

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
Навчально-науковий інститут денної освіти

Кафедра менеджменту

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Менеджмент конфліктних ситуацій на підприємстві»

на 2023-2024 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс, 8 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Менеджмент»
Спеціальність	073 «Менеджмент»
Галузь знань	07 Управління та адміністрування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,
науковий ступінь і вчене звання,
посада

Рибалко-Рак Леся Андріївна
к.е.н., доцент
доцент кафедри менеджменту

Контактний телефон	+38-050-207-81-52
Електронна адреса	rybalko2004@ukr.net
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.mened.puet.edu.ua/ он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 09.00-16.00
Сторінка дистанційного курсу	http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3202

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Формування цілісної системи знань про природу конфліктів, причини їх виникнення, способи управління конфліктними ситуаціями і методи подолання конфліктів, що обумовлено необхідністю попередження соціально-психологічних та економічних наслідків конфліктів на підприємствах країни та оволодінні практичними навичками врегулювання конфліктів різних рівнів та боротьби з наслідками стресу, вмінь контролювати конфліктну ситуацію
Тривалість	8 семестр, разом 90 годин (лекції 16 год., практичні заняття 20 год., самостійна робота 54 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії, виїзні заняття, самостійна робота поза розкладом
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота. Підсумковий контроль: ПМК (залік)
Базові знання	Наявність ґрунтовних знань із основ менеджменту, управління персоналом, психології, соціології, права
Мова викладання	Українська

Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
(ПР4) Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень; (ПР9) Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи; (ПР10) мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації; (ПР11) Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації; (ПР14) Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити способи до її нейтралізації	(34) Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; (311) Здатність до адаптації та дії в новій ситуації; (315) Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів); (СК9) Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань; (СК11) Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління; (СК12) Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Теорія та практика менеджменту конфліктних ситуацій на підприємстві		
Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Опрацювати питання для самостійної роботи. Виконати завдання за темою. Підготувати реферат за темою.
Тема 2. Природа конфлікту на підприємстві	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Опрацювати питання для самостійної роботи. Виконати завдання за темою. Підготувати реферат за темою.
Тема 3. Характеристика основних етапів конфліктної взаємодії	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Опрацювати питання для самостійної роботи. Виконати завдання за темою. Підготувати реферат за темою.
Тема 4. Структура і соціальна обумовленість внутрішньоособистісних конфліктів	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Опрацювати питання для самостійної роботи. Виконати завдання за темою. Підготувати реферат за темою.
Модуль 2. Управління конфліктною ситуацією		
Тема 5. Міжособистісні та міжгрупові конфлікти в організації	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Опрацювати питання для самостійної роботи. Виконати завдання за темою. Підготувати реферат за темою.
Тема 6. Управління конфліктною ситуацією	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Опрацювати питання для самостійної роботи. Виконати завдання за темою. Підготувати реферат за темою.
Тема 7. Проведення організаційних змін	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Опрацювати питання для самостійної роботи. Виконати завдання за темою. Підготувати реферат за темою.
Тема 8. Проведення переговорів як метод подолання конфліктів	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Опрацювати питання для самостійної роботи. Виконати завдання за темою. Підготувати реферат за темою.

