

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ  
КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА, МЕНЕДЖМЕНТУ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА ЛОГІСТИКИ

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Декан факультету менеджменту  
І.Г. Шавкун  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 р.

**«УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ»**

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

підготовки магістра

спеціальності 073 «Менеджмент»

Освітньо-професійна програма «Менеджмент організацій і адміністрування»

**Укладач**

к. н. держ.упр. доцент Онищенко О.А.

Обговорено та ухвалено  
на засіданні кафедри підприємництва,  
менеджменту організацій та логістики

Ухвалено науково-методичною радою  
факультету менеджменту

Протокол № 1 від “28” серпня 2018 р.  
Завідувач кафедри підприємництва,  
менеджменту організацій та логістики

Протокол № 1 від “30” серпня 2018 р.  
Голова науково-методичної ради  
факультету менеджменту

\_\_\_\_\_ Л.М. Бухаріна  
(підпис) (ініціали, прізвище)

\_\_\_\_\_ О.В. Юдіна  
(підпис) (ініціали, прізвище)

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни		
		денна форма навчання	заочна форма навчання	
Кількість кредитів – 3	Галузь знань <u>07 Управління і адміністрування</u>	За вибором		
Розділів – 2	Спеціальність <u>073 Менеджмент</u>	Цикл дисциплін професійної підготовки		
Загальна кількість годин – 120		Рік підготовки:	3-й	2-й
		Лекції		
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи студента – 8,6	Освітньо-професійна програма <u>Менеджмент організацій і адміністрування</u>	22 год.	8 год.	
		Практичні		
	12 год.	4 год.		
	Самостійна робота			
	86 год.	108 год.		
	Рівень вищої освіти: <b>бакалаврський</b>	Вид підсумкового контролю: залік		

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою** викладання навчальної дисципліни «Управління конфліктами» є набуття практичних навичок у вирішенні конфліктів, вмінь контролювати конфліктну ситуацію, а також вмінь позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні досягти таких **компетентностей**:

- Здатність до оцінки та аналізу соціально-економічних процесів і явищ, до використання основи економічних знань у різних сферах діяльності.
- Здатність організувати процес управління логістичною діяльністю підприємства на основі системи управління якістю на усіх рівнях.
- Здатність обґрунтовувати альтернативні стратегічні напрями розвитку організації та управління її логістичною діяльністю
- Здатність проведення критичного аналізу й оцінки впливу середовища (внутрішнього й зовнішнього) на функціонування й потенційну можливість розвитку організації на основі використання методів маркетингової діагностики, синтезу інвестицій-но-інноваційної та логістичної діяльності, їх перспективності в сучасних умовах.
- Здатність обирати та використовувати відповідні методи, інструментарій для обґрунтування рішень щодо створення, функціонування підприємницьких, торговельних і біржових структур.

### Міждисциплінарні зв'язки.

Вивчення курсу «Управління конфліктами» базується на знанні студентами циклу фундаментальних та професійно-орієнтованих дисциплін: «Стратегічний менеджмент», «Управління комерційною діяльністю підприємства», «Управління фінансовими та матеріальними ресурсами на мезо- та макрорівні», «Система закупівель в Україні», «Планування закупівель», «Організація закупівельної діяльності», «Процедури закупівель, тендерна документація», «Договори, оскарження, відповідальність у сфері закупівель».

### 3. Програма навчальної дисципліни

#### Розділ 1. Загальна теорія конфлікту

##### *Тема 1. Конфліктологія як наука.*

Конфліктологія як наука. Об'єкт і предмет конфліктології. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний). Специфіка науки та методи дослідження конфліктології.

##### *Тема 2. Історія розвитку конфліктології*

Накопичення знань про конфлікти (Стародавній світ, Середньовіччя, епоха Відродження). Становлення конфліктології як науки (Новий час, ХІХ – початок ХХ ст.). Сучасні концепції конфліктів (Л. Козер, Р. Дарендорф, К. Боулдінг).

