

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Харківський національний аграрний університет ім. В.В. Докучасва

Кафедра менеджменту і адміністрування



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Перший проректор

Р. ШЕЛУДЬКО

08 2020 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Галузь знань – 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність – 242 «Туризм»

Освітньо-професійна програма – «Туризм»

Спеціалізація – —

Факультет – менеджменту і економіки

Робоча програма навчальної дисципліни «Конфліктологія» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм» освітньо-професійної програми «Туризм».

«26» серпня 2020 р. 17 с.

Розробник: Крамаренко Катерина Миколаївна, доцент кафедри менеджменту і адміністрування, кандидат економічних наук, доцент

Робочу програму затверджено на засіданні кафедри менеджменту і адміністрування.

Протокол від «26» серпня 2020 р. № 1.

Завідувач кафедри менеджменту і адміністрування,
професор

«26» 08 2020 року

 О. ГУТОВ

Схвалено навчально-методичною комісією факультету менеджменту і економіки.

Протокол від «26» серпня 2020 р. № 2

Голова навчально-методичної комісії
факультету менеджменту і економіки,
к.е.н., доцент



Ю. ФІЛІМОНОВ

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»	Вибіркова	
Модулів – 2	Спеціальність: 242 «Туризм». Освітньо-професійна програма: «Туризм»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2			
Загальна кількість годин – 90		2-й	—
		Семестр	
	3-й	—	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи здобувача – 4	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Лекції:	
		14 год.	—
		Практичні, семінарські заняття:	
		16 год.	—
		Самостійна робота:	
		60 год.	—
		Вид контролю: ПМК	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни є формування системи знань про природу конфліктів, набуття практичних навичок у їх вирішенні, вироблення вмінь прогнозувати і контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

Навчальна дисципліна оплює теоретико-методичні основи теорії та практики управління конфліктами в системі менеджменту організацій з урахуванням наукових закономірностей, принципів та методів ефективного управління конфліктними ситуаціями в умовах фахової підготовки і становлення сучасного фахівця з менеджменту.

Завдання навчальної дисципліни:

- узагальнення теоретичних засад у сфері конфліктології, розуміння основних тенденцій та напрямів її еволюції;
- вивчення особливостей взаємовідносин працівників у процесі зародження, протікання та завершення конфліктів в організації;
- розгляд сучасних теорій управління конфліктами;
- вивчення методів управління конфліктами в організації;
- набуття практичних навичок з аналізу і оцінки конфліктів у системі менеджменту організацій;
- вивчення прогресивних методів попередження і прогнозування конфліктів в умовах виробництва;
- розгляд системи мотиваційного забезпечення у ході управління конфліктом як соціального феномену.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувачі повинні:

знати: предметну сферу і методологічну основу конфліктології; розвиток конфліктологічних ідей за час існування людства; закономірності, функції, принципи та методи конфліктології; елементи внутрішнього та зовнішнього впливу на конфліктні ситуації; основи динаміки процесу розвитку конфліктів; теорії механізмів виникнення конфліктів; методи діагностики і аналізу конфліктів; прийоми і методи профілактики конфліктів в організаціях; специфіку форм прояву управлінських конфліктів; методи та засоби забезпечення ефективного управління конфліктами.

уміти: розробляти ефективну систему організаційного попередження, прогнозування і профілактики конфліктів в організаціях; діагностувати і аналізувати конфлікт з визначенням основних конфліктологічних понять; правильно застосовувати різноманітні методи управління конфліктами у конкретних виробничих умовах; реалізовувати основні функції і принципи управління конфліктами; застосовувати моделі поведінки особистості у конфліктній взаємодії за ситуаційним підходом.

Перелік компетентностей:

Інтегральна компетентність – Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації

як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

3. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.

4. Прагнення до збереження навколишнього середовища.

5. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

6. Здатність працювати в міжнародному контексті.

7. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

8. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми.

9. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

10. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

11. Навички міжособистісної взаємодії

12. Здатність планувати та управляти часом.

13. Здатність працювати в команді та автономно.

Спеціальні (фахові) компетентності:

1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

3. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій.

4. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

5. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів.

6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.

8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку.

12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.

16. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

Міждисциплінарні зв'язки:

Дисципліна та її розділи, що передують вивченню дисципліни:

1. Філософія. 2. Менеджмент.

