



ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ТЕХНОЛОГІЙ
ІНСТИТУТ УПРАВЛІННЯ, ТЕХНОЛОГІЙ ТА ПРАВА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ І ТЕХНОЛОГІЙ



КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ


СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ
ДИСЦИПЛІНИ

Управління конфліктами

Затверджую

В.о. завідувача кафедри менеджменту,
публічного управління та адміністрування
Т.Б. Семенчук

Протокол № 1 від 29 серпня 2023 р.

Викладач	ОСИПОВА Євгенія Леонідівна Кандидат економічних наук, доцент			
Посилання профіль викладача на сайті ДУІТ	ОСИПОВА Євгенія Леонідівна			
E-mail	layretta@ukr.net			
Факультет, Кафедра	Факультет Управління і технологій Кафедра менеджменту, публічного управління та адміністрування м. Київ, вул. Івана Огієнка 7а, 19, каб. 608 телефон: +38066-129-71-43			
Консультації	Кожний понеділок з 11.00год до 11.30год за ZOOM посиланням			
Офіційна назва освітньої програми	«Публічне управління та адміністрування»			
Рівень вищої освіти	другий (магістерський)			
Галузь знань, спеціальність	28 «Публічне управління та адміністрування» 281 «Публічне управління та адміністрування»			
Статус дисципліни (обов'язкова, вибіркова)	Вибіркова			
Курс/ Семестр викладання	2/3			
Обсяг дисципліни	3 кредити ECTS / 90 загальна кількість годин			
Види та кількість аудиторних занять, денна/ заочна	Лекції – 20 години/ 4 годин Практичні заняття – 10 годин/ 4 години			
Форма контролю	Залік			
Локація та матеріально-технічне забезпечення	Аудиторія згідно з розкладом. Мультимедійний проектор, мережа Internet.			
Мова викладання	Українська			
Мета вивчення	Закладення	основ	знань	теоретико-методологічних

дисципліни	аспектів та навичок практичного використання прийомів і методів діагностування та управління конфліктами
Інтегральна компетентність	ІК. Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері публічного управління та адміністрування та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог
Загальні компетентності	ЗК702. Здатність працювати в команді, мотивувати людей та рухатися до спільної мети, бути лідером, діяти соціально відповідально та свідомо.
Спеціальні компетентності	СК01.Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти. СК10. Здатність до управління організацією та її розвитком.
Програмні результати навчання	РН08. Уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм.

ЧИМ ВАЖЛИВИЙ КУРС:

У процесі вивчення курсу здобувачі освіти ознайомляться з вітчизняним та зарубіжним досвідом використання теорії конфліктології, навчаться розробці карт конфлікту, проектів та програм забезпечення ефективного функціонування механізму управління конфліктами.

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ТЕМАМИ

Модуль 1. Управління конфліктами

Тема 1. Історична природа конфлікту. Класифікація та структура конфліктів

Сутність конфлікту. Соціальна природа конфлікту та основні етапи її розвитку. Психологічна природа конфлікту та основні етапи її становлення. Теорії Л. Козера, Р. Дарендорфа, Г. Зіммела. Теорії Е. Едісона, З. Фрейда. Класифікація конфліктів за причинами виникнення. Класифікація конфліктів за предметом. Класифікація конфліктів за змістом. Класифікація виробничих конфліктів. Основні етапи розвитку конфлікту. Складові структури конфлікту. Особливості перебігу виробничих конфліктів, конфліктів в організаціях, групових та між групових конфліктів. Післяконфліктний синдром. Особливості конфліктув транспортних компаніях, причини його виникнення. Роль конфліктівв транспортних компаніях у трудових стосунках.

Тема 2. Роль внутрішньоособистісного конфлікту в управлінні конфліктами

Суть та види внутрішньоособистісних конфліктів. Способи запобігання та подолання внутрішньоособистісних конфліктів. Методи самоаналізу. Умови виникнення внутрішньоособистісних конфліктів. Причини внутрішньоособистісних конфліктів. Вплив внутрішньоособистісних конфліктів на продуктивність праці та ефективність діяльності підприємства. Позитивні та негативні наслідки внутрішньоособистісного конфлікту.

Тема 3. Міжособистісні конфлікти

Суть та види міжособистісних конфліктів. Причини виникнення міжособистісних конфліктів. Особливості міжособистісних конфліктів. Причини факторів міжособистісних конфліктів. Поведінка людини в конфліктних ситуаціях: уникнення, діалог, боротьба. Психологічний вплив у міжособистісних стосунках. Способи протистояння психологічному впливу. Методи подолання та запобігання міжособистісним конфліктам.

Тема 4. Роль керівника в управлінні організаційними конфліктами

Особливості управлінського спілкування: типи особистостей в управлінському спілкуванні, закономірності міжособових стосунків, принципи управлінського спілкування, моральні аспекти управлінських рішень. Методики визначення особистісних якостей співробітника: анкетування, соціометрія, тестування та ін. Культурно-виробничий потенціал працівника. Психологізація управління. Компоненти управлінських дій. Духовна культура та моральні якості керівника. Прояви культури керівника в моделях його поведінки у виробничому процесі.

