

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка

Факультет управління фінансами та бізнесу
Кафедра економіки та публічного управління

Затверджено
на засіданні кафедри економіки та публічного управління
факультету управління фінансами та бізнесу
Львівського національного університету імені Івана Франка
(Протокол № 1 від 29.08.2023 р.)



Завідувач кафедри
проф. Галина КАПЛЕНКО

	СИЛАБУС
з навчальної дисципліни	Конфлікти та їх урегулювання в управлінській діяльності (тренінг-курс)
Рівень вищої освіти:	перший (бакалаврський)
Галузь знань:	28 Публічне управління та адміністрування
Спеціальність:	281 Публічне управління та адміністрування

Назва навчальної дисципліни	Конфлікти та їх урегулювання в управлінській діяльності
Адреса викладання дисципліни	м. Львів, вул. Коперника, 3
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Факультет управління фінансами та бізнесу Кафедра економіки та публічного управління

Інформація про викладача

Викладачі дисципліни	Пак Наталія Тадеушівна доцент кафедри економіки та публічного управління Львівського національного університету імені Івана Франка, к.е.н., доцент
Контактна інформація викладачів	natalija.pak@lnu.edu.ua ; n.volfik@gmail.com
Консультації з питань навчання по дисципліні відбуваються	Кожного вівторка 13⁰⁰-15⁰⁰ год. (вул. Коперника, 3, ауд.512) АБО Консультації в день проведення аудиторних занять (за попередньою домовленістю). Також можливі он-лайн консультації (п'ятниця 16⁰⁰-17⁰⁰) через Teams, Skype, Viber, Telegram або подібні ресурси. Для погодження часу он-лайн консультацій слід писати на електронну пошту викладача.

Інформація про навчальну дисципліну

Форма навчання	Денна, заочна
Семестровий (підсумковий) контроль	Залік
Мова викладання	українська
Сторінка навчальної дисципліни	Сторінка факультету управління фінансами та бізнесу → Навчання → Бакалавр → ОП «Управління персоналом в органах публічної влади та бізнес-структурах» https://financial.lnu.edu.ua/bakalavr_upravlinnia-personalom-v-orhanakh-publichnoi-vlady-ta-biznes-strukturakh
Інформація про навчальну дисципліну	Дисципліна « Конфлікти та їх урегулювання в управлінській діяльності » є вибірковою навчальною дисципліною, яка викладається для здобувачів вищої освіти спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування (галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування»), яка викладається в 4 семестрі в обов'язі 4 кредити (за Європейською Кредитно-Трансфертною Системою ECTS).
Коротка анотація навчальної дисципліни	Навчальну дисципліну розроблено таким чином, щоб надати учасникам необхідні знання, обов'язкові для того, щоб студенти більш детально та глибоко вивчили дисципліну. Тому у дисципліні представлено як огляд концепцій, теорій теорії і практики при вивченні міжнародної економіки, так і процесів та інструментів, які потрібні для детального вивчення.

<p>Мета та завдання дисципліни</p>	<p>Метою вивчення навчальної дисципліни «Конфлікти та їх урегулювання в управлінській діяльності» є сформувати певну здатність по-науковому аналізувати конфліктні ситуації, виявляючи дійсні чинники конфліктної поведінки персоналу, причини загострення міжособистісних відносин, недоліки в управлінні та профілактиці конфліктів та реалістично, виходячи з цього, відшукувати способи розв'язання виникаючих конфліктів</p> <p>Основні завдання навчальної дисципліни: ознайомити майбутніх фахівців з термінологією, понятійним апаратом дисципліни і забезпечити його засвоєння студентами; навчити студентів оперувати системою знань у сфері теоретичних, методичних, інформаційних основ дисципліни; навчити майбутніх менеджерів застосовувати у своїй роботі знання з основ управління стресами і конфліктами, розробки та застосування сучасних технологій формування згуртованого трудового колективу.</p>
<p>Обсяг навчальної дисципліни</p>	<p>Денна форма навчання: <i>всього 48 аудиторних год.</i> З них 32 год. лекцій, 16 год. семінарські заняття та 72 год. самостійна робота студентів.</p> <p>Заочна форма навчання: <i>всього 14 аудиторних год.</i> З них 8 год. лекцій, 6 год. семінарські заняття та 106 год. самостійна робота студентів.</p>
<p>Ключові слова</p>	<p>Конфлікт, конфліктна ситуація, конфліктологія, інцидент</p>
<p>Очікувані результати навчання</p>	<p>Після вивчення навчальної дисципліни «Конфлікти та їх урегулювання в управлінській діяльності» здобувачі вищої освіти повинні</p> <p>а) знати: об'єкт і предмет конфліктології, її структуру, методи, функції та зв'язок з іншими науками; розвиток конфліктологічних ідей; трактування поняття конфлікт, його функції, межі та структурні характеристики, основи динаміки процесу розвитку конфлікту; концептуальні підходи у вивченні конфліктів (філософсько-соціологічна традиція у вивчення конфліктів, психоаналітичний підхід, ситуативний підхід, когнітивістський підхід); стратегії і тактики взаємодії у конфліктній ситуації, різновиди психологічних впливів у конфлікті, моделі розвитку міжособової конфліктної ситуації, прийоми і методи профілактики конфліктів в організації.</p> <p>б) вміти: застосовувати набуті знання у міжособистісній взаємодії та конкретних конфліктних ситуаціях; діагностувати і аналізувати конфлікт з визначенням основних його характеристик; застосовувати правила безконфліктного спілкування, стратегії і тактики взаємодії, психологічні впливи у конкретних конфліктних ситуаціях; розробляти ефективну систему організаційного попередження, прогнозування і профілактики конфліктів в організаціях; застосовувати різноманітні методи, реалізовувати основні функції і принципи управління конфліктами в конкретних виробничих умовах; – вирішувати конфліктні та стресові ситуації.</p> <p>Програмні результати навчання:</p> <p>РН1. Використовувати базові знання з історичних, культурних, політичних, соціальних, економічних засад розвитку суспільства.</p> <p>РН2. Застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою.</p> <p>РН3. Уміти усно і письмово спілкуватися іноземною мовою.</p> <p>РН4. Знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування.</p> <p>РН5. Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.</p> <p>РН11. Уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формулювати рекомендації в</p>

