

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЧОРТКІВСЬКИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ
ПІДПРИЄМНИЦТВА І БІЗНЕСУ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ЧННІБ ЗУНУ

Надія КУЛЬЧИЦЬКА

2025 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-
педагогічної роботи

Віктор ОСТРОВЕРХОВ

2025 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни «Управління конфліктами»

другий (магістерський) рівень вищої освіти

галузь знань – Д «Бізнес, адміністрування та право»

спеціальність – Д2 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»

освітньо-професійна програма – «Фінанси, банківська справа та страхування»

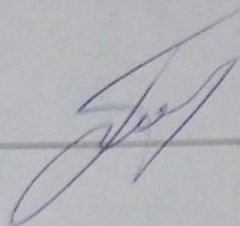
кафедра фундаментальних та спеціальних дисциплін

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг (год.)	Самост. робота студ. (год.)	Разом (год.)	Залік (сем.)	Екз. (сем.)
Денна	1	2	32	14	5	6	93	150	-	2
Заочна	1	2	8	4	-	-	138	150	-	2

29.09.2025
[Підпис]

Чортків – ЗУНУ
2025

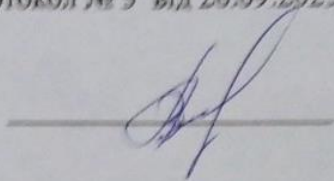
Робочу програму склав к.е.н., доцент



Андрій ДОБУШ

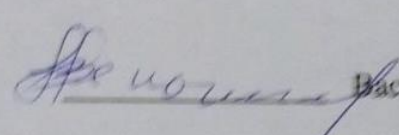
Робоча програма затверджена на засіданні кафедри фундаментальних та спеціальних дисциплін (протокол № 3 від 26.09.2025р.)

Завідувач кафедри



Людмила ДЕРМАНСЬКА

Гарант ОПП



Василь ДЕМ'ЯНИШИН

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ»

1. Опис дисципліни «Управління конфліктами»

Дисципліна Управління конфліктами	Галузь знань, спеціальність, ОПП, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 5	Галузь знань – D «Бізнес, адміністрування та право»	Статус дисципліни Вибіркова дисципліна з циклу професійної підготовки Мова навчання українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність – D2 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»	Рік підготовки: <i>Денна – 1</i> <i>Заочна -1</i>
	Освітньо-професійна програма – «Фінанси, банківська справа та страхування»	Семестр: <i>Денна – 2</i> <i>Заочна - 2</i>
Кількість змістових модулів – 1	Другий (магістерський) рівень вищої освіти	Лекції: <i>Денна – 32 год.</i> <i>Заочна – 8 год.</i> Практичні заняття: <i>Денна – 14 год.</i> <i>Заочна – 4 год.</i>
Загальна кількість годин – 150 год.		Самостійна робота: <i>Денна – 93 год.</i> <i>Заочна – 138 год.</i> Тренінг: 6 год. Індивідуальна робота: <i>Денна – 5 год.</i>
Тижневих годин – 10 год. з них аудиторних – 3		Вид підсумкового контролю – <i>екзамен</i>

2. Мета і завдання вивчення дисципліни «Управління конфліктами»

2.1. Мета вивчення дисципліни

Метою навчальної дисципліни «Управління конфліктами» є одержання 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. курс узагальнює основні підходи у діагностиці, профілактиці та вирішенні конфліктів у сфері праці.

2.2. Завдання вивчення дисципліни

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.

3. Зміст дисципліни «Управління конфліктами»

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Теоретичні основи конфліктології

Тема 1. Формування конфліктології як науки

Управління конфліктами як наука, її об'єкт, предмет, мета, завдання і функції конфліктології. Основні категорії і поняття конфліктології; зв'язок конфліктології з іншими науками; роль спеціальних конфліктологічних знань і навичок у професійній діяльності управлінця.

Предмет і зміст курсу «управління конфліктами». Значення вивчення конфліктології для підготовки висококваліфікованого управлінця.

Місце конфліктології в системі суспільних наук. міждисциплінарні зв'язки конфліктології в програмі підготовки фахівців з управління персоналом. Завдання конфліктології як науки.

Методи конфліктології як засіб досягнення високої ефективності в будь-якій галузі міжособового спілкування. Поняття і категорії конфліктології, їх визначення та тлумачення.

