***МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ***

***ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені ІВАНА ФРАНКА***

Кафедра (циклова комісія) Соціального забезпечення та управління персоналом

“**ЗАТВЕРДЖУЮ**”

**Завідувач кафедри**

**Соціального забезпечення та управління персоналом**

**к.е.н., доц. Шегинська Н.З.**

“31”серпня 2022 року

## **РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**КОНФЛІКТОЛОГІЯ**

освітній рівень\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_бакалавр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

галузь знань \_\_\_\_\_\_\_\_07 \_\_ Управління та адміністрування \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(шифр і назва галузі знань)

спеціальність \_\_\_\_073 Менеджмент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ спеціалізація\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

освітня програма «Менеджмент персоналу»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Факультет \_\_\_\_\_Економічний\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2022 – 2023 навчальний рік

Робоча програма \_\_Конфліктологія\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_для студентів

*(назва навчальної дисципліни)*

Спеціальності \_\_\_\_\_073 Менеджмент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Розробники:\_ Возна Любов Богданівна, доцент кафедри соціального забезпечення та управління персоналом, кандидат економічних наук, доцент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри (циклової комісії)\_\_ Соціального забезпечення та управління персоналом\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Протокол від “31”серпня 2022 року № 1

©Возна Л.Б. 2022 рік

© кафедра Соціального забезпечення та управління персоналом ЛНУ ім.І.Франка 2022 рік

# **Опис навчальної дисципліни**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Найменування показників | Галузь знань, освітній рівень | Характеристика навчальної дисципліни | | |
| денна форма здобуття освіти | заочна форма здобуття освіти | |
| Кількість кредитів – 6 | Галузь знань  07 \_\_Управління та адміністрування\_  (шифр і назва) | Нормативна  (за вибором) | | |
|  |
| Модулів – 2 | Освітній рівень:  \_\_\_бакалавр\_\_\_\_ | Рік підготовки | | |
| Змістових модулів – 2 | 4-й | -й | |
| Індивідуальне науково-дослідне завдання \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (назва) | Семестр | | |
| 7-й | -й | |
| Загальна кількість годин – 180 | Спеціальність:  \_\_\_073 Менеджмент\_\_  (шифр і назва) | Лекції | | |
| Тижневих годин для денної форми здобуття освіти :  аудиторних – 4  самостійної роботи студента – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 32 год. | год. | |
| Практичні, семінарські | | |
| 32 год. | год. | |
| Лабораторні | | |
| год. | год. | |
| Самостійна робота | | |
| 116 год. | год. | |
| Індивідуальні завдання: | | |
| год. | | |
| Вид контролю:  (екзамен/залік) | | |
| залік | |  |

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

для денної форми здобуття освіти –

для заочної форми здобуття освіти –

**ВСТУП**

**1. *Мета та завдання навчальної дисципліни***

1.1 Мета: Сформувати у студентів основи знань про природу конфліктів, набуття практичних навичок у їх розв’язанні, вироблення умінь прогнозувати і контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

*Завдання дисципліни:*

Розкрити зміст поняття конфлікту; дослідити основні підходи до вивчення конфлікту; охарактеризувати види, структуру та динаміку конфліктів; визначити їх причини та функції; проаналізувати поведінку людей у конфліктних ситуаціях; описати основні методи дослідження та прогнозування конфліктів; розглянути такий метод вирішення конфлікту, як переговори, та звернути увагу на посередництво у переговорному процесі; розглянути конфлікти у різних сферах суспільного життя, зокрема, педагогічний, сімейний, політичний, та з’ясувати особливості їх розв’язання.

***Міждисциплінарні зв’язки:***

Навчальна дисципліна «Конфліктологія» базується на знаннях таких дисциплін, Тайм-менеджмент та міжособистісні комунікації, УБС-студія «Лідерство та командна робота», Менеджмент (Рівень В), Менеджмент (рівень С – Менеджмент зовнішніх комунікацій).

РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

В результаті вивчення дисципліни будуть досягнуті наступні програмні результати навчання:

РН4 Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень

РН7 Виявляти навички організаційного проектування

РН8 Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації

РН9 Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи

РН14 Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації

РН17 Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

1. ***Студент має розуміти***: мету конфліктології, сутність конфліктології, значення: основних стилів поведінки в конфлікних ситуаціях, оцінки соціально-психологічного клімату колективу та методів діагностики, вирішення та поперередження конфліктів.
2. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен ***знати:***

* передумови виникнення науки управління конфліктами;
* об'єкт та предмет науки;
* функції та роль конфліктів у житті особистості, організації, суспільства;
* основні етапи становлення конфліктології;
* основні категорії конфліктології;
* структуру конфлікту та методи управління ним;
* стилі і стратегії поведінки керівника у вирішенні виробничих конфліктів.

1. ***Студент має вміти:***

* працювати з науковою та публіцистичною літературою;
* робити власні висновки та готувати доповіді, реферати з питань конфліктної проблематики;
* аргументовано обстоювати свою точку зору в обговоренні конфліктних проблем, прогнозувати розвиток подій, знаходити шляхи подолання конфлікту;
* грамотно та критично аналізувати конфліктні ситуації;
* здійснювати корекцію конфліктної ситуації та управління нею;
* ознайомлення із закономірностями конфлікт-менеджменту;
* управління виробничими конфліктами та підвищення ефективності праці.

***У результаті вивчення дисципліни*** студенти мають: чітко засвоїти матеріал курсу, виробити практичні навички роботи з використанняс стилів і стратегій поведінки в конфліктах, процедури примирення, шляхи корекції конфліктної поведінки, типологія особистостей для управління конфліктами, навчитися творчо розв’язувати проблеми.

1. **Програма навчальної дисципліни**

**Змістовий модуль 1. Основні засади конфліктології.**

**Тема 1. Сутність конфлікту , його зміст та функції.**

Конфлікт як складне соціальне явище. Характерні ознаки прояву конфлікту. Функції та границі конфліктів. Вплив конфліктів на соціальне оточення та його учасників. Основні підходи до вивчення конфліктів. Історія розвитку конфліктології.

**Тема 2. Динаміка конфлікту і механізми його розвитку.**

Суб’єктивні і об’єктивні причини виникнення конфліктів в організації. Етапи і фази конфлікту. Конфліктність особистості. Типи поведінки особистості у конфліктній ситуації. Складання психологічної характеристики конфлікту.

**Тема 3. Класифікація конфліктів.**

Типологія конфліктів та їх класифікація. Конфлікти цінностей. Внутрішньоособистісний конфлікт. Міжособистісні конфлікти. Міжгрупові конфлікти.

**Тема 4. Сфери розгортання конфліктів**

Рольові конфлікти. Політичний конфлікт. Типологія політичних конфліктів. Соціальний конфлікт . Сімейні конфлікти. Міжконфесійні конфлікти. Конфлікт культур і духовних цінностей.

**Тема 5. Управління конфліктами.**

Сутність керування конфліктами та їх діагностика Методи регулювання конфліктів. Моделі і стилі виходу з конфліктів. Технології врегулювання конфліктів Переговори і стилі їх проведення. Консенсусні технології вирішення конфліктів. Конфліктний медіаторинг. Тактика уникання конфлікту й універсальні засоби для вирішення конфлікту.

**Тема 6. Медіація-посередництво по урегулюванню конфліктів.**

Поняття та природа медіації. Принципи медіації. Види медіації. Моделі медіації**.** Право на медіацію. Сторони медіації. Медіатор. Інші учасники медіації. Майстерність медіатора та його компетентність. Медіаційна процедура.

**Тема 7. Технології попередження конфліктів**

Профілактика конфлікту як спосіб його попередження. Концепції і технології превентивної діяльності. Превентивна дипломатія. Економічні заходи. Сучасний менеджмент профілактики конфліктів. Співробітництво як спосіб попередження конфліктів. Технології врегулювання конфліктів. Переговори і стилі їх проведення. Консенсусні технології вирішення конфліктів. Конфліктний медіаторинг.

