР 4 – Якісна освіта

ЦСР 11 – Сталий розвиток міст і громад

ЦСР 12 – Відповідальне споживання та виробництво

ЦСР 15 – Захист та відновлення екосистем суші

ЦСР 16 – Мир, справедливість та сильні інститути

ЦСР 17 – Партнерство заради сталого розвитку

5. Неформальна освіта

Дія освіта: Фінансова грамотність для підприємців: https://osvita.diia.gov.ua/courses/finansova-gramotnist-dla-pidpriemciv
Дія.Освіта: Enterprise 360°: https://osvita.diia.gov.ua/courses/enterprise-360
Дія.Освіта: Базовий курс підприємця: https://osvita.diia.gov.ua/courses/basic-course-introduction-to-business
Дія бізнес: Залучення інвестицій у бізнес: https://business.diia.gov.ua/education/zaluchennia-investytsii-u-biznes

6. Критерії та форми контролю

Оцінювання — за 100-бальною шкалою (національна шкала / ЄКТС). Підсумковий бал = поточний контроль (50 %) + модульний контроль (50 %).

Академічна доброчесність: самостійне виконання завдань; коректне посилання на джерела; позначення частин тексту, згенерованих засобами ШІ. Порушення академічної доброчесності не толеруються.

7. Зміст тем

Тема 1. Конфліктологія як соціальне явище

Питання для обговорення:
1. Сутність конфлікту та соціального конфлікту.
2. Форми та рівні прояву конфлікту
3. Функції соціального конфлікту
4. Умови виникнення конфлікту.
5. Механізм виникнення конфлікту
6. Структура конфлікту
7. Динаміка конфлікту

Тема 2. Психологія ділового спілкування

1. Які учені давньої історії займалися вивченням психології спілкування?
2. Охарактеризуйте історичні напрями розвитку психології спілкування.
3. Визначте основні взаємопов’язані сторони спілкування.
4. У чому полягає сутність етичної природи спілкування?
5. Розкрити поняття ефективних прийомів, які дозволяють швидко привабити до себе партнера.
6. Дати характеристику особистості, яка командує.
7. Дати характеристику особистості, яка атакує.
8. Дати характеристику особистості, яка служить.
9. Дати характеристику особистості, яка жертвує.
10. Які когнітивні типи особистості виділяє Фрізен?
11. Чим займається наука кінесика?
12. Як класифікують жести в системі психології спілкування?

Тема 3. Етнонаціональний конфлікт

1.Етика підприємництва: основні норми та правила.
2.Моральні еталони підприємця. Кодекс честі сучасного українського підприємця.
3.Соціальна відповідальність бізнесу в умовах війни та мирного часу.

Тема 4. Культура організації та проведення ділових прийомів

Мета: вивчити особливості культури організації та проведення ділових прийомів
Питання для обговорення:
1. Визначте характерні правила проведення ділових прийомів.
2. Охарактеризуйте ділові прийоми з розсаджуванням

Тема 5. Культура службового листування

1. Охарактеризуйте службову кореспонденцію.
2. Охарактеризуйте комерційну кореспонденцію.

3. За якими ознаками класифікують ділові листи?
4. Які вимоги висуваються до тексту листа?
5. Які вимоги висуваються до оформлення листа?
6. Проаналізуйте зміст реквізитів листа та їх оформлення.
7. Наведіть приклад доповідної записки.
8. Наведіть приклад пояснювальної записки.

Тема 6. Культура на дипломатичних прийомах

1. Визначте характерні правила проведення ділових прийомів.
2. Охарактеризуйте ділові прийоми з розсаджуванням.
3. Проаналізуйте денні ділові прийоми.
4. Які особливості вечірніх ділових прийомів?
5. Визначте різновиди неформальних ділових прийомів.
6. Охарактеризуйте неформальні ділові прийоми США.
7. Охарактеризуйте неформальні ділові прийоми Англії.
8. Охарактеризуйте неформальні ділові прийоми Франції.
9. Охарактеризуйте неформальні ділові прийоми арабських країн.
10. Охарактеризуйте неформальні ділові прийоми Німеччини.
11. Охарактеризуйте неформальні ділові прийоми Японії.
12. Охарактеризуйте неформальні ділові прийоми Італії.

8. Опис ІЗ/КПІЗ

Не передбачено навчальним планом.

9. Самостійна робота

№ п/п	Тематика	
1	Тема 1. Конфліктологія як соціальне явище	
2	Тема 2. Психологія ділового спілкування	
3	Тема 3. Національні особливості ведення переговорів з іноземцями	
4	Тема 4. Сучасні теорії конфлікту	
5	Тема 5. Етнонаціональний конфлікт	
6	Тема 6. Теорія і практика переговорів	
7	Тема 7. Переговорна культура	
8	Тема 8. Культура організації та проведення ділових прийомів	
9	Тема 9. Культура службового листування	
10	Тема 10. Культура на дипломатичних прийомах	
Разом:		

10. Загальні вимоги

Освітній процес регулюється академічними правилами ЛНТУ. Здобувачі освіти зобов’язані ознайомитися з вимогами, визначеними Кодексом академічної доброчесності ЛНТУ та Політикою етичного використання штучного інтелекту в ЛНТУ, і дотримуватися принципів академічної доброчесності та етичного використання штучного інтелекту в освітній діяльності.

Академічна доброчесність. Учасники освітнього процесу зобов’язані дотримуватися Закону України «Про академічну доброчесність» від 18.12.2025 № 4742-IX та внутрішніх нормативних документів ЛНТУ. Не допускаються академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, привласнення авторства, несамостійне виконання завдань, а також недоброчесне використання

результатів, згенерованих штучним інтелектом.