Основні етапи розвитку конфліктології. становлення і розвиток конфліктології в Україні. аналіз напрямків сучасної конфліктології. зміст і структура дисципліни, їх відповідність потребам підготовки управлінських кадрів.

Література [2, 3, 8, 12].

Тема 2. Загальна теорія конфлікту

Сутність конфлікту та його структура. Природа конфлікту.

Багатоваріантність та оцінка її ролі з точки зору представників різних наукових шкіл. Філософська, економічна, психологічна, комунікативна сторони конфлікту.

Суперництво, конкуренція, сварки (розбрат), криза і розкол як втілення конфлікту. Особливості розуміння поняття «конфлікт» різними психологічними типами людей. Різні засоби протистояння, напруги й боротьби, які входять в поняття «конфлікт».

Типологія конфліктів. Класифікація конфліктів за різними ознаками: функціональні та дисфункціональні; внутрішньоособові, міжособові, міжгрупові, конфлікт між особою й групою; внутрішні і зовнішні; горизонтальні і вертикальні; локальні і всезагальні; конструктивні і деструктивні тощо.

Межі конфлікту. Функції конфлікту. Формули конфліктів. Причини виникнення конфліктів та їх аналіз. Елементи конфлікту: об'єкт, цілі, опоненти.

Література [2, 3, 5, 8, 11, 17].

Тема 3. Онтогенез конфлікту

Норма як основа оцінки конфліктної поведінки. Сутність поняття «норма».

Особливості формування і значення норми в житті суспільства, групи, особистості. Характеристика моральних та релігійних норм (особливості формування, розвитку, зміни, вплив на поведінку людей, вплив на розвиток законодавства країни тощо). Характеристика правових і політичних норм (особливості формування, розвитку, зміни, вплив на поведінку людей, вплив на розвиток законодавства країни тощо). Характеристика професійних, ділових, корпоративних норм (особливості формування, розвитку, зміни, вплив на поведінку людей, вплив на розвиток законодавства країни тощо).

Стрес і конфліктна ситуація. Стрес, його сутність та різновиди. Профілактика стресу в особистості. Сутність конфліктної ситуації та умови її переростання у конфлікт.

Динаміка конфлікту. Етапи і фази розвитку конфлікту. Характеристика латентної передконфліктної фази. Характеристика відкритої фази конфлікту. Інцидент та ескалація у відкритій фазі конфлікту. Збалансована протидія і завершення протистояння у відкритій фазі конфлікту. Характеристика латентної післяконфліктної фази конфлікту. Форми завершення конфлікту.

Література [2, 3, 7, 10, 15, 18].

Тема 4. Конфлікти в організації.

Суть і причини конфліктів в організації. Сутність трудового конфлікту. Об'єктивні причини виникнення конфліктів в організації. Причини конфліктів в організації пов'язаних з помилками в управлінні. Суб'єктивні чинники, що спричиняють виникнення конфліктів в організації. Причини виникнення ділових конфліктів у трудовому колективі.

Загальні підходи до класифікації конфліктів в організації. Характеристика типів конфліктів в трудовому колективі. Основні причини протиріччя: матеріально-технічні, господарсько-політичні, господарсько-організаційні, соціально-професійні, соціально-демографічні.

Традиційний погляд на конфлікт в колективі як негативне і небажане явище, основні риси цієї позиції та її недоліки. Причини виникнення бар'єрів непорозуміння в трудовому колективі: виникнення і значення першого враження, сприйняття людини людиною, стереотипізація, маніпулювання у спілкуванні, самоподання. Позитивні наслідки конфліктів в організації. Негативні наслідки конфліктів в організації.

Конфліктна взаємодія як варіант комунікативного акту. Явні і приховані джерела конфліктів в процесі спілкування. Мотиви, з якими вступає у взаємодію об'єкт управління.

Література [2, 3, 6, 9, 13, 18, 20].

Тема 5. Профілактика конфліктів в організації

Сутність і значення запобігання і профілактики конфліктів

Профілактика конфліктів через формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі. Соціально-психологічний клімат колективу: сутність і структура. Сутність поняття здорового соціально- психологічного клімату колективу. Соціально-психологічна атмосфера в колективі. Соціально-психологічний простір організації, її сутність і властивості.