**Тема 8. Розв’язання конфліктів в організаціях та їх профілактика.**

Конфлікт в організаціях і його специфіка. Сутність, підходи і напрямки профілактики конфліктів в організаціях. Профілактика конфліктів за допомогою стратегії управління персоналом. Використання управлінських методів для профілактики конфліктів. Керівник у конфліктній ситуації.

**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 | залік | | | 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**. Основні засади конфліктології | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Тема 1. Сутність конфлікту, його зміст та функції. | 24 | 2 | 2 | |  | | |  | 20 | |  |  |  |  |  |  |
| Тема 2. Динаміка конфлікту і механізми його розвитку. | 28 | 4 | 4 | |  | | |  | 20 | |  |  |  |  |  |  |
| Тема 3. Класифікація конфліктів. | 18 | 4 | 4 | |  | | |  | 10 | |  |  |  |  |  |  |
| Тема 4.  [Сфери розгортання конфліктів](http://pidruchniki.ws/18560808/psihologiya/sferi_rozgortannya_konfliktiv#103) | 18 | 4 | 4 | |  | | |  | 10 | |  |  |  |  |  |  |
| Тема 5. Управління конфліктами. | 18 | 6 | 6 | |  | | |  | 10 | |  |  |  |  |  |  |
| Тема 6. Медіація-посередництво по урегулюванню конфліктів | 28 | 4 | 4 | |  | | |  | 20 | |  |  |  |  |  |  |
| Тема 7.  [Технології попередження конфліктів](http://pidruchniki.ws/12451217/psihologiya/tehnologiyi_poperedzhennya_konfliktiv#616) | 28 | 4 | 4 | |  | | |  | 20 | |  |  |  |  |  |  |
| Тема 8. Розв’язання конфліктів в організаціях та їх профілактика | 16 | 4 | 4 | |  | | |  | 8 | |  |  |  |  |  |  |
| Усього годин | 180 | 32 | 32 | |  | | | 2 | 116 | |  |  |  |  |  |  |

**5. Теми семінарських занять**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва теми | Кількість  годин |
| 1. | **Семінар №1. Сутність конфлікту , його зміст та функції.**   1. [[Об'єкт і предмет конфліктології](http://pidruchniki.ws/12250214/psihologiya/priroda_konfliktu" \l "444)](http://pidruchniki.ws/15210215/psihologiya/rozvitok_konfliktologiyi_nauki#861) 2. [[Принципи і методи конфліктології](http://pidruchniki.ws/12250214/psihologiya/priroda_konfliktu" \l "444)](http://pidruchniki.ws/19170728/psihologiya/printsipi_metodi_konfliktologiyi#497)[.](http://pidruchniki.ws/12250214/psihologiya/priroda_konfliktu" \l "444) 3. [Конфлікт - феномен соціального явища](http://pidruchniki.ws/12250214/psihologiya/priroda_konfliktu" \l "444) 4. [Структурна модель конфлікту](http://pidruchniki.ws/10501010/psihologiya/strukturna_model_konfliktu#275) 5. [Границі конфліктів](http://pidruchniki.ws/10501010/psihologiya/strukturna_model_konfliktu#393) 6. [Функції конфліктів](http://pidruchniki.ws/18071015/psihologiya/funktsiyi_konfliktiv#471) | 2 |
| 2. | **Семінар №2. Динаміка конфлікту і механізми його розвитку.**   1. Суб’єктивні і об’єктивні причини виникнення конфліктів в організації. 2. Етапи і фази конфлікту. 3. Конфліктність особистості. 4. Типи поведінки особистості у конфліктній ситуації. | 4 |
| 3. | **Семінар №3. Класифікація конфліктів.**   1. Типологія конфліктів та їх класифікація. 2. Конфлікти цінностей. 3. Внутрішньоособистісний конфлікт. 4. Міжособистісні конфлікти. 5. Міжгрупові конфлікти. | 4 |
| 34. | **Семінар №4. Сфери розгортання конфліктів**   1. Сфери розгортання конфліктів. 2. Сутність керування конфліктами та їх діагностика 3. Методи регулювання конфліктів 4. Моделі і стилі виходу з конфліктів. | 4 |
| 5. | **Семінар №5. Управління конфліктами та технології їх попередження.**   1. Технології врегулювання конфліктів 2. Стилі та стратегії конфліктної поведінки, їх характеристика. 3. Роль і значення переговорів у процедурі вирішення конфліктів. 4. Основні підходи, фактори і напрямки профілактики конфліктів у організаціях. 5. Роль керівника у профілактиці конфліктів, його поведінка і основні правила. [Профілактика конфлікту як спосіб його попередження](http://pidruchniki.ws/12451217/psihologiya/tehnologiyi_poperedzhennya_konfliktiv#409) | 6 |
| 6. | **Семінар №6. Медіація-посередництво по урегулюванню конфліктів.**   1. Поняття та природа медіації. 2. Принципи медіації. 3. Види медіації. Моделі медіації. 4. Право на медіацію. 5. Сторони медіації. Медіатор. 6. Інші учасники медіації. 7. Майстерність медіатора та його компетентність. Медіаційна процедура | 4 |
| 7. | **Семінар №7. Технології попередження конфліктів.**  [1. Профілактика конфлікту як спосіб його попередження](http://pidruchniki.ws/12451217/psihologiya/tehnologiyi_poperedzhennya_konfliktiv#409)  [2. Концепції і технології превентивної діяльност.](http://pidruchniki.ws/19930227/psihologiya/kontseptsiyi_tehnologiyi_preventivnoyi_diyalnosti#575) [Превентивна дипломатія.](http://pidruchniki.ws/19930227/psihologiya/kontseptsiyi_tehnologiyi_preventivnoyi_diyalnosti#482)[Економічні заходи.](http://pidruchniki.ws/19930227/psihologiya/kontseptsiyi_tehnologiyi_preventivnoyi_diyalnosti#615)  [3. Сучасний менеджмент профілактики конфліктів](http://pidruchniki.ws/19100818/psihologiya/suchasniy_menedzhment_profilaktiki_konfliktiv#145)  [4. Співробітництво як спосіб попередження конфліктів](http://pidruchniki.ws/18670317/psihologiya/spivrobitnitstvo_sposib_poperedzhennya_konfliktiv#592) | 4 |
| 8. | **Семінар №8. Розв’язання конфліктів в організаціях та їх профілактика.**  [1. Конфлікт в організаціях і його специфіка](http://pidruchniki.ws/17660603/psihologiya/profilaktika_konfliktiv_organizatsiyah#966)  [2. Сутність, підходи і напрямки профілактики конфліктів в організаціях](http://pidruchniki.ws/14000507/psihologiya/sutnist_pidhodi_napryamki_profilaktiki_konfliktiv_organizatsiyah#939)  [3.Профілактика конфліктів за допомогою стратегії управління персоналом](http://pidruchniki.ws/14000507/psihologiya/sutnist_pidhodi_napryamki_profilaktiki_konfliktiv_organizatsiyah#993)  [4.Використання управлінських методів для профілактики конфліктів](http://pidruchniki.ws/15860415/psihologiya/vikoristannya_upravlinskih_metodiv_dlya_profilaktiki_konfliktiv#855)  [5. Керівник у конфліктній ситуації](http://pidruchniki.ws/15860415/psihologiya/vikoristannya_upravlinskih_metodiv_dlya_profilaktiki_konfliktiv#468) | 4 |

1. **Самостійна робота студентів**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Назва теми | К-сть  год. |
| 1. | Тема 1. Сутність конфлікту, його зміст та функції. | 14 |
| 2. | Тема 2. Динаміка конфлікту і механізми його розвитку. | 15 |
| 3. | Тема 3. Класифікація конфліктів. | 14 |
| 4. | Тема 4.  [Сфери розгортання конфліктів](http://pidruchniki.ws/18560808/psihologiya/sferi_rozgortannya_konfliktiv#103) | 14 |
| 5. | Тема 5. Управління конфліктами. | 17 |
| 6. | Тема 6. Медіація-посередництво по урегулюванню конфліктів | 14 |
| 7. | Тема 7.  [Технології попередження конфліктів](http://pidruchniki.ws/12451217/psihologiya/tehnologiyi_poperedzhennya_konfliktiv#616) | 14 |
| 8. | Тема 8. Розв’язання конфліктів в організаціях та їх профілактика | 14 |
|  | разом | 116 |

1. **Індивідуальні завдання**

Індивідуальне завдання - форма організації навчання, метою якого є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу, логіки та взаємозв'язків між його окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, уміння сформувати своє ставлення до певної проблеми, формування вмінь та навичок тощо.

Для виконання індивідуального завдання студент самостійно моделює або підбирає з рекомендованої літератури практичну ситуацію, в якій міститься описаня конфлікту, проводить комплексну діагностику конфлікту та розробляє комплекс заходів щодо управління конфліктом на різних стадіях.

Результати виконання індивідуального завдання відображуються у формі, наведеній нижче.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ "КОНФЛІКТОЛОГІЯ"

П.І.Б. студента

Спеціальність

Група

I. Описання конкретної ситуації.

II. Діагностика конфлікту.

1. Перерахуйте всі соціальні взаємодії, що виникли між учасниками описаної ситуації.
2. Відобразіть за допомогою матриць варіанти трансактних комбінацій.
3. Перелічіть конфліктогени, які знайшли місце в даній ситуації.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Форма прояву конфліктогена в даній ситуації | Тип конфліктогена | Переживання, що викликає даний конфліктоген |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

3. Визначте конфлікти, що мають місце в описаній ситуації, та відберіть один з них для подальшого аналізу.

1. Обґрунтуйте формулу, за якою відбувався розвиток конфлікту, обраного для подальшого аналізу.
2. Назвіть причини конфлікту (объективного та субъективного характеру). Визначте головну причину конфлікту.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учасник № 1  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Потреби: Побоювання: | | Учасник № 2  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Потреби: Побоювання: | |
|  | ОБ'ЄКТ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |  |
| Учасник № 3  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Потреби: Побоювання: | | Учасник № 4  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Потреби: Побоювання: | |

КАРТА КОНФЛІКТУ

1. Складіть карту конфлікту.
2. Визначте поведінкову стратегію і тактичні прийоми головних учасників конфлікту, які використовувались ними протягом усього конфлікту.

Поведінкова стратегія:

Учасник №1

Учасник №2

Тактичні прийоми:

Учасник №1

Учасник №2

1. Визначте стратегіїї розв'язання конфлікту за умови, що всі необхідні підстави для розв'язання конфлікту присутні.
2. Розробіть варіанти рішень (заходів), які:

а) необхідно було здійснити на етапі профілактики конфлікту;

б) необхідно було здійснити на етапі запобігання розвитку конфлікту;

в) необхідно здійснити на етапі

**10. Методи навчання**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результати навчання** | **Методи навчання і викладання** | **Методи оцінювання досягнення результатів навчання** |
|  | * розв’язування задач; * вирішення ситуаційних задач (кейсів); * ділові ігри; * робота в малих групах. * інформаційно-ілюстративний. * презентації в Microsoft Office PowerPoint; | * глибина і міцність знань; рівень мислення; вміння синтезувати знання по окремих темах; вміння складати розгорнутий план відповіді; давати точні формулювання; правильно користуватись понятійним апаратом; культура відповіді (грамотність, логічність і послідовність викладу).   Оцінювання знань студентів здійснюється за 100 бальною шкалою ECTS на основі поточного та підсумкового контролю. Застосовується така схема накопичення балів: поточний контроль - (робота на семінарах (практичних) – 60 балів; Підсумковий контроль(модуль) - 40 балів. |

**11. Методи контролю**

Застосовуються такі методи контролю: поточний контроль, що включає роботу на семінарах (практичних) і проміжну контрольну роботу; підсумковий контроль, який проводиться з метою перевірки засвоєння навчальної програми дисципліни в кінці семестру у формі іспиту.

При оцінюванні рівня знань приймається до уваги: глибина і міцність знань; рівень мислення; вміння синтезувати знання по окремих темах; вміння складати розгорнутий план відповіді; давати точні формулювання; правильно користуватись понятійним апаратом; культура відповіді (грамотність, логічність і послідовність викладу).

