

	Силабус курсу
	Управління конфліктами
	Ступінь вищої освіти – магістр Спеціальність - 072 Фінанси, банківська справа та фондовий ринок Освітньо-професійна програма «Фінанси, банківська справа та страхування»
	Рік навчання: 1, Семестр: 2
	Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська

Керівник курсу

ПП

к.е.н., доцент **Чекаловська Галина Збиславівна**

Контактна інформація

телефон: (03552) 2-13-97
E-mail: h.chekalovska@wunu.edu.ua

Опис дисципліни

Навчальна дисципліна «Управління конфліктами» формує у здобувачів вищої освіти систему теоретичних знань та практичних навичок щодо розуміння ефективного управління особистісним рівнем конфліктності; уміння визначати особистісні фактори конфліктної поведінки суб'єктів в трудовому колективі для оптимізації взаємостосунків учасників суперечливої взаємодії; ефективно розв'язувати внутрішньо особистісні конфлікти для забезпечення безконфліктного спілкування; проводити комплексну діагностику конфліктів в організації з метою доцільного коригування поведінки його учасників; здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя; навички використання інформаційних і комунікаційних технологій методологічних, методичних аспектів дослідження поведінки індивідуальних і корпоративних споживачів та впливу на неї; вивчення та корегування поведінки споживачів, оцінки споживчого потенціалу клієнтів, формування партнерських відносин зі споживачами; формуванні цілісної системи компетентностей щодо методів і прийомів здійснення цілеспрямованого впливу на поведінку клієнтів з метою успішного виконання маркетингової конкурентної стратегії підприємства.

Мета вивчення навчальної дисципліни «Управління конфліктами» полягає у наданні майбутнім фахівцям знання необхідних теоретичних основ про природу конфліктів, методичних рекомендацій, практичних навичок у їх вирішенні, вироблення вмінь контролювати конфліктну ситуацію, ефективно управляти конфліктами в організаціях та прагматично їх використовувати задля реалізації власних цілей.

Вивчення навчальної дисципліни «Управління конфліктами» має забезпечити засвоєння здобувачами вищої освіти необхідних теоретичних знань в галузі конфліктології; формування практичних навичок з попередження, профілактики та управління конфліктами; навчання основним способам оригінального вирішення конфліктів у процесі міжособистісної взаємодії; ознайомлення майбутніх фахівців з конфліктними технологіями посередницької діяльності при вирішенні конфліктних ситуацій, враховуючи прояв індивідуально-психологічних особливостей конструктивного, ділового й міжособистісного спілкування, управління людьми в колективі; ознайомлення з засобами діагностики конфліктів в різних сферах життєдіяльності, виявленням конфліктних особистостей. У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен володіти інтегральною, загальними, фаховими компетентностями та програмними результатами, зокрема:

Структура курсу

Години (лек. / сем.) 32/14	Тема	Результати навчання	Завданн
4 / 2	Тема 1. Сутність та значення конфліктології в сучасному суспільстві. Проблема конфлікту в сучасній науці	Знати концептуальні підходи до визначення конфлікту, причини конфлікту, рівні прояву та типологія конфліктів, подвійний характер функцій конфлікту.	Тести, питання
4 / 2	Тема 2. Види конфліктів та причини їх виникнення. Класифікація конфліктів	Вивчити конфлікти у різних сферах людської взаємодії. трудовий, сімейний, юридичний, релігійний, гендерний, політичний конфлікт	Питання, тести, зад
4 / 2	Тема 3. Динаміка конфлікту. Теорії механізмів виникнення конфліктів	Вивчення перед конфліктний період, відкритий період конфлікту, після конфліктний період. Теорія механізмів виникнення конфліктів. Профілактика, попередження, стимулювання, етапи вирішення конфліктів.	Тести, питання, задачі
4 / 2	Тема 4. Технології попередження конфліктів	Опрацювати характерні особливості переговорів, характеристика переговорного процесу	Питання, Задачі, ке
4/ 2	Тема 5 Компетентне управління як чинник попередження конфліктів	Стратегія ведення переговорів, тактика реагування у переговорному процесі. Посередництво в конфліктах	Питання, тести, зад
4/2	Тема 6. Стрес і попередження конфліктів.	Вивчення поняття стрес. Види стресів Організаційні заходи з управління стресами Фізіологічні ознаки стресу. Попередження стресі	Питання, тести
4/1	Тема 7. Переговори як спосіб завершення конфліктів	Типологія переговорів, функції переговорів, Пропагандистська функція. Шляхи вирішення конфлікту. Прийняття рішень.	Питання, тести
4/1	Тема 8. Способи управління емоціями та зниження агресії в конфлікті. Умови вирішення конфліктів	Інструменти управління емоціями у профілактиці й запобіганні конфліктам Способи опанування емоціями.	Питання, тести

