

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний технічний університет
"Дніпровська політехніка"

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Управління діловими конфліктами»



Ступінь освіти	<u>бакалавр</u>
Освітня програма	<u>Всі програми</u>
Тривалість викладання	<u>5,6 чверть</u>
Заняття:	
лекції:	<u>2 години</u>
практичні заняття:	<u>1 година</u>
Мова викладання	<u>українська</u>

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»: <http://do.nmu.org.ua/course>

Кафедра, що викладає Прикладної економіки, підприємництва та публічного управління

Викладач:

Касьяненко Лілія Володимирівна

Доцент, канд. екон. наук.

Персональна сторінка

<https://pe.nmu.org.ua/ua/pro-kafedru/vikladachi/kasyanenko/kasyanenko.php>

E-mail:

Kasianenko.L.V@nmu.one

1. Анотація до курсу

Історія людства з давніх часів продемонструвала неминучість конфліктів, вони існували всюди і будуть існувати стільки, скільки існує взаємодія між людьми. Дослідженню конфліктів, причин їх виникнення присвячена велика кількість праць учених різноманітних напрямів: філософів, психологів, управлінців, соціологів та ін. Як самостійна галузь знань конфліктологія була сформована лише в середині ХХ ст. і є нині однією з найсучасніших і молодих наук управлінського циклу.

Діяльність вітчизняних і закордонних організацій свідчить про необхідність знань і навичок у галузі конфліктології, управління, діагностики, профілактики і прогнозування конфліктів. З розвитком ринкових умов і впровадженням

конкурентних відносин ці питання набувають усе більшої значимості, оскільки конкуренція являє собою варіант конфліктної ситуації, яка при визначених умовах переростає у конфлікт.

Навчальна дисципліна «Управління діловими конфліктами» буде корисна студентам всіх спеціальностей, особливо для тих, хто прагне досягти успіхів у власній кар'єрі і ефективно керувати своїми підлеглими.

2. Мета та завдання курсу

Мета дисципліни – полягає в набутті студентами теоретичних основ природи конфліктів, методичних рекомендацій, практичних навичок у їх вирішенні, вироблення вмінь контролювати конфліктну ситуацію та ефективно управляти діловими конфліктами в організаціях.

Завдання курсу:

- Сформуванати систему знань про природу конфліктів і закріпити навички їх аналізу;
- Визначати види конфліктів і динаміку їх розвитку;
- Засвоїти методи ефективного управління діловими конфліктами;
- Опанувати методики прогнозування, діагностування та попередження ділових конфліктів;
- Виробити вміння контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

3. Результати навчання

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

знати:

- Сутність та основні ознаки конфлікту;
- Теоретичне підґрунтя сучасного механізму причин і наслідків ділового конфлікту;
- Види конфліктів та причина їх виникнення;
- Стратегії та тактики регулювання конфліктів;
- Етапи та фази ділових конфліктів;
- Основні принципи, закономірності та методи управління конфліктами;

вміти:

- Розпізнавати види конфліктогенів спілкування;
- Вміти виділяти причини конфліктів, розрізняти їх види та регулювати границі конфлікту;
- Здійснювати аналіз динаміки конфлікту, обґрунтовано обирати методи управління конфлікту в залежності від його етапів;
- Здійснювати обґрунтований вибір та використання методів управління конфліктами (ухилення від конфлікту, поступка, компроміс та примушення при вирішенні конфлікту);

– Розробляти заходи з профілактики конфліктів, застосовувати співробітництво при вирішенні конфлікту, застосовувати структурні та внутрішньо особистісні методи управління конфліктам.

4. Структура курсу

Лекції

Тема 1 Конфлікт. Поняття та структура

Поняття: конфлікт, конфліктна ситуація, інцидент. Характеристика учасників конфлікту - суб'єктів та об'єктів конфлікту. Ознаки конфлікту. Залежність виникнення конфлікту від його складових. Позиції конфлікуючих сторін. Напрями і методи діяльності опонентів. Схема структурної моделі конфлікту. Визначення основних структурних елементів конфлікту. Умови виникнення конфлікту. Позитивні і негативні функції конфліктів, їх характеристика. Вплив культури суспільства на розвиток конфліктів.

Тема 2 Види конфліктів та причина їх виникнення

Внутрішньоособистісні конфлікти та їх особливості. Схема внутрішньо-особистісного конфлікту. Конфлікти групові та між особистістю і групою, їх причини. Особливість даного виду конфліктів. Природа виникнення конфліктів. Рівень виразності конфліктного протистояння. Відкриті і закриті конфлікти, їх характеристика

Тема 3 Динаміка конфлікту та механізм його розвитку

Етапи і фази конфлікту. Модель процесу конфлікту за його динамікою. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його вирішення. Три формули конфліктів залежно від природи їх виникнення (конфлікти «А», «Б», «В»), практичне значення формул конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація.

