

ПРИВАТНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ІНСТИТУТ ПСИХОЛОГІЇ І ПІДПРИЄМНИЦТВА»
Кафедра менеджменту та онтопсихології

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. ректора

ПВНЗ «Інститут психології і
підприємництва»

Ельзара ЗАВОЛОКІНА
“30” серпня 2024 року



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

(назва навчальної дисципліни)

Статус дисципліни:	Вибіркова з циклу дисциплін: професійної підготовки за спеціальністю
Рівень вищої освіти:	перший (бакалаврський)
Галузь знань:	07 Управління та адміністрування
Спеціальність:	073 Менеджмент
Освітня програма:	HR-менеджмент

Розробник: **Шкурко Ярослава Іванівна**, кандидат психологічних наук, доцент кафедри менеджменту та онтопсихології

(ПІБ, науковий ступінь, вчене звання, посада)

Обговорено та ухвалено на засіданні кафедри соціально-гуманітарних дисциплін
Протокол № 7 від 28.08.2024 р.

Ухвалено науково-методичною радою ПВНЗ «Інститут психології і підприємництва»
Протокол № 2 від 29.08.2024 р.

Завідувача кафедри менеджменту та онтопсихології

Голова НМР ПВНЗ «Інститут психології і підприємництва»

Надія ЄФІМЕНКО

Іраїда ЗАЙЦЕВА

м. Київ, 2024 р.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, рівень вищої освіти	Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
Галузь знань: 07 Управління та адміністрування	Кількість кредитів ЄКТС – 3	Статус дисципліни: вибіркова	
		Цикл дисциплін: професійної підготовки за спеціальністю	
Спеціальність: 073 Менеджмент	Загальна кількість годин – 90	Рік підготовки	
		3-й	-
Освітньо-професійні програми: HR-менеджмент	Кількість модулів - 2	Семестр	
		6-й	-
		Лекції	
		30 год.	-
Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	Тижневе навантаження: - аудиторних – 3 год.; - самостійна робота – 3 год.	Практичні/семінарські	
		14 год.	-
		Самостійна робота	
		46 год.	-
		Вид підсумкового контролю: залік	

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета вивчення дисципліни – є формування у студентів професійної компетентності з питань управління конфліктами та комунікаціями в системі менеджменту організацій шляхом використання відповідних методів та інформаційно-комунікаційних технологій задля покращення рівня і якості управлінських послуг та подальшого розвитку інформаційного забезпечення господарської діяльності.

Завдання навчальної дисципліни:

- формування у здобувачів сучасних теоретичних і практичних знань, умінь і навичок щодо понятійного апарата в галузі конфліктології та комунікації, а також природи конфліктів в системі управління комунікативними каналами в організації;
- формування умінь щодо ефективної комунікаційної взаємодії суб'єкта і об'єкта управління з метою вирішення організаційних конфліктів;
- ознайомлення студентів з психологічними аспектами вирішення конфліктних ситуацій в умовах застосування комунікаційних технологій;
- вивчення методів прогнозування, діагностування та попередження конфліктів в організації;
- формування навичок самостійної роботи з відповідною літературою, науковими джерелами, інформаційними ресурсами Інтернету з питань управління конфліктами у сфері менеджменту організацій;

– вироблення вміння обирати найбільш ефективні методи, інструментарій, технології управління конфліктами та комунікаціями у професійній діяльності.

У результаті вивчення дисципліни здобувачі повинні:

знати:

- розвиток конфліктологічних ідей за час існування людства;
- основні тенденції розвитку комунікацій та комунікативних механізмів;
- 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;
- основні форми інформаційно-комунікаційної взаємодії та прийняття управлінських рішень в системі управління конфліктами.

уміти:

- творчо застосовувати знання та способи діяльності, засвоєні під час викладання навчальної дисципліни;
- розробляти ефективну систему організаційного попередження, прогнозування і профілактики конфліктів в організаціях;
- діагностувати і аналізувати конфлікт з визначенням основних конфліктологічних понять;
- організовувати практичну роботу з управління конфліктами та комунікаціями в системі менеджменту організацій;
- ефективно застосовувати різноманітні методи управління конфліктами у конкретних виробничих умовах;
- реалізовувати основні функції і принципи управління конфліктами;
- застосовувати адекватні моделі поведінки особистості у конфліктній взаємодії за ситуаційним підходом;
- визначати ефективність системи управління конфліктами та комунікаціями.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є формування управління конфліктами та комунікаціями в системі менеджменту організацій, включаючи формування професійної компетентності здобувачів з цих питань, використання відповідних методів та інформаційно-комунікаційних технологій для покращення рівня та якості управлінських послуг, а також розвиток інформаційного забезпечення господарської діяльності.

Місце навчальної дисципліни в освітній програмі. Для вивчення дисципліни «Управління конфліктами в організації» необхідні знання та вміння з таких навчальних дисциплін, як «Загальна психологія», «Теорія організації», «Менеджмент», «Правове забезпечення діяльності суб'єктів господарювання», «Інформаційно-аналітична діяльність в управлінні підприємством», «Міжкультурні комунікації», «Професійна та корпоративна етика», «HR-менеджмент», «Кінесико-проксемічний, фізіогномічний аналіз», «Основи онтопсихології».

3. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Вивчення навчальної дисципліни «Управління конфліктами в організації» передбачає формування та розвиток у здобувачів вищої освіти компетентностей та програмних результатів навчання відповідно до стандарту вищої освіти спеціальності 073 Менеджмент для першого (бакалаврського) рівня та освітньо-професійних програм «HR-менеджмент».

Шифр компетентності	Назва компетентності	Програмні результати навчання
К 03.	Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.	РН 14. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації. РН 15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності. РН 19. Розуміти психологію управлінського впливу та філософські засади управлінської діяльності, підвищити рівень духовності, культури, світоглядної орієнтації для забезпечення ціннісно-орієнтованого управління бізнесом. РН 21. Демонструвати навички аналізу поведінки людини, вміння визначати основні потреби, цінності й мотиваційні характеристики діяльності особистості, використовувати онтопсихологічний інструментарій та методи психологічної діагностики у професійній діяльності.
К 12.	Здатність генерувати нові ідеї (креативність).	
К 16.	Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.	
К 25.	Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.	
К 34.	Здатність до розуміння поведінки, діяльності та вчинків людини, вміння визначати психофізіологічні фактори трудової діяльності, основні мотиваційні характеристики особистості, ідентифікувати психологічні проблеми мотивації поведінки, управляти соціально-психологічним кліматом в колективі.	

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви модулів та тем		Денна форма здобуття освіти			
		Загальна кількість годин	у тому числі		
	лекції		практичні/семінарські заняття	самостійна робота	
Змістовний модуль 1. «Теоретичні основи управління конфліктами»		37	12	6	19
1.	Теоретичні та методичні. Основи конфліктології	8	2	2	4
2.	Сутність конфлікту та його структура	9	4	1	4
3.	Види, конфліктів та причини їх виникнення	9	4	1	4
4.	Динаміка конфлікту та механізми його виникнення	7	2	1	4
<i>Модульна контрольна робота</i>		4	-	1	3

Змістовний модуль 2. «Практичні засади управління конфліктами»		53	18	8	27
5.	Процес управління конфліктами та комунікаціями	9	4	1	4
6.	Технології, методи та форми управління конфліктами	8	2	2	4
7.	Профілактика конфліктів в організації	8	3	1	4
8.	Психологія особистості у конфлікті	8	3	1	4
9.	Групові особливості виникнення конфліктів в організації	7	2	1	4
10.	Соціальні аспекти управління конфліктами та комунікаціями	9	4	1	4
	<i>Модульна контрольна робота</i>	4	-	1	3
Підготовка дозаліку		-	-	-	-
РАЗОМ		90	30	14	46

5. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовний модуль 1. «Теоретичні основи управління конфліктами».

Тема 1. Теоретичні та методичні. Основи конфліктології (К 03, К 16, РН 14)

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. Комунікації як основа. Загальна характеристика комунікацій. Теоретичні аспекти комунікаційної діяльності органів управління.

Тема 2. Сутність конфлікту та його структура (К 03, К 16, К 34, РН 15, РН 19)

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. Інформаційна природа конфліктів та комунікацій. Комунікації. Види комунікацій.

