

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІАКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра управління персоналом, економіки праці та економічної теорії

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Управління конфліктами»

на 2022-2023 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс, 1 семестр
Освітня програма/спеціалізація	
Спеціальність	
Галузь знань	
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІВ НПП, який веде дану дисципліну, **Тужилкіна Оксана Володимирівна**
науковий ступінь і вчене звання, к. е. н., доцент
посада доцент кафедри управління персоналом, економіки праці та економічної теорії

Контактний телефон	+38-095-639-94-10
Електронна адреса	tuzh2015@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.upep.puet.edu.ua/stud.php он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Мета навчальної дисципліни – є набуття студентами практичних навичок у діагностуванні різноманітних конфліктів, вирішенні конфліктів найефективнішим шляхом та вмінь контролювати конфліктну ситуацію, а також вмінь позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати
Тривалість	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом Групова робота, мозковий штурм, дискусія, інтерв'ю, кейси.
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; захист індивідуальних завдань; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з презентаціями та їх обговорення; тестування; поточні модульні роботи Підсумковий контроль: ПМК
Базові знання	Знання основ психології, лідерства, етики ділового спілкування, організаційної поведінки персоналу
Мова викладання	Українська

**Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна,
програмні результати навчання**

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<p>Використовувати професійну аргументацію для донесення інформації, ідей, проблем та способів їх вирішення до фахівців і нефахівців у сфері економічної діяльності</p> <p>Застосовувати набуті теоретичні знання для розв'язання практичних завдань та змістовно інтерпретувати отримані результати</p> <p>Демонструвати базові навички креативного та критичного мислення у дослідженнях та професійному спілкуванні</p> <p>Демонструвати гнучкість та адаптивність у нових ситуаціях, у роботі із новими об'єктами, та у невизначених умовах.</p> <p>Показувати навички самостійної роботи, демонструвати критичне, креативне, самокритичне мислення.</p> <p>Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та свідомо на основі етичних принципів, цінувати та поважати культурне різноманіття, індивідуальні відмінності людей</p>	<p>Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу, наукових узагальнень</p> <p>Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях</p> <p>Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</p> <p>Здатність до адаптації та дій в новій ситуації</p> <p>Здатність бути критичним і самокритичним</p> <p>Здатність приймати обґрунтовані рішення</p> <p>Навички міжособистісної взаємодії</p> <p>Здатність діяти соціально відповідально та свідомо на основі етичних принципів</p> <p>Здатність розвивати лідерські якості та застосовувати їх в управлінні командами та персоналом</p>

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1 Теоретичні засади конфліктів		
Тема 1. Сутність конфлікту та його характерні риси	Відвідування занять; робота з дистанційним курсом; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань в аудиторії; самостійна робота; тестування	Реферати і доповіді з визначених тем. Підготувати презентації проведеної роботи. Підготуватись до дискусії за темою.
Тема 2. Причини й наслідки конфліктів в організації	Відвідування занять; робота з дистанційним курсом; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань в аудиторії; самостійна робота; тестування	Реферати і доповіді з визначених тем. Підготувати презентації проведеної роботи. Підготуватись до дискусії за темою.
Тема 3. Система управління конфліктами в організації	Відвідування занять; робота з дистанційним курсом; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань в аудиторії; самостійна робота; тестування	Реферати і доповіді з визначених тем. Підготувати презентації проведеної роботи. Підготуватись до дискусії за темою.
Тема 4. Профілактика й запобігання виникненню конфліктів	Відвідування занять; робота з дистанційним курсом; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань в аудиторії; самостійна робота	Реферати і доповіді з визначених тем. Підготувати презентації проведеної роботи. Підготуватись до дискусії за темою.
Тема 5. Діагностика конфлікту і коригування поведінки його учасників	Відвідування занять; робота з дистанційним курсом; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань в аудиторії; самостійна робота; тестування	Реферати і доповіді з визначених тем. Підготувати презентації проведеної роботи. Підготуватись до дискусії за темою.
Тема 6. Прогнозування розвитку конфліктів	Відвідування занять; робота з дистанційним курсом; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять;	Реферати і доповіді з визначених тем. Підготувати презентації проведеної роботи. Підготуватись до дискусії за

	виконання навчальних завдань в аудиторії; самостійна робота; тестування	темою.
Тема 7. Розв'язання конфліктів	Відвідування занять; робота з дистанційним курсом; модульна контрольна робота	Реферати і доповіді з визначених тем. Підготувати презентації. Підготуватись до модульної контрольної роботи
Модуль 2. Управління конфліктами		
Тема 8. Управління стресами в конфліктній ситуації	Відвідування занять; робота з дистанційним курсом; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань в аудиторії; самостійна робота;	Реферати і доповіді з визначених тем. Підготувати презентації проведеної роботи. Підготуватись до дискусії за темою.
Тема 9. Безконфліктне спілкування в процесі проведення професійних переговорів і нарад	Відвідування занять; робота з дистанційним курсом; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань в аудиторії; самостійна робота	Реферати і доповіді з визначених тем. Підготувати презентації проведеної роботи. Підготуватись до дискусії за темою.
Тема 10. Безконфліктна взаємодія сторін у дискусіях і суперечках	Відвідування занять; робота з дистанційним курсом; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань в аудиторії; самостійна робота;	Реферати і доповіді з визначених тем. Підготувати презентації проведеної роботи. Підготуватись до дискусії за темою.
Тема 11. Конфліктна взаємодія в процесі нововведень	Відвідування занять; робота з дистанційним курсом; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань в аудиторії; самостійна робота	Реферати і доповіді з визначених тем. Підготувати презентації проведеної роботи. Підготуватись до дискусії за темою.
Тема 12. Соціально-трудові конфлікти, їх урегулювання та вирішення	Відвідування занять; робота з дистанційним курсом; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань в аудиторії; самостійна робота;	Реферати і доповіді з визначених тем. Підготувати презентації проведеної роботи. Підготуватись до дискусії за темою.
Тема 13. Профілактика міжособистісних конфліктів на основі інтертипних відносин соціоніки	Відвідування занять; робота з дистанційним курсом; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань в аудиторії; самостійна робота	Реферати і доповіді з визначених тем. Підготувати презентації проведеної роботи. Підготуватись до дискусії за темою.
Тема 14. Конфліктні ситуації в сфері обслуговування	Відвідування занять; робота з дистанційним курсом; модульна контрольна робота	Реферати і доповіді з визначених тем. Підготувати презентації. Підготуватись до модульної контрольної роботи

