

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

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

**СИЛАБУС**

навчальної дисципліни

**«Управління конфліктами»**

на 2023-2024 навчальний рік

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Курс та семестр вивчення       | 3 курс, 5 семестр                              |
| Освітня програма/спеціалізація | «Управління персоналом міжнародних корпорацій» |
| Спеціальність                  | 051 Економіка                                  |
| Галузь знань                   | 05 «Суспільні та поведінкові науки»            |
| Ступінь вищої освіти           | бакалавр                                       |

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    | <a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>  |
| Консультації                 | очна <a href="http://www.upep.puet.edu.ua/stud.php">http://www.upep.puet.edu.ua/stud.php</a><br>он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00 |
| Сторінка дистанційного курсу | <a href="https://el.puet.edu.ua/">https://el.puet.edu.ua/</a>  |

**Опис навчальної дисципліни**

|   |  |
|---|--|
| <b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>        | 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 |
| <b>Тривалість</b>                                 | 3 кредити ЄКТС/90 годин (лекції – 16 год., практичні заняття – 20 год., самостійна робота студентів – 54 год)  |
| <b>Форми та методи навчання</b>                   | Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом  |
| <b>Система поточного та підсумкового контролю</b> | Поточний контроль: відвідування занять; захист індивідуальних завдань; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з презентаціями та їх обговорення; тестування; поточні модульні роботи<br>Підсумковий контроль: ПМК                                      |
| <b>Базові знання</b>                              | Знання основ психології, лідерства, етики ділового спілкування, організаційної поведінки персоналу   |
| <b>Мова викладання</b>                            | Українська   |

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

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Програмні результати навчання</b> | <b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b> |
|--------------------------------------|---|

| <b>Програмні результати навчання</b>   | <b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>  |
|--|--|
| <p>ПР06. Використовувати професійну аргументацію для донесення інформації, ідей, проблем та способів їх вирішення до фахівців і нефахівців у сфері економічної діяльності</p> <p>ПР12. Застосовувати набуті теоретичні знання для розв'язання практичних завдань та змістовно інтерпретувати отримані результати</p> <p>ПР15. Демонструвати базові навички креативного та критичного мислення у дослідженнях та професійному спілкуванні</p> <p>ПР22. Демонструвати гнучкість та адаптивність у нових ситуаціях, у роботі із новими об'єктами, та у невизначених умовах.</p> <p>ПР23. Показувати навички самостійної роботи, демонструвати критичне, креативне, самокритичне мислення.</p> <p>ПР24. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та свідомо на основі етичних принципів, цінувати та поважати культурне різноманіття, індивідуальні відмінності людей</p> | <p>K3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу, наукових узагальнень</p> <p>K4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях</p> <p>K8. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</p> <p>K9. Здатність до адаптації та дій в новій ситуації</p> <p>K10. Здатність бути критичним і самокритичним</p> <p>K11. Здатність приймати обґрунтовані рішення</p> <p>K12. Навички міжособистісної взаємодії</p> <p>K13. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо на основі етичних принципів</p> <p>K31. Здатність розвивати лідерські якості та застосовувати їх в управлінні командами та персоналом</p> |

#### **Тематичний план навчальної дисципліни**

| <b>Назва теми</b>   | <b>Види робіт</b>  | <b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем</b>   |
|---|--|--|
| <b>Тема 1. Сутність конфлікту та його характерні риси</b>                   | 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. |
| <b>Тема 2. Причини й наслідки конфліктів в організації</b>                  | 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. |
| <b>Тема 3. Система управління конфліктами в організації</b>                 | 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. |
| <b>Тема 4. Діагностика конфлікту і коригування поведінки його учасників</b> | 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. |
| <b>Тема 5. Прогнозування розвитку конфліктів</b>                            | 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. |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Тема 6. Розв'язання конфліктів</b>  | Відвідування занять; робота з дистанційним курсом; модульна контрольна робота   | Реферати і доповіді з визначених тем. Підготувати презентації. Підготуватись до модульної контрольної роботи         |
| <b>Тема 7. Управління стресами в конфліктній ситуації</b>                    | 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. |
| <b>Тема 8. Профілактика й запобігання виникненню конфліктів</b>              | 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. |
| <b>Тема 9. Соціально-трудова конфлікти, їх урегулювання та вирішення</b>     | 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. |
| <b>Тема 10. Безконфліктне спілкування в професійній діяльності керівника</b> | 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. |

### Інформаційні джерела

1. Герасіна Л. М. Конфліктологія: загальна та юридична: Підручник. – Ві-во Право. – 2021. – 224 с.
2. 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.
3. Єременко Л. В., Ісакова О. І. Конфліктологія: посібник для самостійної роботи студентів / Л. В. Єременко, О. І. Ісакова. – Мелітополь: ФОП Однорог Т. В., 2020. – 266 с.
4. Конфліктологія: Практикум [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студ. спеціальності 051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці» / М. М. Дученко, О. А. Шевчук; КПІ ім. Ігоря Сікорського. – Електронні текстові дані (1 файл: 1,96 Мбайт). – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. – 88 с.
5. Конфліктологія : навчальний посібник / [Г. В. Гребеньков, І. І. Ковальова, Ю. М. Красноносів та ін.]; за ред. Г. В. Гребенькова ; М-во внутрішніх справ України, Донец. юрид. ін-т Луганського держ. ун-ту внутрішніх справ ім. Е. О. Дідоренка., Львів : Магнолія, 2017. – 228 с.
6. Луцишин, Г. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник / Г.І. Луцишин ; Міністерство освіти і науки України, Національний університет "Львівська політехніка", Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2015. – 197 с.
7. Словник-довідник термінів з конфліктології / Чернівецький держ. ун-т ім. Ю. Федьковича. – Чернівці: Чернівецький державний університет, 1995. - 334 с.
8. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 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.

### Програмне забезпечення навчальної дисципліни

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.
2. Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів – відсутнє.
3. Дистанційний курс «Управління конфліктами», який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Головного центру дистанційного навчання ПУЕТ (<https://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2170>).

### 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-proorganizacziyu-osvitnogo-proczesu.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](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/wpcontent/uploads/2023/07/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoji-osvity-akademichnoyi-zaborgovanosti.pdf>.

Положення про повторне навчання [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_pro-povt-navch.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-povt-navch.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.

Політика щодо академічної доброчесності. Студенти мають свідомо дотримуватися «Положення про академічну доброчесність»; списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

В ПУЕТ діють:

Кодекс честі студента [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks\\_chesti\\_studenta.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf).

Положення про академічну доброчесність [https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/polozh\\_akadem\\_dobrochesnist.pdf](https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf).

Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannavyypadkam-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](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/wpcontent/uploads/2023/07/polozha\\_pro\\_akademichnu\\_mobilnist.pdf](https://puet.edu.ua/wpcontent/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-neformalnoi-ta-abo-informalnoi-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-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>.

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену [https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/polozh\\_pro-apel\\_pidscontr.pdf](https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidscontr.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/studentykyombudsmen-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 |
|--|-----------------------------|
| Відвідування занять (15 балів); захист домашнього завдання (15 балів); обговорення матеріалу занять (15 бали); виконання навчальних завдань (15 балів); завдання самостійної роботи (20 балів) | 80                          |
| Підсумкове тестування  | 20                          |
| 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 |