

**ПРОГРАМА**  
**нормативної навчальної дисципліни «Управління конфліктами»**  
**підготовки магістра**

**спеціальності 075 «Маркетинг»**

**освітньої програми «Маркетинг»**

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО: Львівський національний університет імені Івана Франка

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: кандидат соціологічних наук, доцент, доцент кафедри маркетингу Городняк Ірина Василівна

Обговорено та рекомендовано до затвердження Вченою радою економічного факультету

«01» вересня 2022 року, протокол №1

## ВСТУП

Програма вивчення нормативної навчальної дисципліни «Управління конфліктами» складена відповідно до освітньої програми підготовки магістра спеціальності 075 «Маркетинг».

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є сутність та різновиди конфліктів, методики прогнозування і вирішення конфліктних ситуацій.

**Міждисциплінарні зв'язки:** вивчення дисципліни «Управління конфліктами» забезпечує отримання студентами знань з курсу «Професійна етика в маркетингу».

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

1. Теоретичні основи аналізу конфлікту.
2. Прикладні аспекти вивчення конфлікту.

### 1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою вивчення нормативної навчальної дисципліни «Управління конфліктами» є набуття студентами теоретичних та практичних навичок управління конфліктами та побудови продуктивних людських взаємовідносин, набуття професійного вміння вирішувати конфлікти у діловій і професійній сферах та приватному житті. Зокрема теоретичних знань про природу конфліктів, їхніх різновидів, методик прогнозування та вирішення та управління конфліктами, а також стилей поведінки людини в конфліктній ситуації.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Управління конфліктами» є:

- формування системи теоретичних знань щодо змісту, технологій та методів управління конфліктами;
- розуміння суті та особливостей конфліктів, а також процесу управління конфліктами;
- засвоєння суті різновидів конфліктів;
- вивчення особливостей соціологічних та психологічних теорій вивчення конфліктів;
- розуміння причин виникнення конфліктів;
- вивчення основних етапів та фаз перебігу конфлікту;
- ознайомлення з основними методами діагностики та прогнозування конфліктів;
- розуміння особливостей стилів поведінки людини в конфліктній ситуації;
- формування навичок управління та профілактики конфліктів.

1.3. У результаті вивчення дисципліни студент набуває:

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК4. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.
--

ЗК5. Навички міжособистісної взаємодії.
---

Спеціальні (фахові) компетентності (СК):

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

1.4. Згідно з вимогами освітньої програми студенти повинні:

**знати:**

- об'єкт і предмет конфліктології, її структуру, методи, функції та зв'язок з іншими науками;
- розвиток конфліктологічних ідей;
- трактування поняття конфлікт, його функції, межі та структурні характеристики, основи динаміки процесу розвитку конфлікту;
- концептуальні підходи у вивченні конфліктів (філософсько-соціологічна традиція у вивчення конфліктів, психоаналітичний підхід, ситуативний підхід, когнітивістський підхід);
- стратегії і тактики взаємодії у конфліктній ситуації, різновиди психологічних впливів у конфлікті, моделі розвитку міжособової конфліктної ситуації,
- прийоми і методи профілактики конфліктів в організації.

**вміти:**

- застосовувати набуті знання у міжособистісній взаємодії та конкретних конфліктних ситуаціях;
- діагностувати і аналізувати конфлікт з визначенням основних його характеристик;
- застосовувати правила безконфліктного спілкування, стратегії і тактики взаємодії, психологічні впливи у конкретних конфліктних ситуаціях;
- розробляти ефективну систему організаційного попередження, прогнозування і профілактики конфліктів в організаціях;
- застосовувати різноманітні методи, реалізовувати основні функції і принципи управління конфліктами в конкретних виробничих умовах;
- вирішувати конфліктні та стресові ситуації.

Програмні результати навчання:

<b>ПРН 6.</b>	Вміти підвищувати ефективність маркетингової діяльності ринкового суб'єкта на різних рівнях управління, розробляти проекти у сфері маркетингу та управляти ними.
<b>ПРН 7</b>	Вміти формувати і вдосконалювати систему маркетингу ринкового суб'єкта.
<b>ПРН 10</b>	Обґрунтовувати маркетингові рішення на рівні ринкового суб'єкта із застосуванням сучасних управлінських принципів, підходів, методів, прийомів.
<b>ПРН 14</b>	Формувати маркетингову систему взаємодії, будувати довгострокові взаємовигідні відносини з іншими суб'єктами ринку.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин 4 кредити ЄКТС.

