

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Управління діловими конфліктами»



Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Спеціальність	всі спеціальності
Тривалість викладання	5 семестр (9,10 чверті)
Кількість кредитів	4 кредити ЄТКС (120 годин)
Заняття:	
лекції:	2 години на тиждень
практичні заняття:	2 години на тиждень
Мова викладання	українська

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»: <https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=6401>

Кафедра, що викладає Прикладної економіки, підприємництва та публічного управління



Викладач:

Касьяненко Лілія Володимирівна

Доцент, кандидат економічних наук, доцент
кафедри ПЕППУ

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.

Завдання курсу:

- Сформувати 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 (дисциплінапні)

- аналізувати основні ознаки та функції конфлікту;
- 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;
 - визначати особливості внутрішніх та зовнішніх аспектів управління;
 - здійснювати обґрунтований вибір та використання методів управління конфліктами;
- розробляти заходи з профілактики конфліктів, застосовувати співробітництво при вирішенні конфлікту;

4. Структура курсу

Види та тематика навчальних занять	Внесок в загальну оцінку %
ЛЕКЦІЇ	60
Тема 1. Конфлікт. Поняття та структура.	
1.1.Сутність та основні ознаки конфлікту.	
1.2.Структурна модель конфлікту.	
1.3.Функції конфлікту	
<i>Індивідуальне завдання №1</i>	10
Тема 2. Види конфліктів та причина їх виникнення	
2.1.Внутрішньо особистісний конфлікт.	
2.2.Міжособистісні конфлікти та їх особистість.	
2.3.Групові конфлікти. Причини їх виникнення.	
2.4.Конфлікт між особистістю та групою.	
2.5.Причини виникнення конфліктів.	
<i>Індивідуальне завдання №2</i>	10
Тема 3. Динаміка конфлікту та механізм його розвитку	
3.1.Етапи та фази ділових конфліктів	
3.2.Циклічність фаз конфлікту.	
3.3.Основні теорії механізму виникнення конфліктів	
Тема 4. Процес управління діловими конфліктами	
4.1.Поняття управління конфліктом, внутрішні та зовнішні аспекти управління .	
4.2.Зміст процесу управління діловими конфліктами.	
4.3.Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях.	
<i>Індивідуальне завдання №3</i>	10
Тема 5. Методи та форми управління конфліктами	
5.1.Основні принципи управління конфліктами	
5.2.Основні медоти управління конфліктною ситуацією	
5.3.Методи управління конфліктами	
5.4.Переговори, як універсальний метод розв'язання конфліктів	
Тема 6. Профілактика ділових конфліктів	30
6.1.Профілактика конфліктів і її напрями	
6.2.Профілактика за стратегією управління персоналом	
6.3.Управління поведінкою особистості з метою запобігання конфліктів.	
<i>Контрольна робота за темами (1-6)</i>	
ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ	40
1.Психологія групи та робота в команді	10
<i>Захист індивідуального завдання № 1</i>	
2.Конфлікт. Поняття та структура.	5
<i>Захист індивідуального завдання № 2</i>	
3.Види конфліктів та причина їх виникнення.	5
<i>Захист індивідуального завдання № 3</i>	

Види та тематика навчальних занять	Внесок в загальну оцінку %
4.Розв'язання конфліктів. <i>Захист індивідуального завдання № 4</i>	10
5.Управління конфліктами. <i>Захист індивідуального завдання № 5</i>	5
6.Профілактика ділових конфліктів <i>Захист індивідуального завдання № 6</i>	5

5. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення

На навчальних заняттях студенти повинні мати: гаджети з можливістю підключення до Інтернету; активований акаунт університетської пошти (student.i.p.@nmu.one); перевірений доступ до платформи Moodle; програм Microsoft Office 365 (Teams, Word, Excel, Power Point).

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

Загальні критерії досягнення результатів навчання відповідають описам 6-го кваліфікаційного рівня НРК.