##### *Тема 3. Конфлікт як соціальний феномен*

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

##### *Тема 4. Динаміка і механізми конфлікту*

Причини виникнення конфліктів. Теорії механізмів виникнення конфліктів (за формулами «А», «Б», «В»). Конфліктогени та їх класифікація. Динамічна модель конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.

##### *Тема 5. Процес управління конфліктами*

Сутність управління конфліктом і його діагностика. Поняття «управління конфліктом». Процес діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту. Зміст процесу управління конфліктами (прогнозування, попередження і стимулювання, регулювання, розв'язання). Технології регулювання конфліктів (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Модель прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктами. Алгоритм управління конфліктом. Управлінське рішення в конфліктних ситуаціях.

#### Розділ 2. Управління конфліктами в організації

##### *Тема 6. Методи та форми управління конфліктами*

Принципи і методи управління конфліктами. Структурні методи управління конфліктами. Міжособистісні методи управління конфліктами (стилі конфліктної поведінки – поступка, компроміс, консенсус, ухиляння, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості в конфлікті Томаса-Кілменна. Внутрішньоособистісні методи управління конфліктами.

##### *Тема 7. Попередження і регулювання конфліктів*

Прогнозування і профілактика конфліктів в організації: сутність, підходи та напрями. Зміни в організаційних структурах управління. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом. Кадрова робота. Управління компетенцією працівників. Етапи життєвого циклу компетенції. Управління компетенцією на рівні організації. Управління компетенцією на рівні особистості. Управління поведінкою особистості для запобігання конфлікту. Процес узгодження очікувань в організації. Підтримка співробітництва. Соціальне партнерство. Соціально-трудова конфлікти: форми протікання та методи подолання.

##### *Тема 8. Стратегія розв'язання конфліктів*

Рационально-інтуїтивна модель оволодіння конфліктною ситуацією (за Дж. Гр. Скотт). Переговори як універсальний спосіб розв'язання конфліктів. Етапи переговорного процесу. Метод «принципових переговорів» Р. Фішера і У. Юрі. Моделі поведінки особистості в процесі переговорів. Технології стратегій і тактик в переговорному процесі. Медіація в переговорному процесі.

##### *Тема 9. Роль керівника в управлінні конфліктами.*

Керівник як суб'єкт конфлікту. Керівник – посередник у конфлікті. Особистий приклад керівника в подоланні конфліктів і стресів.

##### *Тема 10. Психологія та соціологія конфлікту.*

Психологічна структура особистості. Теорії поведінки особистості у конфліктній взаємодії (К.-Г. Юнг, К.Р. Роджерс, Е. Берн). Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті. Методи визначення соціально-психологічного клімату в колективі. Соціометрія.

Конфлікти в суспільстві. Соціальні конфлікти та основні шляхи їх розв'язання. Економічні конфлікти. Політичні конфлікти. Конфлікти духовної сфери. Конфлікти в організації. Управлінські конфлікти. Специфіка форм проявлення управлінських конфліктів (неузгодженість, напруженість, конфронтація). Причини і методи розв'язання організаційних конфліктів. Засоби запобігання і розв'язання конфліктів у сфері управління Глобальні і регіональні конфлікти. Конфлікти в сім'ї. Особливості і передумови сімейних конфліктів. Характеристика кризових періодів подружнього життя та їх вплив на сімейні конфлікти. Запобігання і розв'язання сімейних конфліктів

