



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 в
організації

Затверджено:
Протокол засідання кафедри
менеджменту, публічного
управління та адміністрування
№ 1 від 29 серпня 2022 р.
В.о. завідувача кафедри МПУА
Т.Б. Семенчук



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 кафедри менеджменту, публічного управління та адміністрування м. Київ, вул. Івана Огієнка, 19, каб. 608 телефон: +38066-451-23-32
Консультації	Кожен понеділок та середа з 11.00 до 13.00 м. Київ, вул. Івана Огієнка, 19, каб. 608 або за ZOOM посиланням
Офіційна назва освітньої програми	Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Галузь знань, спеціальність	07 «Управління та адміністрування» 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
Статус дисципліни (обов'язкова, вибіркова)	Цикл дисциплін професійної підготовки, вибіркова
Курс/ Семестр викладання	4/7
Обсяг дисципліни	4 кредитів ECTS / 120 загальна кількість годин
Види та кількість аудиторних занять, денна/ заочна	Лекції – 24 години/ 8 годин Практичні заняття – 20 годин/ 4 години
Форма контролю	Залік
Локація та матеріально- технічне	Аудиторія згідно з розкладом. Мультимедійний проектор, мережа Internet.

забезпечення	
Мова викладання	Українська
Мета вивчення дисципліни	Формування у здобувачів здатності використовувати знання щодо типології, причин виникнення конфліктів та стратегій поведінки у конфліктах; здатності застосовувати знання щодо ролі посередництва у розв'язанні конфліктів; здатності використовувати традиційні методи і технології у подоланні та профілактиці конфліктів; здатності прогнозувати зміни і динаміку перебігу конфліктів.
Інтегральна компетентність	ІК. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та проблеми у сферах підприємницької, торговельної та біржової діяльності або в процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів організації і функціонування підприємницьких, торговельних, біржових структур і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.
Загальні компетентності	ЗК7 . Здатність працювати в команді.
Спеціальні (фахові) компетентності	СК7. Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.
Програмні результати навчання	ПРН6. Вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягати професійних цілей.

ЧИМ ВАЖЛИВИЙ КУРС:

Курс дає можливість здобувачам ознайомитись з вітчизняним та зарубіжним досвідом використання теорії конфліктології, навчити розробці карт конфлікту, проектів та програм забезпечення ефективного функціонування механізму управління конфліктами.

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ТЕМАМИ

Модуль 1. УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Змістовий модуль 1. УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Тема 1. Становлення і розвиток конфліктології.

Конфлікт: поняття і предмет вивчення.

Уявлення про конфлікт і еволюція поняття. Конфлікт як предмет дослідження. Конфлікт як предмет вивчення психології конфлікту та конфліктології.

Тема 2. Природа та сутність конфлікту.

Конфлікт як вид критичних ситуацій. Багатогранність конфлікту. Джерела, причини та функції конфліктів.

Тема 3. Феноменологія і аналіз конфлікту.

Виникнення конфліктних відносин і ситуацій. Аналіз структурних елементів конфлікту. Особливості сприйняття конфліктної ситуації. Прояви і типологія конфліктів. Динаміка конфлікту: основні періоди розвитку і ескалації.

Тема 4. Психологічні причини конфліктів.

Протиріччя як джерело конфліктів. Особистісні причини конфліктів. Організаційно-управлінські причини конфліктів. Міжособистісна перцепція як причина конфліктів. Низька конфліктологічна компетентність як причини конфліктів. Маніпуляції як причини конфліктів.

Тема 5. Типології конфліктних особистостей.

Типології конфліктних особистостей. Типовий стереотип поведінки особистості у конфлікті пов'язаний з акцентуаціями характеру. Особливості конфліктної поведінки у представників різних стилів мислення.

Тема 6. Поняття внутрішньоособистісного конфлікту.

Внутрішньоособистісний конфлікт: □ особливості □ види, □ моделі поведінки та подолання. Умови, шляхи і способи подолання внутрішніх конфліктів.

Тема 7. Конфлікти у міжособистісних відносинах.

Види і причини конфліктів у міжособистісній взаємодії. Незадовільність потреб як джерело конфліктної протидії. Конструктивна і деструктивна функція міжособистісних конфліктів. Стадії, стратегії і тактики протидії у міжособистісних конфліктах.

Тема 8. Превентивна психологія конфлікту.

Психодіагностика як засіб прогнозування конфлікту. Особливості та зміст превентивної психології конфлікту. Подолання конфліктогенів спілкування. Психологічні шляхи зниження рівня конфліктності особистості.

Тема 9. Психологія управління конфліктами.

Психологічний контекст управління конфліктами. Вибір стилю поведінки учасників як умова і засіб вирішення конфлікту. Технології конструктивного спілкування та раціональної поведінки у конфліктах. Посередництво як сучасна психотехнологія вирішення конфліктів.

Тема 10. Техніка ведення переговорів.

Методи ведення переговорів. Класифікація питань, які виникають в ході переговорів. Підведення підсумків переговорів.