Профілактика конфліктів у процесі нововведень. Сутність та причини виникнення інноваційного конфлікту. Характеристика причин виникнення інноваційних конфліктів. Ставлення різних категорій працівників до нововведень. Профілактика інноваційних конфліктів.

Основи безконфліктного спілкування у професійній діяльності. Правила безконфліктного ділового спілкування. Правила безконфліктного проведення переговорів.

Література [2, 3, 4, 9, 16].

Тема 6. Роль керівника в управлінні конфліктами

Керівник як суб'єкт конфлікту. Умови, за яких керівник може стати суб'єктом конфлікту і як цього не допустити. Керівник - посередник у конфлікті. Основні правила для керівника як посередника у конфлікті.

Форми управлінської поведінки. Сутність моделі поведінки керівника у конфлікті Врума-Єттона. Дерево рішень моделі Врума-Єттона і методика його використання.

Управлінська поведінка в конфліктних ситуаціях. Переваги і недоліки авторитарного способу вирішення конфліктів в організації. Переваги і недоліки демократичного способу вирішення конфліктів в організації. Роль керівника колективу в регулюванні інноваційних конфліктів. Особистий приклад керівника в подоланні конфліктів і стресів.

Література [2, 3, 9, 14, 19].

Тема 7. Управління конфліктами в організації

Сприйняття конфлікту і аналіз ситуації. Первинний аналіз конфлікту.

Моделі вирішення конфліктів. Характеристика основних стилів конфліктної поведінки за Беркелем. Модель ситуативної роботи з конфліктами Блейка-Шепарда-Маутона. Порівняння стратегії вирішення проблеми і покер- стратегії Беркеля. Уникнення і придушення конфліктів. Заходи, які можуть зменшити ймовірність конфлікту. Принципи побудови структури і функціонування організації з метою зниження рівня конфліктності.

Фази вирішення конфлікту. Фази вирішення конфлікту за Беркелем. Вирішення конфлікту на основі інтервенцій Глазла. Залучення третьої сторони до вирішення конфлікту. Переваги і недоліки залучення третьої сторони до вирішення конфліктів в організації. Стратегії інтервенцій залежно від рівня ескалації конфлікту Глазла. Стратегії інтервенцій для конфліктів між робочими групами та керівництвом.

Література [2, 3, 7, 8, 13, 15, 20].

Тема 8. Управління колективними трудовими спорами (конфліктами)

Нормативно-правова база вирішення трудових конфліктів. Взірці документів, які застосовують при вирішенні конфліктів.

Сутність колективного трудового спору (конфлікту). Формування вимог найманих працівників на різних рівнях стосовно вирішення колективного трудового спору.

Національна служба посередництва і примирення. Мета створення, структура НСПП.

Завдання, функції і права НСПП.

Вирішення колективних трудових спорів (конфліктів). Обов'язки і права сторін колективного трудового спору (конфлікту). Гарантії незалежним посередникам, членам примирних комісій і трудових арбітражів.

Страйк, сутність, особливості організації та проведення. Незаконний страйк. Гарантії для працівників під час страйку та наслідки участі в ньому.

Відповідальність за порушення законодавства про колективні трудові спори (конфлікти).

Література [2, 3, 9, 13, 16, 19, 20].

4. Структура залікового кредиту дисципліни «Управління конфліктами»

Денна форма навчання

	Кількість годин					
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Індивідуальна робота	Тренінг	Контрольні заходи
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи конфліктології						
Тема 1. Формування конфліктології як науки	4	2	10	1	2	Усне опитування, тестові завдання, практичні завдання, доповіді
Тема 2. Загальна теорія конфлікту	4		11			
Тема 3. Онтогенез конфлікту	4		12			
Тема 4. Конфлікти в організації	4	2	12	4	4	Усне опитування, тестові завдання, практичні завдання
Тема 5. Профілактика конфліктів в організації	4	2	12			
Тема 6. Роль керівника в управлінні конфліктами	4	2	12			
Тема 7. Управління конфліктами в організації	4	2	12			
Тема 8. Управління колективними трудовими спорами (конфліктами)	4	2	12			Заліковий модуль по темах 1-8
Всього	32	14	93	5	6	Екзамен