Дисципліна та її розділи, у яких використовують матеріали дисципліни:

1. Психологія управління. 2. Дипломатичний протокол.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Загальна теорія конфлікту

Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни

Конфліктологія як наука. Об'єкт конфліктології. Предмет конфліктології. Теоретичний фундамент науки. Загальні і часткові методи вивчення конфліктології. Філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний напрямки конфліктології. Еволюція конфліктологічних поглядів. Особливості розвитку конфліктології в історичному аспекті. Становлення конфліктології як сучасної науки і практики.

Тема 2. Сутність конфлікту та його структура

Конфлікт як складне соціальне явище. Конфліктні ситуації та їх види. Інцидент. Суб'єкти і об'єкти конфлікту. Ознаки конфлікту. Предмет конфлікту. Загальна формула конфлікту. Структурна модель конфлікту.

Образ конфліктної ситуації. Позиції конфліктуючих сторін та їх роль в аналізі конфлікту. Необхідні і достатні умови виникнення конфлікту.

Тема 3. Види конфліктів та причини їх виникнення

Класифікація конфліктів: внутрішньоособистісні, міжособистісні, групові, між особистістю і групою. Конфлікти “плюс-плюс”, “плюс-мінус”, “мінус-мінус”, рольові конфлікти. Відкриті і закриті конфлікти. Вертикальні і горизонтальні конфлікти. Об’єктні і безоб’єктні конфлікти. Конфлікти когнітивні і конфлікти інтересів. Функціональні і дисфункціональні конфлікти. Закриті і відкриті конфлікти. Позитивні і негативні функції конфліктів. Межі конфліктів (просторові, часові, суб’єктні). Причини конфліктів (соціально-політичні і економічні, соціально-демографічні, соціально-психологічні, індивідуально-психологічні). Часткові причини конфліктів. Об’єктивні причини конфліктів (обмеженість ресурсів, взаємозалежність завдань, розбіжності в цілях, розбіжності в уявленнях і цінностях, розбіжності в манері поведінки і життєвому досвіді, погані комунікації). Суб’єктивні причини конфліктів.

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення

Динаміка конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Модель динаміки процесу конфлікту. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту в залежності від можливості його вирішення. Формули конфліктів. Конфлікт за формулою А. Конфліктогени та їх класифікація. Механізм розвитку конфлікту за формулою Б. Механізм розвитку конфлікту за формулою В. Трансактний аналіз конфліктів. Трансактні категорії (“Малюк”, “Батько”, “Дорослий”). Алгоритм трансактного аналізу.

Змістовний модуль 2. Управління конфліктами

Тема 5. Процес управління конфліктами

Поняття управління конфліктом. Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами. Процес діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту. Процес управління конфліктами (прогнозування, попередження і стимулювання, регулювання, вирішення). Алгоритм управління конфліктом.

Тема 6. Технології, методи та форми управління конфліктами

Технології регулювання конфліктів (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Передумови вирішення конфлікту. Форми вирішення конфлікту (поступка, компроміс, консенсус, ухиляння від конфлікту, співробітництво). Методи вирішення конфліктів (адміністративні, педагогічні). Принципи управління конфліктами. Переговори як метод вирішення конфліктів. Умови проведення переговорів. Можливість переговорів в залежності від стадії конфлікту. Етапи переговорного процесу. Підготовка до початку переговорів. Попередній вибір позиції учасників.

Пошук компромісного рішення. Завершення переговорів. Методи переконання співбесідника. Техніка постановки питань на переговорах. Удосконалення міжособистісних стилів ведення переговорів.

Тема 7. Профілактика конфліктів в організації

Профілактика конфліктів і її напрямки. Розробка стратегій управління конфліктами. Управління компетенціями співробітників. Залучення керівників середньої ланки до управління і прийняття стратегічних рішень. Зміни в організаційних структурах управління. Управління поведінкою особистості для попередження конфлікту. Процес узгодження очікувань в організації.

Тема 8. Психологія особистості у конфлікті

Психологічна структура особистості спрямованість, можливості, характер, темперамент). Теорія потреб особистості. Модель мотиваційної поведінки особистості. Модель «Я-образу» поведінки особистості у конфлікті. Теорія «соціальних ролей» у визначенні причин появи конфліктів. Соціальні ролі особистості. Поведінка індивіда в умовах конкуренції. Стратегії поведінки особистості у конфлікті.

Тема 9. Групові особливості виникнення конфліктів в організації

Групи та їх вплив на виникнення конфліктів. Групи і фактори, що визначають їх зрілість. Колектив і стадії його формування. Групові норми. Конформізм і його види. Рольова поведінка особистості у групі. Колектив та його види. Соціальна та психологічна структура колективу. Конфлікти при формуванні колективів. Стадії формування колективу. Влада. Авторитет. Соціально-психологічний мікроклімат колективу і його структура. Соціометрична процедура. Згуртованість колективу.

Тема 10. Соціологія конфлікту

Соціальні конфлікти, їх класифікація. Економічні конфлікти. Політичні конфлікти. Ідеологічні конфлікти. Конфлікти у сфері моралі і права. Конфлікти у сфері мистецтва. Війна як найбільш гострий соціальний конфлікт. Основні шляхи вирішення соціальних конфліктів. Конфлікти у сім'ї. Характеристика конфліктності сімейних відносин. Попередження конфліктів в системі "батьки-діти". Глобальні і регіональні конфлікти. Конфлікти між суспільством і природою. Етнічні конфлікти. Внутрішньодержавні конфлікти.

Передумови конфліктного процесу в управлінні виробництвом. Типи конфліктів в сфері управління. Конфлікт між суб'єктом і об'єктом управління. Конфлікти між рівнями управління. Конфлікти стилю управління. Засоби попередження і вирішення конфліктів у сфері управління. Роль оптимізації управлінської структури і наукової організації праці у попередженні управлінських конфліктів. Принципи гласності, демократизму і соціальної справедливості як фактори попередження конфліктів в

управлінській діяльності. Правильний підбір і розстановка кадрів як засіб попередження і вирішення конфліктів в сфері управління.

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/с	лаб	інд	с.р.		л	п/с	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Змістовий модуль 1. «Загальна теорія конфлікту»												
Тема 1. Розвиток конфліктології як науки	8	2	-	-	-	6						
Тема 2. Сутність конфлікту та його структура	10	2	2	-	-	6						
Тема 3. Види конфліктів та причини їх виникнення	8	-	2	-	-	6						
Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення	10	2	2	-		6						
Разом за змістовим модулем 1	36	6	6	-	-	24						
Змістовий модуль 2. «Управління конфліктами»												
Тема 5. Процес управління конфліктами	10	2	2	-	-	6						
Тема 6. Методи та форми управління конфліктами	10	2	2	-	-	6						
Тема 7. Профілактика конфліктів в організації	8	2	-	-	-	6						
Тема 8. Психологія особистості у конфлікті	8	-	2	-	-	6						
Тема 9. Групові особливості виникнення конфліктів в організації	10	2	2	-	-	6						
Тема 10. Соціологія конфлікту	8	-	2	-	-	6						
Разом за змістовим модулем 2	54	8	10	-	-	36						
Усього годин	90	14	16		-	60						

5. Теми семінарських занять

Пор. №	Назва теми	Кількість годин
1	<i>Тема 2. Сутність конфлікту та його структура</i> 1. Конфліктологія як наука. 2. Еволюція конфліктологічних поглядів. 3. Становлення конфліктології як сучасної науки і практики. 4. Конфлікт як складне соціальне явище. Конфліктні ситуації та їх види. 5. Суб'єкти і об'єкти конфлікту. 6. Предмет конфлікту. 7. Загальна формула конфлікту. 8. Структурна модель конфлікту.	2
2	<i>Тема 3. Види, конфліктів та причини їх виникнення</i> 1. Внутрішньо особистісні, міжособистісні, групові, між особистістю і групою. 2. Конфлікти “плюс-плюс”, “плюс-мінус”, “мінус-мінус”, рольові конфлікти. 3. Відкриті і закриті конфлікти. 4. Вертикальні і горизонтальні конфлікти. 5. Об'єктні і безоб'єктні конфлікти. 6. Конфлікти когнітивні і конфлікти інтересів, Функціональні і дисфункціональні конфлікти. 7. Причини виникнення конфліктів.	2
3	<i>Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення</i> 1. Динаміка конфлікту. Етапи і фази конфлікту. 2. Модель динаміки процесу конфлікту. 3. Циклічність фаз конфлікту. 4. Формули конфліктів. 5. Механізми розвитку конфлікту за формулами: «А, Б, В».	2
	<i>Разом</i>	6