Тема 4 Процес управління діловими конфліктами

Поняття «управління діловим конфліктом». Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами, їх характеристика. Процес діагностики ділового конфлікту. Головна мета управління конфліктами. Схема діагностики конфлікту. Процес управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання), їх характеристика. Зміст управління конфліктами і його динаміка. Технології регулювання конфлікту (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Алгоритм управління конфліктом.

Тема 5 Методи та форми управління конфліктами

Закономірності і принципи управління конфліктами. Характеристика основних методів управління конфліктною ситуацією. Структура системи винагород, як метод управління конфліктною ситуацією. Характеристика

міжособистісних методів, стилів вирішення конфліктів (ухилення, поступка, примушування, компроміс, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості у конфлікті Томаса Кілмена. Характеристика внутрішньоособистісних методів вирішення конфліктів. Форми проявлення внутрішньоособистісних конфліктів. Способи розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів. Характеристика персональних методів управління конфліктами. Етапи проведення переговорів. Характеристика основних (чотирьох) етапів проведення переговорів. Моделі поведінки в процесі переговорів.

Тема 6 Профілактика ділових конфліктів

Профілактика конфліктів і її напрями. Зміни в організаційних структурах управління. Стратегія управління персоналом. Модель стратегії управління персоналом в організації. Кадрова робота. Підбір кадрів. Складові компоненти компетенції особистості. Процес узгодження очікувань в організації. Стратегія управління персоналом. Напрями управління поведінкою особистості з метою запобігання конфліктів. Характеристика загальних правил без конфліктної поведінки в організації.

Практичні заняття:

1. Психологія групи та робота в команді
2. Конфлікт. Поняття та структура.
3. Види конфліктів та причина їх виникнення.
4. Розв'язання конфліктів.
5. Управління конфліктами.
6. Профілактика ділових конфліктів

5. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення

Дистанційна платформа Moodle.

Активований акаунт університетської пошти (student.i.p.@nmu.one) на Офіс365.

6. Система оцінювання та вимоги

6.1. Навчальні досягнення здобувачів вищої освіти за результатами вивчення курсу оцінюватимуться за шкалою, що наведена нижче:

Рейтингова шкала	Інституційна шкала
90 – 100	відмінно
75-89	добре
60-74	задовільно
0-59	незадовільно

6.2. Здобувачі вищої освіти можуть отримати підсумкову оцінку з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного тестування та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів.

Практичні роботи приймаються за контрольними запитаннями до кожної з роботи.

Індивідуальні завдання та контрольні роботи оцінюються експертно за допомогою критеріїв, що характеризують співвідношення вимог до рівня компетентностей і показників оцінки за рейтинговою шкалою.

Зміст критеріїв спирається на компетентнісні характеристики, визначені Національною рамкою кваліфікації (НРК) для бакалаврського рівня вищої освіти.

6.3. Критерії оцінювання підсумкової роботи

6.3. Критерії оцінювання підсумкової роботи

Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку). Максимальна кількість балів при підсумковому оцінюванні: 100.

Рівень, рейтингова шкала	Теоретична підготовка	Практичні уміння і навички
Високий, 90–100, відмінно	Студент має глибокі, міцні і систематичні знання всіх положень теорії, може не тільки вільно сформулювати, але й самостійно довести закони, теореми, принципи, використовує здобуті знання і вміння в нестандартних ситуаціях, здатний вирішувати проблемні питання. Відповідь студента відрізняється точністю формулювань, логікою, достатній рівень узагальненості знань.	Студент самостійно розв'язує типові задачі різними способами, стандартні, комбіновані й нестандартні завдання, здатний проаналізувати й узагальнити отриманий результат. При виконанні практичних та індивідуальних робіт студент дотримується усіх вимог, передбачених програмою курсу. Крім того, його дії відрізняються раціональністю, вмінням оцінювати помилки й аналізувати результати.
Вище середнього, середній 82-89; 74-81;	Студент знає і може самостійно сформулювати основні теоретичні положення, принципи та пов'язати їх з реальними явищами, може	Студент самостійно розв'язує типові (або за визначеним алгоритмом) завдання, володіє базовими