Заочна форма навчання

	Кількість годин			
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Контрольні заходи
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи конфліктології				
Тема 1. Формування конфліктології як науки	2	1	16	Усне опитування, тестові завдання, практичні завдання, доповіді
Тема 2. Загальна теорія конфлікту			16	
Тема 3. Онтогенез конфлікту			16	
Тема 4. Конфлікти в організації	2	1	18	
Тема 5. Профілактика конфліктів в організації			18	
Тема 6. Роль керівника в управлінні конфліктами			18	
Тема 7. Управління конфліктами в організації	2	1	18	
Тема 8. Управління колективними трудовими спорами (конфліктами)			18	
Всього	8	4	138	Екзамен

5. Тематика практичних занять
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи конфліктології
Практичне заняття № 1

ТЕМА 1. Формування конфліктології як науки

Мета: 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.

Питання для обговорення:

1. Конфліктологія як наука, її об'єкт, предмет, зв'язок з іншими науками.
2. Мета, завдання і функції конфліктології
3. Методи досліджень у конфліктології
4. Основні етапи розвитку конфліктології
5. Становлення і розвиток конфліктології в Україні

ТЕМА 2. Загальна теорія конфлікту

Мета: вивчити і засвоїти особливості і природу виникнення конфліктів, їх межі, структуру, функції, ознайомитися з основними підходами до типології конфліктів.

Питання для обговорення:

1. Сутність конфлікту та його структура.
2. Функції конфлікту.
3. Формули конфліктів.
4. Причини конфліктів.
5. Типологія конфліктів

Література [2, 3, 5, 8, 11, 12, 17].

Практичне заняття №2

Тема 3. Онтогенез конфлікту

Мета: вивчити і засвоїти вплив соціальних норм і стресів на конфліктну взаємодію, ознайомитися з особливостями динаміки розвитку конфлікту.

Питання для обговорення:

1. Норма як основа оцінки конфліктної поведінки
2. Стрес і конфліктна ситуація
3. Динаміка конфлікту

Література [2, 3, 7, 10, 15, 18].

Практичне заняття №3

Тема 4. Конфлікти в організації

Мета: вивчити і засвоїти сутність і причини виникнення конфлікту в організації, його наслідки і відмінність від інших соціальних конфліктів. Ознайомитися з класифікацією конфліктів в організації.

Питання для обговорення:

1. Суть і причини конфліктів в організації.
2. Класифікація конфліктів в організації.
3. Наслідки конфліктів в організації.

Література [2, 3, 6, 9, 13, 18, 20].

Практичне заняття №4

Тема 5. Профілактика конфліктів в організації

Мета: вивчити і засвоїти сутність і значення запобігання і профілактики конфліктів в організації, опанувати основи безконфліктного спілкування в професійній діяльності.

Питання для обговорення.

1. Сутність і значення запобігання і профілактики конфліктів
 2. Профілактика конфліктів через формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі
 3. Профілактика конфліктів у процесі нововведень
 4. Основи безконфліктного спілкування у професійній діяльності
- Література [2, 3, 4, 9, 16].

Практичне заняття №5

Тема 6. Роль керівника в управлінні конфліктами

Мета: зрозуміти і засвоїти роль керівника в управлінні конфліктами, вивчити форми управлінської поведінки у конфліктних ситуаціях.

Питання для обговорення.

1. Керівник як суб'єкт конфлікту.
 2. Керівник - посередник у конфлікті.
 3. Форми управлінської поведінки
 4. Управлінська поведінка в конфліктних ситуаціях
 5. Роль керівника колективу в регулюванні інноваційних конфліктів
 6. Особистий приклад керівника в подоланні конфліктів і стресів.
- Література [2, 3, 9, 14, 19].

Практичне заняття №6

Тема 7. Управління конфліктами в організації

Мета: вивчити і засвоїти особливості управління конфліктами в організації, опанувати моделі вирішення, уникнення і придушення конфліктів, засвоїти стратегії інтервенцій для конфліктів між робочими групами та керівництвом.

Питання для обговорення.

1. Сприйняття конфлікту і аналіз ситуації.
 2. Моделі вирішення конфліктів
 3. Уникнення і придушення конфліктів
 4. Фази вирішення конфлікту
 5. Залучення третьої особи.
 6. Стратегії інтервенцій для конфліктів між робочими групами та керівництвом.
- Література [2, 3, 7, 8, 13, 15, 20].