Оцінювання знань студентів здійснюється за 100 бальною шкалою ECTS на основі поточного та підсумкового контролю. Застосовується така схема накопичення балів: поточний контроль - (робота на семінарах (практичних) – 60 балів; Підсумковий контроль(модуль) - 40 балів.

Додаткові бали (10 б.)студент може отримати за результати **неформальної освіти**, при наявності сертифікату проходження курсів на різноманітних онлайн-платформах («Learn LifeLong», Онлайн-курси із сертифікатами на платформах Prometheus , Coursera, **EdEra тощо)**

**12. Розподіл балів, які отримують студенти**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Поточне тестування та самостійна робота | | | | | | | | Підсумковий тест (модуль) | Сума |
| Змістовий модуль 1 | | | | | | | | 40 | 100 |
| Т1 | Т2 | Т3 | Т4 | Т5 | Т6 | Т7 | Т8 |
| 5 | 7 | 7 | 7 | 13 | 7 | 7 | 7 |

Т1, Т2 ... Т12 – теми змістових модулів.

**Шкала оцінювання: національна та ЄКТС**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Оцінка  ЄКТС | Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка за національною шкалою | |
| для екзамену, курсового проекту (роботи), практики | для заліку |
| А | 90 – 100 | відмінно | зараховано |
| В | 81-89 | добре |
| С | 71-80 |
| D | 61-70 | задовільно |
| E | 51-60 |
| FX | 21-50 | незадовільно з можливістю повторного складання | не зараховано з можливістю повторного складання |
| F | 0-20 | незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни |

\* кількість балів для оцінок «незадовільно» (FX i F) визначається Вченими радами факультетів (педагогічною радою коледжу).

**13. Методичне забезпечення**

1. Робоча навчальна програма з дисципліни «Конфліктологія»

2. Конспект лекцій.

3.Навчально-Методичні матеріали для роботи студентів.

4. Пакет підсумкових завдань.

**14. Перелік питань, що охоплюють зміст робочої програми дисципліни**

1. Визначення конфлікту

2. Конфліктна ситуація та інцидент як передумови виникнення конфлікту

3. Характерні ознаки прояву конфлікту

4. Об'єктивні й суб'єктивні складові конфліктної взаємодії

5. Межі поширення конфлікту

6. Типові причини виникнення конфліктів в організації

7. Функції конфліктів і їхня спрямованість

8. Вплив конфлікту на соціальне оточення та його учасників

9. Позитивні наслідки конфліктів

10. Негативні наслідки конфліктів

11. Правила поводження з конфліктами в організації

12. Сутність системи управління конфліктами

13. Мод ель організаційного механізму управління конфліктами

14. Загальні принципи управління конфліктами

15. Методи управління конфліктами

16. Роль менеджера в процесі управління конфліктами

17. Об'єктивна необхідність регулювання конфліктів у виробничих умовах

18. Сутність і значення процесів профілактики та запобігання виникненню конфліктів.