Інформаційні джерела

1. Біляк Ю. В. Сучасні концепції дослідження конфліктів інтересів. Економіка та держава. 2020. № 9. С. 80–85.
2. Давыдова Н. Как разрешить конфликт с клиентом без ущерба для репутации : памятка для руководителя в виде последовательных действий по разрешению сложных ситуаций с клиентами. Наука продаж: от технологии к искусству. 2020. № 2. С. 20–21 .
3. Калабуха Л. Критика, претензія, вибачення. Як попередити конфлікти з гостями та клієнтами: експреспоради щодо правильної реакції на критику. Академія гостинності. 2021. № 2/3. С. 50–54.
4. Козак К. Б., Дроздова В. А., Дроздова Є. А. Подолання конфліктних ситуацій при адмініструванні транспортних перевезень у логістичних системах. Економіка харчової промисловості. 2020. № 4. С. 26–34 .
5. Козак К. Б., Корсікова Н. М., Древова В. В. Типологія конфліктних особистостей та алгоритм взаємодії з ними в робочому процесі. Економіка харчової промисловості. 2020. № 1. С. 45–54 .
6. Крутова А. С., Сердюков К. Г. Корпоративні конфлікти в господарських товариствах: причини виникнення, типологія прояву та способи вирішення. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія "Економічні науки". 2018. № 1. С. 142–150 .
7. Регнет Эрика. Руководитель как конфликт-менеджер. Организационные конфликты: формы, функции и способы преодоления : пер. с нем. 2-е изд., испр., перераб. Х. : Гуманитарный Центр, 2014. С. 175–187.
8. Рибалко-Рак Л. А., Кононенко О.С., Головіна К.Р. Вплив конфліктів на процес управління кар'єрою персоналу в організації. Соціально-компетентне управління корпораціями в умовах поведінкової економіки: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (18 лютого 2021 р.) / відп. ред. О.М. Павлова, К. В. Павлов, Л. В. Шостак, А. М. Лялюк. Луцьк, 2021. С. 95-96.
9. Рибалко-Рак Л.А., Кужель Н.Л., Дмитренко В.В. Кадровий потенціал підприємства: необхідність розвитку та актуалізація впровадження. Управління розвитком соціально-економічних систем: Матеріали VII Міжнародної науковопрактичної конференції (м. Харків, 20-21 квітня 2023 року). Харків: ДБТУ, 2023. С. 532-534.
10. Рибалко-Рак Л.А., Мельник Ж.Г., Черемило В.В. Організаційна культура як зв'язуючий елемент внутрішнього середовища підприємства: матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Управління та адміністрування: конкурентні виклики сучасності»/ За загальною редакцією д.е.н., проф. Аванесова Н.Е., к.е.н. Криворучко Г.В. Харків: ХНУБА, 2020. С. 120-122.
11. Слюсарев І. О. Механізми управління конфліктами в системі місцевого самоврядування в умовах цифровізації суспільства. Вісник Національної академії державного управління при Президенті України. 2021. № 2. С. 91–95 .
12. Хімчак А. Б., Померанський І. В. Діалог як інструмент попередження конфліктів. Бюлетень Національної служби посередництва і примирення. 2018. № 1. С. 35–50.
13. Хімчак А. Б., Померанський І. В. Конфлікти та стратегії їх подолання. Бюлетень Національної служби посередництва і примирення. 2019. № 1. С. 32–42.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти. Завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu.pdf>.

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf.

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoji-osvity-akademichnoyi-zaborgovanosti.pdf>.

Положення про повторне навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-povt-navch.pdf.

Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.

Політика щодо академічної доброчесності. Студенти мають свідомо дотримуватися «Положення про академічну доброчесність»; списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

В ПУЕТ діють:

Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf.
Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochnest.pdf.

Положення про запобігання випадків академічного плагиату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannya-vypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>.

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перерахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf.

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf.

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; *інфографіка* (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita>.

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuaczij-u-puet.pdf>.

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidscontr.pdf.

уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii>.

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet>.

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet>.

Уповноважений з прав корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii>.

• **Безпека освітнього середовища:** Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediyalnosti>.

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-4): захист домашнього завдання (5 балів); обговорення матеріалу занять (5 балів); виконання навчальних завдань (10 бали); завдання самостійної роботи (10 балів); тестування (5 бали); поточна модульна робота (15 балів)	50
Модуль 2 (теми 5-8): захист домашнього завдання (5 балів); обговорення матеріалу занять (5 балів); виконання навчальних завдань (10 бали); завдання самостійної роботи (10 балів); тестування (5 бали); поточна модульна робота (15 балів)	50
Разом	100

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни