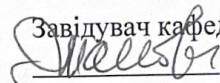


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Економічний факультет
Кафедра маркетингу

Затверджено
на засідання кафедри маркетингу
економічного факультету
Львівського національного університету
імені Івана Франка
(протокол № 1 від 30 серпня 2023 р.)

Завідувач кафедри
 проф. Євген МАЙОВЕЦЬ

Силабус з навчальної дисципліни
«УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ»,
що викладається в межах ОПІ Маркетинг
другого (магістерського) рівня вищої освіти для здобувачів
з спеціальності 075 Маркетинг

Львів 2023

Назва курсу	Управління конфліктами
Адреса викладання курсу	79000, Україна, м. Львів, пр. Свободи, 18, економічний факультет Львівського національного університету імені Івана Франка
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Кафедра маркетингу економічного факультету
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	07 «Управління і адміністрування» 075 «Маркетинг»
Викладачі курсу	ГОРОДНЯК Ірина Василівна, кандидат соціологічних наук, доцент, доцент кафедри маркетингу
Контактна інформація викладачів	iryna.horodnyak@lnu.edu.ua ; gorodnyakira@gmail.com ; https://econom.lnu.edu.ua/employee/horodnyak-iryna-vasylivna
Консультації по курсу відбуваються	Консультації проводяться (за попередньою домовленістю) в день проведення лекцій та практичних занять (адреса економічного факультету: 79000, Україна, м. Львів, пр. Свободи, 18, ауд. 210). Також можливі он-лайн консультації через ZOOM або подібні ресурси. Для погодження часу он-лайн консультацій слід писати на електронну пошту викладача або дзвонити.
Сторінка курсу	https://econom.lnu.edu.ua/course/konflitolohiya
Інформація про курс	У поданому курсі розглянуто сутність і особливості управління конфліктами. Обґрунтовано методологічні засади управління конфліктами. Визначено структурні характеристики конфлікту, причини його виникнення. Окреслено сутність динаміки конфлікту за його етапами і фазами. Значну увагу приділено процесу управління конфліктами, зокрема, прогнозуванню конфліктів і оцінюванню їх функціональної спрямованості; попередженню та стимулюванню конфлікту; регулюванню конфлікту; вирішенню конфлікту. Розглянуто основні методи управління конфліктною ситуацією та важливість попередження конфліктів.
Коротка анотація курсу	Дисципліна «Управління конфліктами» є завершальною нормативною дисципліною для освітньо-професійної програми підготовки магістра зі спеціальності 075 «Маркетинг», яка викладається в 1-му семестрі в обсязі 4-и кредити (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).
Мета та цілі курсу	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. 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;

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>Література для вивчення дисципліни</p>	<p>Основна література:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Методологічні засади дослідження управління конфліктами в організації. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління, 2022. №6. URL: https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2022-6-04-01/2022-6-04-01. 4. Городняк І.В. Соціальні зміни і конфлікт. Соціологія. Підручник / за ред. Ю.Ф. Пачковського. Львів. ЛНУ ім. І. Франка, 2011. С. 249-288. 5. Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с. 6. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с. 7. Єременко Л. В. Конфліктологія: навчальний посібник. Мелітополь: ФО-П Однорог Т. В., 2018. 219 с. 8. Жаворонкова Г.В., Скібіцький О.М., Сівашенко Т.В., Туз О.І. Управління конфліктами: текст лекцій: навч. посіб. Київ: Кондор, 2018. 170 с. 9. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с. 10. Нагасв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с. 11. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с. 12. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с. 13. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с. 14. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 168с. <p>Додаткова література:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

