

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

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Управління діловими конфліктами»



Ступінь освіти	Бакалавр
Освітня програма	Всі програми
Тривалість викладання	9,10 чверті
Заняття:	
лекції:	2 години
практичні заняття:	1 година
Форма підсумкового контролю	Диференційований залік
Мова викладання	українська

Кафедра, що викладає Прикладної економіки, підприємництва та публічного управління

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



Викладач:

Касьяненко Лілія Володимирівна

К.е.н., доцент кафедри ПЕПта ПУ

Персональна сторінка

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

Е-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:

- Сформуувати 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

Внутрішньо особистісні 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

Мультимедійні засоби навчання.

Обов'язкова наявність у студентів на заняттях смартфона (планшет або ноутбук) з можливістю доступу до Інтернет через Wi-Fi або послугу оператора мобільного зв'язку.

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

Додатки MS TEAMS та MOODLE інстальовані на смартфон та/або ноутбук.

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.

Максимальне оцінювання:

Теоретична частина	Практична частина		Бонус	Разом
	При своєчасному складанні	При несвоєчасному складанні		
30	60	33	10	100

Практичні завдання складаються із ситуаційних завдань, кейсів та індивідуальних завдань за темами лекцій.

Теоретична частина оцінюється за результатами білету, який містить 2 питання. Кожне питання, за умови вичерпної відповіді, оцінюється по 15 балів. Робота повинна містити розгорнуті відповіді на два питання білету із наведенням прикладів. Якщо робота виконується у дистанційному режимі, то видача номеру білету проходить через Офіс365 у створеній викладачем групі спілкування. В такому режимі виконана робота відсилається на Офіс365 впродовж встановленого викладачем часу. Бонусні бали студенти можуть отримати за активність (відповіді на додаткові питання, підготовка та доповідь додаткових індивідуальних робіт, підготовка доповідей на конференції) протягом всього курсу.

Якщо набрана кількість балів з поточного оцінювання та самостійної роботи складатиме менше 60 балів, студент має здати залік згідно розкладу. Він отримує білет, що включає теоретичні питання та практичне завдання, які охоплюють всі теми дисципліни.

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 перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

7.4 Політика щодо оскарження оцінювання

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

7.5. 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.

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