19. Передумови успіху, труднощі профілактики та запобігання конфліктам

20. Технологія профілактики й запобігання конфліктам

21.Інструменти профілактики й запобігання конфліктам

22. Інструменти управління емоціями у профілактиці й запобіганні конфліктам

23. Логіка своєчасного діагнозу конфлікту

24. Технологія діагностики конфлікту

25.Інструментарій технології діагностики конфлікту

26.Позиції та стилі поведінки учасників конфлікту

27.Особливості прогнозування конфліктів

28.Основні періоди й етапи розвитку конфлікту

29. Ескалація конфлікту

30. Реверсія конфлікту

31. Форми, результати й критерії завершення конфліктів

32. Динаміка конфлікту з урахуванням деформації взаємин його учасників

33. У мови й фактори продуктивного завершення конфліктів

34. Дії керівника в процесі розвитку конфлікту

35. Сутність процесу розв'язання конфлікту

36. Правил а розв'язання конфліктів

37.Типові помилки під час розв'язання конфліктів

38. Технологія розв'язання конфлікту

39. Конструктивний інструментарій для розв'язання конфліктів

40. Класифікація стресорів та їхніх наслідків

41. Сутність, фактори та види стресів

42. Динаміка розвитку внутрішнього напруження під час стресу

43. Рівні та методи управління стресами

44. У мови запобігання стресам

45. Психологічна готовність членів трудового колективу протистояти стресам

46. Прийоми виходу зі стресових ситуацій

47. Прийоми нейтралізації стресів

48. Переговори й наради у професійній діяльності

49. Технологія організації та проведення ділових нарад

50. Техніка ведення ділових переговорів

51. Формування культури проведення переговорів і нарад

52. Рекомендації організаторам та учасникам переговорів і нарад із позицій безконфліктного спілкування і результативного завершення

53. Дискусії й суперечки як специфічні форми ділового спілкування

54. Передумови формування безконфліктного спілкування у процесі ділових дискусій і суперечок

55. Етапи проведення ділових дискусій і суперечок

56. Шляхи встановлення згоди учасників ділових дискусій і суперечок

57. Нововведення і їхній вплив на взаємини в трудовому колективі

58.Особливості сприйняття нововведень

різними категоріями працівників

59.Оптимізація соціально-психологічного клімату в колективі за інноваційної діяльності

60. Роль керівника колективу в регулюванні інноваційних конфліктів

61. Підготовка свідомості працівників до необхідності інноваційної діяльності

62. Соціально-трудовий конфлікт, його сутність і місце в системі соціальних суперечностей

63. Різновиди соціально-трудових конфліктів, їх причини та функції

64.Основні стратегії переговорів у вирішенні конфліктів соціально-трудового характеру

65. Посередництво та головні умови досягнення успіху в переговорах

66. Страйки як надзвичайний засіб вирішення колективних трудових суперечок, їхня суть, різновиди та проблеми врегулювання й вирішення

67. Соціальне партнерство: його примирна функція в досягненні злагоди в колективному трудовому спорі (конфлікті).

**15. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ**

**Основна**

1. Афанасьєва М. А.Удосконалення механізму контролю діяльності в управлінні сталим розвитком підприємств. Київ : ТОВ «Основа», 2020. 310 с.
2. Батрин Н. В. Управління конфліктами : опорний конспект лекцій. Тернопіль: ТНЕУ. 2020.
3. Виноградова В. Є. Управління конфліктами : навч. посіб. Київ, 2017. 53 с.
4. Захарчин Г. М., Винничук Р. О. Управління конфліктами : навч. посіб. 2-ге вид. допов. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2019. 191 с.
5. Захарчин Г. М., Винничук Р. О. Управління конфліктами: навч. посіб. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2017. 159 с.
6. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України / Г. І. Луцишин. - Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2015. - 200 с.
7. Конфліктологія: навчальний посібник / Г. В. Гребеньков [та ін.] ; ред. Г. В. Гребеньков. - Львів : Магнолія, 2018. - 228 с.
8. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б. Тихомирова, С.Р. Постоловський. – Рівне : Перспектива, 2017. – 240с.
9. Трифонова С. А. Этнопсихология и конфликтология: уч. Пособ. / А. С. Трифонова. – Ярославль: ЯрГу, 2016. – 140 с.
10. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : підручник / Є. Б. Тихомирова, С.Р. Постоловський. – Рівне : Перспектива, 2017. – 240 с.
11. Теорія прийняття рішень: підручник / М. П. Бутко [та ін.] ; ред. М. П. Бутко. - Київ : Центр учбової літератури, 2018. - 356 с.