6.2. Здобувачі вищої освіти можуть отримати підсумкову оцінку з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань на лекційних та практичних заняттях за умови, якщо здобута середня оцінка становитиме не менше 60 балів. Під час поточного контролю лекційна частина оцінюється шляхом виконання індивідуальних завдань та контрольної роботи на тижнях контрольних заходів. Практична частина оцінюється якістю виконання індивідуальних завдань. Кожне завдання поточного контролю за лекційною та практичною частинами оцінюється за 100-бальною шкалою з подальшим усередненням їх значення.

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.

<i>Рівень, рейтингова шкала</i>	<i>Теоретична підготовка</i>	<i>Практичні уміння і навички</i>
Високий, 100-90, відмінно	Студент має глибокі, міцні і систематичні знання всіх положень теорії, може не тільки вільно сформулювати, але й	Студент самостійно розв'язує типові задачі різними способами, стандартні,

	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.	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 89-74 дуже добре, добре	Студент знає і може самостійно сформулювати основні теоретичні положення, принципи та пов'язати їх з реальними явищами, може 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.	Студент самостійно розв'язує типові (або за визначеним алгоритмом) завдання, володіє базовими 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, 73-60, 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, 59-0, 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 вмє розрізняти основні величини, вмє 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" <https://cutt.ly/IBesJEc>

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.

Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на тиждень (щонеділі) поштової скриньки на Office365.

Протягом тижнів самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота з дистанційним курсом.

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

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

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.

8. Рекомендовані джерела інформації

Основні :

1. Гарькавець С.О. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навчально-методичний посібник. / С.О. Гарькавець, Л.П. Волченко. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. – 92 с <https://dspace.snu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/c0d089ec-5c14-4c20-b605-f7048538b99b/content>

2. Трофименко А. В. Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник / А.В. Трофименко, Ю.В. Константинова. Маріуполь : МДУ, 2020. – 375 с.

https://repository.mu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2586/1/np_konfliktologiiia.pdf

3. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник 12 ник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с. <https://surl.li/nrkwdm>

Додаткові

4. Проценко Д. Управління конфліктами для потреб публічної служби: посібник і методичні рекомендації / Калениченко Т., Кисельова Т., Копіна А., Корабльова О., Проценко Д., за заг. ред. Д. Проценко. — Київ: Ваіте, 2021. — 224 с. https://www.osce.org/files/f/documents/4/b/521680_0.pdf
5. Авраменко О.О. Ділове спілкування: навч. посібник / О.О. Авраменко, Л. В. Яковенко., В. Я. Шийка. – Іван-Франківськ, «Лілея-НВ», –2015. –160 с. http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_gracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf
6. Сивогракова З. А. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. / З.А. Сивогракова., Н.В. Алексеєнко – Харків: УкрДУЗТ, 2020. – 52 с. <https://surl.li/kzljee>
7. Герасіна Л.М. Конфліктологія: загальна та юридична : підручник / Л. М. Герасіна, М.П. Требін, О.М. Сахань, В. Д. Воднік. – Харків : Право, 2021. – 224 с. <https://surl.li/blorqj>
8. Касьяненко Л. В. Стратегії ведення переговорів на підприємстві в конфліктних ситуаціях. Науковий вісник Ужгородського Національного університету. Серія міжнародні економічні відносини та світове господарство. Випуск 50. Видавничий дім «Гельветика» 2024. С.67-72 http://visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/50_2024ua/13.pdf
9. Касьяненко Л.В. Роль переговорів у вирішенні конфліктів серед персоналу для досягнення бізнес – цілей підприємства. Науково – виробничий журнал. Держава та регіони. Серія : Економіка та підприємництво. Випуск № 3 (133). Видавничий дім «Гельветика» 2024. С.64-70 http://www.econom.stateandregions.zp.ua/journal/2024/3_2024/12.pdf
10. Касьяненко Л.В. Інноваційні заходи в управлінні організаційними конфліктами на підприємстві в сучасних умовах ведення бізнесу. Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій. Інфраструктура ринку Електронний науково-практичний журнал. Випуск 77. Видавничий дім «Гельветика» 2024 С. 74-79 http://market-infr.od.ua/journals/2024/77_2024/15.pdf