

	Силабус курсу Управління конфліктами Другий (магістерський) рівень вищої освіти Спеціальність – D2 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок» Освітньо-професійна програма – «Фінанси, банківська справа та страхування» Рік навчання: 1, Семестр: 2 Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська
--	--

ППП	Керівник курсу к.е.н., доцент Довбуш Андрій Васильович
Контактна інформація	a.dovbush@wunu.edu.ua , +380671515930

Опис дисципліни

Дисципліна «Управління конфліктами» є дисципліною та включає систематичне вивчення основних основні підходів у діагностиці, профілактиці та вирішенні конфліктів у сфері праці.

Метою навчальної дисципліни «Управління конфліктами» є одержанні студентами теоретичних знань з конфліктології, оволодіння практичними навичками врегулювання конфліктів, що виникають в процесі трудової діяльності, та боротьби з наслідками стресу, як побічного явища конфліктних ситуацій, ознайомлення студентів із специфікою конфлікту як соціального явища, особливостями та закономірностями його розвитку.

В процесі викладання дисципліни «Управління конфліктами» студенти мають:

- розв'язувати конкретні завдання економічного та адміністративного характеру щодо забезпечення ефективного управління в царині праці та формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі;
- використовувати діагностичні інструменти для дослідження соціально-психологічного стимулювання працівників та психологічного аналізу особистостей і міжособистісних взаємин у колективах з метою доцільного коригування поведінки його учасників;
- досліджувати з допомогою анкетування психологічні особливості людей і формувати мотиви трудової діяльності та підвищення соціально-виробничої активності персоналу, зростання культурного й професійного рівня працівників, досліджувати вимоги до соціальних і психологічних умов виробництва та праці.

Структура курсу

Години (лек./ прак.)	Тема	Результати навчання	Завдання
2/2	Тема 1. Формування конфліктології як науки	Вивчити наукову літературу з конфліктології, з'ясувати суть предмета і об'єкта, завдань і функцій науки; ознайомитися з методами досліджень у конфліктології; вивчити основні етапи розвитку і становлення конфліктології	Тестові завдання, питання
4/4	Тема 2. Загальна теорія конфлікту	Засвоїти особливості і природу виникнення конфліктів, їх межі, структуру, функції, ознайомитися з основними підходами до типології конфліктів	Тестові завдання, питання
4/4	Тема 3. Онтогенез конфлікту	Ознайомитися із впливом соціальних норм і стресів на конфліктну взаємодію, ознайомитися з особливостями динаміки розвитку конфлікту	Тестові завдання, питання
4/4	Тема 4. Конфлікти в організації	Засвоїти сутність і причини виникнення конфлікту в організації, його наслідки і відмінність від інших соціальних конфліктів. Ознайомитися з класифікацією конфліктів в організації	Тестові завдання, питання, практичні завдання
4/4	Тема 5. Профілактика конфліктів в організації	Вивчити сутність і значення запобігання і профілактики конфліктів в організації, опанувати основи безконфліктного спілкування в професійній діяльності	Тестові завдання, питання, практичні завдання
4/4	Тема 6. Роль керівника в управлінні конфліктами	Зрозуміти і засвоїти роль керівника в управлінні конфліктами, вивчити форми управлінської поведінки у конфліктних ситуаціях	Тестові завдання, питання, практичні завдання
4/4	Тема 7. Управління конфліктами в організації	Засвоїти особливості управління конфліктами в організації, опанувати моделі вирішення, уникнення і придушення конфліктів, засвоїти стратегії інтервенцій для конфліктів між робочими групами та керівництвом	Тестові завдання, питання, практичні завдання
4/4	Тема 8. Управління колективними трудовими конфліктами	Опанувати сутність колективного трудового спору (конфлікту), опанувати основи нормативно-правової бази вирішення трудових конфліктів	Тестові завдання, питання, практичні завдання

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Волошин В. Г., Мустафаєва У. С. Медіації як спосіб профілактики конфліктів у сфері державного управління. Публічне управління та регіональний розвиток. 2021. № 13. С. 599-621. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/purr_2021_13_5

2. Захарчин Г. М., Винничук Р. О. Управління конфліктами : навч. посіб. ; Нац. ун-т «Львів. Політехніка». 2-ге вид., допов. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2019. 191 с.

