


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені ІВАНА ФРАНКА

Кафедра маркетингу

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Завідувач кафедри маркетингу

 проф. Євген МАЙОВЕЦЬ
«29» серпня 2022 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЗК 1.1.01 Управління конфліктами

освітній рівень другий (магістерський)

галузь знань 07 «Управління та адміністрування»

спеціальність 075 «Маркетинг»

освітня програма «Маркетинг»

факультет економічний

2022 – 2023 навчальний рік

Робоча програма нормативної навчальної дисципліни «Управління конфліктами» для студентів спеціальності 075 «Маркетинг», освітня програма «Маркетинг».

Розробник: кандидат соціологічних наук, доцент, доцент кафедри маркетингу
Городняк Ірина Василівна

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри маркетингу

Протокол від «29» серпня 2022 року № 1

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань 07 Управління та адміністрування	Нормативна	
Модулів – 2	Освітній рівень: другий (магістерський)	Рік підготовки	
Змістових модулів – 2		1-й	1-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання _____		Семестр	
(назва)		1-й	1-й
Загальна кількість годин – 120		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 5,5	Спеціальність: 075 Маркетинг	16 год.	10 год.
		Практичні, семінарські	
		16 год.	4 год.
		Лабораторні	
		год.	год.
		Самостійна робота	
		88 год.	106 год.
		Індивідуальні завдання:	
год.			
Вид контролю:			
залік	залік		

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 0,36.

для заочної форми навчання – 0,13.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

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.

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.

Компетентності:

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.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

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:

ПРН 6. Вміти підвищувати ефективність маркетингової діяльності ринкового суб'єкта на різних рівнях управління, розробляти проекти у сфері маркетингу та управляти ними.

ПРН 7 Вміти формувати і вдосконалювати систему маркетингу ринкового суб'єкта.

ПРН 10 Обґрунтовувати маркетингові рішення на рівні ринкового суб'єкта із застосуванням сучасних управлінських принципів, підходів, методів, прийомів.

ПРН 14 Формувати маркетингову систему взаємодії, будувати довгострокові взаємовигідні відносини з іншими суб'єктами ринку.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи аналізу конфлікту

Тема 1. Вступ до курсу «Управління конфліктами»

Суть науки конфліктології як галузі наукових знань, що вивчає теорію конфлікту, практику прогнозування, запобігання та подолання конфліктів. Актуальність конфліктології як науки. Об'єкти конфліктології. Предмет вивчення конфліктології – закони та категорії, що характеризують конфлікт як соціальне явище, як різновид соціальної поведінки та взаємодії. Теоретичний та емпіричний рівні конфліктології. Конфліктологія у суспільстві виконує ряд функцій, зокрема, інформаційну, гносеологічну (пізнавальну), прогностичну, виховну, практико-рекомендаційну, ідеологічну та ін. Основні завдання конфліктології.

Методи наукових досліджень у конфліктології. Місце і роль конфліктології як самостійної науки в системі гуманітарних, соціально-психологічних та політичних наук. Специфіка конфліктології як науки про конфлікти та чинники, які визначають її особливе місце серед суспільних та гуманітарних наук. Спільність конфліктології з філософією, соціологією. Зв'язок конфліктології з циклом юридично-правових наук, циклом математичних наук, циклом історичних наук. Історія розвитку конфліктології. Становлення конфліктології як науки в Україні та її розвиток на сучасному етапі.

Тема 2. Сутність конфлікту та його особливості

Визначення поняття «конфлікт». Основні аспекти вивчення конфлікту. Особливості трактування конфлікту різними науками. Наукове визначення конфлікту за А.Г.Здравомисловим. Основні ознаки конфлікту визначені Н.В.Грішиною: зіткнення; біполярність; активність, що спрямована на подолання суперечності; наявність суб'єкта, або суб'єктів, як носіїв конфлікту.