**Допоміжна література**

1. Бистрицький Є. Громадські протести в контексті державотворення / Є. Бистрицький, І. Бекешкіна, О. Білий // Філософська думка : український наук.- теорет. часопис. - 2018. - № 1. - С. 6-46.
2. Головатий М. Ф. Політична психологія: підручник / М. Ф. Головатий. - 2-е вид. - Київ : Центр учбової літератури, 2017. - 399 с
3. Мартинюк, Г. Ф. "Причини виникнення конфліктів в системі державного управління та шляхи їх вирішення." Стратегія і тактика державного управління 1-2 (2020): 18-26.
4. Мартинюк Г. Ф. Причини виникнення конфліктів в системі державного управління та шляхи їх вирішення. Стратегія і тактика державного управління. Рівне. 2020. №1-2. С. 18–26.
5. Мозговий А. А. Конфлікти в геосистемах : від спостереження до управління. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 7 : Релігієзнавство. Культурологія. Філософія. Київ. 2020. № 42 (55). С. 218-224.
6. Позднякова Л. О., Гриценко Н. В. Управління конфліктами : конспект лекцій. Харків : УкрДУЗТ. 2018. 74 с.
7. Моловач М. И. Искусство презентаций и ведения переговоров: учебнопрактическое пособие / М. И. Моловач. - Киев : Центр учебной литературы, 2018. - 242 с.
8. Romanets, Y., S. Markova, and O. Holovan. "Особливості управління конфліктами на КП НВК «Іскра»." Економіка і організація управління 1 (37) (2020): 120-125.
9. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо запобігання та врегулювання конфлікту інтересів: Рішення Національного агентства з питань запобігання корупції від 29.09. 2017 р. № 839. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0839884-17>
10. Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів): Закон України від 3.03.1998р., № 137/98-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/137/98- %D0%B2%D1%80
11. Семенченко А. В., Аграмакова Н. В., Писаревська Г. І. Дослідження взаємозв'язку конфліктних ситуацій і загроз кадровій безпеці підприємства. Бізнес Інформ. 2018. № 4. С. 467– 473.
12. Сивогракова З. А., Алєксєєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами : конспект лекції. Харків : УкрДУЗТ, 2020. 52 с.
13. Сташук К. 17 кроків у конфлікті. Способи управління конфліктною ситуацією / К. Сташук // Управління освітою: часопис для керівників освітньої галузі. - 2017. - № 4. - С. 53-56.
14. Сумець О. М. Основи операційного менеджменту : Підручник / О. М. Сумець; під ред. проф. О. Л. Яременко. - К.: ВД «Професіонал», 2014. - 416 с.
15. Цісецький О. Є., Островерхов В. М. Формування системи управління конфліктами в організації. Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України: зб. наук. праць. Тернопіль : Економічна думка, 2018. №22. С. 77-81
16. Ясна І. Пост сучасні соціальні конфлікти: спроби концептуалізації / І. Ясна // Філософська думка. - 2016. - № 4. - С. 104-117.

**Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення**

1. 1. Організація з безпеки та співробітництва в Європі (Organization for Security and Cooperation in Europe (OSCE)) http://www.osce.org
2. 2. Організація об’єднаних Націй (United Nations) http://www.un.org/
3. 3. Програма розвитку ООН (UNDP) http://www.undp.org
4. 4.Рада Європи (Council of Europe) http://www.coe.int

5. Спеціалізована установа ООН з питань освіти, науки, культури та комунікацій (UNESCO) http://www.unesco.org

1. 6. Центральна Європейська Ініціатива (Central European Initiative) http://www.ceinet.org WEB-психолог. http://www.sinor.ru/~ogloblin/tests.php
2. 7. Український незалежний центр політичних досліджень. http://www.ucipr.org.ua
3. 8. Український центр економічних і політичних досліджень імені Олександра Разумкова. http://www.uceps.org
4. 9. Фонд «Демократичні ініціативи». http://www.dif.org.ua
5. 10. Центр «Соціальний моніторинг» http://www.smc.org.ua Конфликты–конфликтология [Электронный ресурс]. – Режим доступа http://www.conflictus.ru.
6. 11. Сайт международной ассоциации конфликтологов. – Режим доступа: http://www.confstud.ru.
7. 12. Центр конфликтологии ИС РАН. – Режим доступа: http://www.conflictokog2.isras.ru. http://psyfactor.org/lybr.htm
8. 13. http://www.ecsocman.edu.ru
9. 14. http://www.konflikt.ru/index.html
10. 15. http://www.gumer.info/bibliotek\_Buks
11. 16. http://psiholo.ru/cat/conflict
12. 17. http://www.humanities.edu.ru/db/msg/46605
13. 18. http://parus.web.ur.ru/sch.azb.shtml