Практичні заняття курсу передбачають виконання ситуаційних, тестових та інших завдань, опитування та дискусії за темами, короткі виступи та презентації з тематики дисципліни.

Тематика практичних занять:

Тема 1. Становлення і розвиток конфліктології.

Тема 2. Природа та сутність конфлікту.

Тема 3. Феноменологія і аналіз конфлікту.

Тема 4. Психологічні причини конфліктів.

Тема 5. Типології конфліктних особистостей.

Тема 6. Поняття внутрішньоособистісного конфлікту.

Тема 7. Конфлікти у міжособистісних відносинах.

Тема 8. Превентивна психологія конфлікту.

Тема 9. Психологія управління конфліктами.

Тема 10. Техніка ведення переговорів.

Практичні заняття курсу передбачають виконання ситуаційних, тестових та інших завдань, опитування та дискусії за темами, короткі виступи та презентації з тематики дисципліни.

Приклади практичних завдань:

Побудувати карту конфлікту

Зробити аналіз конфліктної ситуації

Завдання для обговорення:

Конфлікт як вид критичних ситуацій. Багатогранність конфлікту. Джерела, причини та функції конфліктів.

Приклад тестового завдання:

Мета ділового спілкування:

а) використання невербальних елементів поведінки.

б) говорити так, щоб тебе почули;

- в) обмін інформацією, розуміння та сприйняття один одного, ефективна взаємодія;
- г) викликати довіру, зацікавити співрозмовника,

Індивідуальні завдання

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

Орієнтована тематика:

1. Передумови становлення конфліктології як науки.
2. Характеристики конфлікту як соціального феномену.
3. Підстави класифікації конфліктів.
4. Теоретичні пояснення виникнення конфліктів.
5. Теоретичні пояснення управління конфліктами.
6. Конфлікти і конкуренція у суспільстві.
7. Структура конфлікту.
8. Стадії розвитку конфлікту.
9. Теорії поведінки особистості у конфлікті.
10. Теорії поведінки груп у конфлікті.
11. Методи діагностики конфліктів.
12. Аналіз конфлікту та конфліктологічна експертиза.
13. Поведінка особистості у конфліктній ситуації.
14. Сила та насильство.
15. Стратегії поведінки в конфлікті.
16. Управління конфліктами як технології.
17. Методи профілактики конфліктів в організації.
18. Дефіцит комунікацій як підстава виникнення конфліктів.
19. Ефективні комунікації як засіб превенції конфліктів.
20. Ефективні комунікації як засіб управління конфліктами.
21. Образ конфлікту.
22. Роз'єднуючі та об'єднуючі чинники.
23. Управління груповими процесами.
24. Підготовка і прийняття раціонального управлінського рішення у конфліктній ситуації.
25. Переговори як засіб управління конфліктами.
26. Контекст переговорів.
27. Моделі переговорного процесу.
28. Компромісні та консенсусні переговори.
29. «Гарвардська модель» переговорів.
30. Посередництво як консультативно-переговорна практика.

Індивідуальні види робіт можуть бути змінені та доповнені за ініціативою викладача або здобувача освіти (за погодженням із викладачем).

ОЦІНЮВАННЯ

Форми поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль – 100 балів
КРИТЕРІЇ 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 24 балів).

Практичні заняття:

Оцінюються за активністю здобувачів освіти на заняттях, їх відповідями, доповідями та Оцінюються за активністю здобувачів освіти на заняттях, їх відповідями, доповідями та ступенем залученості у дискусії. Максимальна сума становить 6,6 балів за кожне заняття (до 66 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		Е	«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. Робоча програма навчальної дисципліни.
2. Силабус навчальної дисципліни.
3. Посилання на Google Classroom: [Управління конфліктами в організації](#)
4. Електронні ресурси бібліотеки ДУІТ: <https://library.duit.in.ua>.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. — К.: МАУП, 2003. — 360 с.
2. Нагаєв В. М. Конфліктологія. Навч. посіб. — К.: Центр навч. літ., 2004. — 198 с.
3. Гірник А.М. Основи конфліктології: навч. посібник для студ. вищих навч. закладів / А. М. Гірник. — Київ : Києво-Могилянська акад., 2010. — 222 с.
4. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. — Х. : Право, 2012. — 128 с.
5. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. — К.: Професіонал, 2007. — 416 с.
6. Грабовська С., Равчина Т. Конфлікти без насильства. Посібник. — Львів, 2003. — 276 с.
7. Конфліктологічна експертиза: теорія і методика. — К., 1999. — 100 с.
8. Примуш М. В. Конфліктологія: Навчальний посібник. — К. Професіонал, 2006. — 288 с.
9. Гірник А. М. Управління конфліктом (соціально-психологічний аспект). — Світ безпеки. — 2006. — № 9. — С. 27-44.
10. Гірник А. М. Як досягти успіху у переговорах? — Хмельницький, 2012. — 125 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 онлайн (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](#)».