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основні

1. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту : навч. посіб. Київ :Каравела, 2017. 304 с.
2. Калениченко Р. А., Харіна О. Є., Доценко К. М. Основи психології та конфліктології для фахової підготовки економістів : навч. посіб. Ірпінь, 2016. 308 с.
3. Психологія конфлікту: комплекс навч.-метод. забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей / Укл.: М. О. Кононець. Київ : НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. 48 с.
4. Психологія управління: курс лекцій для студентів денної і заочної форм навчання напряму підготовки 6.030103 «Практична психологія» / укладач О.С. Юрков. Мукачево: МДУ, 2017. 179 с.
5. Свидрук І.І., Миронов Ю.Б. Психологія управління та конфліктологія : підручник. Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. - 320 с.
6. Сивогракова З. А., Алексеенко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-

психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. Харків: УкрДУЗТ, 2020. 52 с.

7. Штифурак В. Є. Психологія управління та конфліктологія : навч. посіб. Вінниця : Видавничо-редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2017. 252 с.

Додаткові

1. Алексєєнко Н. В. Конфліктологічна компетентність майбутнього інженера: теорія і практика. Директор школи, ліцею, гімназії : Всеукраїнський науково-практичний журнал. Спец. тематич. вип. «Міжнародні Челпанівські психолого-педагогічні читання». Київ : Гнозис, 2019. № 2. Том I (24). С. 181-190.

2. Афанасьєв М. В., Шемаєва Л. Г., Верлока В. С. Основи менеджменту: Навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни / За ред. М.В. Афанасьєва. Харків : ВД «ІНЖЕК», 2013. 484 с.

3. Галаган В. Я., Орлов В. Ф., Отич О. М. Конфліктологія : конспект лекцій для підготовки магістрів усіх форм навчання. Київ : ДЕГУТ, 2008. 293 с.

4. Грицюк К. Чому виникають конфлікти? Психолог. 2007. № 25-27. С.79.

5. Дзвінчук Д.І. Психологічні основи ефективного управління. Київ: ЗАТ «НІЧЛАВА». 2000. 280 с.

Інформаційні ресурси

1. Тестові завдання з навчальної дисципліни «Управління конфліктами»

2. Методичні розробки (внутрішній сайт ВНАУ), репозиторій ВНАУ

3. Верховна Рада України. URL : <http://www.rada.gov.ua>.

4. Державна служба статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>

5. Кабінет Міністрів України. URL : <http://www.kmu.gov.ua>.

7. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>.

8. Національний банк України. URL : <http://www.bank.gov.ua>

Політика оцінювання

У процесі вивчення дисципліни «Управління конфліктами» використовуються такі засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання: поточне опитування, тестування; презентації результатів виконаних завдань; оцінювання результатів модульної контрольної роботи; оцінювання тренінгового завдання; оцінювання результатів самостійної роботи студентів; інші види індивідуальних і групових завдань; 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 та екзаменів 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:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (підсумкова оцінка за КППЗ, враховуючи поточне опитування)	Заліковий (іспит)
20%	20%	20%	40%
Опитування під час заняття (теми 1–3) – 10 балів за тему – макс. 30	Опитування під час заняття (теми 4–8) –10 балів за тему – макс. 40	Підготовка КППЗ – макс. 40 балів. Захист КППЗ – макс.	Тестові за тестів по 2 тест) – м

балів. Модульна робота – макс. 70 балів	балів. Модульна робота – макс. 60 балів.	40 балів. Виконання завдань під час тренінгу – макс. 20 балів.	балів. Зад (задачі) – по макс. 60 Теоретичне – макс. 20 балів.
---	--	--	--

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)