дуже добре, добре	привести вербальне формулювання основних положень теорії, навести приклади їх застосування в практичній діяльності, але не завжди може самостійно довести їх. Студент може самостійно застосовувати знання в стандартних ситуаціях, його відповідь логічна, але розуміння не є узагальненим.	навичками з виконання необхідних логічних операцій та перетворень, може самостійно сформулювати типову задачу за її словесним описом, скласти типову схему та обрати раціональний метод розв'язання, але не завжди здатний провести аналіз і узагальнення результату.
Достатній, 64-73, 60-63 задовільно, посередньо	Студент відтворює основні поняття і визначення курсу, але досить поверхово, не виділяючи взаємозв'язок між ними, може сформулювати з допомогою викладача основні положення теорії, знає істотні ознаки (засади) основних теоретичних положень та їх відмінність, може записати окремі термінологічні дефініції теоретичного положення за словесним формулюванням і навпаки; допускає помилки, які повною мірою самостійно виправити не може.	Студент може розв'язати найпростіші типові завдання за зразком, виявляє здатність виконувати основні елементарні аналізи, але не спроможний самостійно сформулювати задачу за словесним описом і визначити метод її розв'язання.
Низький, 0-59, незадовільно	Відповідь студента при відтворенні навчального матеріалу елементарна, фрагментарна, зумовлена нечіткими уявленнями про теоретичні положення. У відповіді цілком відсутня самостійність. Студент знайомий лише з деякими основними поняттями та визначеннями курсу, з допомогою викладача може сформулювати лише деякі основні положення теорії.	Студент знає умовні позначення та вміє розрізняти основні величини, вміє розв'язувати завдання лише на відтворення основних формул, здійснювати найпростіші математичні дії.

7. Політика курсу

7.1. Політика щодо академічної доброчесності

Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення

опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується положенням "Положення про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті "Дніпровська політехніка". http://www.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/System_of_prevention_and_detection_of_plagiarism.pdf.

У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

7.2. Комунікаційна політика

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту.

Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту.

7.3. Політика щодо перекладання

Перекладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний) та регламентується нормативними документами про організацію навчального процесу в університеті.

7.4. Відвідування занять

Для здобувачів вищої освіти денної форми відвідування занять є обов'язковим. Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, академічна мобільність, які необхідно підтверджувати документами. Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту.

За об'єктивних причин (наприклад, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням з керівником курсу.

7.5. Політика щодо оскарження оцінювання

Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

8 Рекомендовані джерела інформації

8 РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст]: навч. посіб.

/ І. В. Ващенко, М. І. Кляп. – К. : Знання, 2013. – 408 с.

URL : http://lib.ktu.edu.ua/?page_id=2866

2. Орлянський В. С. Конфліктологія [Текст]: навч. посібник для вузів /

В. С. Орлянський – К.: Центр учбової літератури, 2007 –. 159 с.

URL: <https://www.twirpx.com/file/689647/>

- 3.Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст]: підручник / Є. Б. Тихомирова, С.Р. Постоловський. – Рівне : Перспектива, 2007. – 240с.
URL: <https://www.twirpx.com/file/44382/>
- 4.Яхно, Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна – К. : Центр учб. л-ри, 2012. – 175 с.
URL : <https://www.twirpx.com/file/824987/>
- 5.Галаган В.Я. Психологія конфлікту [Текст]: навч. посіб. / В.Я. Галаган, В.Ф.Орлов, Отич О.М., Фурса О.О. – К.: ДЕТУТ, 2008. – 422 с.
URL:http://lib.iitta.gov.ua/3938/1/%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F_%D0%BA%D1%96%D0%BD%D1%86%D0%B5%D0%B2%D0%B8%D0%B9_%D0%B2%D0%B0%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BD%D1%82_%D0%9E_%D0%9C_%D0%9E%D1%82%D0%B8%D1%87_doc.pdf
- 6.Герасіна Л. М. Конфліктологія [Текст] : навч. посіб. / Л.М. Герасіна , М. П. Требін, В. Д. Воднік — Х. : Право, 2012. — 128 с.
URL:http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/POSIBNIKI_2012/Konfliktologiy_2012.pdf
7. Краснова Н. П. Причини конфліктів у діловому спілкуванні [Текст] : стаття . / Н.П. Краснова —Соціальна педагогіка: теорія та практика № 1, 2013
URL : [file:///C:/Users/moyo/Downloads/spttp_2013_1_5%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/moyo/Downloads/spttp_2013_1_5%20(2).pdf)
- 8.Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління [Текст]: навч. посіб. перевид./ Т.В.Дуткевич – К.: Центр учб. л-ри, 2005. – 455 с.
URL : https://library.udpu.edu.ua/library_files/417896.pdf