Практичне заняття №7

Тема 8. Управління колективними трудовими спорами (конфліктами)

Мета: вивчити і засвоїти сутність колективного трудового спору (конфлікту), опанувати основи нормативно-правової бази вирішення трудових конфліктів

Питання для обговорення.

1. Характеристика нормативно-правової бази вирішення трудових

конфліктів

2. Сутність колективного трудового спору (конфлікту).
3. Національна служба посередництва і примирення.
4. Вирішення колективних трудових спорів (конфліктів).
5. Страйк.
6. Відповідальність за порушення законодавства про колективні трудові спори (конфлікти).

Література [2, 3, 9, 13, 16, 19, 20].

6. Тренінг з дисципліни

Метою тренінгу з дисципліни «Управління конфліктами» є формування у студентів практичних навичок та вмінь із управління конфліктними ситуаціями та конфліктами у сфері праці.

Проведення тренінгу дозволяє забезпечити практичне засвоєння теоретичних знань, отриманих у процесі вивчення дисципліни «Управління конфліктами», виробити у студентів навички аналізування та управління конфліктами у сфері праці.

Порядок проведення тренінгу:

1. Вступна частина проводиться з метою ознайомлення студентів з темою тренінгового заняття та розподіл студентів на підгрупи.

2. Організаційна частина: одержання студентами завдань, визначенні правил проведення тренінгу, створення робочого настрою у колективі. Можлива наявність роздаткового матеріалу у вигляді бланків документів, таблиць.

3. Практична частина здійснюється шляхом виконання завдань у підгрупах з тематики питань теми тренінгу, виявлення проблемних питань.

4. Підведення підсумків. Обговорення результатів виконаних завдань, виступи студентів по кожній з підгруп, обмін думками з питань, які виносились на тренінг.

Завдання тренінгу виконуються студентом згідно з рекомендаціями та вимогами методичних вказівок.

Загальна оцінка студента за роботу під час тренінгу визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих за виконання завдань на тренінгу.

Назва тренінгу	Завдання
Вступна частина	Представлення тематики тренінгу: «Управління конфліктом у трудовому колективі. Управління колективним трудовим спором (конфліктом)»
Організаційна частина	Вивчення роздаткового матеріалу для ознайомлення з процедурами врегулювання трудових спорів (конфліктів)
Практична частина	Аналіз реальних кейсів конфліктів, які виникають у сфері праці та колективних трудових спорів (конфліктів). Вивчення практики провідних фірм, розбір особливостей та етапів конфліктів у різних ситуаціях. Формування альтернативних варіантів розвитку подій та вирішення конфліктів самими студентами, формування плану урегулювання конфліктів.
Підведення підсумків	Формування конкретних і загальних висновків щодо аналізованих ситуації (кейсів)
Оцінка ефективності тренінгу	Фідбек від студентів щодо розуміння та усвідомлення ролі та місця конфліктів у сфері праці. Оцінювання рівня засвоєних знань

7. Тематика самостійної роботи студентів

Самостійна робота студентів є одним з основних способів набуття знань з дисципліни «Управління конфліктами».

Завдання для самостійної роботи виконуються самостійно кожним студентом згідно з розподіленим варіантом та методичними рекомендаціями для виконання самостійної роботи.

Контроль самостійного вивчення дисципліни «Управління конфліктами» відбувається за підготовкою індивідуального завдання, яке включає в 2 завдання: написання доповіді (есе) згідно з тематикою самостійної роботи (вибір згідно з порядковим номером студента у списку групи) та виконання практичного завдання (аналізу управлінської ситуації).

Кожне завдання оцінюється залежно від повноти розкриття теми завдання та змісту відповіді згідно з критеріями оцінювання. Загальна оцінка за самостійну роботу визначається середнє арифметичне за виконані 2 завдання, котрі оцінюються за 100-бальною шкалою.