Тема 3. Види, конфліктів та причини їх виникнення (К 03, К 16, К 34, РН 15, РН 19)

Класифікація конфліктів: внутрішньо-особистісні, міжособистісні, групові, між особистістю і групою. 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 (К 03, К 16, К 34, РН 15, РН 19)

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. «Практичні засади управління конфліктами»

Тема 5. Процес управління конфліктами та комунікаціями (К 12, К 25, К 34, РН 14, РН 15, РН 19, РН 21)

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. Комунікативний процес в організації та його етапи. Комунікації – як основа прийняття управлінських рішень. Види управлінських рішень.

Тема 6. Технології, методи та форми управління конфліктами (К 12, К 25, К 34, РН 14, РН 15, РН 19, РН 21)

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. Пошук компромісного рішення. Методи переконання співбесідника. Удосконалення міжособистісних стилів ведення переговорів.

Тема 7. Профілактика конфліктів в організації (К 12, К 25, К 34, РН 14, РН 15, РН 19, РН 21)

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 (К 03, К 34, РН 14, РН 15, РН 19, РН 21)

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 (К 03, К 34, РН 14, РН 15, РН 19, РН 21)

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. Соціальні аспекти управління конфліктами та комунікаціями (К 03, К 34, РН 14, РН 15, РН 19, РН 21)

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. Глобальні і регіональні конфлікти. Конфлікти між суспільством і природою. Етнічні конфлікти. Внутрішньодержавні конфлікти. Типи конфліктів у сфері управління. Конфлікт між суб'єктом і об'єктом управління. Конфлікти між рівнями управління. Засоби попередження і вирішення конфліктів у сфері управління. Роль оптимізації управлінської структури і наукової організації праці у попередженні управлінських конфліктів. Правильний підбір і розстановка кадрів як засіб попередження і вирішення конфліктів в сфері управління.

6. ПРАКТИЧНІ/СЕМІНАРСЬКІ ЗАНЯТТЯ

Практичне/семінарське заняття включає:

- засвоєння методів і формування навичок розв'язання задач, кейсів за відповідною темою.
- проведення поточного (в т.ч. і модульного) контролю знань, вмінь і навичок здобувачів вищої освіти у формі усного або письмового опитування, тестування, виконання самостійних практичних завдань, презентацій тощо;
- розв'язання практичних завдань із їх обговоренням, пропонування свого рішення при розгляді практичних кейсів, участь в ділових іграх.

№	Назва теми і модуля	Кількість годин на практичні, семінарські	Форми контролю та методи навчання
Змістовний модуль 1. «Теоретичні основи управління конфліктами»		6	-
1	Теоретичні та методичні. Основи конфліктології	2	Д, П, ОП, СР
2	Сутність конфлікту та його структура	1	ПЗ, П, ОП, СР
3	Види, конфліктів та причини їх виникнення	1	ПЗ, П, ОП, СР
4	Динаміка конфлікту та механізми його виникнення	1	Д, ПЗ, П, ОП, СР
<i>Модульна контрольна робота</i>		1	МКР (Т+ПЗ)
Змістовний модуль 2. «Практичні засади управління конфліктами»		8	-
5	Процес управління конфліктами та комунікаціями	1	Д, ПЗ, П, ОП, СР
6	Технології, методи та форми управління конфліктами	2	ПЗ, П, ОП, СР
7	Профілактика конфліктів в організації	1	ПЗ, П, ОП, СР
8	Психологія особистості у конфлікті	1	ПЗ, П, СР
9	Групові особливості виникнення конфліктів в організації	1	Д, П, ОП, СР
10	Соціальні аспекти управління конфліктами та комунікаціями	1	Д, П, ОП, СР
<i>Модульна контрольна робота</i>		1	МКР (Т+ПЗ)

Разом	14	-
Д - доповідь; П – презентація; ОП - опитування; Т - тестування; СР - самостійна робота в т.ч. у СЕЗН; ПЗ - розв'язання завдань та практичних ситуацій; МКР – модульна контрольна робота		

7. САМОСТІЙНА РОБОТА

Самостійна робота здійснюється з метою відпрацювання й засвоєння в повному обсязі навчальної програми і формування у здобувачів вищої освіти загальних і професійних компетентностей, які відіграють істотну роль у становленні майбутнього фахівця.

Самостійна робота здобувача вищої освіти включає:

- опрацювання лекційного матеріалу з використанням рекомендованих літературних джерел, вивчення основних термінів й понять за темами дисципліни, розгляд прикладів та реальних кейсів відносно розглянутого матеріалу;
- підготовку до практичних занять, виконання домашніх завдань за темами, підготовка презентацій, доповідей, розрахунків;
- поглиблене опрацювання й конспектування окремих лекційних тем або питань, які винесені на самостійний розгляд, складання словника термінів тощо;
- виконання індивідуальних та групових домашніх завдань, розв'язання практичних завдань, тестів, знаходженні рішення запропонованих кейсів, виконання творчих завдань та презентація їх результатів;
- контрольну перевірку знань за тестовими запитаннями для самоконтролю в СЕЗН;
- підготовку до модульних контрольних робіт та інших форм поточного контролю.

№	Назва теми і модуля	Кількість годин на самостійну роботу				
		всього	у тому числі			
			К	ПЗ	ДЗ	СМК
Змістовний модуль 1. «Теоретичні основи управління конфліктами»		19	7	4	5	3
1	Теоретичні та методичні. Основи конфліктології	4	2	1	1	-
2	Сутність конфлікту та його структура	4	1	1	2	-
3	Види, конфліктів та причини їх виникнення	4	2	1	1	-
4	Динаміка конфлікту та механізми його виникнення	4	2	1	1	-
	<i>Модульна контрольна робота</i>	3	-	-	-	3
Змістовний модуль 2. «Практичні засади управління конфліктами»		27	12	6	6	3
5	Процес управління конфліктами та комунікаціями	13	2	1	1	-
6	Технології, методи та форми управління конфліктами	13	2	1	1	-
7	Профілактика конфліктів в організації	13	2	1	1	-
8	Психологія особистості у конфлікті	13	2	1	1	-
9	Групові особливості виникнення конфліктів в організації	13	2	1	1	-
10	Соціальні аспекти управління конфліктами та комунікаціями	13	2	1	1	-
	<i>Модульна контрольна робота</i>	3	-	-	-	3
Разом		46	19	10	11	6

К - конспектування, опрацювання лекційного матеріалу, складання словника термінів;
ПЗ - підготовка до занять; ДЗ - виконання домашніх практичних завдань;
СМК - самоконтроль знань в СЕЗН та підготовка до модульної контрольної роботи

8. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Індивідуальне завдання (курсова робота) навчальним планом не передбачено.

9. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни задля активізації навчально-пізнавальної діяльності здобувачів вищої освіти передбачене застосування таких традиційних й активних, інтерактивних методів навчання, як:

- словесні (тематичні лекції, розповідь-пояснення, лекція-бесіда, міні-лекція), наочні (лекція-візуалізація, презентація) й практичні вправи та завдання;
- методи стимулювання інтересу до навчання та мотивації навчально-пізнавальної діяльності (семінари-дискусії, розбір реальних кейсів тощо);
- методи самостійної роботи з літературою (реферування, есе, конспектування, складання словника термінів, написання тез та статей, рефератів, прийняття участі у вебінарах та конкурсах за тематикою предмета тощо);
- методи контролю й самоконтролю за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності (усного, письмового, тестового контролю, самоконтролю) тощо.

Основні відмінності активних й інтерактивних методів навчання від традиційних визначаються не лише методикою й технікою викладання, але й високою ефективністю освітнього процесу, який виявляється у: високій мотивації здобувачів вищої освіти; закріпленні теоретичних знань на практиці; підвищенні самосвідомості здобувачів вищої освіти; формуванні здатності приймати самостійні рішення; формуванні здатності до ухвалення колективних рішень; формуванні здатності до соціальної інтеграції; набуття навичок вирішення конфліктів й розвитку здатності до знаходження компромісів тощо.

10. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Контроль є невід'ємною складовою підготовки здобувачів вищої освіти і проводиться задля оцінювання їх знань і навчальних досягнень, підвищення мотивації до навчання.

Поточний контроль реалізують на практичних/семінарських заняттях шляхом усного опитування, презентації оволодіння лекційними темами, виконання тестів і практичних завдань, напряму розв'язання запропонованих кейсів, перевірки розрахункових робіт, а також перевірки різновидів самостійної роботи. Складовою поточного контролю є модульні контрольні роботи, виконання яких є обов'язковим для здобувача вищої освіти.

Підсумковий контроль проводять наприкінці семестру у формі заліку.

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти та сформованих у них під час вивчення дисципліни компетентностей здійснюють за накопичувальною 100-бальною системою, яка передбачає оцінювання за всі види аудиторної й позааудиторної діяльності.

Максимальна кількість балів, яку здобувач вищої освіти може отримати:

- за результатами всіх форм поточного контролю - 100 балів;
- за результатами виконання підсумкової залікової роботи - 20 балів.

11. РОЗПОДІЛ БАЛІВ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Загальний розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Модуль	Максимальна оцінка показника за результатами поточного контролю, бали				Підсумкова залікова робота	Підсумковий бал (max)
	Поточний контроль (опитування, розв'язання завдань, тощо)	Індивідуальна (позааудиторна) робота	Модульний контроль			
			теоретичні питання (тестування)	практичне завдання, підготовка презентацій		
1	20	10	5	15		50
2	20	10	5	15		50
Разом	40	20	10	30	20	100
	60		40			

Критеріями оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти є:

- ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються, повнота розкриття питання, володіння категорійним апаратом;
- вміння використовувати теоретичні знання при розв'язанні практичних завдань, реальних кейсів та ситуацій, вміння робити обґрунтовані та логічні висновки та пропозиції для підвищення ефективності;
- логіка, структура, стиль викладення матеріалу в письмових роботах, повнота розкриття питань, кількість опрацьованих джерел;
- якість, самостійність, креативність та своєчасність виконання завдань; акуратність та відповідність вимогам до оформлення письмових робіт;
- підготовка матеріалу за допомогою комп'ютерної техніки, різних технічних засобів (слайдів, схем, презентацій тощо).

Критерії оцінювання знань за різними формами контролю

Кількість балів	Критерії оцінювання поточного контролю
1. Усне та письмове опитування, розв'язання практичних завдань на заняттях (за 1 опитування/завдання)	
3	Студентом даються правильні та вичерпні відповіді на поставлені теоретичні запитання або практичні завдання. При цьому виявлено високий рівень володіння навчальним матеріалом, вільно та аргументовано його доповідає, використовуючи при відповіді обов'язкову та додаткову літературу
2	Студентом в цілому дана правильна відповідь на поставлене теоретичне запитання або практичне завдання, що говорить про достатньо повне володіння навчальним матеріалом та використання обов'язкової літератури. Але при розв'язанні задач припущені помилки.
1	Студент не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, використовує його поверхово, що призводить до суттєвих помилок.
0	Студент не в змозі розв'язати завдання або зовсім нічого не відповідає, не розуміє змісту питань та завдань.
2. Участь у дискусіях: доповнення до виступу та запитання до доповідачів	
2	Отримують студенти, які глибоко володіють матеріалом, зробили глибокий системний аналіз змісту виступу, виявили нові ідеї та положення, що не були розглянуті, але впливають на зміст доповіді, надали власні аргументи щодо основних положень даної теми; орієнтуються в темі доповіді та аргументовано висловлюють власні думки, а також студенти, які своїм запитанням до виступаючого суттєво і конструктивно можуть доповнити хід обговорення теми