3. Захарчин Г. М., Винничук Р. О. Управління конфліктами : навч. посіб.; Нац. ун-т «Львів. Політехніка». Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2017. 159 с.
4. Карпенко О. О., Осипова Є. Л. Підходи щодо управління конфліктами в організації. *Economic synergy*. 2021. Iss. 2. С. 44-55. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/econsyn_2021_2_7
5. Конфлікт менеджмент: 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.
6. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці : навч. посіб. Петрінко В. С. Ужгород, 2020. 360 с.
7. Корепанова К. О. Методичні засади управління конфліктами в організації. *Бізнес Інформ*. 2021. № 1. С. 292-297. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2021_1_41
8. Макєєнко Ж. В. Механізми узгодження інтересів в умовах кризових та конфліктних ситуацій переговорів у державному управлінні. *Економіка та держава*. Серія : Державне управління. 2020. № 4. - С. 27-31. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eddu_2020_4_7
9. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія : навч.-метод. посіб. Львів : Галич-Прес, 2018. 76 с.
10. Мозговий А. А. Конфлікти в геосистемах: від спостереження до управління. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова*. Серія 7 : Релігієзнавство. Культурологія. Філософія. 2020. Вип. 42. С. 218-224. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_7_2020_42_28
11. Омельченко В. В. Соціальна психологія та конфліктологія : навч. посіб. ; Харків. нац. ун-т радіоелектроніки. Харків : ХНУРЕ, 2020 .Ч. 2. 2020. 63 с.
12. Психологія конфлікту. Навч. посібник. Реком. МОН України. «Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П.», 2023 р., 304 с.
13. Рак Ю. Конфлікти у публічному управлінні України: особливості та види. *Актуальні проблеми державного управління*. 2021. Вип. 1. С. 42-47. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdyo_2021_1_8
14. Рахліс В. Л., Павленко О. О. Переговори і медіація: підручник для підготовки професійного переговорника. Дніпро ТОВ «Дріант», видання 2-е перероблене, 2021. 344 с.
15. Сингаївська І., Лукаш Ю. Психологічна допомога при вирішенні подружніх конфліктів. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2021. №1 (61). С. 251–257.
16. Тесленко Т. М. Психологічні особливості управління конфліктними ситуаціями у трудовому колективі. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»* 2021. № 5(1). С. 36-40. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnj_2021_5\(1\)_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnj_2021_5(1)_8)
17. Чанишева Г. І. Соціальний діалог: навч.-метод. посібник. Одеса: Фенікс, 2021. 81 с. 29. Яремко О. М. Право на медіацію як соціальну послугу: проблеми реалізації в територіальних громадах України. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*, 2023. № 78. Ч. 2. С. 419-424

18. Esbati, Zinat; Korunka, Christian. Does Intragroup Conflict Intensity Matter? The Moderating Effects of Conflict Management on Emotional Exhaustion and Work Engagement. *Frontiers in psychology*, 2021, 12: 1700.

19. Nadjafova, Z., Paresashvili, N., Maisuradze, T., & Nikvashvili, M. (2021). Organizational conflict management during COVID 19. *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 788-795.

20. Sasikala, P., Santhiya, C., & Swetha, K. (2021). CONFLICT MANAGEMENT IN WORK PLACE. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 18(08), 4749-4758.

Політика оцінювання

У процесі вивчення дисципліни «Управління конфліктами» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання: поточне опитування, тестування; презентації результатів виконаних завдань; оцінювання результатів модульної контрольної роботи; оцінювання результатів самостійної роботи; тренінг; управлінські ситуації, реферати, есе; екзамен.

Політика щодо дедлайнів і перескладання. Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції інституту за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів заборонено.

Політика щодо відвідування. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу з дозволу дирекції інституту.

Оцінювання

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Управління конфліктами» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Модуль 1		Модуль 2	Модуль 3	Модуль 4
20 %	20 %	5%	15%	40%
Поточне оцінювання	Модульний контроль	Тренінг	Самостійна робота	Екзамен
Оцінюється як середнє арифметичне з оцінок, отриманих по 8 темах	Модульна контрольна робота проводиться з 1-8 тем і включає: теоретичне завдання 1- макс. 30 балів; теоретичне завд. 2- макс. 30 балів; практичне завдання – макс. 40 балів	Оцінка визначається як середнє арифметичне оцінок, отриманих за виконання 3-х завдань. Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою	Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих за виконання 2-х завдань. Оцінювання за 100-бальною шкалою	Теоретичне питання – макс 20 балів Тестові завдання (10 тестів по 3 бали за тест) – макс. 30 балів Практичне завдання 1 – макс. 25 балів Практичне завдання 2 – макс. 25 балів

Поточне опитування під час заняття:

90–100 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самотійно та аргументовано його викладає під час відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань;

75–89 балів – достатньо повно володіє навчальним матеріалом, але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки;

65–74 бали – в цілому володіє навчальним матеріалом та викладає його основний зміст, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки;

60–64 бали – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, фрагментарно (без аргументації та обґрунтування) його викладає, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності;

1–59 балів – не володіє навчальним матеріалом, не розкриває зміст теоретичних питань.

Підсумкова оцінка за поточне опитування кожного модуля визначається як середнє арифметичне оцінок, отриманих під час занять в межах кожного модуля.