6. Теми практичних занять

Пор. №	Назва теми	Кількість годин
1	<i>Тема 5. Процес управління конфліктами</i> 1. Поняття управління конфліктом. 2. Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами. 3. Процес діагностики конфлікту. 4. Картографічний аналіз конфлікту. 5. Процес управління конфліктами (прогнозування, попередження, регулювання, вирішення).	2
2	<i>Тема 6. Методи та форми управління конфліктами</i> 1. Форми вирішення конфлікту (поступка, компроміс, консенсус, ухиляння від конфлікту, співробітництво). 2. Методи вирішення конфліктів (адміністративні, педагогічні). 3. Принципи управління конфліктами. 4. Переговори як метод вирішення конфліктів. Умови проведення переговорів. 5. Удосконалення міжособистісних стилів ведення переговорів.	2
3	<i>Тема 8. Профілактика конфліктів в організації</i> 1. Профілактика конфліктів. Методи та форми. 2. Трансактний аналіз конфліктів. 3. Трансактні категорії (“Малюк”, “Батько”, “Дорослий”). 4. Алгоритм трансактного аналізу.	2
4	<i>Тема 9. Групові Особливості виникнення конфліктів</i> 1. Групи та їх вплив на виникнення конфліктів. 2. Колектив і стадії його формування. 3. Групові норми. Конформізм і його види. 4. Соціальна та психологічна структура колективу. 5. Конфлікти при формуванні колективів. 6. Влада. Авторитет. Соціально-психологічний мікроклімат колективу і його структура.	2
5	<i>Тема 10. Соціологія конфлікту</i> 1. Соціальні конфлікти, їх класифікація. 2. Війна як найбільш гострий соціальний конфлікт. 3. Основні шляхи вирішення соціальних конфліктів. 4. Типи конфліктів в сфері управління (конфлікт між суб’єктом і об’єктом управління; між, рівнями управління, конфлікти стилю управління). 5. Засоби попередження і вирішення конфліктів у сфері управління. Роль оптимізації управлінської структури і наукової організації праці у попередженні управлінських конфліктів.	2
	<i>Разом</i>	10

7. Теми лабораторних занять (відсутні)

Пор. №	Назва теми	Кількість годин
-	-	-

8. Самостійна робота

Самостійна робота здобувача відноситься до інформаційно-розвиваючих методів навчання і є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Види самостійної роботи здобувачів за цільовим призначенням:

1. Вивчення нового матеріалу: читання та конспектування літературних джерел інформації; перегляд відеозаписів; прослуховування лекцій магнітних записів; інші види занять.

2. Поглиблене вивчення матеріалу: підготовка до контрольних, практичних, семінарів; виконання типових задач; інші види занять.

3. Вивчення матеріалу з використанням елементів творчості: розв'язання нестандартних задач; участь у ділових іграх і в розборі проблемних ситуацій; складання рефератів, доповідей, інформацій з заданої теми; інші види занять.

4. Вдосконалення теоретичних знань і практичних навичок в умовах виробництва.

Пор. №	Назва теми	Кількість годин
1	Розвиток конфліктології як науки	6
2	Сутність конфлікту та його структура	6
3	Види, конфліктів та причини їх виникнення	6
4	Динаміка конфлікту та механізми його виникнення	6
5	Процес управління конфліктами	6
6	Методи та форми управління конфліктами	6
7	Профілактика конфліктів в організації	6
8	Психологія особистості у конфлікті	6
9	Групові особливості виникнення конфліктів в організації	6
10	Соціологія конфлікту	6
	Всього	60

9. Індивідуальні завдання

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) є видом позааудиторної індивідуальної роботи здобувача навчального характеру, яке виконується в процесі вивчення програмного матеріалу навчального курсу. ІНДЗ – це завершена теоретична або практична робота, що охоплює декілька тем або зміст навчального курсу в цілому.

Структура ІНДЗ: вступ, теоретичне обґрунтування, основні результати роботи та їх обговорення, висновки, список використаних джерел.

Загальний обсяг роботи не повинен перевищувати 20 сторінок.

Теми ІНДЗ

1. Історія становлення конфліктології як науки.
2. Характеристика конфлікту як соціального феномену.
3. Теорії механізмів виникнення конфліктів.
4. Технології управління конфліктами.
5. Теорії поведінки особистості у конфлікті.
6. Технології ефективного спілкування у конфлікті.
7. Психологія переговорного процесу по вирішенню конфліктів.
8. Внутрішньоособистісні конфлікти.
9. Міжособистісні конфлікти.
10. Міжгрупові конфлікти.
11. Конфлікти у суспільстві і напрямки їх вирішення.
12. Соціально-психологічна діагностика конфліктів.
13. Аналіз причин виникнення конфліктів в організації.
14. Теорія “соціальних ролей” у визначенні причин виникнення конфліктів.
15. Конфлікти і конкуренція у суспільстві.
16. Методи визначення згуртованості колективу.
17. Конфлікти і влада в організації.
18. Управління стресами для попередження конфліктів.
19. Методи профілактики конфліктів в організації.
20. Ефективні комунікації як засіб попередження конфліктів.
21. Особливості розвитку конфліктології у стародавні часи.
22. Теоретичні і соціально-історичні передумови виникнення конфліктології як самостійної науки.
23. Удосконалення наукової, організації праці для попередження конфліктів в організації.
24. Самоаналіз поведінки особистості у конфліктній ситуації.
25. Підготовка і прийняття раціонального управлінського рішення у конфліктній ситуації.
26. Асертивність і критика у конфліктній взаємодії.
27. Удосконалення організаційної структури управління підприємством з метою попередження конфліктів.
28. Соціальна і психологічна структура виробничого колективу.
29. Міжособистісні стилі управління конфліктною ситуацією.
30. Попередження конфліктів під час суспільних процедур.

10. Методи навчання

Під час вивчення дисципліни використовуються наступні методи навчання:

1). Група методів за джерелом інформації і сприйняття навчальної інформації – **словені** (лекція, семінари, бесіда, розповідь); **наочні** – (ілюстрація, демонстрація, презентація), **практичні** (збір інформації, її економічна обробка, розрахунки, графічно-схематичне зображення інформації).

Лекція – логічно вивершений, науково обґрунтований і систематизований виклад певного наукового або науково-методичного питання, ілюстрований, за необхідності, засобами наочності та демонстрацією дослідів. Лекція є однією з основних організаційних форм навчальних занять і, водночас, методів навчання.

Лекція із застосуванням ігрових методів – застосовуються методи мозкової атаки, методи конкретних ситуацій та інші, коли здобувачі самі формулюють проблему, і самі намагаються її вирішити.

Семінари – форма навчального заняття, при якій викладач організує дискусію навколо попередньо визначених тем, до яких здобувачі готують тези виступів на підставі індивідуально виконаних завдань. Семінарські заняття можуть проводитися у формі бесіди, рецензування та обговорення рефератів і доповідей, дискусій тощо.

Практичні заняття – форма навчального заняття, на якому викладач організує детальний розгляд здобувачами окремих теоретичних положень навчальної дисципліни та формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання сформульованих завдань.

Індивідуальне заняття – форма навчального заняття, що проводиться з окремими здобувачами з метою підвищення рівня їх підготовки та розкриття індивідуальних творчих здібностей.

Консультація – форма навчального заняття, при якій здобувач отримує відповіді від викладача на конкретні запитання або пояснення певних теоретичних положень чи аспектів їх практичного застосування (проводяться протягом семестру – поточні та екзаменаційні консультації).

2). Група методів за логікою передачі і сприйняття навчального матеріалу:– індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичні;

3). Група методів за ступенем самостійного мислення при засвоєнні знань – репродуктивні та продуктивні (дослідницькі, пошукові, частково-пошукові);

4). Група методів за ступенем управління навчальним процесом: навчання під керівництвом викладача, самостійна робота здобувача з навчальною та науковою літературою, текстами лекцій, підготовка до семінарських і практичних занять, робота з комп'ютером, виконання письмових завдань.

11. Методи контролю

Оцінювання знань здобувачів з дисципліни здійснюється на основі результатів поточного та підсумкового контролю знань (ПМК) за 100-бальною шкалою.

Поточний контроль знань здійснюється за трьома напрямками:

I – контроль систематичності та активності роботи на семінарських (практичних, лабораторних) заняттях;

II – контроль за виконанням завдань для самостійного опрацювання;

III – контроль за виконанням модульних завдань.

Проміжний контроль за опануванням дисципліни здійснюється у вигляді модульної контрольної роботи завданнями теоретичного та практичного характеру.

Підсумковий контроль проводиться в кінці вивчення курсу у вигляді ПМК.