#### 4. Структура навчальної дисципліни

Назви тематичних розділів і тем	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		л	пр.	сам. роб.		л	пр.	сам. роб.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Розділ 1. Загальна теорія конфлікту</b>								
Тема 1. Конфліктологія як наука.	11	2	1	8	12,5	0,5	-	12
Тема 2. Історія розвитку конфліктології	11	2	1	8	11	0,5	0,5	10
Тема 3. Конфлікт як соціальний феномен	11	2	1	8	11,5	1	0,5	10
Тема 4. Динаміка і механізми конфлікту	11	2	1	8	11,5	1	0,5	10
Тема 5. Процес управління конфліктами	14	2	2	10	13,5	1	0,5	12
Разом за розділом 1	58	10	6	42	60	4	2	54
<b>Розділ 2. Управління конфліктами в організації</b>								
Тема 6. Методи та форми управління конфліктами	11	2	1	8	12,5	0,5	-	12
Тема 7. Попередження і регулювання конфліктів	11	2	1	8	11	0,5	0,5	10
Тема 8. Стратегія розв'язання конфліктів	11	2	1	8	11,5	1	0,5	10
Тема 9. Роль керівника в управлінні конфліктами.	13	2	1	10	11,5	1	0,5	10
Тема 10. Психологія та соціологія конфлікту.	16	4	2	10	13,5	1	0,5	12
Разом за розділом 2	62	12	6	44	60	4	2	54
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>86</b>	<b>120</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>108</b>

#### 5. Темі лекційних занять

№ теми	Назва теми	Кількість годин д.в.	Кількість годин з.в.

в/прогр.			
1	Тема 1. Конфліктологія як наука.	2	0,5
2	Тема 2. Історія розвитку конфліктології	2	0,5
3	Тема 3. Конфлікт як соціальний феномен	2	1
4	Тема 4. Динаміка і механізми конфлікту	2	1
5	Тема 5. Процес управління конфліктами	2	1
6	Тема 6. Методи та форми управління конфліктами	2	0,5
7	Тема 7. Попередження і регулювання конфліктів	2	0,5
8	Тема 8. Стратегія розв'язання конфліктів	2	1
9	Тема 9. Роль керівника в управлінні конфліктами.	2	1
10	Тема 10. Психологія та соціологія конфлікту.	4	1
<b>Разом</b>		<b>22</b>	<b>8</b>

### 6. Теми практичних занять

№ теми в/прогр.	Назва теми	Кількість годин д.в.	Кількість годин з.в
1	Тема 1. Конфліктологія як наука.	1	-
2	Тема 2. Історія розвитку конфліктології	1	0,5
3	Тема 3. Конфлікт як соціальний феномен	1	0,5
4	Тема 4. Динаміка і механізми конфлікту	1	0,5
5	Тема 5. Процес управління конфліктами	2	0,5
6	Тема 6. Методи та форми управління конфліктами	1	-
7	Тема 7. Попередження і регулювання конфліктів	1	0,5
8	Тема 8. Стратегія розв'язання конфліктів	1	0,5
9	Тема 9. Роль керівника в управлінні конфліктами.	1	0,5
10	Тема 10. Психологія та соціологія конфлікту.	2	0,5
<b>Разом</b>		<b>12</b>	<b>4</b>

### 7. Самостійна робота

№ теми в/прогр.	Назва теми	Кількість годин д.в.	Кількість годин з.в
1	Тема 1. Конфліктологія як наука.	8	12
2	Тема 2. Історія розвитку конфліктології	8	10
3	Тема 3. Конфлікт як соціальний феномен	8	10
4	Тема 4. Динаміка і механізми конфлікту	8	10
5	Тема 5. Процес управління конфліктами	10	12
6	Тема 6. Методи та форми управління конфліктами	8	12
7	Тема 7. Попередження і регулювання конфліктів	8	10
8	Тема 8. Стратегія розв'язання конфліктів	8	10
9	Тема 9. Роль керівника в управлінні конфліктами.	10	10
10	Тема 10. Психологія та соціологія конфлікту.	10	12
<b>Разом</b>		<b>86</b>	<b>108</b>

### 8. Види контролю і система накопичення балів

Вид контрольного заходу	Кількість контроль них	Кількість балів за 1 захід	Усього балів	Кількість контроль них	Кількість балів за 1 захід	Усьо го балів
-------------------------	------------------------------	----------------------------------	-----------------	------------------------------	----------------------------------	---------------------

		заходів			заходів		
		Денне відділення			Заочне відділення		
1	Збір, систематизація та аналіз фактичного матеріалу за тематикою практичних занять. Терміни виконання – у межах підготовки до практичних занять	2	2	4	2	2	4
2	Виступ, презентація й обговорення результатів дослідження навчального матеріалу за тематикою практичних занять. Терміни виконання – у межах проведення практичних занять	2	2	4	2	2	4
3	Розв'язування проблемних питань та контрольних задач за тематикою практичного заняття. Терміни виконання – у межах проведення практичних занять	3	2	6	2	4	8
4	Розв'язування навчальних кейсів за тематикою практичного заняття. Терміни виконання – у межах проведення практичних занять	3	2	6	2	4	8
5	Контрольне тестування за результатом вивчення матеріалу <b>Розділу 1</b> (проводиться по завершенні вивчення <b>Теми 5</b> в письмовій формі)	1	10	10	1	9	9
6	Самостійне проходження тесту за матеріалом <b>Розділу 1</b> у системі електронного забезпечення навчання ЗНУ <b>Moodle</b> (за умови виконання тесту не менше, ніж на 85%. Кількість спроб не враховується. Час не обмежено)	1	10	10	1	9	9
7	Самостійне проходження тесту за матеріалом <b>Розділу 2</b> у системі електронного забезпечення навчання ЗНУ <b>Moodle</b> (за умови виконання тесту не менше, ніж на 85%. Кількість спроб не враховується. Час не обмежено)	1	10	10	1	9	9
8	Контрольне тестування за результатом вивчення	1	10	10	1	9	9

	матеріалу <b>Розділу 2</b> (проводиться по завершенні вивчення <b>Теми 10</b> в письмовій формі)						
<b>9</b>	<b>Вирішення контрольних ситуативних задач та навчальних кейсів</b>		15			15	
	<b>Контрольне тестування за вивченим матеріалом курсу (проводиться по завершенню вивчення курсу у письмовій формі)</b>	1	25	<b>40</b>	1	25	<b>40</b>
<b>Усього балів</b>		<b>15</b>		<b>100</b>	<b>13</b>		<b>100</b>

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

ЗА ШКАЛОЮ ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	55 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

## 9. Рекомендована література

### Основна:

1. Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д. К. Конфликтология: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2004.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2002.
3. Громова О. Н. Конфликтология: Курс лекций. – М.: ЭКМОС, 2000.
4. Дмитриев А. В. Конфликтология: Учебное пособие. – М.: Альфа-М, 2003.
5. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2000.
6. Конфликтологія: Підруч. для студ. вищ. навч. закл./ За ред. проф.. Л. М. Герасіної та М. І. Панова. – Харків: Право, 2002.
7. Линчевский Э. Э. Контакты и конфликты. – М.: Экономика, 2000.
8. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. – М.: Наука, 1992.
9. Чумиков А. Н. Управление конфликтами. – М.: 1992.
10. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Минск: Амалфея, 1996.