Тренінг:

90–100 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самотійно та аргументовано його використовує під час виконання завдань тренінгу, виявляє творчий підхід до виконання завдань;

75–89 балів – достатньо повно володіє навчальним матеріалом, але при виконанні певних елементів наскрізної задачі, як завдання тренінгу не вистачає достатньої глибини та аргументації його використання, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки, загалом виявляє творчий підхід до виконання завдань;

65–74 бали – в цілому володіє навчальним матеріалом та загалом його використовує при виконанні наскрізної задачі, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому суттєві неточності та помилки, в окремих моментах виявляє творчий підхід до виконання завдань;

60–64 бали – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, фрагментарно (без аргументації та обґрунтування) його використовує, недостатньо розкриває зміст завдань тренінгу, допускаючи при цьому суттєві неточності, не виявляє творчого підходу до виконання завдань;

1–59 – не володіє навчальним матеріалом, не розкриває зміст завдань тренінгу, не бере участі у колективних завданнях під час проведення тренінгу.

Самотійна робота:

90–100 балів – зміст самотійної роботи повністю відповідає встановленим вимогам, містить елементи самотійного дослідження,

свідчить про високий рівень опанування навчального матеріалу, студент на високому рівні виявляє творчий підхід до виконання завдань;

75–89 балів – зміст самостійної роботи в основному відповідає встановленим вимогам, можуть бути несуттєві недопрацювання за окремими завданнями, свідчить про належний рівень опанування навчального матеріалу, студент належно виявляє творчий підхід до виконання завдань;

60–74 балів – поставлені завдання виконані на недостатньому рівні; наведені авторські напрацювання є загальними і слабо обґрунтованими, свідчать про недостатній рівень опанування навчального матеріалу; студент припускається значних помилок у виконанні завдань, в окремих моментах виявляє творчий підхід до виконання завдань;

1–59 балів – завдання практично не виконані; відсутні авторські напрацювання; грубі помилки у вирішенні завдань роботи, що свідчать про низький рівень опанування навчального матеріалу; студент не виявляє творчого підходу до виконання завдань.

Модульна робота – види контролю, при яких засвоєння студентом теоретичного та практичного матеріалу оцінюється від 0 до 100 балів як сума балів за виконані завдання.

Модульний білет складається із таких завдань:

теоретичного завдання: 2 теоретичних питання, за відповідь на кожне питання, студент може отримати від 0 до 30 балів, що в підсумку дає максимально 60 балів.

16–30 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, всебічно, самостійно та аргументовано його викладає під час відповіді, глибоко та всебічно розкриває зміст завдання.

1–15 балів – в цілому володіє навчальним матеріалом, але не в повному обсязі, фрагментарно (без аргументації та обґрунтування) його викладає, недостатньо розкриває зміст завдання, допускаючи при цьому суттєві неточності, відповіді на запитання нечіткі.

практичного завдання: 1 завдання, за розв'язання студент може отримати від 0 до 40 балів;

26–40 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, правильно розв'язує практичне завдання і інтерпретує отримані результати, демонструє самостійність виконання.

11–25 балів – у достатньому обсязі володіє навчальним матеріалом, правильно розв'язує практичне завдання, але на додаткові контрольні запитання відсутня повна відповідь, допускає несуттєві неточності та фрагментарно (без аргументації) інтерпретує отримані результати, демонструє самостійність виконання.

1–10 балів – не в повному обсязі володіє матеріалом, фрагментарно розв'язує практичне завдання, допускає суттєві неточності, поверхнево його викладає, недостатньо розкриває зміст поставлених питань.

Екзамен – вид контролю, при якому засвоєння студентом теоретичного

та практичного матеріалу оцінюється від 0 до 100 балів як сума балів за виконані завдання.

Екзаменаційний білет складається із:

тестів: 10 тестів, за правильну відповідь на кожен із яких студент може отримати 3 бали, що в підсумку дає максимально 30 балів;

3 бали – на тест надано правильну відповідь.

практичних завдань: 2 задачі, за розв’язання кожної із яких студент може отримати від 0 до 25 балів, що в підсумку дає максимально 50 балів;

15–25 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, правильно розв’язує практичне завдання і інтерпретує отримані результати, демонструє самостійність виконання.

5–14 балів – у достатньому обсязі володіє навчальним матеріалом, правильно розв’язує практичне завдання, але на додаткові контрольні запитання відсутня повна відповідь, допускає несуттєві неточності та фрагментарно (без аргументації) інтерпретує отримані результати, демонструє самостійність виконання.

1–4 балів – не в повному обсязі володіє матеріалом, фрагментарно розв’язує практичне завдання, допускає суттєві неточності, поверхнево його викладає, недостатньо розкриває зміст поставлених питань.

теоретичного питання: 1 теоретичне питання, за відповідь на яке студент може отримати від 0 до 20 балів.

11–20 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, всебічно, самостійно та аргументовано його викладає під час відповіді, глибоко та всебічно розкриває зміст завдання.

1–10 балів – в цілому володіє навчальним матеріалом, але не в повному обсязі, фрагментарно (без аргументації та обґрунтування) його викладає, недостатньо розкриває зміст завдання, допускаючи при цьому суттєві неточності, відповіді на запитання нечіткі.

Шкала оцінювання:

За шкалою ЗУНУ	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90-100	відмінно	A (відмінно)
85-89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов’язковим повторним курсом)