12. Розподіл балів, які отримують здобувачі

Поточне тестування та самостійна робота										Залік	Сума
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2							
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10		
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8		
32				48						20	100

T1, T2 ... T10 – теми змістових модулів.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
64-74	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

Здобувач **не допускається** до складання заліку, якщо кількість балів одержаних за результати успішності під час поточного та модульного контролю (відповідно змістовому модулю) впродовж семестру в сумі не

досягла 35 балів. Після екзаменаційної сесії декан видає розпорядження про ліквідацію академічної заборгованості. У визначені терміни здобувач добирає залікові бали.

Здобувач **вважається атестованим**, якщо сума балів одержаних за результати підсумкової/семестрової успішності дорівнює 80 балів за поточний і модульний контроль впродовж семестру та можлива кількість балів набраних на заліку – 20 балів.

У випадку, якщо здобувачем набрано менше 35 балів за поточний і модульний контроль, викладач повідомляє завідувача кафедри. Витяг із протоколу засідання кафедри подається декану факультету про недопущення здобувача до складання заліку. Декан видає розпорядження про недопущення здобувача до складання заліку, як такого, що *не виконав навчальний план*. Відмітка про недопущення до складання заліку в заліковій відомості успішності робиться при наявності розпорядження декана. У день складання іспиту, здобувачу у відомості успішності записується – *«не допущений»*. Подальша процедура ліквідації академічної заборгованості здійснюється відповідно до чинного положення.

Підсумковий контроль включає два теоретичних питання. На залік виносяться ключові питання, завдання, що потребують творчої відповіді та вміння синтезувати отримані знання і застосовувати їх при вирішенні практичних завдань.

13. Методичне забезпечення

1. Нагаєв В.М. Конфліктологія : практикум. Харків : вид-во ХНАУ, 2004. 96 с.
2. Нагаєв В.М. Конфліктологія : Методичні вказівки до самостійного вивчення дисципліни. Харків: ХНАУ, 2016. 23 с.
3. Нагаєв В.М. Конфліктологія: методичні рекомендації до проведення тестового підсумкового контролю знань (для здобувачів другого (магістерського) рівня освіти галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент»). Харків : ХНАУ, 2019. 27 с.

14. Рекомендована література

Основна

1. Брич В.Я., Корман М.М. Психологія управління : навчальний посібник. Київ : Кондор-Видавництво, 2013. 384 с.
2. Ващенко І.В. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник. Київ : Знання, 2013. 407 с.
3. Гірник А.М. Основи конфліктології : навчальний посібник. Київ : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.
4. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія : підручник. Львів : Львів. держ. ун-т внутр. справ, 2015. 563 с.
5. Смельяненко Л.М. Конфліктологія. Київ : КНЕУ, 2003. 315 с.

6. Конфліктологія : навчальний посібник /за ред. Г.В. Гребенькова. Львів : Магнолія, 2011. 229 с.
7. Конфліктологія : навчальний посібник /за ред. М.П. Гетьманчука, П.П. Ткачука. Львів : ЛІСВ, 2007. 327 с.
8. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навчальний посібник. Київ : ВД "Професіонал", 2007. 416 с.
9. Луцишин Г.І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. 200 с.
10. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ : ЦУЛ, 2004. 198 с.
11. Пірен М.І. Конфліктологія. Київ : МАУП, 2007. 360 с.
12. Регнет Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления. Харьков : Институт прикладной психологи «Гуманитарный Центр», 2005. 396 с.
13. Русинка І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами : навчальний посібник. - Київ : ВД «Професіонал», 2007. 332 с.
14. Технології роботи організаційних психологів : навчальний посібник / за наук. ред. Л.М. Карамушки. Київ : Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.

Додаткова

1. Берулава М.М. Психологические основы развития рационального поведения управленцев в конфликтных ситуациях. Москва, 2011. 271 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта : Хрестоматия. Санкт-Петербург : Питер, 2001. 448 с.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. Санкт-Петербург : Питер, 2000. 368 с.
4. Модели управления конфликтами и рисками / Баркалов С.А., Новиков Д.А., Новосельцев В.И. и др.; Под ред. Новикова Д.А. Воронеж : Науч. кн., 2008. 494 с.
5. Орлянський В.С. Конфліктологія : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 160 с.
6. Шейнов В.П. Управление конфликтами. - Санкт-Петербург : «Питер», 2014. 572 с.

15. Інформаційні ресурси

1. Законодавство України [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>; <http://www.ligazakon.ua/>
2. Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua>.
3. Національна парламентська бібліотека України [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.nplu.kiev.ua>.
4. Харківська державна наукова бібліотека ім. Короленка [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://korolenko.kharkov.com>.