	<p>межах своєї компетенції.</p> <p>РН12. Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.</p> <p>РН14. Уміти коригувати професійну діяльність у випадку зміни вихідних умов.</p> <p>Програмні компетентності:</p> <p>ЗК1. Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>ЗК2. 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.</p> <p>ЗК3. 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.</p> <p>ЗК4. Здатність бути критичним і самокритичним.</p> <p>ЗК5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.</p> <p>ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.</p> <p>ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.</p> <p>СК1. Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів.</p> <p>СК2. Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.</p> <p>СК3. Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.</p> <p>СК4. Здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ.</p> <p>СК5. Здатність використовувати систему електронного документообігу.</p> <p>СК11. Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.</p> <p>СК 12. Здатність обирати та використовувати сучасні технології та інструментарій управління персоналом в органах публічної влади та бізнес-структурах.</p> <p>СК 14. Здатність створювати та підтримувати умови для розвитку працівників, забезпечувати їх добробут, сприяти взаєморозумінню та створенню сприятливого впливу на соціальне та екологічне середовище, враховуючи етичність і позитивний вплив на суспільство в цілому.</p>
<p>Перелік соціальних, «м'яких» навичок (soft skills)</p>	<p>Під час вивчення «Конфлікти та їх урегулювання в управлінській діяльності» у здобувачів вищої освіти формуються різні соціальні та «м'які» навички, які надалі можуть бути корисними у сфері публічного управління. Аналітичні навички: здобувачі навчаються аналізувати складні проблеми, розкладати їх на складові та розробляти ефективні стратегічні рішення. Критичне мислення: Навальна дисципліна розвиває навички критичного оцінювання ідей, альтернативних рішень та можливих наслідків. Комунікативні навички: вивчення курсу розвиває навичку як письмової, так і усної комунікації, що важливо для</p>

	<p>обговорення у процесі розроблення та впровадження рішень. Співпраця та командна робота: здобувачі навчаються співпрацювати з іншими учасниками при роботі в командах, обмінюватися думками та працювати над груповими завданнями. Тайм-менеджмент: навчальна дисципліна може допомогти здобувачам покращити свої навички управління часом та планування робочого процесу. Розв'язання конфліктів: здобувачі можуть навчитися вирішувати конфлікти та досягати консенсусу в складних ситуаціях. Лідерські навички: дисципліна може допомогти розкрити потенціал лідерства у здобувачів і розвинути їх здатність до прийняття відповідних рішень. Здатність до самоорганізації: дисципліна може допомогти здобувачам розвинути навички самоорганізації та самодисципліни для ефективної роботи у процесі вирішення конфліктів</p>
<p>Теми</p>	<p>Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни. Тема 2. Конфлікт та його природа Характеристика конфлікту як соціального феномену. Тема 3. Конфліктна ситуація та інцидент. Тема 4. Види конфліктів та причини їх виникнення. Теорії механізмів виникнення конфліктів. Тема 5. Методи дослідження та діагностики конфліктів. Тема 6. Особистість як суб'єкт конфлікту. Теорії поведінки особистості у конфлікті. Тема 7. Конфлікти між керівниками та підлеглими. Тема 8. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення. Тема 9. Процес управління конфліктами. Технології, методи та форми управління конфліктами. Тема 10. Врегулювання конфлікту за участю третьої сторони (медіація). Тема 11. Теорія перемовин. Переговорний процес як спосіб вирішення конфлікту. Тема 12. Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів. Тема 13. Профілактика конфліктів в організації. Тема 14. Кадровий менеджмент як джерело конфліктів. Тема 15. Конфлікти в сфері управління. Тема 16. Міжнародні конфлікти та війни як загроза життю населення.</p>
<p>Пререквізити</p>	<p>Для вивчення дисципліни «Конфлікти та їх урегулювання в управлінській діяльності» здобувачі вищої освіти потребують базових знань з нормативних навчальних дисциплін, достатніх для сприйняття категоріального апарату, розуміння джерел провідних економічних шкіл, принципів дії основних економічних законів ринкової економіки.</p>
<p>Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання навчальної дисципліни</p>	<p>Застосовуються стратегії активного і колективного навчання, які визначаються наступними методами й технологіями: 1) методи проблемного навчання та дискусійні технології (дебати, «акваріум», проблемний виклад, частково-пошуковий (евристична бесіда), бінарна лекція); 2) особистісно-орієнтовані (розвиваючі) технології, засновані на активних формах і методах навчання («мозкова атака», «аналіз ситуацій», дискусія, рольова гра, експрес-конференція, кейс-технологія тощо); 3) навчання в команді, навчання в малих групах; 4) ситуаційного навчання (кейс-метод, ділова гра); 5) дослідницького навчання (лекція-діалог, семінар з індивідуальною і груповою роботою, семінар «круглий стіл»); 6) технології проектного навчання; 7) інформаційно-комунікаційні технології, що забезпечують проблемно-дослідницький характер процесу</p>

