

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Херсонський державний університет**  
**Кафедра економіки, менеджменту та адміністрування**

**Conflict Management (Управління конфліктами)**

**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**

**навчальної дисципліни вільного вибору  
для всіх спеціальностей першого бакалаврського рівня**

**Херсон  
2020 рік**

## **Програма розроблена**

Казаковою Тетяною Сергіївною, доцентом кафедри економіки, менеджменту та адміністрування

### **Рецензенти:**

1. Орленко О.В., завідувач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, доктор економічних наук, доцент.

2. Гончаренко І.В., професор кафедри публічного управління та адміністрування і міжнародної економіки Миколаївського національного аграрного університету, доктор економічних наук, професор.

### **Затверджена**

Вченою радою ХДУ

Протокол №\_\_від\_\_\_\_\_р.

### **Погоджено**

НМР ХДУ

Протокол №\_\_від\_\_\_\_\_р.

**Схвалено** НМР факультету \_\_\_\_\_

Протокол №\_\_від «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_р.

Голова НМР факультету \_\_\_\_\_

(\_\_\_\_\_).

(підпис, ПІБ)

**Розглянута** на засіданні кафедри \_\_\_\_\_

Протокол №\_\_від «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_р.

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

(підпис, ПІБ)

## ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Conflict Management» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів з Менеджменту.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є конфлікт як соціальне явище.

**Міждисциплінарні зв'язки:** Дисципліна «Conflict Management» викладається в контексті вивчення дисциплін «Менеджмент», «Тайм-менеджмент», «Конфліктологія», «Управління персоналом».

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

1. Conflict and its features (Ознаки конфлікту).
2. Warning and conflict resolution (Попередження та регулювання конфліктної ситуації).

### **2. Мета та завдання навчальної дисципліни**

2.1. **Мета** викладання дисципліни «Conflict Management» - надання майбутнім фахівцям знання необхідних теоретичних основ про природу конфліктів, методичних рекомендацій, практичних навичок у їх вирішенні, вироблення вмінь контролювати конфліктну ситуацію, ефективно управляти конфліктами в організаціях та прагматично їх використовувати задля реалізації власних цілей.

2.2 Основним **завданням** вивчення дисципліни «Conflict Management» є забезпечення необхідного рівня знань і практичних навичок міжособистісної взаємодії, розвинути здатність свідомо і соціально відповідально діяти на основі етичних принципів, аналізувати і вирішувати завдання в сфері регулювання економічних і соціально-трудова відносин, набути навичок застосування основної техніки ділового спілкування в процесі управління підприємствами, організаціями, установами і демонструвати здатність виявляти і конструктивно вирішувати конфлікти в трудовому колективі.

### 2.3. Програмні компетентності та результати навчання

Після успішного завершення дисципліни здобувач формуватиме наступні програмні компетентності та результати навчання:

Інтегральна компетентність – здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.

Загальні компетентності:

ЗК3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.

ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ЗК5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

Фахові компетентності:

ФК9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань

ФК11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління

ФК14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності

Програмні результати навчання:

ПРН4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень

ПРН11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації

ПРН14. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 32 годин, 1 кредит ЄКТС.

### **3. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

#### **Змістовий модуль 1 Conflict and its features**

##### **ТЕМА 1. Science behind workplace conflicts**

Subject and tasks of "conflictology", Principles of conflictology, Conflict, signs of conflict

*Основна література до змістового модуля: 1,2,4,9*

*Додаткова література до змістового модуля: 1,4*

##### **ТЕМА 2. Understanding Human Behaviour**

Types of behavior of a person in a conflict situation, Factors of conflict behavior, The main stages of the conflict

*Основна література до змістового модуля: 1,2,4*

*Додаткова література до змістового модуля: 1,4*

##### **ТЕМА 3. Different Personality Types in conflicts**

Conflicting types of personalities, Conflict-free personality type

*Основна література до змістового модуля: 1,2,5,7*

*Додаткова література до змістового модуля: 1,4*

##### **ТЕМА 4. Conflict Management Styles**

Style of competition; style of evasion; style of adaptation; style of cooperation; style of compromise

*Основна література до змістового модуля: 1,2,10*

*Додаткова література до змістового модуля: 1,5*

#### **Змістовий модуль 2. Warning and conflict resolution**

##### **ТЕМА 5. Conflict Management Strategies and Methods**

Intrapersonal methods; Structural methods; Method of coercion; The method of compromise; Smoothing method; The method of cooperation; Interpersonal or behavioral styles