## 2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

### Змістовий модуль 1. Теоретичні основи аналізу конфлікту

Тема	Лекції	Практичні	Самостійна робота
Тема 1. Вступ до курсу «Управління конфліктами»	2	2	11
Тема 2. Сутність конфлікту та його особливості	4	4	22
Тема 3. Методологія вивчення управління конфліктами	2	2	11

### Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти вивчення конфлікту

Тема	Лекції	Практичні	Самостійна робота
Тема 4. Структурні складові і динаміка конфлікту	4	4	22
Тема 5. Управління конфліктами	4	4	22

## 3. Рекомендована література

### Базова

1. Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування / Уклад. Н. Гайдук, І. Сенюта, О. Бік, Х. Терешко. Львів: ПАІС, 2007. 296 с.
2. Гірник А., Бобро А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. Київ: Основи, 2004. 172 с.
3. Городняк І.В. Соціальні зміни і конфлікт. Соціологія. Підручник / за ред. Ю.Ф. Пачковського. Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2011. С. 249-288.
4. Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с.
5. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с.
6. Єременко Л. В. Конфліктологія: навчальний посібник. Мелітополь: ФОП Однорог Т. В., 2018. 219с.
7. Жаворонкова Г.В., Скібіцький О.М., Сівашенко Т.В., Туз О.І. Управління конфліктами: текст лекцій: навч. посіб. Київ: Кондор, 2018. 170 с.
8. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.
9. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с.
10. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с.
11. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с.
12. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.
13. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 168с.

### Допоміжна

1. Величко О., Янковська Т. Управління конфліктами та стресом. Посібник для працівників суду. Київ, 2010. 192с. URL: <http://www.nsj.gov.ua/files/1354487832AngerManagement.pdf>.
2. Городняк І.В. Управління конфліктами в організації. Збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні світові тенденції економіки, обліку, фінансів і права». Полтава, 2022. С. 22-23.
3. Дзуліт З.П., Петрова Я.Ю. Типи конфліктів персоналу та шляхи їх вирішення в діяльності підприємства. Економіка та держава, 2021. №12. С. 35-40.

4. Дученко М.М., Шевчук О.А. Конфліктологія: Практикум. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 88с. URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/36723/1/Konfliktolohiia.pdf>.
5. Захарчин Г.М., Винничук Р.О. Управління конфліктами. Навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. 160с.
6. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. Київ: Наук. думка, 1996. 190 с.
7. Мілютіна К. Технологія попередження конфліктів. Київ: Главник, 2007. – 128с.
8. Мартен Д. Метаморфози світу: Соціологія глобалізації. Київ: Вид. дім „Києво-Могилянська Академія», 2005. 302с.
9. Миронова О.М., Мазоренко О.В. Конфліктологія: навчальний посібник. Харків: Вид. ХНЕУ, 2011. 168 с.
10. Навчально-методичний посібник для самостійної роботи та семінарських занять з навчальної дисципліни «Конфліктологія» / уклад.: М. П. Требін, О. М. Сахань, Л. М. Герасіна та ін. Харків: Нац. ун-т «Юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого», 2013. 61 с.
11. Овчарук О.М. Теоретико-методологічні засади управління в трудовому колективі. Підприємництво та інновації, 2021. Вип. 16. С. 71-75.
12. Пірен М. Деонтологія конфліктів та управління. Київ: УАДУ, 2001. 378с.
13. Потапюк І.П., Сазонова Т.О., Лисенко М.І. Конфлікт як загроза менеджменту економічної безпеки підприємства. Приазовський економічний вісник, 2021. Вип. 2(25). С. 116-120.
14. Сазонова Т.О., Шульженко В.Ю. Управління конфліктами як важливий елемент організаційної культури сучасної організації. Інфраструктура ринку, 2020. Вип. 47. С. 101-105.
15. Свидрук І.І. Управління конфліктами та соціальними експектаціями в діяльності організацій. Науковий вісник НЛТУ України, 2019. Т. 29. №9. С. 99-104.
16. Слободянюк А.В. Психологія управління та конфліктологія: навч. посібник для практичних та семінарських занять / А.В. Слободянюк, А.В. Слободянюк, Н.О. Андрущенко. – Вінниця: НТУ, 2010. 120с. URL: <http://posek.km.ua/biblioteka/>
17. Соціологія і психологія: Навч. посіб. / За ред. Ю.Ф. Пачковського. Київ: Каравела, 2009. 760с.