	<p>навчання та активізацію самостійної роботи студентів (електронні презентації для лекційних занять, використання аудіо-, відеопідтримки навчальних занять, зокрема, аналіз мережевого сервісу YouTube щодо наявності та якості навчальних відеоматеріалів фахівців); 8) запрошення на аудиторні заняття фахівців-практиків за тематикою навчальної дисципліни; 9) використання інтерактивних онлайн-платформ (Дія. Цифрова освіта, Prometheus, EdEra, Освітній Хаб, ВУМ (Відкритий Університет Майдану), COURSERA).</p>
<p>Необхідне обладнання</p>	<p>Наявність ноутбука, проектора, доступ до мережі Internet, фліпчарт, кольорові маркери. Вивчення навчальної дисципліни не потребує використання спеціального програмного забезпечення, крім загальноживаних програм і операційних систем.</p>
<p>Література для вивчення навчальної дисципліни</p>	<p>Уся література, яку здобувачі вищої освіти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Здобувачі вищої освіти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел інформації, яких немає у списку рекомендованих.</p> <p>ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навчальний посібник.-Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 456 с. 6. Єременко Л. В., Ісакова О. І. Конфліктологія: посібник для самостійної роботи студентів / Л. В. Єременко, О.І. Ісакова. – Мелітополь: ФО-П Однорог Т. В., 2020. 266 с. 7. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дош- кільна освіта. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с. 8. Конфліктологія: загальна та юридична : підручник. [Л. М. Герасіна, М.П. Требін, О.М. Сахань, В. Д. Воднік]; за заг. ред. Л.М. Герасіної. Харків : Право, 2021. 224 с. URL: https://griml.com/W2AKb 9. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навчальний посібник. Київ : ВД "Професіонал", 2007. 416 с. 10. 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. 11. Партико Н. В. Психологія конфліктів Л.: видавництво Львівської політехніки. 2019. 132 с. <p>ДОДАТКОВА ЛІТЕРАТУРА</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Борг Дж. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Х. : Фабула. 2019. 304 с. 2. Гарт С., Годсон В. К. Клас без провини. Інструменти для розв'язання конфліктів і сприяння розвитку міжособистісного інтелекту / Перекл Олійник О. Х: Ранок. 2020. 256 с. 3. Гладуелл М. Розмови з незнайомцями. Що слід знати про людей, яких ми не знаємо. К. : КМ-БУКС. 2020. 352 с. 4. Дученко М.М., Шевчук О.А. Конфліктологія: Практикум. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 88с. URL:

<https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/36723/1/Konfliktolohiia.pdf>

5. Лівін М., Полудьонний І. Простими словами. Як розібратися у своїх емоціях. К. : Наш Формат. 2020. 224 с.
6. Лозниця В. С. Психологія менеджменту. — Київ., 2006. — 312 с.
7. Орлянський В.С. Конфліктологія : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 160 с.
8. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. [Електрон. ресурс]. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/31879>.
9. Русинка І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами : навчальний посібник. - Київ : ВД «Професіонал», 2007. 332 с.
10. Технології роботи організаційних психологів : навчальний посібник / за наук. ред. Л.М. Карамушки. Київ : Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.
11. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б.Тихомирова, С.Р. Постолювський. Рівне : Перспектива, 2017. 240 с.

Онлайн-курси

1. **Prometheus**. Онлайн-курс «Як ефективно спланувати та провести діалог. Базовий модуль 1 Як ефективно спланувати та провести діалог. Модуль 2. Основи організації діалогу» <https://prometheus.org.ua>
2. Вступ до медіації: ВУМ online, Відкритий Університет Майдану. URL: <https://vumonline.ua/course/mediation/>.
3. Емоційний інтелект: освітній хаб міста Києва. URL: <https://eduhub.in.ua/courses/emociyniy-intelekt>.
4. Культура толерантності: як побудувати суспільство, комфортне для всіх: Українська платформа масових відкритих онлайн курсів Prometheus. URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOL101+2020_T3/about.
5. Теорія поколінь: знаходимо спільну мову: ВУМ online, Відкритий Університет Майдану. URL: <https://pdp.nacs.gov.ua/news/pidbirka-onlain-platform-dlia-samoosvity>.
6. Як ефективно спланувати та провести діалог. Базовий модуль 1: Українська платформа масових відкритих онлайн курсів Prometheus. URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:OSCE+DIAL101+2020_T1/about
7. Діалоги без тривоги: Онлайн-курс про різні способи подолання тривожності: Educational Era. Студія онлайн-освіти. URL: <https://study.ed-era.com/uk/courses/course/265>.

ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСИ

1. Верховна Рада України: офіційний веб-портал. – Режим доступу: <http://rada.gov.ua/>
2. Громадянське суспільство і влада : урядовий інформаційно-комунікаційний ресурс. – Режим доступу : <http://civic.kmu.gov.ua>.
3. Президент України: офіційне Інтернет-представництво. – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/>
4. Законодавство України [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>; <http://www.ligazakon.ua/>
5. Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua>.
6. Національна парламентська бібліотека України [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.nplu.kiev.ua>.

Критерії оцінювання	<p>Підсумкова оцінка за семестр є сумою оцінок, отриманих студентом за поточне оцінювання на семінарських заняттях, оцінки за модульний контроль, оцінок за СРС та ІНДР. Максимальна модульна оцінка становить 100 балів.</p> <p>Політика виставлення балів. Враховуються бали набрані на семінарських заняттях (поточне тестування, опитування, виступи тощо), модульному контролі, захисті ІНДР та перевірки СРС. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність здобувача вищої освіти під час аудиторних занять; недопустимість пропусків; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін. Модульний контроль проходить у формі тестування у додатку Microsoft Forms або системі Moodle.</p>
----------------------------	--

Критерії оцінювання

<p align="center">Види робіт. Критерії оцінювання знань студентів</p>	<p align="center">Бали рейтингу</p>	<p align="center">Максимальна кількість балів</p>
<p align="center">1. Бали поточної успішності за участь у семінарських заняттях</p>		
<p align="center">Критерії оцінювання</p>	<p align="center">5 балів</p>	
<p>студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.</p>	<p align="center">5</p>	
<p>студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.</p>	<p align="center">4</p>	
<p>студент в цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.</p>	<p align="center">3</p>	
<p>студент не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності. Правильно вирішив меншість тестових завдань.</p>	<p align="center">2</p>	
<p>студент частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.</p>	<p align="center">1</p>	
<p>студент не готовий до заняття.</p>	<p align="center">0</p>	
<p align="center">2. Самостійна робота студентів (СРС)</p>		
<p align="center">Критерії оцінювання</p>	<p align="center">15</p>	
<p>Самостійна робота (тестування за результатами виконаних самостійних робіт) Самостійна робота студентів, яка передбачена в темі поряд з аудиторною роботою, оцінюється під час поточного контролю теми на відповідному практичному занятті. Засвоєння тем, які виносяться лише на самостійну роботу контролюється при</p>		

підсумковому семестровому контролі (виконанні залікового модулю, на іспиті).	
3. Індивідуальна робота студентів (ІНДР)	
Критерії оцінювання	20 балів
▪ робота виконана та захищена згідно з графіком, з поясненнями та висновками і в повному обсязі	9-10
▪ робота захищена, але виконана частково, з порушенням термінів або вимог	6-8
▪ робота не захищена та виконана частково, з порушенням термінів або вимог	3-5
▪ робота не виконана або не зарахована.	0
4. Модульний контроль	
Критерії оцінювання	30 балів
<p>1. Перший рівень (10 завдань) – завдання із вибором відповіді – тестові завдання. Завдання із вибором відповіді вважається виконаним правильно, якщо в картці тестування записана правильна відповідь. За кожне правильно виконане завдання виставляється 1 бал. (максимально 10 × 1 = 10 балів).</p> <p>2. Другий рівень (6 завдань) – завдання з короткою відповіддю. Завдання з короткою відповіддю вважається виконаним правильно, якщо студент дав вірні визначення, посилання, тлумачення, короткі коментарі. За кожне правильно виконане завдання студенту виставляється 2 бали. (максимально 5 × 2 = 10 балів).</p> <p>3. Третій рівень (2 завдання) – завдання з розгорнутою відповіддю (повне обґрунтування відповіді). В цих завданнях потрібно зробити послідовні, логічні пояснення, необхідні посилання, вказати факти, з яких випливає те чи інше твердження. Якщо потрібно, то слід проілюструвати думки схемами, графіками, таблицями. Оцінювання завдань третього рівня 5 балів (максимально 2 × 5 = 10 балів).</p>	

Поточний та модульний контроль			
Семінарські заняття (35 балів)	Індивідуальна робота студента (ІНДР) (20 балів)	Самостійна робота студентів (15 балів)	Модульний контроль (30 балів)
100 балів			

Шкала оцінювання успішності здобувачів вищої освіти за результатами підсумкового контролю

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	
		Екзамен, диференційований залік	Залік
A	90 – 100	5	відмінно
B	81 – 89	4	дуже добре
C	71 – 80		добре
D	61 – 70	3	задовільно
E	51 – 60		достатньо

FX (F)	0 – 50	2	незадовільно	незараховано
---------------	---------------	----------	---------------------	---------------------