Тема 5. Правове та культурне регулювання організаційних конфліктів

Основи трудового законодавства. Кодекс Законів про працю. Закон України «Про оплату праці». Закон України «Про відпустки». Особливості галузевого законодавства. Права та обов'язки працівників. Трудова дисципліна. Правове врегулювання конфліктних ситуацій на підприємствах. Наслідки правопорушень. Захист прав працівників. Профспілки та їх роль у вирішенні конфліктів в транспортних компаніях. Наукова організація праці. Системне використання особистісних та групових якостей персоналу. Горизонтальні та вертикальні системи організації праці та виробництва. Контекстуальні навички персоналу як елемент організаційної культури. Культура умов праці та її безпека. Соціально-економічні, організаційно-технічні, психофізіологічні, санітарно-гігієнічні умови праці.

Тема 6. Прогнозуванні і профілактика організаційних конфліктів

Суть та складові прогнозування конфліктів в органах публічної влади. Технологія запобігання конфліктів. Поради щодо безконфліктного спілкування. Конфліктогени та їх роль у провокуванні конфліктних ситуацій. Типи конфліктних особистостей. Способи і прийоми впливу на поведінку опонента у конфліктних ситуаціях. Стресостійкість як засіб запобігання конфліктів: суть та фази стресу

Тема 7. Методи управління організаційними конфліктами

Стилі поведінки у конфліктних ситуаціях: стиль конкуренції, стиль уникнення, стиль пристосування, стиль співробітництва, стиль компромісу. Способи розв'язання конфліктів в транспортних компаніях. Умови вирішення конфліктів в транспортних компаніях. Технології компромісу і співробітництва: техніка ПРІНС, техніка «Торг», техніка принципів переговорів, техніка відкритої розмови, техніка «Участь третьої сторони».

Тематика практичних занять:

Практична робота №1. Психологічна природа конфлікту та основні етапи її становлення.

Практична робота №2. Способи запобігання та подолання внутрішньоособистісних конфліктів.

Практична робота №3. Поведінка людини в конфліктних ситуаціях: уникнення, діалог, боротьба. Психологічний вплив у міжособистісних стосунках.

Практична робота №4. Особливості управлінського спілкування: типи особистостей в управлінському спілкуванні.

Практична робота №5. Суть та складові прогнозування та запобігання конфліктам в органах публічної влади.

Приклади практичних завдань:

Ситуаційне завдання:

Описати кризову ситуацію, в який ви опинились, скласти карту конфлікту, запропонувати шляхи вирішення конфлікту.

Приклад тестового завдання:

Сторони конфлікту -це:

- а) Конкретні форми прояву і результати конфлікту;
- б) Суб'єкти соціальної взаємодії, що знаходяться в стані конфлікту;
- в) Стрес, фрустрація, криза, конфлікт;
- г) Сфера виникнення і прояву конфлікту.

Для стимулювання науково-дослідницького й творчого інтересу здобувачів вищої освіти і здобуття ними навичок наукової діяльності вони залучаються до виконання додаткових видів робіт в певних проєктах, ця діяльність враховується при підведенні підсумків роботи здобувачів вищої освіти у семестрі. Так, наприклад, здобувачам вищої освіти може бути запропоновано виконання рефератів за темами дисципліни «Управління конфліктами» у вигляді презентацій та захистити її на практичному занятті. Найкращі рекомендуються до виступу на науково-практичній конференції.

Орієнтована тематика:

- 1. Методи управління внутрішньоособистісними конфліктами.
- 2. Причини та шляхи вирішення конфліктів у трудових колективах.
- 3. Міжособистісні конфлікти та їх типологія.
- 4. Порівняння групових та міжгрупових конфліктів та методів їх розв'язання.
- 5. Роль лідера у вирішенні групового конфлікту.
- 6. Картографія між групового виробничого конфлікту.
- 7. Прогнозування конфліктних ситуацій.
- 8. Стратегії, принципи та моделі попередження конфліктів: пом'якшення, трансформація, усунення.
- 9. Моделі перетворення конфліктних ситуацій у творчі можливості для самореалізації.
- 10. Аналіз чинників, що зумовлюють виникнення конфліктів у виробничих підрозділах.
- 11. Модель групової поведінки Д. Хоманса.
- 12. Моделі поведінки менеджера для зниження рівня конфліктності в організації.
- 13. Аналіз технологій компромісу та їх можливих меж.
- 14. Технології співробітництва в конфліктних ситуаціях.
- 15. Технології принципів переговорів та «участі третьої сторони».

ОЦІНЮВАННЯ

Форми поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль – 100 балів
КРИТЕРІЙ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ	
Підсумкові бали з навчальної дисципліни визначаються як сума балів, отриманих здобувачем протягом семестру.	

