

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Херсонський державний університет
Кафедра менеджменту і адміністрування

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

АВТОРСЬКА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
підготовки бакалаврів

спеціальності 073 Менеджмент

(Шифр за ОПІ 1.2.6)

Херсон
2019 рік

Програма розроблена

Казаковою Тетяною Сергіївною, доцентом кафедри менеджменту і адміністрування

Рецензенти:

1. Кобець Віталій Миколайович, заступник завідувача кафедри інформатики, програмної інженерії та економічної кібернетики Херсонського державного університету, кандидат економічних наук, доцент.

2. Соловйов Ігор Олександрович, професор кафедри фінансів і кредиту Міжнародного класичного університету імені Пилипа Орлика, доктор економічних наук, професор.

Затверджена

Вченою радою ХДУ

Протокол №__від_____р.

Погоджено

НМР ХДУ

Протокол №__від_____р.

Схвалено НМР факультету _____

Протокол №__від «_____»_____20__р.

Голова НМР факультету_____

(_____).

(підпис, ПБ)

Розглянута на засіданні кафедри _____

Протокол №__від «_____»_____20__р.

Завідувач кафедри_____ (_____).

(підпис, ПБ)

ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Конфліктологія» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів з Менеджменту.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є загальні закономірності виникнення, динаміки і закінчення конфлікту.

Міждисциплінарні зв'язки: Дисципліна «Конфліктологія» тісно пов'язана із дисциплінами «Управління персоналом», «Менеджмент», «Комунікативний менеджмент» тощо.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

1. Загальна теорія конфлікту.
2. Управління конфліктами.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

2.1. **Мета** викладання дисципліни «Конфліктологія» полягає в набутті студентами теоретичних знань з питань вирішення та попередження конфліктів, оволодіння практичними навичками врегулювання конфліктів різних рівнів та подолання їх деструктивних наслідків.

2.2 Основним **завданням** вивчення дисципліни «Конфліктологія» є *теоретична та практична підготовка студентів з питань:*

- допомогти майбутнім менеджерам усвідомити місце і роль конфліктології в практиці управління;
- ознайомити студентів з найважливішими теоретичними розробками, експериментальними та прикладними дослідженнями вітчизняних і зарубіжних конфліктологів;
- продемонструвати методи конфліктології та можливість їх використання в управлінні вітчизняними підприємствами, організаціями та установами;
- підвищити рівень управлінської компетентності майбутніх менеджерів шляхом здобування спеціальної підготовки в галузі управління конфліктами;
- навчити застосовувати ефективні структурні методи та стилі вирішення конфліктів відповідно до конкретної ситуації

2.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

Очікувані результати навчання:

студенти повинні знати

- теоретичні школи, моделі і понятійний апарат сучасної конфліктології;
- типологію і класифікацію конфліктів;
- етапи і механізми протікання конфлікту;
- соціальні технології регулювання і вирішення конфліктів різних типів;
- правильно визначати і оцінювати причини виникнення конфліктних ситуацій, інтереси і мотиви поведінки опонентів, перспективи подальшого розвитку конфліктів в організації;

- вибирати адекватну стратегію, методи і технологію ефективного впливу на конкретний соціальний конфлікт;
- вимірювати і оцінювати ступінь результативності використаних суб'єктом управління засобів управління внутрішньоорганізаційним конфліктом.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин, 3 кредити ЄКТС.

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1 Загальна теорія конфлікту.

ТЕМА 1. Конфліктологія як наука.

Конфліктологія як наука. Об'єкт і предмет конфліктології. Напрями дослідження конфліктології. Специфіка науки та методи дослідження конфліктології.

Основна література до змістового модуля: 1,2,4,5

Додаткова література до змістового модуля: 1,2

ТЕМА 2. Конфлікт як соціальний феномен.

Конфлікт як складне соціальне явище. Структурна модель конфлікту. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфлікту. Класифікація конфліктів за різними ознаками.

Основна література до змістового модуля: 1,2,4

Додаткова література до змістового модуля: 1

ТЕМА 3. Динаміка і механізм конфлікту.

Причини виникнення конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація. Позиції сторін конфлікту. Суб'єктивні складові конфлікту. Інтереси сторін конфліктерів. Етапи і фази конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.

Основна література до змістового модуля: 1,2

Додаткова література до змістового модуля: 1,3

ТЕМА 4. Теорія і практика вирішення конфліктів.

Управління конфліктною ситуацією. Розв'язання і регулювання конфлікту. Діагностика в ході розв'язання конфлікту. Стратегії виходу із конфлікту: моделі та стилі. Технології, засоби і методи врегулювання конфліктів. Технології консенсусу і компромісу. Технології конфліктного медіаторингу.

Основна література до змістового модуля: 1,2,4,5

Додаткова література до змістового модуля: 1,3

ТЕМА 5. Міжособистісні конфлікти.

Міжособистісні конфлікти як відображення суперечностей у стосунках; суперечностей у реалізації комунікативної, інтерактивної і перцептивної функції спілкування. Ефект “ореолу”, каузальна атрибуція і їх вплив на перебіг міжособистісного конфлікту. Причини виникнення міжособистісних конфліктів. технології.

