

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра управління персоналом, економіки праці та
економічної теорії

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Управління конфліктами»

на 2024-2025 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	1 курс, 2 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Місьцеве самоврядування»
Спеціальність	281 Публічне управління та адміністрування
Галузь знань	28 Публічне управління та адміністрування
Ступінь вищої освіти	магістр

ПІБ 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 здобувачами вищої освіти 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 студентів – 90 год)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом
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>РН01. Знати теоретичні та прикладні засади вироблення й аналізу публічної політики, основ та технологій прийняття управлінських рішень.</p> <p>РН08. Уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм.</p> <p>РН10. Представляти органи публічного управління й інші організації публічної сфери та презентувати для фахівців і широкого загалу результати їх діяльності.</p> <p>РН13. Формулювати науково-обґрунтовані рекомендації і надавати консультаційно-організаційні послуги представникам об'єднаних територіальних громад, лідерам думок населення, громадським активістам, розробникам програм, проектів розвитку територіальних громад.</p>	<p>ЗК01. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>ЗК02. Здатність працювати в команді, мотивувати людей та рухатися до спільної мети, бути лідером, діяти соціально відповідально та свідомо.</p> <p>ЗК04. Здатність удосконалювати й розвивати професійний, інтелектуальний і культурний рівні.</p> <p>СК01. Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти.</p> <p>СК11. Здатність використовувати теоретичні знання й практичні навички для консультаційно-організаційної роботи з населенням, громадськими та іншими організаціями.</p>

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1		
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;	Реферати і доповіді з визначених тем. Підготувати презентації проведеної роботи. Підготуватись до дискусії за темою.

	тестування	
Тема 6. Прогнозування розвитку конфліктів	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 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.		
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. Глазл Фрідріх. Конфлікт менеджмент [Текст] : довід. для керівників та консультантів / Фрідріх Глазл ; [пер. з нім. Н. Савченко ; за ред. Т. Білик]. - Вид. 10-те, вдосконал. - Bern ; Stuttgart ; Wien : Haupt ; Stuttgart : Freies Geistesleben ; Київ : АДЕФ-Україна, 2020. - 527 с.
2. Омельченко В.В. Соціальна психологія та конфліктологія [Текст] : навч. посіб. / В. В. Омельченко ; Харків. нац. ун-т радіоелектроніки. - Харків : ХНУРЕ, 2020 . Ч. 2 : Конфліктологія. - 2020. - 63 с.
3. Запобігання та врегулювання конфлікту інтересів в діяльності публічної адміністрації: адміністративно-правове дослідження [Текст] : монографія / Пастух І. Д. ; Нац. акад. внутр. справ. - Київ : Кафедра, 2020. - 431 с.
4. Ващенко І.В. Психологія конфлікту [Текст] : метод. рек. для студентів освіт. рівня магістр галузі знань 07306 "Управління та адміністрування" спец. 073 "Менеджмент" / І. В. Ващенко ; Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка. - Київ ; Кам'янець-Подільський : Ковальчук О. В. [вид.], 2021. - 89 с.
5. Петрінко В. С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці [Текст] : навч. посіб. / Петрінко Віктор ; Держ. ВНЗ "Ужгород. нац. ун-т", Ф-т сусп. наук, Каф. політології і держ. упр. - Ужгород : Говерла, 2020. - 359 с.
6. Партико Н. В. Основи конфліктології [Текст] : навч. посіб. / Н. В. Партико ; Нац. ун-т "Львів. політехніка". - Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2021. - 155 с.
7. 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.
8. 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.
9. Цюрупа, М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів [Текст] : навч. посіб. / М. В. Цюрупа. - К. : Кондор, 2015. - 172 с.
10. Яхно, Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. / Т. П. Яхно, О. І. Куревіна. - К. : Центр учбової літератури, 2012. - 176 с.
11. Ефективна взаємодія органів місцевого самоврядування з громадськістю : дистанційний курс // https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+ILAP101+2020_T1
12. Громадська та політична участь: базовий курс : дистанційний курс // https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+CPP101+2021_T1
13. Соціологія та соціальні дослідження: що, як, навіщо? : дистанційний курс // https://prometheus.org.ua/course/course-v1:IRF+SOC101+2015_T1
14. Культура толерантності: як побудувати суспільство, комфортне для всіх : дистанційний курс // https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+TOL101+2020_T3
15. Взаємодія органів державної влади з громадськістю : дистанційний курс // https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+IAP101+2019_T3
16. Діалог та медіація: Шлях до порозуміння : дистанційний курс // https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+MEDIATE101+2020_T1
17. Зрозуміло про конфлікт інтересів : дистанційний курс // https://prometheus.org.ua/course/course-v1:NAZK+COI_SIMPLE+2021_T3

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 оцінювання здобувачів вищої освіти:** 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).
- Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu-1.pdf>
- Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf
- Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf>.
- **Політика щодо відвідування:** відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування,) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем. Якщо заняття проводиться дистанційно, студент має виходити на зв'язок із викладачем за розкладом занять.

- **Політика щодо академічної доброчесності:** студенти мають свідомо дотримуватися принципів академічної доброчесності; 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. Відповіді (усні або письмові) на ключові питання теми та під час підсумкового контролю з використанням підручників (їх ксерокопій) та мобільних девайсів не дозволяються. Мобільні пристрої дозволяється використовувати в процесі заняття для пошуку відповідей на додаткові питання. Користуватися допомогою сторонніх осіб для виконання завдань дистанційного курсу заборонено.

В ПУЕТ діють:

- Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf.
- Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrocheshnist.pdf
- Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannya-vypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>
- **Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:**
- Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf.
- Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf
- Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; *інфографіка* (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>.
- **Політика вирішення конфліктних ситуацій:**
- Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravya-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>
- Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidsontr.pdf
- уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>.
- **Політика підтримки учасників освітнього процесу:**
- Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/>.
- Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentykyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>
- Уповноважений з прав корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>
- **Безпека освітнього середовища:** Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyvediyalnosti/>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-7) відвідування занять (8 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	50
Модуль 2 (теми 8-14) відвідування занять (8 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	50
Разом	100

Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	Виконання та успішний захист творчого індивідуального завдання	5-10
	Підготовка презентації за окремим питанням або темою	2-5
	Підготовка відеоролика навчального характеру	5-10

	Підготовка та захист реферату	2-5
	Конспектування питань для підготовки до занять (за одну тему)	3
	Опрацювання додаткових матеріалів ДК	до 20
2. Науково-дослідна	Участь в конкурсах студентських робіт: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	5-10
	Участь в наукових студентських конференціях: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	5-10
3. Організаційно-виховна	Допомога при проведенні профорієнтаційної роботи, днів відкритих дверей тощо.	5
	Волонтерська діяльність	5

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