Інформаційні джерела

1. Берлач, А. І. Конфліктологія [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А. І. Берлач, В. В. Кондрюкова. - К. : Університет "Україна", 2007. - 204 с.
2. Герасімова, Н. Є. Конфліктологія [Текст] : практикум / Н. Є. Герасімова. - Черкаси : Видавництво ЧНУ

ім. Б. Хмельницького, 2008. - 92 с.

3. Гірник, А. М. Основи конфліктології [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А. М. Гірник. - К. : Києво-Могилянська академія, 2010. - 222 с.

4. Гришина, Н. В. Психологія конфлікту/Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2016. – 464с.

5. Долинська, Л. В. Психологія конфлікту [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц. - К. : Каравела, 2010. - 304 с.

6. Дуткевич, Т. В. Конфліктологія з основами психології управління [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Т. В. Дуткевич. - К. : Центр навчальної літератури, 2015. - 456 с.

7. Емельянов, С. М. Практикум по конфліктології / Емельянов С. М. –СПб. : Питер, 2010. –368 с.

8. Кармин, А.С. Конфліктологія : учебник / под ред. А. С. Кармина. - 4-е изд., стер. –СПб Лань, 2011. – 591с.

9. Конфліктологія : [підручник для студентів вищ. навч. закл. юрид. спец.] / Герасіна Л. М., Панов М. І., Осіпова Н. П. та ін.; за ред. професорів Л.М.Герасіної, М. І. Панова. –Харків : Право, 2012. –256 с.

10. Конфліктологія [Текст] : навч. посіб. / Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова, А. М. Гриненко ; за заг. ред. - К. : Видавництво КНЕУ, 2013. - 316 с.

11. Ложкин, Г. В. Практическая психология конфликта. / Г. В. Ложкин, Н.И.Пов'якель. –К. : МАУП, 2012. –256 с.

12. Пірен, М. І. Конфліктологія : підручник / Марія Пірен. – К. : МАУП, 2007. –360 с.

13. Примуш, М. В. Конфліктологія: навч. посібник для вчз / М. В. Примуш ; М-во освіти і науки України. - К. : Професіонал, 2006. - 282 с.

14. Скібіцька, Л. І. Конфліктологія [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. І. Скібіцька. - К. : Кондор, 2011. - 383 с.

15. Словник-довідник термінів з конфліктології / Чернівецький держ. ун-т ім. Ю. Федьковича. - Чернівці : Чернівецький державний університет, 1995. - 334 с.

16. Тужилкіна О.В. Управління конфліктами: дист. курс. з навчальної дисципліни для студентів денної та заочної форми навчання спеціальності 051 «Управління конфліктами». Полтава : ПУЕТ, 2020. URL: <https://el.puet.edu.ua/>

17. Цюрупа, М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів [Текст] : навч. посіб. / М. В. Цюрупа. - К. : Кондор, 2015. - 172 с.

18. Шульженко І.В., Сарафанніков В.В., Собакар С.В. Роль керівника в управлінні конфліктами на підприємстві. Глобальні та національні проблеми економіки. 2017. Вип. 20. С. 670–673. URL: <http://global-national.in.ua/archive/20-2017/137.pdf>

19. Schaubhut N.A. Technical Brief for the THOMAS-KILMANN CONFLICT MODE INSTRUMENT/ Description of the Updated Normative Sample and Implications for Use. CPP Research Department. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://kilmanndiagnostics.com/wp-content/uploads/2018/04/TKI_Technical_Brief.pdf

20. Laura Wise, Robert Forster, and Christine Bell. Local Peace Processes: Opportunities and Challenges for Women's Engagement Political. Global Justice Academy, University of Edinburgh, School of Law, Old College, South Bridge, 2019. 19 p

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office, мультимедійні презентації.
- Дистанційний курс з навчальної дисципліни «Управління конфліктами» на платформі «Moodle».

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: студенти мають свідомо дотримуватися «Положення про академічну доброчесність» (http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_akademichnu_dobrochesnist_2020.pdf); не допускати списування (один в одного, з власноруч написаного тексту, друкованого або електронного носія інформації тощо) під час виконання індивідуальних навчальних завдань та дидактичних тестів; якісно оформлювати посилання на джерела інформації при написанні доповідей, підготовки презентацій, тез тощо
- Політика щодо відвідування: відвідування лекцій та практичних занять є обов'язковими, якщо студент пропустив заняття, він має відпрацювати пропущене; за об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування тощо) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем. Якщо заняття (за умов надзвичайної ситуації) проводиться

дистанційно, студент має виходити на зв'язок із викладачем за розкладом занять.

- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/neformalna-osvita>;
- Положення про зарахування результатів неформальної освіти

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-7) відвідування занять (7 балів); захист домашнього завдання (7 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (7 балів); завдання самостійної роботи (7 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (14 балів)	50
Модуль 2 (теми 8-14) відвідування занять (7 балів); захист домашнього завдання (7 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (7 балів); завдання самостійної роботи (7 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (14 балів)	50
Разом	100

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни