

| | |
|---|---|
| Назва дисципліни | Управління конфліктами |
| Загальна кількість кредитів та кількість годин для вивчення дисципліни | 3 кредити / 90 годин |
| Вид підсумкового контролю | залік |
| Викладач (і) | Поляк Катерина Юріївна |
| Профайл викладача (ів) на сайті кафедри, в соцмережі | http://rshu.edu.ua/121-personalii/1234-poliakkateryna-yuriiivna |
| E-mail викладача: | kateryna.poliak@rshu.edu.ua |
| Мова викладання | Українська |
| Консультації | Очні консультації: на кафедрі згідно з графіком консультацій |

Цілі навчальної дисципліни

Мета: набуття студентами практичних навичок у діагностуванні різноманітних конфліктів, вирішенні конфліктів найефективнішим шляхом та вмінь контролювати конфліктну ситуацію, а також вмінь позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

Завданнями навчальної дисципліни є: - аналіз конфліктних ситуацій, визначення їх причин та можливих наслідків; - визначення стратегії подолання конфліктного загострення ситуації в групах, на виробництві, в управлінській діяльності керівників; - розроблення психологічних прийомів вирішення конфліктів; - розробка та впровадження заходів з профілактики виникнення конфліктних ситуацій.

Згідно з вимогами Стандарту вищої освіти за спеціальністю 075 Маркетинг та освітньо-професійної програми «Маркетинг» РДГУ дисципліна забезпечує набуття здобувачами вищої освіти таких загальних та фахових компетентностей.

Загальні компетентності:

ЗК5. Навички міжособистісної взаємодії.

Фахові компетентності:

СК6. Здатність обирати і застосовувати ефективні засоби управління маркетинговою діяльністю ринкового суб'єкта на рівні організації, підрозділу, групи, мережі.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен:

Р4. Вміти розробляти стратегію і тактику маркетингової діяльності з урахуванням крос-функціонального характеру її реалізації.

Р8. Використовувати методи міжособистісної комунікації в ході вирішення колективних задач, ведення переговорів, наукових дискусій у сфері маркетингу.

Р10. Обґрунтовувати маркетингові рішення на рівні ринкового суб'єкта із застосуванням сучасних управлінських принципів, підходів, методів, прийомів.

Р14. Формувати маркетингову систему взаємодії, будувати довгострокові взаємовигідні відносини з іншими суб'єктами ринку.

Передумови вивчення дисципліни для формування програмних результатів навчання та компетентностей

Ефективність засвоєння змісту дисципліни «Управління конфліктами» значно підвищиться, якщо здобувач вищої освіти попередньо опанував матеріали дисципліни «Тайм-менеджмент».

Мотивація здобувачів вищої освіти полягає:

- формування почуття задоволення від пізнання нового;
- усвідомлення розширення власних перспектив у плані знайомства з дійсністю, відкриття невідомих сторін оточуючої дійсності – закономірностей творчості;
- формування стійкої тенденції до продовження креативної діяльності;

- вузькі соціальні мотиви (прагнення отримати схвалення, посісти гідне місце в соціальній групі, підтвердити свій статус, підвищити рівень креативності, артистизму);
- мотиви соціального співробітництва, спілкування з іншими людьми упродовж здобуття вищої освіти.

Спільна (групова) діяльність здобувачів вищої освіти при вивченні дисципліни «Управління конфліктами» може бути:

- 1) за рівнем навчальних можливостей здобувачів – гомогенною та гетерогенною;
- 2) за особливостями розподілу навчальних завдань – однорідною, диференційованою, кооперованою, індивідуально груповою;
- 3) за часом функціонування – пролонгованою та локальною.

Самостійна діяльність здобувачів вищої освіти при вивченні курсу передбачає:

- підготовку до аудиторних занять та опрацювання матеріалу практичних робіт;
- вивчення окремих тем або питань змістового модуля, які у Робочій програмі винесено на самостійне опрацювання;
- виконання диференційованих завдань;
- підготовку рефератів та реферативних повідомлень, виступів на заняттях;
- виконання завдань для самоконтролю, що передбачає розв'язання практичних завдань, проходження тестів, відповідей на питання тощо;
- виконання творчих завдань, передбачених дисципліною.

Перелік тем

| |
|--|
| 1. Система управління конфліктами в організації. |
| 2. Діагностика конфлікту і коригування поведінки його учасників. |
| 3. Прогнозування розвитку конфліктів. |
| 4. Управління стресами в конфліктній ситуації. |
| 5. Вирішення конфлікту: методи, тактики. |
| 6. Прийняття рішень у конфлікті. Стратегія конфлікту. |
| 7. Управління наслідками конфлікту. |

Рекомендована література та інформаційні ресурси

Базова

1. Берлач, А. І. Конфліктологія [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А. І. Берлач, В. В. Кондрюкова. - К. : Університет "Україна", 2007. - 204 с.
2. Герасімова, Н. Є. Конфліктологія [Текст] : практикум / Н. Є. Герасімова. - Черкаси : Видавництво ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2008. - 92 с.
3. Гірник, А. М. Основи конфліктології [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А. М. Гірник. - К. : Києво-Могилянська академія, 2010. - 222 с.
4. Долинська, Л. В. Психологія конфлікту [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц. - К. : Каравела, 2010. - 304 с.
5. Дуткевич, Т. В. Конфліктологія з основами психології управління [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Т. В. Дуткевич. - К. : Центр навчальної літератури, 2015. – 456 с.
6. Конфліктологія : [підручник для студентів вищ. навч. закл. юрид. спец.] / Герасіна Л. М., Панов М. І., Осіпова Н. П. та ін.; за ред. професорів Л.М.Герасіної, М. І. Панова. –Харків : Право, 2012. –256 с.
7. Конфліктологія [Текст] : навч. посіб. / Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова, А. М. Гриненко ; за заг. ред. - К. : Видавництво КНЕУ, 2013. - 316 с.
8. Примуш, М. В. Конфліктологія: навч. посібник для вчз / М. В. Примуш ; М-во освіти і науки України. - К. : Професіонал, 2006. - 282 с.
9. Скібіцька, Л. І. Конфліктологія [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. І. Скібіцька. - К. : Кондор, 2011. - 383 с.
10. Словник-довідник термінів з конфліктології / Чернівецький держ. ун-т ім. Ю. Федьковича. - Чернівці : Чернівецький державний університет, 1995. - 334 с.

11. Тужилкіна О.В. Управління конфліктами: дист. курс. з навчальної дисципліни для студентів денної та заочної форми навчання спеціальності 051 «Управління конфліктами». Полтава : ПУЕТ, 2020. URL: <https://el.puet.edu.ua/>
12. Цюрупа, М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів [Текст] : навч. посіб. / М. В. Цюрупа. - К. : Кондор, 2015. - 172 с.
13. Шульженко І.В., Сарафанніков В.В., Собакар С.В. Роль керівника в управлінні конфліктами на підприємстві. Глобальні та національні проблеми економіки. 2017. Вип. 20. С. 670–673. URL: <http://global-national.in.ua/archive/20-2017/137.pdf>
14. Webel. Charles. HandbookofPeaceandConflictStudies, Routledge, 2007 doi: 10.4324/9780203089163
15. Sandole, David. HandbookofConflictAnalysisandResolution, Routledge, 2008, doi: 10.4324/9780203893166
16. ByrneSean. RoutledgeCompaniontoPeaceandConflictStudies, Routledge, 2019, doi: 10.4324/9781315182070
17. WolffStefan, Corell, Karl. RoutledgeHandbookofEthnicConflict, Routledge, 2016, doi: 10.4324/9780203845493
18. RobinsonPiers, SeibPhilip. RoutledgeHandbookofMedia, ConflictandSecurity, Routledge, 2016, doi: 10.4324/9781315850979

Допоміжна

1. Алексеева М.І. Моральний вибір у конфліктній ситуації. Конфлікти в суспільстві: діагностика і профілактика: тези 3 Міжнар. наук.-практ. конф.: у 2 кн. Київ; Чернівці, 1995. Кн. 2.
2. Арон Р. Мир і війна між націями. Київ: Юніверс, 2000. 688 с.
3. Барабаш Ю. Загальні фактори, що впливають на стан та динаміку державно-правових конфліктів: конституційно-правовий аспект. Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ України. Дніпропетровськ. 2008. № 3(39). С. 13 - 21.
4. Горовіц Д.Д. Міжетнічні конфлікти: з новою передмовою. Харків: Каравелла, 2004. 684 с.
5. Дарендорф Р. У пошуках нового устрою: лекції на тему політики свободи у ХХІ ст. / пер. з нім А.Орган. Київ: Вид. дім «КиєвоМогилянська академія», 2006. 234 с.
6. Калаур С.М., Фалинська З.З. Соціальна конфліктологія: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Тернопіль: Астон, 2010. 360 с.
7. Мацієвський Ю. Теоретичні аспекти аналізу суспільних конфліктів: множинність концептуальних підходів. Людина і політика. 2004. № 3. С. 115 - 129.
8. Свидрук І.І., Миронов Ю.Б. Психологія управління та конфліктологія: підручник. Львів: Вид-во ЛТЕУ, 2017. 320 с.
9. Яремчук С.С. Сучасні теорії в конфліктології: навч. посіб. Чернівці: Рута, 2008. 72 с.

Інформаційні (інтернет) ресурси

1. Електронна бібліотека РДГУ. URL: <http://server.rdgu-dkm.rv.ua/library/>.
2. Буковинська бібліотека. URL: <https://buklib.net/books/21875/>.
3. OSVITA.UA. URL: https://osvita.ua/vnz/reports/econom_pidpr/.
4. Навчальні матеріали онлайн. URL: <https://pidruchniki.com>.
5. Сайт Верховної ради України. URL: <http://www.rada.com.ua>.
6. Он-лайн бібліотека для студентів. URL: <https://www.twirpx.com/>.
7. Додаток Google AdWords. URL: <https://ads.google.com>.
8. Інструментарій сучасного менеджменту: <http://www.management.com>.
9. Законодавство України : <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
10. Бізнес-портал: <http://www.buziness.info>.
11. Загальноекономічний глосарій : <http://www.ssu-ekonomika.net>.

12. Інтернет портал для управлінців: [http:// www.management.com.ua](http://www.management.com.ua).

Технічне й програмне забезпечення / обладнання

Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон, планшет) з підключенням до Інтернет для:

- комунікації та опитувань;
- виконання домашніх завдань;
- виконання завдань самостійної роботи;
- проходження тестування (поточний, модульний, підсумковий контроль).

Види та методи навчання і оцінювання

| Код компетентності (згідно ОПП) | Назва компетентності | Код програмного результату навчання | Назва програмного результату навчання | Методи навчання* | Методи оцінювання результатів навчання** |
|---------------------------------|--|-------------------------------------|---|---|--|
| ЗК5. | Навички міжособистісної взаємодії. | Р8. | Використовувати методи міжособистісної комунікації в ході вирішення колективних задач, ведення переговорів, наукових дискусій у сфері маркетингу. | МН1 МН2 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7 | МО2 МО4 МО6 МО7 МО9 МО10 |
| | | Р14. | Формувати маркетингову систему взаємодії, будувати довгострокові взаємовигідні відносини з іншими суб'єктами ринку. | МН1 МН2 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7 | МО2 МО4 МО6 МО7 МО9 МО10 |
| СК6. | Здатність обирати і застосовувати ефективні засоби управління маркетинговою діяльністю ринкового суб'єкта на рівні організації, підрозділу, групи, мережі. | Р 4. | Вміти розробляти стратегію і тактику маркетингової діяльності з урахуванням крос-функціонального характеру її реалізації. | МН1 МН2 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7 | МО2 МО4 МО6 МО7 МО9 МО10 |
| | | Р 10. | Обґрунтовувати маркетингові рішення на рівні ринкового суб'єкта із застосуванням сучасних управлінських принципів, підходів, методів, прийомів. | МН1 МН2 МН3 МН4 МН5 МН6 МН7 | МО2 МО4 МО6 МО7 МО9 МО10 |
| | | Р 14. | Формувати маркетингову систему взаємодії, | МН1 МН2 МН3 МН4 | МО2 МО4 МО6 МО7 |

| | | | | | |
|--|--|--|---|-------------------|-------------|
| | | | будувати довгострокові взаємовигідні відносини з іншими суб'єктами ринку. | МН5 МН6 МН7 | МО9 МО10 |
|--|--|--|---|-------------------|-------------|

* МН1 – словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо); МН2 – практичний метод (лабораторні та практичні заняття); МН3 – наочний метод (метод ілюстрацій і метод демонстрацій); МН4 – робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату); МН5 – відеометод у поєднанні з новітніми інформаційними технологіями та комп'ютерними засобами навчання (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо); МН6 – самостійна робота (розв'язання програмних завдань); МН7 – індивідуальна науково-дослідна робота студентів.