## 12. Інформаційні ресурси

1. Головне управління статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
2. Інститут соціології Національної Академії наук України / URL: <https://i-soc.com.ua/>
3. Київський міжнародний інститут соціології (КМІС) / URL: <https://www.kiis.com.ua/>
4. Київський центр політичних досліджень та конфліктології / URL: <https://texty.org.ua/d/socio/firm/kyivivskyy-tsentr-politychnykh-doslidzhen-ta-konfliktolohiyi/>
5. «Маркетинг и реклама» / Науковий журнал / URL: <http://mr.com.ua/>.
6. «Маркетинг і менеджмент інновацій» / Науковий журнал / URL: <http://mmi.fem.sumdu.edu.ua/>.
7. Міжнародний центр перспективних досліджень (МЦПД). URL : <http://icps.com.ua/>
8. «Соціологія: теорія, методи, маркетинг» / Науковий журнал / URL: <https://i-soc.com.ua/ua/edition/journal/>
9. Українська Асоціація Маркетингу URL: <http://uam.in.ua/>.
10. Український центр економічних і політичних досліджень імені Олександра Разумкова / URL: <https://razumkov.org.ua/>

## 4. Форма підсумкового контролю успішності навчання залік.

### 5. Засоби діагностики успішності навчання

Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням:

- практичні заняття: 60 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 60 балів.
- контрольні заміри (модулі): 40 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 40 балів. Студент з даної дисципліни пише 2 модулі (за один модуль студент може набрати максимально 20 балів).
- Підсумкова максимальна кількість балів – 100 балів.

*Форма підсумкового контролю успішності навчання залік.*

При викладанні дисципліни «Управління конфліктами» використовуються такі методи контролю:

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять й змістових модулів і має за мету перевірку рівня підготовки студента до виконання конкретної роботи. Його інструментами є контрольні роботи і тестування.

Об'єктами поточного контролю знань студентів з дисципліни «Поведінка споживача» є:

- 1) систематичність та активність роботи на практичних заняттях;
- 2) виконання модульних (контрольних) завдань.

При оцінці систематичності та активності роботи студента на практичних заняттях враховується:



- рівень знань, продемонстрований у відповідях на практичних заняттях;
- активність при обговоренні дискусійних питань;
- результати виконання практичних робіт, завдань поточного контролю тощо.

При оцінці виконання модульних (контрольних) завдань враховується загальний рівень теоретичних знань та практичні навички, набуті студентами під час опанування відповідного змістового модуля.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінювання підсумкових результатів навчання і проводиться у формі письмового екзамену.

#### *Засоби діагностики успішності навчання*

Контроль за навчально-пізнавальною діяльністю студентів є важливим структурним компонентом навчально-виховного процесу. Підсумкове оцінювання знань студентів здійснюється за поточним та проміжним контролем протягом семестру.

З метою перевірки якості підготовки, знань, умінь студента з дисципліни використовуються такі засоби оцінювання:

- для поточного контролю - усне опитування, проведення тестування, розгляд ситуацій, виконання індивідуальних завдань;
- для проміжного контролю – проведення модульного контролю, що включають тестування, теоретичні питання.

#### *Засоби поточного контролю:*

Засоби контролю	Кількість балів
Поточне опитування на практичних заняттях	60
Тестування за змістовим модулем 1	20
Тестування за змістовим модулем 2	20

**Письмові роботи:** Очікується, що студенти можуть виконувати індивідуальне письмове завдання (реферат).

**Академічна доброчесність:** Очікується, що роботи студентів будуть їхніми оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

**Відвідання занять** є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.

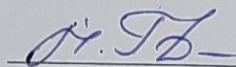
**Література.** Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.

**Політика виставлення балів.** Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній роботі та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час практичного заняття; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання тощо.

**Підсумковий контроль** - залік.

Залік в межах 100 балів проставляється студентам за результатами роботи впродовж семестру.

Розробник



Ірина ГОРОДНЯК