Функціональний та деструктивний конфлікт. Визначені Л.Козером та Р.Дарендорфом позитивні (розрядка напруженості між конфліктуючими сторонами, діагностика можливостей опонентів, джерело інновацій, стимулювання до змін та розвитку, удосконалення нормативної бази, виявлення управлінських проблем в організації та ін.) та негативні функції конфліктів (великі емоційні та матеріальні витрати для участі в конфлікті, вороже ставлення до переможених, надмірне захоплення процесом конфлікту, що шкодить роботі, зниження рівня співробітництва між учасниками конфлікту, складне і довготривале відновлення ділових стосунків тощо). Соціальний конфлікт та його різновиди.

Тема 3. Методологія вивчення управління конфліктами

Рання соціологічна традиція у вивченні конфліктів. Ідеї Ч.Дарвіна та Г.Спенсера щодо трактування боротьби за існування, як конфлікту в суспільстві. Трактування суті та причин виникнення конфліктів представниками соціал-дарвінізму (Л.Гумплович, Г.Ратценхофер, У.Самнер, А.Смол). Закладені К.Марксом та Г.Зіммелем основи сучасної конфліктології. Погляди на конфлікт

Л.Козера та Р.Дарендорфа. Позитивні сторони конфлікту за Л.Козером. Заперечення існування конфліктів представниками структурного-функціоналізму (Т.Парсонс). Конфліктна модель суспільства. Функціональна теорія конфлікту.

Психоаналітичний підхід у дослідженні конфліктів. Концепція З.Фрейда, щодо розуміння особистості як поля боротьби інстинкту, розуму та свідомості. Первинність «внутрішнього» конфлікту. Детермінованість поведінки людини перш за все внутрішніми особливостями, а не зовнішньою ситуацією. Інтрапсихічна (особистісна) інтерпретація конфліктів Карен Хорні. Три базисні соціальні спрямованості, які характерні для людини: «рух до людей», «рух від людей», «рух проти людей». Конструктивний погляд на конфлікт Е.Еріксона. Вісім психосоціальних стадій у життєвому циклі особистості.

Ситуативний підхід у дослідженні конфліктів. Теоретико –методологічні особливості ситуаційного підходу. Зміщення акцентів з особистості на зовнішні детермінанти виникнення конфліктів. «Закон соціальних відносин» М.Дойча. Особливості вивчення кооперативних та конструктивних відносин. Визначення конкурентної ситуації М. Шерифа.

Когнітивістський підхід у дослідженні конфліктів. Пояснення поведінки суб'єктів з точки зору їх суб'єктивного відображення, сприйняття та оцінки. «Теорія поля» основоположника когнітивного підходу К.Левіна. Надання зовнішнім (об'єктивним) чинникам внутрішнього (суб'єктивного) змісту. Аналіз 4-х типів конфліктних ситуацій: конфлікт «прагнення-прагнення», конфлікт «уникнення-уникнення», конфлікт «прагнення-уникнення», конфлікт «подвійного прагнення – уникнення». Шість гіпотез пояснення внутрішнього конфлікту визначених Н.Мілером. Теорія когнітивного дисонансу Л.Фестінгера. Теорія балансу Ф.Хайдера.

Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти вивчення конфлікту

Тема 4. Структурні складові і динаміка конфлікту

Структурні характеристики конфлікту. Основні структурні елементи конфлікту: сторони (учасники) конфлікту; умови конфлікту; предмет конфлікту (конфліктна проблема); образ конфліктної ситуації; мотиви конфлікту; позиції конфліктуючих сторін. Учасник актуальний та учасник потенціальний. Поділ учасників конфлікту в залежності від різних видів участі: ініціатор, опонент, супротивник, агресор, ворог, посередник (модератор), арбітр. Об'єктивні особливості зовнішньої ситуації та суб'єктивні чинники, що формують умови конфлікту (конфліктну ситуацію). Активна та пасивна позиція учасників у конфлікті.

Характеристика причин виникнення конфлікту. Загальні причини, які спричиняють виникнення конфліктів: соціально-політичні та економічні (пов'язані із соціально-політичною ситуацією в країні); соціально-демографічні (відмінності в установах і мотивах людей, зумовлені їх статтю, віком, приналежністю до етнічних груп); соціально-психологічні (соціально-

психологічні явища у групах: взаємовідносини, лідерство, групові мотиви тощо); індивідуально-психологічні (відображають індивідуально-психологічні особливості особистості: здібності, темперамент, характер, потреби тощо). Зв'язок часткових причин виникнення конфліктів безпосередньо з конкретним видом конфлікту.