**Питання до
екзамену**

1. Суть та природа конфлікту.
2. Методи дослідження конфліктів.
3. Особливості виробничих конфліктів.
4. Причини конфліктів. Сигнали конфліктів.
5. Класифікація конфліктів.
6. Діагностика конфліктів.
7. Динаміка конфлікту.
8. Внутрішньоособистісний конфлікт та його структура.
9. Класифікація внутрішньоособистісних конфліктів.
10. Методи управління внутрішньоособистісними конфліктами.
11. Діагностика внутрішньоособистісного конфлікту.
12. Шляхи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів.
13. Причини конфліктів у трудових колективах.
14. Міжособистісні конфлікти та їх типологія.
15. Конструктивні та неконструктивні конфлікти.
16. Стили розв'язання міжособистісних конфліктів.
17. Профілактика та прогнозування конфліктів на підприємстві.
18. Посередництво у конфлікті.
19. Методи посередника.
20. Групові конфлікти.
21. Причини міжгрупових конфліктів.
22. Методи прогнозування конфліктних ситуацій.
23. 27. Стратегії, принципи та моделі попередження конфліктів: пом'якшення, трансформація, усунення та ін.
24. 28. Правила поведінки в конфліктній ситуації.
25. . Організації з вирішення конфліктів.
26. Правила подолання психологічних бар'єрів у процесі суперечок.
27. Перетворення конфліктних ситуацій у творчі можливості.
28. Формування творчого середовища особистістю та використання існуючого для самореалізації.
29. Динаміка внутрішньоособистісного конфлікту.
30. Правила спілкування з конфліктогенною особистістю.
31. Способи управління конфліктною ситуацією.
32. Наслідки стихійного розвитку конфлікту.
33. Конструктивна та деструктивна мета ведення дискусії.
34. Особливості ведення переговорів.
35. Стили розв'язання конфліктних ситуацій.
36. Ескалація конфлікту.

	<p>37. Умови вирішення конфлікту між керівником і підлеглим.</p> <p>38. Вимоги до поведінки в конфлікті.</p> <p>39. Джерела конфліктів.</p> <p>40. Прийоми приглушення</p>
Дотримання умов доброчесності	<p>Академічна доброчесність: Очікується, що роботи здобувачів вищої освіти в частині НДР будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших здобувачів вищої освіти становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача вищої освіти є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагиату чи обману.</p> <p>Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.</p> <p>Принципи доброчесності в Університеті та відповідність показникам забезпечення якості вищої освіти регламентовано НАЗЯВО та положеннями Центру забезпечення якості освіти Львівського національного університету імені Івана Франка. Сайт НАЗЯВО: https://naqa.gov.ua/ Центру забезпечення якості освіти ЛНУ: http://education-quality.lnu.edu.ua/accreditation/university-documents/</p> <p>Онлайн курс «Академічна доброчесність» викладений за посиланням: https://vumonline.ua/course/academic-integrity-at-the-university/.</p>
Навчання іноземною мовою	<p>У процесі викладання навчальної дисципліни використовуються матеріали та джерела англійською мовою. Враховуючи студентоцентричний підхід, за бажанням здобувачів вищої освіти, допускається вивчення матеріалу за допомогою англійськомовних онлайн-курсів за тематикою, яка відповідає тематиці конкретних занять.</p>
Позааудиторні заняття	<p>Передбачається в межах вивчення навчальної дисципліни участь в конференціях, форумах, круглих столах тощо (за активну участь отримують додаткові бали).</p> <p>У рамках неформальної освіти здобувачі можуть самостійно проходити курси на онлайн платформах за темами навчальної дисципліни, що буде враховуватися при оцінюванні аудиторної та самостійної роботи здобувача.</p>
Опитування	<p>Анкету-оцінку з метою оцінювання якості викладання курсу буде надано по завершенню навчальної дисципліни.</p>

СХЕМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тиждень	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)*	Література. Ресурси в інтернеті	Завдання, год	Термін виконання
Згідно з розкладом	Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни 1. Предмет та зміст дисципліни. Поняття конфліктології. 2. Напрямки сучасної конфліктології. 3. Методи конфліктології	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 1, 3 год	До семінарського заняття 1
Згідно з розкладом	Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни 1.Об'єкт і предмет конфліктології 2.Принципи конфліктології 3.Становлення конфліктологіїю	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 1, 3 год	До семінарського заняття 1
Згідно з розкладом	<i>Семінарське заняття 1.</i> Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни <i>Питання для самопідготовки:</i> 1 Об'єкт і предмет конфліктології. 2. Принципи і методи конфліктології. 3. Зв'язок з іншими науками. 4. Становлення конфліктології 5. Становлення конфліктології як науки в світі й Україні 6.Понятійний апарат і система категорій конфліктології. 7.Історичні умови виникнення конфліктології. Інтерактивні методи навчання. <i>Дебати</i> про історичні умови виникнення конфліктології.	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання для обговорення та самопідготовки. Есе. Презентації. Тести. Кейси. Управлінські ситуації. Дебати. Групові обговорення. 2 год	
Згідно з розкладом	Тема 2. Конфлікт та його природа Характеристика конфлікту як соціального феномену. 1.Конфлікт - феномен соціального явища. 2.Класифікація конфліктів 3. Структурна модель конфлікту.	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми2, 3год	До семінарського заняття 2
Згідно з розкладом	Тема 2. Конфлікт та його природа Характеристика конфлікту як соціального феномену 1. Границі конфлікту. 2. Функції конфліктів. 3. Причини виникнення конфліктів і їх аналіз	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 2, 3 год	До семінарського заняття 2
Згідно з розкладом	<i>Семінарське заняття 2.</i> Тема 2. Конфлікт та його природа Характеристика конфлікту як соціального феномену <i>Питання для самопідготовки:</i>	Семінарське заняття Самостійна	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання , управлінські ситуації,	