Тематика самостійної роботи студентів

1. Природа і сутність соціально-економічного конфлікту.
2. Теоретичні основи становлення і розвитку конфліктологічних досліджень.
3. Типи і джерела виникнення конфліктів у сфері управління.
4. Чинники виникнення трудових конфліктів в умовах ринкових економічних відносин.
5. Наслідки трудових конфліктів та їх вплив на колектив.
6. Система органів, що вирішують питання врегулювання трудових конфліктів: структура і шляхи вдосконалення.
7. Розв'язання та основні стилі поведінки в конфлікті.
8. Соціально-економічні конфлікти на підприємстві та причини їх виникнення.
9. Стратегія і тактика профілактики конфліктних ситуацій.
10. Особливості поведінки опонентів у конфлікті. Шляхи вдосконалення нормативно-правової бази регламентації врегулювання трудових конфліктів.
11. Зарубіжний досвід із врегулювання трудових конфліктів.
12. Сучасні методи і шляхи попередження трудових конфліктів.
13. Динаміка цінностей в мотивуванні процесу конфліктного спілкування.
14. Роль керівника в управлінні конфліктами на виробництві.
15. Формування ефективного механізму діагностики і управління конфліктами на підприємстві.
16. Структура професійно важливих якостей керівника в контексті конфліктної взаємодії з підлеглими.
17. Основні функції і стилі управлінської діяльності.
18. Особистий приклад керівника в подоланні конфліктів.
19. Особливості та причини виникнення міжособистісних конфліктів на підприємстві.
20. Міжгрупові конфлікти в організації, їх сутність та механізми виникнення
21. Зарубіжний досвід управління якістю робочої сили в контексті мінімізації конфліктів у колективі.
22. Технології діагностики та попередження міжособистісних та

міжгрупових конфліктів на підприємстві.

23. Конфліктний медіаторинг – основа розв’язання конфліктів в організації.

24. Модель організаційного механізму управління конфліктами.

25. Кадрова політика як інструмент профілактики конфліктів на підприємстві.

26. Основні напрями вдосконалення кадрової політики з метою недопущення конфліктів на підприємстві.

27. Створення кадрового резерву керівників – запорука безконфліктного управління.

28. Влада як ресурс керівника в управлінні конфліктами в організації.

29. Профілактика, діагностика та прогнозування трудових конфліктів.

30. Управління поведінкою та дисципліною персоналу з метою недопущення виникнення конфліктів.

31. Наслідки трудових конфліктів та їх вплив на колектив підприємства.

32. Становлення і розвиток конфліктологічних досліджень у сфері праці.

33. Причини і наслідки виникнення конфліктів на підприємстві.

34. Методи вирішення трудових конфліктів на підприємствах різних форм власності.

35. Сучасні механізми регулювання конфліктів на підприємствах.

36. Оптимальні управлінські рішення як умова запобігання виникненню конфліктів.

37. Характеристика сучасного соціально-психологічного клімату в колективі.

38. Професійний підхід до формування персоналу як спосіб профілактики конфліктів на підприємстві.

39. Формування команд – важливий чинник забезпечення здорового соціально-психологічного клімату в трудовому колективі.

40. Філософія фірми – важлива передумова недопущення виникнення трудових конфліктів.

41. Теоретичні основи дослідження інноваційних конфліктів.

42. Основні напрями управління інноваційними конфліктами на підприємстві.

43. Сучасний стан і тенденції виникнення колективних трудових спорів (конфліктів) в Україні.

44. Основні напрями управління колективними трудовими спорами (конфліктами) в Україні.

45. Науково-теоретичні основи дослідження колективних трудових спорів (конфліктів).

46. Теоретичні основи дослідження економічних конфліктів.

47. Методи профілактики та врегулювання економічних конфліктів.

48. Теоретичні основи дослідження гендерних конфліктів.

49. Основні напрями управління гендерними конфліктами на підприємстві.

8. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

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.

9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

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 самостійно 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 самостійно 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.

Самостійна робота:

90–100 балів – зміст самостійної роботи повністю відповідає встановленим вимогам, містить елементи самостійного 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 виконанні 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 університету	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)

10. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№	Найменування	Номер теми
1	Технічне забезпечення: мультимедійний проектор, ноутбук, проекційний екран	1-8
2	Пакет презентаційних матеріалів	1-8
3	Базове програмне забезпечення: ОС Windows. Стандартне програмне забезпечення базових інформаційних технологій: MS Office (Word, Excel, PowerPoint) Телекомунікаційне програмне забезпечення (Internet Explorer, Google Chrome, Viber тощо)	1-8
4	Комунікаційна навчальна платформа (Moodle) для організації дистанційного навчання (за необхідності)	1-8
5	Комунікаційне програмне забезпечення Zoom для проведення занять в режимі on-line (за необхідності)	1-8

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. Макеєнко 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.