Об'єктивні причини конфліктів: обмеженість ресурсів, які треба ділити; взаємозалежність завдань; розбіжності в меті; розбіжності в уявленнях і цінностях; розбіжності у манері поведінки і життєвому досвіді; незадовільні комунікації.

Сутність динаміки конфлікту за його етапами і фазами. Динаміка етапів конфлікту: виникнення і розвиток спірної ситуації; сприйняття спірної ситуації як конфліктної хоч би однією із сторін та емоційне переживання цього факту; початок відкритої конфліктної взаємодії; розвиток відкритого конфлікту; розв'язання конфлікту. Основні фази конфлікту: початкова (латентна) фаза; фаза підйому (демонстративна фаза); пік конфлікту (агресивна фаза); фаза спаду (батальна фаза).

Тема 5. Управління конфліктами

Зміст процесу управління конфліктами. Види діяльності, які включає управління конфліктами: прогнозування конфліктів і оцінювання їх функціональної спрямованості; попередження та стимулювання конфлікту; регулювання конфлікту; вирішення конфлікту. Зміст управління конфліктом і його динаміка. Модель прийняття рішення з управління конфліктом. Алгоритм управління конфліктом.

Використання психодіагностикою конфліктів відповідних принципів психології (принцип відображення, принцип розвитку, принцип взаємозв'язку та взаємовпливу, принцип єдності та свідомої діяльності, особистісний принцип). Основні методи управління конфліктною ситуацією: структурні; міжособистісні; внутрішньоособистісні; персональні методи. Форми управління конфліктами: пояснення вимог до роботи; використання координаційних та інтегруючих механізмів; встановлення загальної організаційної і комплексної мети; використання системи нагород. Форми прояву внутрішньоособистісних конфліктів. Способи розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів. Персональні методи управління конфліктами. Картографічний аналіз конфліктів.

Сутність, підходи та напрямки профілактики конфліктів. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом. Модель стратегії управління персоналом в організації. Прогнозування конфлікту як один з видів діяльності суб'єкта управління, спрямованого на виявлення причин конфлікту в потенційному розвитку. Основні шляхи попередження конфліктів в організаціях. Доцільність стимулювання конфлікту. Регулювання конфлікту та його основні етапи. Технології розв'язання конфлікту (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Загальні правила безконфліктної поведінки в організації.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		о	л	п	лаб	інд
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи аналізу конфлікту												
Тема 1. Вступ до курсу „Управління конфліктами»	15	2	2			11	15	1	1			13
Тема 2. Сутність конфлікту та його особливості	30	4	4			22	29	1	1			27
Тема 3. Методологія вивчення управління конфліктами	15	2	2			11	17	2	2			13
Разом за змістовим модулем 1	60	8	8			44	61	4	4			53
Модуль 2.												
Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти вивчення конфлікту												
Тема 4. Структурні складові і динаміка конфлікту	30	4	4			22	29	2	1			26
Тема 5. Управління конфліктами	30	4	4			22	30	2	1			27
Разом за змістовим модулем 2	60	8	8			44	59	4	2			53
Усього годин	120	16	16			88	120	8	6			106

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Вступ до курсу «Управління конфліктами»	2
2	Сутність конфлікту та його особливості	4
3	Методологія вивчення управління конфліктами	2
4	Структурні складові і динаміка конфлікту	4
5	Управління конфліктами	4

6. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Вступ до курсу «Управління конфліктами»	11
2	Сутність конфлікту та його особливості	22
3	Методологія вивчення управління конфліктами	11
4	Структурні складові і динаміка конфлікту	22
5	Управління конфліктами	22
	Разом	88

7. Методи навчання

Основними методами навчання, що використовуються в процесі викладання навчальної дисципліни «Управління конфліктами» є:

- метод передачі і сприйняття навчальної інформації, пробудження наукового інтересу (лекції, ілюстрації, презентації);
- метод практичного засвоєння курсу з допомогою складання тестових завдань, вирішення задач та ситуацій з метою набування умінь і практичних навичок (практичні заняття);
- метод модульного контролю з допомогою періодичного складання модулів за тематикою лекційних та практичних занять;
- метод самостійного засвоєння студентами навчального матеріалу у вигляді складання тестів, вирішення задач та ситуацій, написання рефератів на підставі самостійно опрацьованої базової літератури та додаткових джерел інформації (в т.ч. законодавчих актів) з метою конкретизації й поглиблення базових знань, необхідних умінь та практичних навичок (самостійна робота);
- електронні матеріали з відповідного курсу та інших пов'язаних курсів у системі (платформі) Moodle.

Під час навчання застосовуватимуться презентація, лекції, комплексні модулі та завдання, електронні матеріали з відповідного курсу, колаборативне навчання (групові проекти, спільні розробки), дискусія, написання наукових праць та розробок.

Результати навчання	Методи навчання і викладання	Методи оцінювання досягнення результатів навчання
ПРН 6. Вміти підвищувати ефективність маркетингової діяльності ринкового суб'єкта на різних рівнях управління, розробляти проекти у сфері маркетингу та управляти ними.	Лекції, практичні заняття, консультації, самостійна робота, виконання ситуативних завдань, написання рефератів (есе)	Форми і методи поточного оцінювання: усне та письмове опитування, тестове опитування, оцінка самостійної роботи, оцінка індивідуальних завдань, підсумковий контроль: залік.
ПРН 7. Вміти формувати і вдосконалювати систему маркетингу ринкового суб'єкта.	Лекції, практичні заняття, консультації, самостійна робота, виконання ситуативних завдань, написання рефератів (есе)	Форми і методи поточного оцінювання: усне та письмове опитування, тестове опитування, оцінка самостійної роботи, оцінка індивідуальних завдань, підсумковий контроль: залік.
ПРН 10. Обґрунтовувати маркетингові рішення на рівні	Лекції, практичні заняття, консультації,	Форми і методи поточного оцінювання:

ринкового суб'єкта із застосуванням сучасних управлінських принципів, підходів, методів, прийомів.	самостійна робота, виконання ситуативних завдань, написання рефератів (есе)	усне та письмове опитування, тестове опитування, оцінка самостійної роботи, оцінка індивідуальних завдань, підсумковий контроль: залік.
ПРН 14. Формувати маркетингову систему взаємодії, будувати довгострокові взаємовигідні відносини з іншими суб'єктами ринку.	Лекції, практичні заняття, консультації, самостійна робота, виконання ситуативних завдань, написання рефератів (есе)	Форми і методи поточного оцінювання: усне та письмове опитування, тестове опитування, оцінка самостійної роботи, оцінка індивідуальних завдань, підсумковий контроль: залік.

8. Методи контролю

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 «Управління конфліктами» 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 змістовного 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 знань 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.

У кінцевому підсумку студент може набрати 100 балів.

9. Розподіл балів, які отримують студенти

Оцінювання знань студента здійснюється за 100-бальною шкалою. Максимальна кількість балів при оцінюванні знань студентів з даної дисципліни, яка завершується заліком, становить за поточну успішність 100 балів.

При оформленні документів за екзаменаційну сесію використовується таблиця відповідності оцінювання знань студентів за різними системами:

Розподіл балів, що присвоюється студентам

Поточне тестування та самостійна робота					Сума
Змістовий модуль 1			Змістовий модуль 2		
T1	T2	T3	T4	T5	100
16	16	36	16	36	

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
81-89	B	добре	
71-80	C		
61-70	D	задовільно	
51-60	E		
0-50	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання

10. Методичне забезпечення

1. Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с.

2. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с.

11. 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. 219 с.
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. Дуліт 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: КПП 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/kyuyivskyy-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/>

11. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського / URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

12. Brookings Institution. URL : <https://www.brookings.edu/>