	<p>1. Визначення поняття конфлікту та його сутність.</p> <p>2. Природа конфлікту.</p> <p>3. Класифікація конфліктів.</p> <p>4. Структура конфлікту.</p> <p>5. Причини виникнення конфліктів і їх аналіз.</p> <p>6. Границі конфлікту.</p> <p>7. Функції конфліктів.</p> <p>8. Суб'єкти і об'єкти конфлікту.</p> <p>9. Предмет конфлікту.</p> <p>10. Загальна формула конфлікту</p> <p>Інтерактивні методи навчання.</p> <p>Рольова гра: Студенти можуть відтворювати ситуацію конфлікту</p> <p>Робота в малих групах: обговорення причин виникнення конфлікту.</p>	робота		групові обговорення 2 год	
Згідно з розкладом	<p>Тема. 3 Конфліктна ситуація та інцидент</p> <p>1. Поняття конфліктної ситуації.</p> <p>2. Поняття та типологія конфліктогенів.</p> <p>3. Управління конфліктною ситуацією.</p> <p>4. Основні учасники конфліктної ситуації та вирішення конфліктних ситуацій у колективі.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 3, 3 год	До семінарського заняття 3
Згідно з розкладом	<p>Тема. 4 Види конфліктів та причини їх виникнення</p> <p>1. Класифікація конфліктів.</p> <p>2. Внутрішньоособисті конфлікти.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання 4 3 год	До семінарського заняття 3
Згідно з розкладом	<p>Семінарське заняття 3. Тема 3. Види конфліктів та причини їх виникнення</p> <p><i>Питання для самопідготовки:</i></p> <p>1. Внутрішньо особистісні, міжособистісні, групові, між особистістю і групою.</p> <p>2. Конфлікти “плюс-плюс”, “плюс-мінус”, “мінус-мінус”, рольові конфлікти.</p> <p>3. Відкриті і закриті конфлікти.</p> <p>4. Вертикальні і горизонтальні конфлікти.</p> <p>5. Об'єктні і безоб'єктні конфлікти.</p> <p>6. Конфлікти когнікативні і конфлікти інтересів, Функціональні і дисфункціональні конфлікти.</p> <p>7. Причини виникнення конфліктів</p> <p>Інтерактивні методи навчання.</p> <p><i>Обговорення в групі:</i> Причини виникнення конфліктів</p>	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання для обговорення, управлінські ситуації, кейси 2 год	
Згідно з розкладом	<p>Тема. 4. Види конфліктів та причини їх виникнення</p> <p>3. Міжособисті конфлікти.</p> <p>4. Міжгрупові конфлікти.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 4 3 год	До семінарського заняття 4
Згідно з розкладом	<p>Тема 6. Особистість як суб'єкт конфлікту. Теорії поведінки особистості у</p>	Лекція	Список основної літератури	Завдання для СРС з теми 6,	До семінарського

	<p>конфлікті.</p> <ol style="list-style-type: none"> Індивідуально-психологічні особливості суб'єктів конфліктів. Типи поведінки особистості в конфліктній ситуації. Особливості сприйняття конфліктної ситуації. 		Інтернет-ресурси	3 год	заняття 4
Згідно з розкладом	<p>Семінарське заняття 4. Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення</p> <ol style="list-style-type: none"> Динаміка конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Модель динаміки процесу конфлікту. Циклічність фаз конфлікту. Формули конфліктів. Механізми розвитку конфлікту за формулами: «А, Б, В». <p>Інтерактивні методи навчання.</p> <p>Тест 1 “Самооцінка конфліктності”</p> <p>Виберіть до кожного твердження варіант відповіді. Якщо жоден з варіантів не підходить, то це твердження при підрахунку отримує 2 бали.</p> <ol style="list-style-type: none"> Уявіть, що в громадському транспорті починається суперечка. Що ви застосуєте: <ol style="list-style-type: none"> уникаю втручання у суперечку; я можу втрутитися, встати на бік потерпілого, того, хто правий; завжди втручаюсь і до кінця відстоюю свою точку зору? На зборах ви критикуєте керівництво за допущені помилки: <ol style="list-style-type: none"> завжди; так, але залежно від мого особистого ставлення до керівника; ні? Ваш безпосередній начальник повідомляє свій план роботи, який вам здається нераціональним. Чи запропонуєте ви свій план, який здається вам кращим: <ol style="list-style-type: none"> якщо друзі мене підтримують, то так; авжеж, я запропоную свій план; боюся, що за це мене можуть позбавити премії? Чи любите ви сперечатися зі своїми колегами, друзями: <ol style="list-style-type: none"> тільки з тими, хто не ображається і коли суперечки не псують наші відносини; так, але за принциповим, важливим питанням; я сперечаюсь зі всіма та з будь-якого приводу. Хтось намагається обійти вас у черзі. Ваша реакція: <ol style="list-style-type: none"> думаю, що я не гірше за нього, теж спробую обійти чергу; обурююсь, але про себе; відверто висловлюю своє незадоволення? Уявіть, що розглядається проект, у якому є сміливі ідеї, але є й помилки. Ви знаєте, що від вашої думки буде залежати доля цієї роботи. Як ви вчините: <ol style="list-style-type: none"> висловлюсь і про позитивні, і про негативні сторони цього проекту; відзначу позитивні сторони проекту і запропоную надати автору можливість продовжити його розробку; почну критикувати: щоб бути новатором, не можна допускати помилок? Уявіть, що мати говорить вам про необхідність економії та бережливості, про ваше марнотратство, а сама те й робить, що купує дорогі старовинні речі. Вона хоче знати вашу думку про свою останню 	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання для обговорення, управлінські ситуації, 2 год	

	<p>покупку. Що ви їй скажете:</p> <p>а) схвалюю покупку, якщо вона принесла їй задоволення;</p> <p>б) у цієї речі немає художньої цінності;</p> <p>в) постійно сварюся, сперечаюся з нею через це?</p> <p>8. У парку ви зустріли дітей, які курять. Як ви реагуєте:</p> <p>а) роблю їм зауваження;</p> <p>б) думаю, навіщо псувати собі настрій через чужих, погано вихованих дітей;</p> <p>в) якщо б це було не в громадському місці, я б їм показав?</p> <p>9. У ресторані ви помічаєте, що офіціант обрахував вас:</p> <p>а) у такому разі я не дам йому чайових, хоча й збирався це зробити;</p> <p>б) попрошу, щоб він ще раз, у моїй присутності, склав розрахунок;</p> <p>в) скажу йому все, що про нього думаю.</p> <p>10. Ви у будинку відпочинку. Адміністратор займається сторонніми справами, сам розважається замість того, щоб виконувати свої обов'язки: стежити за прибиранням у кімнатах, складанням меню... Це вас обурює:</p> <p>а) я знаходжу засіб пожалітися на нього, нехай його покарають або навіть звільнять з роботи;</p> <p>б) так, але якщо я навіть і висловлю свої претензії, навряд чи це щось змінить;</p> <p>в) прискіплюся до обслуговуючого персоналу – кухаря, приби-ральниці або зриваю свій гнів на оточуючих?</p> <p>11. Ви сперечаєтесь зі своїм молодшим братом (сестрою) і переконуєтесь, що він правий. Чи визнаєте ви свою помилку:</p> <p>а) ні;</p> <p>б) так, визнаю;</p> <p>в) намагатимусь примирити наші погляди?</p>				
Згідно з розкладом	<p>Тема. 7. Конфлікти між керівниками та підлеглими.</p> <p>1. Основні причини конфліктів у системі «Керівник – колектив»</p> <p>2. Рекомендації керівникам та підлеглим щодо вирішення конфліктних ситуацій у системі «Керівник – колектив»</p> <p>3. Конфліктність під час упровадження інновацій.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 7, 3 год	До семінарського заняття 5
Згідно з розкладом	<p>Тема. 8. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення</p> <p>1. Об'єктивні і суб'єктивні причини конфліктів.</p> <p>2. Етапи і фази конфлікту.</p> <p>3. Поведінка людей у конфлікті.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 7, 3 год	До семінарського заняття 5
Згідно з розкладом	<p>Семінарське заняття 5. Тема. 9. Процес управління конфліктами. Технології, методи та форми управління конфліктами.</p> <p>1. Поняття управління конфліктом.</p> <p>2. Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами.</p> <p>3. Процес діагностики конфлікту.</p> <p>4. Картографічний аналіз конфлікту.</p> <p>5. Процес управління конфліктами (прогнозування, попередження, регулювання, вирішення).</p> <p>6. Форми вирішення конфлікту (поступка, компроміс, консенсус, ухилення від</p>	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для мозкового штурму, управлінські ситуації, кейси 2 год	

- конфлікту, співробітництво).
7. Методи вирішення конфліктів (адміністративні, педагогічні).
 8. Принципи управління конфліктами.
 9. Переговори як метод вирішення конфліктів. Умови проведення переговорів.
 10. Удосконалення міжособистісних стилів ведення переговорів

Інтерактивні методи навчання.

Робота в малих групах

Ситуація “Студенти”

Студентська група 3-го курсу за результатами навчання була визнана скрацою групою інституту і наказом ректора нагороджена премією. Через декілька днів після цього ректор інституту зустрів чотирьох студентів цієї групи, які палили на сходах у коридорі. Паління у стінах учбового закладу заборонялось. Ректор наказом оголосив догану усім чотирьом студентам за порушення дисципліни. Коли настав строк отримання премії, з'ясувалось, що цієї четвірки (вони відмінники) у списку премійованих не було. Четвірка обурилась. Група підтримала своїх товаришів і вирішила відправити до декана делегацію з проханням видати їм премію. Декан сказав, що не може задовольнити їх прохання.

Делегація направила до ректора, який прийняв їх, але задовольнити прохання відмовився. Через деякий час на передсвятковому інститутському вечорі студенти розіграли ситуацію, у якій декан та ректор були показані у кумедному і безглуздому вигляді.

Дуже швидко після цього староста групи Семенов був звільнений. Поставлене за провини порушення було незначним, і студенти вирішили, що він був звільнений у зв'язку з цією історією. Їх спроби добитися відновлення Семенова на посаді старости не дали позитивних результатів.

З призначенням нового старости цієї групи у деканата виникли труднощі. Студентка Вольська відмовила на пропозицію стати старостою. Її прикладу дотримався потім наступний претендент, теж відмовив. В кінці кінців, старостою був призначений Коротков, який не мав авторитету серед групи.

Група відповіла на це колективним бойкотом Короткову. В результаті вона повністю не з'явилась на залік до викладача, який працював на кафедрі, де керівником був декан. Провина за це була покладена студентами на Короткова.

Проте всі, хто не з'явився, були не допущені викладачем до іспиту.

За цим слідувало недопущення до складання іспитів з інших дисциплін. Над студентами з'явилася загроза залишитись без стипендії у наступному семестрі.