**Додаткова:**

1. Березін О. В., Безпарточний М. Г. Управління проектами : навч. посіб. Суми : Університетська книга, 2014. 272 с.
2. Бех В. П., Гашенко А. В. Фірма в дискурсі організмової ідеї : монографія. Суми : Університетська книга, 2015. – 376 с.
3. Бондар-Підгурська О. В., Глебова А. О. Ділове адміністрування (корпоративне управління) : навч. посіб. К. : Ліра-К, 2015. 448с.
4. Гуцаленко, Л.В. Державний фінансовий контроль : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. реком. МОНУ. К. : Центр учбової літератури, 2011. 366с.
5. Звіт за результатами порівняльного аналізу українського та європейського законодавства у сфері державних закупівель. Офіційний сайт проекту «Гармонізація систем конкуренції та державних закупівель України зі стандартами ЄС». URL: <http://eupublicprocurement.org.ua/wp-content/uploads/2014/09/REPORT-ON-GAPANALYSIS-UKR.pdf>. (дата звернення: 16.08.2018).
6. Косач І. А., Ладонько Л. С., Калінько І. В. Ділове адміністрування: менеджмент організацій та управління змінами. Навчальний посібник. К.: Кондор-Видавництво, 2014. 217 с.
7. Кочубей Р. В. Предпринимательские структуры в изменяющейся среде: проблемы адаптации : монографія. Суми : Університетська книга, 2015. 540 с.
8. Ліпкан, В.А. Адміністративна відповідальність за порушення порядку державної закупівлі товарів, робіт і послуг : монографія. К. : ФОП О.С. Ліпкан, 2013. 240с.
9. Про Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу : Закон України від 18 березня 2004 року № 1629-IV. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1629-15/print1443083414405186>. (дата звернення: 16.08.2018).
10. Про затвердження плану пріоритетних дій Уряду на 2016 рік : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 травня 2016 року № 418-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/184-2016-%D1%80> (дата звернення: 16.08.2018).
11. Про програму діяльності Кабінету Міністрів України : Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2016 року № 1099-VIII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1099-19>. (дата звернення: 16.08.2018).
12. Про публічні закупівлі : Закон України від 25 грудня 2015 року № 922-VIII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/922-19>. (дата звернення: 16.08.2018).
13. Про Стратегію реформування публічних закупівель («дорожню карту») : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2016 року № 175-р. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/175-2016-%D1%80>. (дата звернення: 15.08.2018).
14. Про стратегію сталого розвитку : Указ Президента Україн. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>. (дата звернення: 18.08.2018).
15. Роїна О.М. Конкурси, тендери, аукціони в Україні : нормативна база : збірник. К. : КНТ, 2006. 502с.
16. Череп А.В. Використання фінансових важелів у формуванні основних показників діяльності підприємств машинобудування : монографія. Запоріжжя: ЗНУ, 2016. 322с.
17. Чечетова, Н.Ф. Організація податкового контролю : навч. посіб. Харків : ХНАМГ, 2012 URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi51/0039338.pdf> (дата звернення: 18.08.2018).

**Інформаційні ресурси:**

1. Web-журнал «Інтелектус» – «ПАТЕНТБЮРО». URL: <http://www.patent.net.ua/intellectus/ua.html> (дата звернення: 15.08.2018).
2. Вища освіта та Болонський процес. Національний Темпус/Еразмус офіс в Україні. URL: <http://tempus.org.ua/uk/vyshha-osvita-ta-bolonskyj-proces.html> (дата звернення: 18.08.2018).
3. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 18.08.2018).



4. Кабінет Міністрів України. Урядовий портал. URL: [http:// www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua) (дата звернення: 18.08.2018).
5. Международный технический журнал «Мир техники и технологий». URL: <http://www.mtt.com.ua/> (дата звернення: 18.08.2018).
6. Міністерство економічного розвитку і торгівлі. Офіційний веб-сайт. URL: <http://www.me.gov.ua> (дата звернення: 19.08.2018).
7. Міністерство освіти і науки України. Офіційний веб-сайт. URL: <http://www.mon.gov.ua> (дата звернення: 19.08.2018).
8. Модуль аналітики офіційного сайту «Prozorro», публічні закупівлі. URL: <http://bi.prozorro.org>. (дата звернення: 19.08.2018).
9. Науково-практичний журнал «Менеджмент сьогодні». URL: <http://grebennikon.ru/journal-6.html> (дата звернення: 20.08.2018).
10. Офіційний портал Верховної Ради України. URL: [www.rada.gov.ua/](http://www.rada.gov.ua/). (дата звернення: 21.08.2018).
11. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. URL: <http://www.me.gov.ua/News/Detail?lang=uk-UA&id=50da6022-ffe8-4ddb-9248-8a24ab606d3c&title=ProzorroZmenshuKoruptsiu-RezultatiOpituvanniaBiznesu>. (дата звернення: 21.08.2018).
12. Президент України. Офіційне інтернет-представництво. URL: <http://www.president.gov.ua> (дата звернення: 22.08.2018).
13. ЮНЕСКО. Офіційний сайт. URL: [http:// www.unesco.org](http://www.unesco.org) (дата звернення: 22.08.2018).

Погоджено

з навчальним відділом

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_