** МО1 – екзамени; МО2 – усне або письмове опитування; МО3 – колоквиум; МО4 – тестування; МО5 – командні проекти; МО6 – реферати, есе; МО7 – презентації результатів виконаних завдань та досліджень; МО8 – студентські презентації та виступи на наукових заходах; МО9 – захист лабораторних і практичних робіт; МО10 – залік.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти при вивченні дисципліни «Управління конфліктами»

| Поточне тестування та самостійна робота | | | | | | | Сума |
|---|----|----|----|----|----|----|------|
| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | |
| 9 | 15 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | |
| Модульний контроль-31 | | | | | | | 100 |

| № з.п. | Вид навчальної діяльності | Оціночні бали | Кількість балів |
|--|--|---------------|-----------------|
| T1 | Виконання завдань та участь у дискусії під час практичного заняття. Виконання завдань самостійної роботи. | 3 6 | 9 |
| T2 | Виконання завдань та участь у дискусії під час практичного заняття. Виконання завдань самостійної роботи. | 3 12 | 15 |
| T3 | Виконання завдань та участь у дискусії під час практичного заняття. Виконання завдань самостійної роботи. | 3 6 | 9 |
| T4 | Виконання завдань та участь у дискусії під час практичного заняття. Виконання завдань самостійної роботи. | 3 6 | 9 |
| T5 | Виконання завдань та участь у дискусії під час практичного заняття. Виконання завдань самостійної роботи. | 3 6 | 9 |
| T6 | Виконання завдань та участь у дискусії під час практичного заняття. Виконання завдань самостійної роботи. | 3 6 | 9 |
| T7 | Виконання завдань та участь у дискусії під час практичного заняття. Виконання завдань самостійної роботи. | 3 6 | 9 |
| <i>Модульний контроль (тестування)</i> | | - | 31 |
| Разом: | | | 100 |

Система та критерії оцінювання у Рівненському державному гуманітарному університеті

Еквівалент оцінки в балах для кожної окремої теми / виду діяльності може бути різний, загальну суму балів за тему визначено в розподілі балів, які отримують здобувачі вищої освіти при вивченні дисципліни.

Результат освітньої діяльності здобувача вищої освіти оцінюється згідно Положення про оцінювання знань і умінь здобувачів вищої освіти РДГУ за такими рівнями та критеріями:

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка в ЄКТС | Значення оцінки ЄКТС | Критерії оцінювання | Рівень компетентності | Оцінка за національною шкалою | |
|--|---------------|---------------------------|---|---------------------------------------|-------------------------------|---------------|
| | | | | | екзамен | залік |
| 90–100 | A | відмінно | здобувач вищої освіти (ВО) виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить і опрацьовує необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні здібності | Високий (творчий) | відмінно | зараховано |
| 82–89 | B | дуже добре | здобувач ВО вільно володіє теоретичним матеріалом, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна | Достатній (конструктивно-варіативний) | | |
| 74–81 | C | добре | здобувач ВО вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, загалом самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, з-поміж яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок | | | |
| 64–73 | D | задовільно | здобувач ВО відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, з-поміж яких є значна кількість суттєвих | Середній (репродуктивний) | | |
| 60–63 | E | достатньо | здобувач ВО володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні | Середній (репродуктивний) | | |
| 35–59 | FX | незадовільно з можливістю | здобувач ВО володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну | Низький (рецептивно-продуктивний) | незадовільно | не зараховано |

| | | | | | | |
|------|----------|--|---|-----------------------------------|--------------|---------------|
| | | повторного складання семестрового контролю | частину навчального матеріалу | | | |
| 0–34 | F | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | здобувач ВО володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів | Низький (рецептивно-продуктивний) | незадовільно | не зараховано |

Підсумкова (загальна) оцінка з навчальної дисципліни є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі оцінювані форми навчальної діяльності: поточне та підсумкове оцінювання рівня засвоєння теоретичного матеріалу під час аудиторних занять та самостійної роботи (модульний контроль); оцінка (бали) за виконання лабораторних досліджень; оцінка (бали) за практичну діяльність; оцінка за ІНДЗ; оцінка (бали) за участь у наукових конференціях, олімпіадах, підготовку наукових публікацій тощо.

Залік виставляється за результатами поточного модульного контролю, проводиться по завершенню вивчення навчальної дисципліни.

Політика дисципліни

При організації освітнього процесу здобувачі вищої освіти, викладачі, методисти та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу у РДГУ, Положення про академічну доброчесність, Положення про оцінювання знань і умінь здобувачів вищої освіти, Положення про практики, Положення про внутрішнє забезпечення якості освіти. Кожен викладач ставить здобувачам вищої освіти систему вимог та правил поведінки здобувачів вищої освіти на заняттях, доводить до їх відома методичні рекомендації щодо виконання різних видів робіт. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність під час практичного заняття; (не)допустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття; несвоєчасне виконання поставленого завдання тощо.

Політика доброчесності

Здобувач вищої освіти виконуючи самостійну або індивідуальну роботу повинен дотримуватись політики доброчесності. У разі наявності плагіату в будь-яких видах робіт здобувача вищої освіти він отримує незадовільну оцінку і повинен повторно виконати завдання, які передбачені у силабусі.