Відвідування лекцій:

За відвідування кожної лекції нараховується 2 бали (до 20 балів).

Практичні заняття:

Оцінюються за активністю здобувачів освіти на заняттях, їх відповідями, доповідями та

ступенем залученості у дискусії. Максимальна сума становить 16 балів за кожне заняття (до 80 балів).

Самостійна робота

Написання та захист реферату (тематика погоджується із викладачем курсу) у вигляді доповіді та/або презентації оцінюються до 10 балів.

Здобувач отримує підсумкову оцінку за результатами поточного контролю шляхом накопичення балів. Максимальна кількість балів, яку може отримати здобувач, становить 100.

Додаткові бали до поточного контролю здобувач освіти може отримати, пройшовши навчальний курс у вигляді неформальної освіти з отриманням сертифікату в межах предмету вивчення дисципліни та пройшовши процедуру визнання згідно Положення про визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті здобувачами вищої освіти ДУІТ.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS			
Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно («зараховано»)	A	«Відмінно» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні в повному обсязі, відмінна робота без помилок або з однією незначною помилкою.
82-89	Добре («зараховано»)	B	«Дуже добре» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального, робота з двома – трьома незначними помилками
75-81		C	«Добре» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками, робота з декількома незначними помилками, або з однією – двома значними помилками
64-74	Задовільно («зараховано»)	D	«Задовільно» - теоретичний зміст курсу освоєний не повністю, але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань, містять помилки, робота з трьома значними помилками
60-63		E	«Достатньо» - теоретичний зміст курсу освоєний частково, деякі практичні навички роботи не сформовані, частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані, або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального, робота, що задовольняє мінімум критеріїв оцінки
35-59	Незадовільно («не зараховано»)	FX	«Умовно незадовільно» теоретичний зміст курсу освоєний частково, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених програм навчання, навчальних завдань не виконано, або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання

		навчальних завдань (з можливістю повторного складання), робота що потребує доробки
1-34	F	«Безумовно незадовільно» теоретичний зміст курсу не освоєно, необхідні практичні навички роботи не сформовані, всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки, додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до значимого підвищення якості виконання навчальних завдань, робота, що потребує повної переробки

ІНФОРМАЦІЙНО- МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Методичне забезпечення:

1. Силабус навчальної дисципліни.
2. Електронні ресурси бібліотеки ДУІТ: <https://library.duit.in.ua>.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Базова:

1. Жаворонкова Г. В. Управління конфліктами: текст лекцій: навч. посібник. К: Кондор, 2010. 170 с.
2. Жаворонкова Г.В. Скібіцький О.М., Сівашенко Т.В., Туз О.І. Управління конфліктами Навч. пос. - К.: Кондор, 2010. 172 с.
3. Гірник А.М., Бобро А.Ю. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження К. Основи. 2008. 344 с.
4. Русинка І.І Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами К.: Професіонал. 2007. 278 с.
5. Прибутко П. С. Конфліктологія : навчальний посібник К.: КНТ, 2010. 136 с.
6. Психологія вирішення конфліктів Х.-К.: 2016. ТОВ «Р.И.Ф». 122 с.
7. Пірен М.І. Конфліктологія. Київ. МАУП. 2013. 360 с.

Додаткова інформація

Детальнішу інформацію щодо методів навчання, форм оцінювання, самостійної роботи та повного списку літератури наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни.

ПОЛІТИКА ДИСЦИПЛІНИ

Щодо академічної доброчесності

Дотримання академічної доброчесності засновується на ряді положень та принципів академічної доброчесності, що регламентують діяльність здобувачів вищої освіти та викладачів ДУІТ:

[Кодекс академічної доброчесності Державного університету інфраструктури та технологій](#)

[Положення про систему забезпечення академічної доброчесності у Державному університеті та технологій](#)

[Положення про Комісію з академічної доброчесності у ДУІТ та Комісію з етики та управління конфліктами у сфері академічної доброчесності у ДУІТ](#)

Порушення [Кодексу академічної доброчесності ДУІТ](#) є серйозним порушенням, навіть якщо воно є ненавмисним.

Списування під час контрольних заходів заборонені.

Усі письмові роботи, виконані в електронному вигляді (реферати), перевіряються на наявність плагіату згідно з [Положенням про порядок перевірки навчальних, кваліфікаційних,](#)

науково-методичних наукових та інших робіт на наявність ознак академічного плагіату у ДУІТ.
У випадках виявлення порушення – реагування відповідно до Кодексу академічної доброчесності ДУІТ.

Щодо відвідування

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування, індивідуальний графік тощо) навчання може відбуватися в он-лайн (або змішаній) формі за погодженням із деканом факультету.

Неформальна освіта

Можливість зарахування результатів неформальної освіти регламентується «Положенням про визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті здобувачами вищої освіти ДУІТ».