	<p>доповідей Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні світові тенденції економіки, обліку, фінансів і права». Полтава, 2022. С. 22-23.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>5. Захарчин Г.М., Винничук Р.О. Управління конфліктами. Навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. 160с.</p> <p>6. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. Київ: Наук. думка, 1996. 190 с.</p> <p>7. Леонов О.О., Леонова Т.М. Управління конфліктами в системі ефективного управління організації. Економіка та суспільство, 2023. Вип.55. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2834/2757</p> <p>8. Мілютіна К. Технологія попередження конфліктів. Київ: Главник, 2007. 128с.</p> <p>9. Мартен Д. Метаморфози світу: Соціологія глобалізації. Київ: Вид. дім „Києво-Могилянська Академія», 2005. 302с.</p> <p>10. Миронова О.М., Мазоренко О.В. Конфліктологія: навчальний посібник. Харків: Вид. ХНЕУ, 2011. 168 с.</p> <p>11. 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.</p> <p>12. Овчарук О.М. Теоретико-методологічні засади управління в трудовому колективі. Підприємництво та інновації, 2021. Вип. 16. С. 71-75.</p> <p>13. Пірен М. Деонтологія конфліктів та управління. Київ: УАДУ, 2001. 378с.</p> <p>14. 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.</p> <p>15. Сазонова Т.О., Шульженко В.Ю. Управління конфліктами як важливий елемент організаційної культури сучасної організації. Інфраструктура ринку, 2020. Вип. 47. С. 101-105.</p> <p>16. Свидрук І.І. Управління конфліктами та соціальними експектаціями в діяльності організацій. Науковий вісник НЛТУ України, 2019. Т. 29. №9. С. 99-104.</p> <p>17. 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/</p> <p>18. Соціологія і психологія: Навч. посіб. / За ред. Ю.Ф. Пачковського. Київ: Каравела, 2009. 760с.</p>
Тривалість курсу	120 год.
Обсяг курсу	Для денної форми навчання: 32 години аудиторних занять. З них 16 годин лекцій, 16 годин практичних занять. Самостійна робота - 88 годин. Для заочної форми навчання: 14 годин аудиторних занять. З них 8 годин лекцій, 6 годин практичних занять. Самостійна робота - 106 годин.

<p>Очікувані результати навчання</p>	<p>Після завершення цього курсу студент буде:</p> <p>знати :</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. <p>вміти :</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. <p>У результаті вивчення дисципліни студент набуває:</p> <p>Загальні компетентності (ЗК):</p> <p>ЗК4. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.</p> <p>ЗК5. Навички міжособистісної взаємодії.</p> <p>Спеціальні (фахові) компетентності (СК):</p> <p>СК6. Здатність обирати і застосовувати ефективні засоби управління маркетинговою діяльністю ринкового суб’єкта на рівні організації, підрозділу, групи, мережі.</p> <p>Програмні результати навчання:</p> <p>ПРН 6. Вміти підвищувати ефективність маркетингової діяльності ринкового суб’єкта на різних рівнях управління, розробляти проекти у сфері маркетингу та управляти ними.</p> <p>ПРН 7. Вміти формувати і вдосконалювати систему маркетингу ринкового суб’єкта.</p> <p>ПРН 10. Обґрунтовувати маркетингові рішення на рівні ринкового суб’єкта із застосуванням сучасних управлінських принципів, підходів, методів, прийомів.</p> <p>ПРН 14. Формувати маркетингову систему взаємодії, будувати довгострокові взаємовигідні відносини з іншими суб’єктами ринку.</p>
<p>Ключові слова</p>	<p>Конфлікт, конфліктологія, структура конфлікту, сторони конфлікту, умови конфлікту, предмет конфлікту, конфліктна ситуація, причини виникнення</p>

	конфлікту, управління конфліктом, профілактика конфліктів, попередження конфліктів, прогнозування конфліктів, стилі поведінки людини в конфліктній ситуації.
Формат курсу	Очний
	Проведення лекцій, практичних занять та консультації для кращого розуміння тем навчальної дисципліни.
Теми	Тема 1. Вступ до курсу „Управління конфліктами” Тема 2. Сутність конфлікту та його особливості Тема 3. Методологія вивчення управління конфліктами Тема 4. Структурні складові і динаміка конфлікту Тема 5. Управління конфліктами
Підсумковий контроль, форма	Залік в кінці семестру 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; - для проміжного контролю – проведення модульного контролю, що включають тестування, теоретичні питання.
Пререквізити	Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з таких дисциплін як маркетинг, соціологія, менеджмент.
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу	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.
Необхідне обладнання	Вивчення курсу «Управління конфліктами» потребує використання загально вживаних програм і операційних систем з метою подання електронних матеріалів: електронна пошта, платформи Microsoft Teams, Zoom, Telegram, Moodle.

Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)

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 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

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.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

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

Питання для поточного та підсумкового контролю

Перелік питань для поточного та підсумкового контролю

1. Об'єкт та предмет вивчення «Управління конфліктами».
2. Методи наукових досліджень в управлінні конфліктами.
3. Становлення конфліктології як науки в Україні та її розвиток на сучасному етапі.
4. Сутність та основні аспекти вивчення конфлікту.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Особливості трактування конфлікту різними науками. 6. Основні ознаки конфлікту. 7. Соціальний конфлікт та його різновиди. 8. Методологія вивчення управління конфліктами. 9. Рання соціологічна традиція у вивченні конфліктів. 10. Психоаналітичний підхід у дослідженні конфліктів. 11. Ситуативний підхід у дослідженні конфліктів. 12. Когнітивістський підхід у дослідженні конфліктів. 13. Структурні характеристики конфлікту. 14. Причини виникнення конфлікту. 15. Сутність динаміки конфлікту за його етапами і фазами. 16. Зміст процесу управління конфліктами. 17. Алгоритм управління конфліктом. 18. Основні методи управління конфліктною ситуацією. 19. Сутність, підходи та напрямки профілактики конфліктів. 20. Прогнозування конфлікту як один з видів діяльності суб'єкта управління. 21. Основні шляхи попередження конфліктів в організаціях. 22. Стили поведінки людини в конфліктній ситуації.
Опитування	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

СХЕМА КУРСУ «УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ»

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.	л		п	лаб	інд	с.р.	
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

Схема курсу

Тиж. / дата / год.-	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)* *лекція, самостійна, дискусія, групова робота)	Література.*** Ресурси в інтернеті	Завдання, год	Термін виконання
Перший тиждень (2 год.)	Тема 1. Вступ до курсу „Управління конфліктами” Суть науки конфліктології як галузі наукових знань, що вивчає теорію конфлікту, практику прогнозування, запобігання та подолання конфліктів. Об’єкт та предмет конфліктології. Теоретичний та емпіричний рівні конфліктології. Функцій конфліктології. Методи наукових досліджень у конфліктології. Місце і роль конфліктології як самостійної науки в системі гуманітарних, соціально-психологічних та політичних наук. 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.	Лекція	Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.	Опрацювати рекомендовану літературу, підготуватись до семінарського заняття. (6 год.)	Тиждень
Другий тиждень (2 год.)	Тема 1. Вступ до курсу „Управління конфліктами” 1. Об’єкт, предмет, структура та функції конфліктології. 2. Методи наукових досліджень у конфліктології. 3. Зв’язок конфліктології з іншими науками. 4. Історія розвитку конфліктології. 5. Становлення конфліктології як науки в	Практичне заняття	Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ	Суть об’єкту та предмету конфліктології. Основні поняття конфліктології. Методи конфліктології. Взаємозв’язок конфліктології з іншими науками. Соціально-історичні	Тиждень

	Україні та її розвиток на сучасному етапі.		імені Івана Франка, 2022. 55 с. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с. Нагасв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.	і теоретичні передумови виникнення конфліктології. Взаємозв'язок між конфліктологією та управлінськими дисциплінами. Особливості становлення конфліктології в Україні. (7 год.)	
Третій тиждень (2 год.)	Тема 2. Сутність конфлікту та його особливості. (1) Визначення поняття „конфлікт”. Особливості трактування конфлікту різними науками. Основні ознаки конфлікту: зіткнення; біполярність; активність, що спрямована на подолання суперечності; наявність суб'єкта, або суб'єктів, як носіїв конфлікту. Функціональний та деструктивний конфлікт. Позитивні та негативні функції і наслідки конфліктів. Соціальний конфлікт та його різновиди.	Лекція	Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с. Нагасв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.	Опрацювати рекомендовану літературу, підготуватись до семінарського заняття. (6 год.)	Тиждень
Четвертий тиждень (2 год.)	Тема 2. Сутність конфлікту та його особливості. (1) 1. Конфлікт як складне соціальне явище. 2. Функції конфлікту.	Практичне заняття	Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ	Сутність конфлікту та його основні ознаки: зіткнення; біполярність; активність, що спрямована на подолання суперечності; наявність суб'єкта, або суб'єктів, як носіїв конфлікту.	Тиждень

			імені Івана Франка, 2022. 55 с. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с. Нагасв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.	Позитивні та негативні функції і наслідки конфліктів. Визначення функціонального і дисфункціонального о конфлікту. (7 год.)	
П'ятий тиждень (2 год.)	Тема 2. Сутність конфлікту та його особливості. (2) Типології конфліктів. Соціальний конфлікт та його види: економічні, політичні, ідеологічні, класові, культурні конфлікти тощо. Типологія соціальних конфліктів за суб'єктами взаємодії, способом розв'язання, сферою розгортання, напрямком впливу, ступенем виявлення, функціями та наслідками, масштабами, тривалістю, формою, рівнем регулювання тощо. Сутність та різновиди внутрішньоособистісного конфлікту.	Лекція	Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с. Нагасв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.	Опрацювати рекомендовану літературу, підготуватись до семінарського заняття. (7 год.)	Тиждень
Шостий тиждень (2 год.)	Тема 2. Сутність конфлікту та його особливості. (2) 1. Типологія конфліктів. 2. Соціальний конфлікт та його види. 3. Міжособистісний конфлікт. 4. Внутрішньоособистісний конфлікт.	Практичне заняття	Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ	Різновиди конфліктів. Соціальний конфлікт та його різновиди. Різновиди конфліктів за різними класифікаційними ознаками. Міжособистісний	Тиждень

