

# СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Конфліктологія»



<b>Рівень вищої освіти</b>	перший (бакалаврський) 073 Менеджмент, 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність, 281
<b>Спеціальності</b>	Публічне управління та адміністрування, 292 Міжнародні економічні відносини
<b>Термін викладання</b>	12 чверть
<b>Заняття:</b>	5 години на тиждень
Лекції	3 години на тиждень
Практичні	2 години на тиждень
<b>Мова викладання</b>	українська

**Сторінка курсу в СДО НТУ «Дніпровська політехніка»:**

<https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114>

**Консультації:** за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти

**Онлайн-консультації:** Microsoft Teams – група\_«Конфліктологія»\_Міро І.М..

**Інформація про викладачів:**

<b>Міро Ірина Миколаївна</b> (лекції та практичні), доцент, доктор філософії
<b>Персональна сторінка:</b> <a href="https://is.gd/dSS5Y0">https://is.gd/dSS5Y0</a>
<b>E-mail:</b> <a href="mailto:miro.i.m@nmu.one">miro.i.m@nmu.one</a>



## 1. Анотація до курсу

Слухачі курсу «Конфліктологія» познайомляться з основами конфліктології: характеристикою конфліктів, причинами їх виникнення, стадіями розвитку, формами прояву а також з технологіями управління конфліктами, вибором оптимальних способів і методів вирішення конфліктних ситуацій, роллю керівника в профілактиці конфліктів.

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Мета** викладання дисципліни «Конфліктологія» - формування у здобувачів вищої освіти конфліктологічної компетентності щодо ефективного управління конфліктами в організаціях, а саме: прогнозування конфліктів, попередження або стимулювання конфліктів, регулювання конфліктів та їх вирішення.

### **Завдання курсу:**

- засвоєння базових знань про конфлікт як соціальний-психологічний феномен;
- формування у студентів цілісної системи знань про природу, структуру і динаміку конфліктів;
- набуття практичних умінь і навичок поведінки в конфліктних ситуаціях, а також оцінки, прогнозування, профілактики конфліктів і способів їх вирішення та управління ними.

### **3. Результати навчання:**

Після вивчення цієї дисципліни ви зможете:

- усвідомлювати значення конфліктологічної культури в управлінській діяльності;
- визначати види конфліктів, описувати та пояснити їх специфіку;
- ідентифікувати основні структурні елементи конфлікту і оцінювати його динаміку;
- знати способи вирішення конфліктів та демонструвати навички управління ними;
- діагностувати внутрішньо особистісні конфлікти та вирішувати їх;
- знати психологічні умови ефективного управління конфліктами в організації та враховувати їх в професійній діяльності.

### **4. Структура курсу**

Тематика занять	Вид занять	Ресурси
<b>Тема 1. Предмет конфліктології як науки</b>	Лекція	Силабус Презентація Навчальні матеріали на платформі Moodle <a href="https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114">https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114</a>
Конфлікти як невід'ємна частина суспільного життя		
Історія становлення конфліктології		
Предмет, об'єкт, цілі і завдання конфліктології як науки		
Функції конфліктології		
Конфліктологічна компетентність керівника		
Методи дослідження в конфліктології		
<b>2. Природа конфлікту</b>	Лекція	Силабус Презентація Навчальні матеріали на платформі Moodle <a href="https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114">https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114</a>
Поняття конфлікту та визначення його суті		
Підходи до оцінки конфліктів. Функції конфліктів		
Причини конфліктів в організації		
Класифікація конфліктів в організації		
Ситуаційна вправа по темі 1	Практичне заняття	Ситуаційні вправи «Конфліктологія»

