

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІАКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Науково-навчальний інститут бізнесу та сучасних технологій  
Кафедра управління персоналом, економіки праці та економічної теорії

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни

### «Управління конфліктами»

на 2020-2021 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	3 курс, 5 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Управління персоналом та економіка праці»
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.uper.puet.edu.ua/stud.php">http://www.uper.puet.edu.ua/stud.php</a> 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 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>Модуль 1</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. 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 5. 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 6. 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 7. 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>Модуль 2.</b>		
<b>Тема 8. 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 9. Безконфліктне спілкування в процесі проведення професійних переговорів і нарад</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. Безконфліктна взаємодія сторін у дискусіях і суперечках</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 11. Конфліктна взаємодія в процесі нововведень</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 12. 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 13. Профілактика міжособистісних конфліктів на основі інтертипних відносин соціоніки</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 14. Конфліктні ситуації в сфері обслуговування</b>	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.
3. Герасімова, Н. Є. Конфліктологія [Текст] : практикум / Н. Є. Герасімова. - Черкаси : Видавництво ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2008. - 92 с.
4. Гірник, А. М. Основи конфліктології [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А. М. Гірник. - К. : Києво-Могилянська академія, 2010. - 222 с.
5. Гришина, Н. В. Психологія конфлікту/Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2016. – 464с.
6. Джелалі, В. О. Психологія вирішення конфліктів : навч. посібник / В. О. Джелалі. – Харків-Київ : Р.И.Ф., 2006. – 320 с.
7. 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.
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. Емельянов, С. М. Практикум по конфліктології / Емельянов С. М. –СПб. : Питер, 2010. –368 с.
10. Кармин, А.С. Конфліктологія : учебник / под ред. А. С. Кармина. - 4-е изд., стер. –СПб Лань, 2011. –591с.
11. 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.
12. 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.
13. Лабунская, В.А. и др. Психология затрудненного общения: теория. Методы. Диагностика. Коррекция : Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М. Academia, 2011.
15. Ложкин, Г. В. Практическая психология конфликта. / Г. В. Ложкин, Н.И.Пов'якель. –К. : МАУП, 2012. –256 с.
16. Орлянський, В. С. Конфліктологія [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. В.С.Орлянський. - К. : Центр навчальної літератури, 2007. - 160 с. 10
17. Пірен, М. І. Конфліктологія : підручник / Марія Пірен. – К. : МАУП, 2007. –360 с.
18. Примуш, М. В. Конфліктологія: навч. посібник для вnz / М. В. Примуш ; М-во освіти і науки України. - К. : Професіонал, 2006. - 282 с.
19. Русинка, І. Психотехнологія управління конфліктами / І. Русинка // Вища школа. - 2013. - №1. - С. 72.
20. Скібіцька, Л. І. Конфліктологія [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. І. Скібіцька. - К. : Кондор, 2011. - 383 с.
21. Словник-довідник термінів з конфліктології / Чернівецький держ. ун-т ім. Ю. Федьковича. - Чернівці : Чернівецький державний університет, 1995. - 334 с.
22. Управління конфліктами [Текст] : текст лекцій : навч. посіб. / Г. В. Жаворонкова, О. М. Скібіцький, Т. В. Сівашенко, О. І. Туз. - К. : Кондор, 2011. - 172 с.
23. Цюрупа, М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів [Текст] : навч. посіб. / М. В. Цюрупа. - К. : Кондор, 2015. - 172 с.
24. 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.

#### **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: 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.
- 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 зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publicna-informaciya>

#### **Оцінювання**

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

<b>Види робіт</b>	<b>Максимальна кількість балів</b>
-------------------	------------------------------------

Модуль 1 (теми 1-9) 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 10-15) 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

**Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни**

<b>Сума балів за всі види навчальної діяльності</b>	<b>Оцінка за шкалою ЄКТС</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>
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