			імені Івана Франка, 2022. 55 с. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с. Нагасв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.	конфлікт як найбільш розповсюджений вид конфлікту. Сфери прояву внутрішньоособистісного конфлікту. Різновиди внутрішньоособистісного конфлікту. (7 год.).	
Сьомий тиждень (2 год.).	Тема 3. Методологія вивчення управління конфліктами. Рання соціологічна традиція у вивченні конфліктів. Психоемоційний підхід у дослідженні конфліктів. Ситуативний підхід у дослідженні конфліктів. Когнітивістський підхід у дослідженні конфліктів.	Лекція	Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с. Мартен Д. Метаморфози світу: Соціологія глобалізації. Київ: Вид. дім „Києво-Могилянська Академія”, 2005. 302с. Пірен М. Деонтологія конфліктів та управління. Київ: УАДУ, 2001. 378 с. Соціологія і психологія: Навч. посіб. / За ред. Ю.Ф. Пачковського. Київ: Каравела, 2009. 760с.	Опрацювати рекомендовану літературу, підготуватись до семінарського заняття. (6 год.)	Тиждень
Восьмий тиждень (2 год.).	Тема 3. Методологія вивчення управління конфліктами. 1. Соціологічні теорії конфлікту: 2. Психологічні теорії конфлікту:	Практичне заняття	Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с. Мартен Д. Метаморфози світу: Соціологія глобалізації. Київ: Вид. дім „Києво-Могилянська Академія”, 2005. 302с. Пірен М. Деонтологія конфліктів та управління. Київ: УАДУ, 2001. 378 с. Соціологія і психологія: Навч.	Соціологічні теорії конфлікту. Соціал-дарвінізм. Конфліктна модель суспільства. Функціональна теорія конфлікту. Психологічні теорії конфлікту. Психоемоційний підхід. Ситуативний підхід. Когнітивний підхід. Аналіз 4-х типів конфліктних ситуацій: конфлікт „прагнення-прагнення”, конфлікт „унікнення-	Тиждень

			посіб. / За ред. Ю.Ф. Пачковського. Київ: Каравела, 2009. 760с.	уникнення”, конфлікт „прагнення- уникнення”, конфлікт „подвійного прагнення уникнення”. – (7 год.)	
Дев'ятий тижень (2 год.)	Тема 4. Структурні складові і динаміка конфлікту. (1) Структурні характеристики конфлікту. Основні структурні елементи конфлікту: сторони (учасники) конфлікту; умови конфлікту; предмет конфлікту (конфліктна проблема); образ конфліктної ситуації; мотиви конфлікту; позиції конфлікуючих сторін. Об'єктивні особливості зовнішньої ситуації та суб'єктивні чинники, що формують умови конфлікту (конфліктну ситуацію). Характеристика причин виникнення конфлікту. Загальні та часткові, об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення конфлікту.	Лекція	Гірник А., Бобро А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. Київ: Основи, 2004. 172 с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с. Нагасв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.	Опрацювати рекомендовану літературу, підготуватись до семінарського заняття. (6 год.)	Тиждень
Десятий тижень (2 год.)	Тема 4. Структурні складові і динаміка конфлікту. (1) 1. Структурні характеристики конфлікту. 2. Причини виникнення конфлікту.	Практичне заняття	Гірник А., Бобро А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. Київ: Основи, 2004. 172 с. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для	Структура конфлікту. Учасник актуальний та учасник потенціальний. Поділ учасників конфлікту в залежності від різних видів участі: ініціатор, опонент, супротивник, агресор, ворог, посередник (модератор), арбітр. Активна та пасивна позиція учасників у конфлікті. Межі	Тиждень