Використання штучного інтелекту. Інструменти штучного інтелекту можуть використовуватися для пошуку ідей, пояснення методів, попереднього структурування, мовного редагування та допоміжного аналізу неконфіденційних даних, якщо конкретне завдання не передбачає повністю самостійного виконання. Здобувач освіти має зазначати використаний інструмент, мету та етап його застосування, перевіряти факти й розрахунки та самостійно обґрунтовувати висновки.

11. Література

І. Навчально-методичні матеріали та розробки

Праці автора силабуса:

1. Матвійчук Л.Ю., Корсак В.І., Книш С. (2024) Розвиток партнерських відносин між суб'єктами індустрії гостинності в умовах євроінтеграційного вектору України. Економічний форум. Том 14 № 2. DOI: https://doi.org/10.62763/cb/2.2024.17

2. Матвійчук Л.Ю., Корсак В.І., Смаль Б.А. (2024) Перспективи розвитку туристичних дестинацій в регіонах України. Збірник наукових праць: «Економічні науки». Серія «Регіональна економіка». Випуск 1 (83). С. 444-452. http://e-region.lutsk-ntu.com.ua/index.php/ekonomichni_nauky/article/view/275/275

3. 2023

4. Матвійчук Л.Ю. (2023) Значення інновацій в розвитку готельного господарства регіонів України. Збірник наукових праць: «Економічні науки». Серія «Регіональна економіка». Випуск 20 (79). С. 158-165. https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/1999767

5. Матвійчук Л., Корсак В, Смаль Б., Зубехіна Т. (2023) Project approach as a tool for ensuring the competitiveness of the hospitality industryof Ukraine Том 1 № 3. Економічний форум URL: http://e-forum.lntu.edu.ua/index.php/ekonomichnyy_forum/issue/view/41

Праці інших авторів:

6. Основи дипломатії та конфліктології [Текст] : Конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми «Міжнародні економічні відносини» галузі знань 29 Міжнародні відносини спеціальності 292 Міжнародні економічні відносини денної та заочної форм навчання / уклад. Л. В. Корольчук. Луцьк : Луцький НТУ, 2020. 183 с. https://lib.lntu.edu.ua/147258369/3692

7. Конфліктологія : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми денної та заоч. форм навч. / уклад. О. М. Гапончук. – Луцьк : Луцький НТУ, 2020. – 152 с. https://lib.lntu.edu.ua/147258369/7935

8. Конфліктологія : конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньої програми «Фінанси, банківська справа та страхування» спец. 072 Фінанси, банківська справа та страхування галузі знань 07 Управління та адміністрування денної та заоч. форм навч. / уклад. М С. Забедюк. - Луцьк : Луцький НТУ, 2021. - 70 с. https://lib.lntu.edu.ua/147258369/6407

ІІ. Наукові праці

Праці автора силабуса:

9. Матвійчук Л.Ю., Корсак В.І., Книш С. (2024) Розвиток партнерських відносин між суб'єктами індустрії гостинності в умовах євроінтеграційного вектору України. Економічний форум. Том 14 № 2. DOI: https://doi.org/10.62763/cb/2.2024.17

10. Матвійчук Л.Ю., Корсак В.І., Смаль Б.А. (2024) Перспективи розвитку туристичних дестинацій в регіонах України. Збірник наукових праць: «Економічні науки». Серія «Регіональна економіка». Випуск 1 (83). С. 444-452. http://e-region.lutsk-ntu.com.ua/index.php/ekonomichni_nauky/article/view/275/275

11. 2023

12. Матвійчук Л.Ю. (2023) Значення інновацій в розвитку готельного господарства регіонів України. Збірник наукових праць: «Економічні науки». Серія «Регіональна економіка». Випуск

20 (79). С. 158-165. https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/1999767

13. Матвійчук Л., Корсак В, Смаль Б., Зубехіна Т. (2023) Project approach as a tool for ensuring the competitiveness of the hospitality industryof Ukraine Том 1 № 3. Економічний форум URL: http://e-forum.lntu.edu.ua/index.php/ekonomichnyy_forum/issue/view/41

Праці інших авторів:

14. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посібник. К.: ЦУЛ, 2018. 168 с.

15. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

16. Гребеньков Г. В. Конфліктологія: навчальний посібник / ред. Г. В. Гребеньков. Львів : Магнолія, 2018. 228 с.

17. Тихомирова Є.Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів. Підручник (стереотипне видання). Суми: Університетська книга, 2023. 240 с.

18. Основи дипломатії та конфліктології [Текст] : Конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми «Міжнародні економічні відносини» галузі знань 29 Міжнародні відносини спеціальності 292 Міжнародні економічні відносини денної та заочної форм навчання / уклад. Л. В. Корольчук. Луцьк : Луцький НТУ, 2020. 183 с. https://lib.lntu.edu.ua/147258369/3692

19. Конфліктологія : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми денної та заоч. форм навч. / уклад. О. М. Гапончук. – Луцьк : Луцький НТУ, 2020. – 152 с. https://lib.lntu.edu.ua/147258369/7935

20. Конфліктологія : конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньої програми «Фінанси, банківська справа та страхування» спец. 072 Фінанси, банківська справа та страхування галузі знань 07 Управління та адміністрування денної та заоч. форм навч. / уклад. М С. Забедюк. - Луцьк : Луцький НТУ, 2021. - 70 с. https://lib.lntu.edu.ua/147258369/6407

21. Ледерак Дж. П. Розбудова миру: стале примирення в розділених суспільствах. Пер. з англ. Д. Каратєєва та Л. Лозової. К.: Дух і літера, 2019. 256 с.