<b>3. Структура і процес розвитку конфлікту</b>	Лекція	Силабус Презентація Навчальні матеріали на платформі Moodle <a href="https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114">https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114</a>
Описові моделі структури конфлікту		
Динаміка конфлікту		
Теорія психологічних механізмів виникнення конфліктів		
Ситуаційна вправа по темі 2	Практичне заняття	Ситуаційні вправи «Конфліктологія»
<b>4. Управління конфліктами в організації</b>	Лекція	Силабус Презентація Навчальні матеріали на платформі Moodle <a href="https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114">https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114</a>
Філософія управління конфліктами		
Прогнозування конфліктів в організації		
Попередження (профілактика) або стимулювання конфліктів в організації		
Вирішення конфліктів в організації		
Ситуаційна вправа по темі 3	Практичне заняття	Ситуаційні вправи «Конфліктологія»
<b>Тема 5. Вертикальні конфлікти в організації</b>	Лекція	Силабус Презентація Навчальні матеріали на платформі Moodle <a href="https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114">https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114</a>
Причини конфліктів в ланці «керівник - підлеглий»		
Прийняття рішення у конфліктних ситуаціях між керівником і підлеглим		
Попередження конфліктів «по вертикалі»		
Ситуаційна вправа по темі 4	Практичне заняття	Ситуаційні вправи «Конфліктологія»
<b>Тема 6. Участь третьої сторони у вирішенні конфліктів</b>	Лекція	Силабус Презентація Навчальні матеріали на платформі Moodle <a href="https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114">https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114</a>
Альтернативні неформальні способи вирішення конфліктів		
Третейське судочинство як інструмент врегулювання конфліктів		
Медіація - конструктивне вирішення конфліктів		
Моделі діяльності керівника з врегулювання конфліктів		
Ситуаційна вправа по темі 5	Практичне заняття	Ситуаційні вправи «Конфліктологія»
<b>Тема 7. Психологічний аспект управління конфліктами</b>	Лекція	Силабус Презентація Навчальні матеріали на платформі Moodle <a href="https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114">https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114</a>
Асертивна поведінка як інструмент запобігання конфліктів		
Управління емоціями в конфлікті		
Урахування індивідуально-психологічних характеристик особистості працівників для зниження рівня їх конфліктогенності в діаді «керівник-підлеглий»		
Ситуаційна вправа по темі 6	Практичне заняття	Ситуаційні вправи «Конфліктологія»
<b>Тема 8. Внутрішньо особистісний конфлікт</b>	Лекція	Силабус Презентація Навчальні матеріали на платформі Moodle <a href="https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114">https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4114</a>
Поняття внутрішньо особистісного конфлікту		
Основні концепції внутрішньо особистісного конфлікту		
Види внутрішньо особистісних конфліктів		
Причини внутрішньо особистісних конфліктів		
Наслідки внутрішньо особистісних конфліктів		
Вирішення внутрішньо особистісних конфліктів та		

їх профілактика		
Ситуаційна вправа по темі 7	Практичне заняття	Ситуаційні вправи «Конфліктологія»
Підведення підсумків роботи, оголошення оцінок		Тести

## 5. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення

На лекційних заняттях обов'язково мати з собою гаджети зі стільниковим Інтернетом.

Активованій аккаунт університетської пошти (student.i.p@nmu.one) на Microsoft Office365.

Перевірений доступ з ПК чи мобільного гаджету до платформ Teams та Moodle Microsoft Office 365.

Інстальований на ПК та мобільних гаджетах пакет програм Microsoft Office (Word, Excel, Power Point).

## 6. Система оцінювання та вимоги

6.1. Навчальні досягнення здобувачів вищої освіти за результатами вивчення курсу оцінюватимуться за шкалою, що наведена нижче:

Рейтингова шкала	Інституційна шкала
90-100	відмінно
74-89	добре
60-73	задовільно
0-59	незадовільно

6.2. Здобувач вищої освіти може отримати підсумкову оцінку з дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного тестування та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів.

Поточна успішність складається з:

- успішності за виконання ситуаційних вправ/кейсів: оцінюється максимально у 56 балів (7 завдань × 8 балів/завдання);
- успішності за поточне тестування: оцінюється максимально у 44 бали (1 тестування: 22 тести × 2 бали/тест;).

Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

<b>Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне</b>	Денна форма навчання Диференційований залік відбувається у формі письмового роботи, білети являють 40 тестових запитань (оцінюється у 100 балів). Кожний тест з чотирма варіантами відповідей має одну правильну відповідь, яка оцінюється у 2,5 бали. Максимальна кількість балів за залік: 100 балів.
--	--

<b>поліпшити оцінку)</b>	
<b>Практичні заняття</b>	Ділові/рольові ігри, виконання ситуаційних вправ/кейсів, інших вправ. Максимально оцінюються у 56 балів (7 завдань × 8 балів/завдання).
<b>Лекції</b>	Поточне тестування. Максимально оцінюються у 44 бали (1 тестування: 22 тести × 2 бали/тест).

### **Заочна форма навчання**

Диференційований залік відбувається у формі письмового роботи, білети являють 40 тестових запитань (оцінюється у 100 балів).

Кожний тест з чотирма варіантами відповідей має одну правильну відповідь, яка оцінюється у 2,5 бали.

Максимальна кількість балів за залік: 100 балів.

Допуском до виконання залікової роботи є виконана і зарахована контрольна робота.

### **6.3. Критерії оцінювання ситуаційних вправ (кейсів)**

Всі завдання оцінюється з використанням 8-бальної шкали за універсальними критеріями:

- **8 балів:** вичерпне рішення; глибока аргументація, використання творчого підходу; розрахунки правильні, подані прозоро: формули → підстановка → результат → одиниці виміру; наявність змістовних висновків і пропозицій; бездоганне оформлення роботи;
- **7 балів:** повна відповідь на всі питання, логічність, аналіз проблеми повний, але менш глибокий; розрахунки правильні, але є дрібні недоліки, наприклад: незазначені одиниці вимірювання; висновки в цілому коректні, але могли бути краще аргументовані; неповна відповідність стандарту оформлення – декілька незначних помилок;
- **5-6 балів:** основні аспекти кейсу розкриті, але окремі елементи недостатньо опрацьовані; рішення, загалом правильне, але недостатньо обґрунтоване; розрахунки здебільшого правильні, але є несуттєві помилки (округлення, дрібний прорахунок тощо), висновки не достатньо обґрунтовані; неповна відповідність стандарту оформлення - декілька незначних помилок;
- **3-4 бали:** мінімальне виконання завдання: аналіз неповний або суперечливий, є певні логічні пропуски або неточності; розрахунки виконано частково або є суттєві помилки; не сформульовано логічні висновки та пропозиції, неповна відповідність стандарту оформлення – декілька суттєвих помилок;
- **1-2 бали:** фрагментарне виконання завдання: подано лише опис ситуації або загальні міркування; аналіз відсутній або неправильний; розрахунків немає, або вони не стосуються завдання; не сформульовано логічні висновки та пропозиції; якість оформлення - не відповідність стандарту;

- **0 балів:** завдання не подано / списано / відсутній зміст.

#### **6.4. Критерії оцінювання поточного тестування**

Теоретична складова поточної роботи передбачає одне тестування за чверть, білети являють 22 тестових запитань (оцінюється у 44 балів).

Кожний тест з чотирма варіантами відповідей має одну правильну відповідь, яка оцінюється у 2 бали. Студент має можливість за тестування набрати максимально 44 бали.

### **7. Політика курсу**

#### **7.1. Політика щодо академічної доброчесності.**

Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів) що можуть використовуватися в освітньому процесі. Політика щодо академічної доброчесності регламентується положенням «Положення про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка»

[http://www.nmu.org.ua/ua/content/activity/us\\_documents/System\\_of\\_prevention\\_and\\_detection\\_of\\_plagiarism.pdf](http://www.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/System_of_prevention_and_detection_of_plagiarism.pdf).

У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

#### **7.2. Комунікаційна політика.**

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на тиждень (щонеділі) поштової скриньки на Office365 та відвідування групи дисципліни у Microsoft Teams.

<https://www.facebook.com/ManagementDepartmentOfNTU> Рекомендуємо створити профілі та підписатися на сторінки кафедри менеджменту у Facebook.

Протягом тижнів самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота у рамках дисципліни дистанційно у додатку Microsoft Moodle ([www.do.nmu.org.ua](http://www.do.nmu.org.ua)).

Усі письмові запитання до викладача стосовно дисципліни мають надсилатися на університетську електронну пошту або до групи в Teams.

### **7.3. Політика щодо перескладання.**

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

**7.4. Політика щодо оскарження оцінювання.** Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

**7.5. Участь в анкетуванні.** Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачам вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети (Microsoft Forms Office 365), які буде розіслано на ваші університетські поштові скриньки. Заповнення анкет є важливою складовою вашої навчальної активності, що дозволить оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни.

## **8. Ресурси і література**

### ***Основна література***

1. Титаренко О., Титаренко Д. Конфліктологія : навч. посіб. Київ, 2021. 212 с.
2. Трофименко А.В., Константинова Ю.В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Маріуполь, 2021. 375 с.
3. Докаш В.І. Конфліктологія та медіація : навч. посіб. Чернівці, Львів, 2021. 249 с.
4. Петренко В.С. Конфліктологія : навч. посіб. Ужгород, 2020. 360 с.
5. Єременко Л.В. Конфліктологія : навч. посіб. Маріуполь, 2018. 219 с.
6. Конфліктологія : навч. посібн. / Г. В. Гребеньков Г.В. та ін. Львів, 2017. 228 с.

### ***Допоміжна література***

1. Дудченко М.М, Шевчук О.А. Конфліктологія : Практикум [Електронний ресурс] : навч. посіб. Київ, 2020. 88 с.
2. Мекшун Л.М. Управління конфліктами : опорний консп. лекц. : Чернігів, 2019. 72 с.
3. Познякова Л.О., Гриценко Н.В. Управління конфліктами : консп. лекц. Харків, 2018. 75 с.