			<p>студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с.</p> <p>Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с.</p> <p>Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с.</p> <p>Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с.</p> <p>Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.</p>	<p>конфлікту: просторові, часові, суб'єктні. Формула конфлікту. Загальні причини, які спричиняють виникнення конфліктів: соціально-політичні та економічні; соціально-демографічні; соціально-психологічні; та індивідуально-психологічні.</p> <p>Зв'язок часткових причин виникнення конфліктів безпосередньо з конкретним видом конфлікту.</p> <p>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.</p> <p>(7 год.).</p>	
Одинадцятий тиждень (2 год.).	<p>Тема 4. Структурні складові і динаміка конфлікту.</p> <p>(2) 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).</p>	Лекція	<p>Гірник А., Бобро А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. Київ: Основи, 2004. 172 с.</p> <p>Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с.</p> <p>Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с.</p> <p>Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.</p> <p>Нагаєв В. М. Конфліктологія:</p>	Опрацювати рекомендовану літературу, підготуватись до семінарського заняття. (6 год.)	Тиждень

			курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.		
Дванадцятий тиждень (2 год.).	Тема 4. Структурні складові і динаміка конфлікту. (2) 1. Динаміка конфлікту. 2. Можливості вирішення конфлікту на різних фазах конфлікту. 3. Критерії оцінки ситуації як конфліктної.	Практичне заняття	Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с. Нагасв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с. Гірник А., Бобро А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. Київ: Основи, 2004. 172 с.	Суть динаміки конфлікту. Основні фази конфлікту з погляду реальних можливостей його вирішення. Циклічність фаз конфлікту. Критерії оцінки ситуації як конфліктної. (7 год.).	Тиждень
Тринадцятий тиждень (2 год.).	Тема 5. Управління конфліктами. (1) 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	Лекція	Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування / Уклад. Н. Гайдук, І. Сенюта, О. Бік, Х. Терешко. Львів: ПАІС, 2007. 296 с. Величко О., Янковська Т. Управління конфліктами та стресом. Посібник для працівників суду. Київ, 2010. 192с. URL: http://www.nsj.gov.ua/files/1354487832_AngerManagement.pdf . Городняк І.В. Управління	Опрацювати рекомендовану літературу, підготуватись до семінарського заняття. (6 год.).	Тиждень

	рішення з управління конфліктом. Алгоритм управління конфліктом.		конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с. Захарчин Г.М., Винничук Р.О. Управління конфліктами. Навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. 160с. Мілютіна К. Технологія попередження конфліктів. Київ: Главник, 2007. – 128с.		
Чотирнадцятий тиждень (2 год).	Тема 5. Управління конфліктами. (1) 1. Процес управління конфліктами. 2. Види діяльності пов'язані з управління конфліктами.	Практичне заняття	Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування / Уклад. Н. Гайдук, І. Сенюта, О. Бік, Х. Терешко. Львів: ПАІС, 2007. 296 с. Величко О., Янковська Т. Управління конфліктами та стресом. Посібник для працівників суду. Київ, 2010. 192с. URL: http://www.nsj.gov.ua/files/1354487832_AngerManagement.pdf Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с. Захарчин Г.М., Винничук Р.О. Управління конфліктами. Навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. 160с. Мілютіна К. Технологія попередження конфліктів. Київ: Главник, 2007. – 128с.	Сутність процесу управління конфліктами. Внутрішній та зовнішній аспект управління конфліктами. Діагностика конфлікту. Сутність та особливості прогнозування, попередження, стимулювання, регулювання та вирішення конфлікту. 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. Доцільність стимулювання	Тиждень

				конфлікту. (7 год.).	
П'ятнадцятий тиждень (2 год).	Тема 5. Управління конфліктами. (2) Основні методи управління конфліктною ситуацією: структурні; міжособистісні; внутрішньоособистісні; персональні методи. Персональні методи управління конфліктами. Картографічний аналіз конфліктів. Стилі поведінки людини в конфлікті.	Лекція	Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування / Уклад. Н. Гайдук, І. Сенюта, О. Бік, Х. Терешко. Львів: ПАІС, 2007. 296 с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. Київ: Наук. думка, 1996. 190 с. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с.	Опрацювати рекомендовану літературу, підготуватись до семінарського заняття. (7 год.).	Тиждень
Шістнадцятий тиждень (2 год).	Тема 5. Управління конфліктами. (2) 1. Методи управління конфліктами. 2. Метод картографії. 3. Стилі поведінки людини в конфлікті.	Практичне заняття	Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування / Уклад. Н. Гайдук, І. Сенюта, О. Бік, Х. Терешко. Львів: ПАІС, 2007. 296 с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. Київ: Наук. думка, 1996. 190 с. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с.	Сутність та особливості структурних та міжособистісних методів управління конфліктами. Суть та особливості використання методу картографії. Стилі поведінки людини в конфлікті: Уникнення, пристосування, суперництво, компроміс та співробітництво. (7 год.).	Тиждень