При розборці ситуації, що склалася, студенти звинуватили викладача у формалізмі та жорстокості і вимагали його заміни. По інституту поширювались чутки про одну та іншу сторони. Декан поставив перед ректором питання про розформування групи. Таким чином, найкраща група інституту за короткий час перетворилась у найгіршу.

В кінці кінців, було скликане засідання групи із запрошенням декана та ректора. Після бурхливої та відвертої розмови знайшли таке рішення. Студенти допускаються до складання іспитів. Залік та іспит з предмету, на який вони не з'явилися, складуть у кінці сесії. Викладач залишиться той же. Питання про преміювання студентів, які палили, більше підніматися не буде, але у подальшому вирішення питання про стипендії, винагороди буде за участю

	<p>представників студентства. Колишній староста на цю посаду не повернеться, проте групі надається можливість висунути дві-три кандидатури, і деканат призначить старостою одну з них. І, накінець, в учбовому корпусі будуть відведені спеціальні місця для паління. У подальшому життя групи повернулось у нормальне русло. Група добре склала сесію і знову стала найкращою в інституті. Відбулася лише одна втрата:</p> <p style="text-align: center;">Коротков перевівся до іншого зво.</p> <p>Ситуація для аналізу 2 Приватне підприємство «Фатом» налужить фізичним особам, які працюють тут же. Становище фірми на ринку досить стійке, і власники регулярно отримують пристойні дивіденди. Головний бухгалтер цієї організації, найнятий за контрактом, не є власником, за свою роботу отримує зарплату і премії джо відпустки. У результаті успішної роботи головного бухгалтера, його знань податкового законодавства, інструкцій, нормативів, умінь «продиратися» через особливості законодавства фірма отримує чималий додатковий прибуток. Для виконання покладених на нього обов'язків, забезпечення додаткового прибутку головному бухгалтеру доводиться багато працювати понад встановлений за контрактом робочий час. Тому йому стало здаватися, що його витрати сил, часу не відповідають рівню одержуваної зарплати, його доходи незрівнянно менше доходів засновників. У власників фірми інша точка зору: вони виконують умови контракту і підвищувати оклад головному бухгалтеру не збираються.</p>				
Згідно з розкладом	<p>Тема. 9. Процес управління конфліктами. Технології, методи та форми управління конфліктами 1. Сутність керування конфліктами та їх діагностика. 2. Методи регулювання конфліктів. 3. Моделі і стилі виходу з конфлікту. 4. Технології врегулювання конфліктів.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 9 3 год	До семінарського заняття 6
Згідно з розкладом	<p>Тема. 11. Теорія перемовин. Переговорний процес як спосіб вирішення конфлікту 1. Переговори і стилі їх проведення 2. Переговорний процес як засіб урегулювання конфліктних ситуацій.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 11, 4 год	До семінарського заняття 11
Згідно з розкладом	<p>Семінарське заняття 6. Тема 11 Теорія перемовин. Переговорний процес як спосіб вирішення конфлікту <i>Питання для самопідготовки:</i> 1. Переговори як спосіб розв'язання конфліктів. Умови проведення переговорів. 2. Стратегії і тактичні прийоми ведення переговорів 3. Динаміка переговорів 4. Участь третьої сторони у переговорному процесі. 5. Переговори як метод вирішення конфліктів. Умови проведення переговорів. 6. Удосконалення міжособистісних стилів ведення переговорів</p>	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Підготувати презентаційні матеріали. Дебати. 2 год	

	Інтерактивні методи навчання. Дебати: Переговори як метод вирішення конфліктів.				
Згідно з розкладом	Тема. 11. Теорія перемовин. Переговорний процес як спосіб вирішення конфлікту 1. Процес ведення переговорів 2. Консенсусні технології вирішення конфліктів 3. Конфліктний медіаторинг.	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 11, 4 год	7
Згідно з розкладом	Тема. 12. Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів організації 1. Конструктивні та деструктивні форми вирішення конфліктів. 2. Управлінські методи завершення конфліктів. 3. 3. Наслідки конфліктів.	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для СРС з теми 12 4год Контроль виконання ІНДЗ	До семінарського заняття 7 До модульного контролю
Згідно з розкладом	Семінарське заняття 7. Тема 12. Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів організації <i>Питання для самопідготовки:</i> 1 Конструктивні та деструктивні форми вирішення конфліктів 2.Управлінські методи завершення конфліктів 3.Наслідки конфліктів Інтерактивні методи навчання Обговорення в групі наслідків конфліктів	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання для самопідготовки. Управлінські ситуації. Кейси 2 год	
Згідно з розкладом	Тема. 12. Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів організації 1. Сутність управління конфліктом та його діагностика . 2. Зміст процесу управління конфліктами . 3. Управлінські рішення у конфліктних ситуаціях	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси		
	Тема. 14. Кадровий менеджмент як джерело конфліктів 1. Помилки в процесі оцінки результатів праці як джерело конфліктів. 2. Допомога керівника у самовизначенні підлеглих та їх професійній адаптації. 3. Трудова дисципліна та етика звільнення.	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Контроль виконання ІНДЗ. Опрацювати перелік питань для підсумкового контролю	До модульного контролю
Згідно з розкладом	Семінарське заняття №8 Модульний контроль	Модульний контроль	Список основної літератури		