*Основна література до змістового модуля: 2,4,5,7*  
*Додаткова література до змістового модуля: 1,4*

**ТЕМА 6. Workplace Conflicts**

Accept the fact of conflict; Discuss the situation; Listen carefully to everyone;  
Find points of agreement; Be impartial; Solve the problem quickly and completely

*Основна література до змістового модуля: 2,4,5,7*  
*Додаткова література до змістового модуля: 1,4*

**ТЕМА 7. Working with difficult people**

1. Competition
2. Adaptation
3. Removal
4. Compromise
5. Fighting
6. Cooperation

*Основна література до змістового модуля: 1 -6*  
*Додаткова література до змістового модуля: 1,4*

#### 4. Рекомендована література

##### *Основна література*

1. Conflict management (review) Режим доступу: [http://www.ahra.org/AM/Downloads/OI/qc/RM365\\_p14-23\\_Features.pdf](http://www.ahra.org/AM/Downloads/OI/qc/RM365_p14-23_Features.pdf)
2. Conflict management. Режим доступу: [https://www.academia.edu/8253283/Literature\\_Review\\_Re\\_Conflict\\_Management](https://www.academia.edu/8253283/Literature_Review_Re_Conflict_Management)
3. Conflict management styles. Режим доступу: <https://www.valamis.com/hub/conflict-management-styles>
4. Вербець В.В., Субот О.А., Христюк Т.А. Соціологія: Навчальний посібник [Електронний ресурс]. – К.: КОНДОР, 2009.- 550. Режим доступу: <https://pidruchniki.com/1584072012681/sotsiologiya/sotsiologiya>
5. Гришина Н. В. Психологія конфлікту: навчальний посібник [Електронний ресурс] Н.В. Гришина / 2 вид. —2008. — 544 с: Режим доступу: 81 [http://univer.nuczu.edu.ua/tmp\\_metod/637/N.\\_V.\\_Grishina,\\_Psihologiya\\_konflikta\\_.pdf](http://univer.nuczu.edu.ua/tmp_metod/637/N._V._Grishina,_Psihologiya_konflikta_.pdf)
6. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту: навчальний посібник [Електронний ресурс] Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц – К.:Каравела, 2017. – 304с. Режим доступу: [https://pidruchniki.com/15280307/psihologiya/tipologiya\\_konfliktiv](https://pidruchniki.com/15280307/psihologiya/tipologiya_konfliktiv)
7. Ємільянов С.М. Управління конфліктами в організації: підручник для вищих навчальних закладів [Електронний ресурс] С.М. Ємільянов вид. 2 / 2017. -262 с. Режим доступу: <http://studentam.net.ua/content/view/4095/86/>
8. Кібанов А.Я., Ворожейкін І.Е., Захаров Д.К., Конвалова В.Г. Конфліктологія: підручник. А.Я. Кібанов, І.Е.Ворожейкін, Д.К. Захаров, В.Г. Конвалова —2-вид. і доп. —ІНФРА-М., 2009. —301с. 82
9. Примуш М.В. Конфліктологія: навчальний посібник [Електронний ресурс] М.В. Примуш – вид. Професіонал. 2006. – 288с. Режим доступу: [https://pidruchniki.com/10810806/psihologiya/sposobi\\_poperedzhennya\\_virishennya\\_konfliktiv](https://pidruchniki.com/10810806/psihologiya/sposobi_poperedzhennya_virishennya_konfliktiv)
10. Скібіцька Л.І., Конфліктологія: навчальний посібник [Електронний ресурс] - Київ.: Центр учбової літератури, 2007. - 384 с. Режим доступу: [http://pfor.com/book\\_359\\_glava\\_5\\_1.1\\_Zagalne\\_ponjattja\\_pro\\_kon.html](http://pfor.com/book_359_glava_5_1.1_Zagalne_ponjattja_pro_kon.html)

##### *Додаткова література*

1. Березка С.В., Карпенко Т.В., Теоретичний аналіз наукових досліджень проблеми агресивної поведінки у педагогічній літературі // [Електронний ресурс] Young Scientist 2017 Режим доступу: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/10.1/16.pdf>
2. Дудіна В.І., Смірнова Є.Е., Методологія і методи соціологічного дослідження Методология и методы социологического исследования: Підручник [Електронний ресурс] - СПб:СПбГУ, 2014. – 388с. Режим доступу: [https://studref.com/417982/sotsiologiya/gayd\\_fokus\\_gruppy](https://studref.com/417982/sotsiologiya/gayd_fokus_gruppy)

3. Коноваленко В., Коноваленко М., Соломатін О. , Психологія управління персоналом: навчальний посібник [Електронний ресурс] В.Коноваленко, М.Коноваленко, О. Соломатін / вид. Юрайт 2014. – 480с. Режим доступу: [https://pidruchniki.com/18340719/psihologiya/klasifikatsiya\\_konfliktiv\\_prichini\\_vini\\_knennya\\_metodi\\_virishennya\\_konfliktiv](https://pidruchniki.com/18340719/psihologiya/klasifikatsiya_konfliktiv_prichini_vini_knennya_metodi_virishennya_konfliktiv)
4. Микитюк О.А., Конфлікт в організації – стаття [Електронний ресурс] Сучасні проблеми управління людськими ресурсами Режим доступу: <https://cyberleninka.ru/article/v/konflikty-v-organizatsii-2> 83
5. Хасан Б.І., Сергоманов П.Л. Психологія конфлікту і переговори: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів [Електронний ресурс] Б.І.Хасан, П.Л.Сергоманов, 3 вид., стер. М.: Академія, 2007; Режим доступу: [http://www.academia.moscow.ru/ftp\\_share/\\_books/fragments/fragment\\_7015.pdf](http://www.academia.moscow.ru/ftp_share/_books/fragments/fragment_7015.pdf)



## 5. Форма підсумкового контролю успішності навчання: залік

Система оцінювання та вимоги: форма (метод) контрольного заходу та вимоги до оцінювання програмних результатів навчання

Модуль 1. Conflict and its features - максимальна кількість балів за цей модуль 40

Форма (метод) контрольного заходу, критерії оцінювання та бали

Практичні завдання – 30 балів

Практична робота за перший модуль 1 –10 балів

Модуль 2. Warning and conflict resolution - максимальна кількість балів за цей модуль 60

Форма (метод) контрольного заходу, критерії оцінювання та бали

Практичні завдання – 40 балів

Практична робота за другий модуль 1 –20 балів

Студенти можуть отримати до 10% бонусних балів за виконання самостійних робіт, підготовці презентації англійською мовою з усьмим представленням.

Якість вивчення навчальної дисципліни «Conflict Management» оцінюється за модульно-рейтинговою системою, що складається з 2 модулів. Результати навчальної діяльності студентів оцінюються за 100-бальною шкалою. Критерії оцінювання навчальних досягнень студентів при складанні екзамену та заліку відображені відповідно в табл. 1 та 2.

*Таблиця 1*

### Критерії оцінювання навчальних досягнень студентів при складанні екзамену

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Складено
82-89	B	
74-81	C	
64-73	D	
60-63	E	
35-59	FX	Не складено з можливістю повторного складання
0-34	F	Не складено з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

**Критерії оцінювання навчальних досягнень студентів  
при складанні заліку**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Зараховано
82-89	B	
74-81	C	
64-73	D	
60-63	E	
35-59	FX	Не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	Не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

**5. Засоби діагностики успішності навчання:** тестування, усне та письмове опитування, співбесіда, виконання практичних завдань.

Для здійснення поточного контролю використовується:

- метод усної перевірки знань: індивідуальне, фронтальне та ущільнене (комбіноване) усне опитування на практичних заняттях;

- метод письмового контролю: письмовий експрес-контроль, вирішення практичних завдань;

- метод тестового контролю: перевірка знань та умінь студентів, здобутих під час роботи на аудиторних заняттях та у процесі самостійної роботи;

- метод самоконтролю, який полягає в усвідомленому регулюванні студентом своєї діяльності задля забезпечення таких її результатів, які б відповідали поставленим цілям, вимогам, нормам, правилам, зразкам.

Для здійснення модульного контролю використовується:

- метод письмового контролю: виконання модульних контрольних робіт у формі «теоретичні питання, практичні завдання»;

- метод тестового контролю: перевірка знань та умінь студентів за допомогою тестів.

Для здійснення підсумкового контролю використовується:

- метод письмового контролю: письмовий екзамен/залік;

- метод тестового контролю: перевірка знань та умінь студентів за допомогою тестів, як частини встановленого завдання.