Основна література до змістового модуля: 1,2,4,5

Додаткова література до змістового модуля: 1

Змістовий модуль 2. Управління конфліктами.

ТЕМА 6. Стадії розв'язання міжособистісного конфлікту.

Наслідки розв'язання міжособистісного конфлікту: зняття емоційного напруження в стосунках, перебудова ставлення до опонента, перебудова системи міжособистісних стосунків у цілому. Стилї поведінки в конфліктній ситуації (К. Томас).

Основна література до змістового модуля: 2,4,5

Додаткова література до змістового модуля: 1,3

ТЕМА 7. Попередження конфліктів в організаціях.

Причини виникнення конфліктів в організації. Соціально-психологічна характеристика конфліктів в організації. Типові горизонтальні і вертикальні конфлікти в трудовому колективі. Основні причини конфліктів, зумовлених особливостями стилю керівництва і особистості керівника організації

Основна література до змістового модуля: 2,4,5

Додаткова література до змістового модуля: 1,2

ТЕМА 8. Розв'язання конфліктів в організаціях.

Управління конфліктом в організації: структурний і міжособистісний рівні. Етапи управління: визначення учасників конфлікту, формулювання проблеми, визначення мотивів опонентів, розробка варіантів рішення, ознайомлення опонентів з варіантами прийняття рішення; аналіз і оцінка організаційно-ділових і психологічних наслідків розв'язання конфлікту. Подолання конфлікту засобами "обходу" конфліктної ситуації. Управління латентними (прихованими) конфліктами.

Основна література до змістового модуля: 1-5

Додаткова література до змістового модуля: 1,3

ТЕМА 9. Профілактика конфліктів в організаціях.

Профілактика конфліктів в організації. Психолого-управлінсь-кі умови попередження конфліктів. Удосконалення стилю керівництва. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату як передумова профілактики конфлікту.

3. Рекомендована література

Основна література

1. Герасіна М. І. Конфліктологія / Л. Герасіна, М. Панов. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
2. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія / Л. Ємельянеко, В. Петюх, Л. Торгова, Р. Гриненко. – К. : КНЕУ, 2003 –315 с.
3. Орлянський В. С. Конфліктологія / В. Орлянський. – К. : Центр навчальної літератури, 2007. – 158 с.
4. Пірен М. І. Конфліктологія / М. Пірен. – К. : МАУП, 2005. – 360 с.
5. Скібіцька Л. І. Конфліктологія / Л. Скібіцька. – К. : Центр навчальної літератури, 2007. – 384 с.

Додаткова література

1. Мохор Л. П. Основи конфліктології / Л. Мохор. – К. : НАУ, 2004. –134 с.
2. Пірен М. І. Конфлікт і управлінські ролі: соціопсихологічний аналіз / М. Пірен. – К. : Вид-во УАДУ, 2000. – 200 с.
3. Русинка І. І. Конфліктологія: психотехнології запобігання і управління конфліктами / І. Русинка. – К. : Знання, 2007. – 318 с.

4. Форма підсумкового контролю успішності навчання: екзамен, залік

Якість вивчення навчальної дисципліни «Інформаційні системи управління бізнес-процесами» оцінюється за модульно-рейтинговою системою, що складається з 2 модулів. Результати навчальної діяльності студентів оцінюються за 100-бальною шкалою. Критерії оцінювання навчальних досягнень студентів при складанні екзамену та заліку відображені відповідно в табл. 1 та 2.

Таблиця 1

Критерії оцінювання навчальних досягнень студентів при складанні екзамену

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Складено
82-89	B	
74-81	C	
64-73	D	
60-63	E	
35-59	FX	Не складено з можливістю повторного складання
0-34	F	Не складено з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Таблиця 2

Критерії оцінювання навчальних досягнень студентів при складанні заліку

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Зараховано
82-89	B	
74-81	C	
64-73	D	
60-63	E	
35-59	FX	Не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	Не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

5. Засоби діагностики успішності навчання: тестування, усне та письмове опитування, співбесіда, виконання практичних завдань.

Для здійснення поточного контролю використовується:

- метод усної перевірки знань: індивідуальне, фронтальне та ущільнене (комбіноване) усне опитування на практичних заняттях;

- метод письмового контролю: письмовий експрес-контроль, вирішення практичних завдань;

- метод графічного контролю: перевірка виконання самостійної роботи (складання схем, органіграм);

- метод тестового контролю: перевірка знань та умінь студентів, здобутих під час роботи на аудиторних заняттях та у процесі самостійної роботи;

- метод самоконтролю, який полягає в усвідомленому регулюванні студентом своєї діяльності задля забезпечення таких її результатів, які б відповідали поставленим цілям, вимогам, нормам, правилам, зразкам.

Для здійснення модульного контролю використовується:

- метод письмового контролю: виконання модульних контрольних робіт у формі «теоретичні питання, практичні завдання»;

- метод тестового контролю: перевірка знань та умінь студентів за допомогою тестів.

Для здійснення підсумкового контролю використовується:

- метод письмового контролю: письмовий екзамен/залік;

- метод тестового контролю: перевірка знань та умінь студентів за допомогою тестів, як частини встановленого завдання.