1	Отримують студенти, які виклали матеріал з обговорюваної теми, що доповнює зміст виступу, поглиблює знання з цієї теми; а також студенти, які у своєму запитанні до виступаючого вимагають додаткової інформації з ключових проблем теми, що розглядається
3. Доповіді на практичних заняттях, лекціях	
5	Отримують студенти, які підготували досить цікаву доповідь з використанням презентації, в процесі викладення матеріалу і відповідей на питання показали, що володіють інформацією в достатньому обсязі; зміст доповіді-презентації відповідає заявленій темі
4	Отримують студенти, які підготували доповідь з використанням презентації, але не в змозі були відповісти на деякі додаткові питання, що говорить про недостатнє опрацювання викладеного матеріалу або зміст доповіді-презентації не відповідає заявленій темі або доповідь-презентація має низький ступінь зацікавленості серед присутніх студентів
3	Отримують студенти, які: 1) підготували доповідь з використанням презентації, але не в змозі були відповісти на деякі додаткові питання, що говорить про недостатнє опрацювання викладеного матеріалу та доповідь-презентація має низький ступінь зацікавленості серед присутніх студентів; 2) підготували доповідь без презентації, але зміст доповіді відповідає заявленій темі, на всі запитання були отримані чіткі, аргументовані відповіді, ступінь зацікавленості доповіддю серед присутніх на занятті високий
2	Отримують студенти, які підготували доповідь без презентації, зміст доповіді відповідає заявленій темі, але на деякі запитання не було отримано чітких, аргументованих відповідей або ступінь зацікавленості доповіддю серед присутніх на занятті низький
4. Модульна робота: теоретичне питання (за 1 питання)	
3	Правильна та вичерпна відповідь на поставлене запитання. При цьому виявлено високий рівень володіння навчальним матеріалом
2	Відповідь на поставлене запитання дана не в повному обсязі або поверхово
1	Відповідь має суттєві помилки
5. Модульна робота: тестування	
1	Правильна відповідь на тестове питання
0	Неправильна відповідь на тестове питання
6. Модульна робота: практичне завдання (за 1 завдання)	
5	Завдання розв'язане в повному обсязі, отримана вірна відповідь і оформлення здійснено з усіма потрібними поясненнями
3-4	Допущені несуттєві помилки, які можуть призвести до невірної відповіді, або пояснення відсутні або не в повному обсязі, але продемонстровано розуміння питання і обрано вірний метод або алгоритм розв'язання завдання
1-2	Допущені суттєві помилки, які призвели до невірної відповіді, та відсутні пояснення до розв'язання завдання
7. Підсумкова залікова робота	
17-20	Повно та ґрунтовно студент засвоїв теми навчальної програми, вільно може відповісти на всі запитання, показав вміння використовувати теоретичні знання для вирішення практичних завдань, які правильно розв'язані та сформульовані висновки та пропозиції, акуратно оформлене розв'язання
10-16	Студент в цілому засвоїв теоретичний матеріал і показав вміння використовувати теорію для розв'язання практичного завдання, але є несуттєві помилки або не повні пояснення або не може усно відповісти на деякі запитання по роботі
5-9	Студент в цілому засвоїв теоретичний матеріал і показав вміння використовувати теорію для розв'язання практичного завдання, але є несуттєві помилки, не повні пояснення та не може усно відповісти на більшість запитань по роботі

1-4	Завдання розв'язано зі значними помилками або розв'язано менше ніж на 50%, студент не може усно відповісти на запитання по роботі
-----	---

12. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS

ШКАЛА ІНСТИТУТУ	ШКАЛА ЄКТС	НАЦІОНАЛЬНА ШКАЛА	ДЕТАЛІЗАЦІЯ
90 – 100	A	Зараховано	<i>«Відмінно»</i> : навчальний матеріал засвоєний повністю, необхідні практичні навички роботи сформовані повністю, всі завдання, передбачені робочою програмою освітнього компонента виконані в повному обсязі без помилок або з однією незначною помилкою
82 – 89	B	Зараховано	<i>«Дуже добре»</i> : навчальний матеріал засвоєний повністю, необхідні практичні навички роботи в основному сформовані, всі навчальні завдання, що передбачені робочою програмою освітнього компонента, виконані з незначними помилками, якість виконання більшості з них оцінено кількістю балів, близькою до максимальної
74 – 81	C		<i>«Добре»</i> : навчальний матеріал засвоєний повністю, практичні навички роботи в основному сформовані, всі навчальні завдання, що передбачені робочою програмою освітнього компонента, виконані з декількома незначними помилками або однією значною, якість виконання жодного з них не оцінено мінімальною кількістю балів
64 – 73	D	Зараховано	<i>«Задовільно»</i> : навчальний матеріал засвоєний не повністю, але прогалини в знаннях не носять істотного (системного) характеру, необхідні практичні навички роботи в основному сформовані, більшість передбачених робочою програмою освітнього компонента навчальних завдань виконано, деякі з завдань містять помилки
60 – 63	E		<i>«Достатньо»</i> : навчальний матеріал засвоєний частково, деякі практичні навички роботи не сформовані, частина передбачених робочою програмою освітнього компонента завдань не виконана, або якість виконання деяких з них оцінено кількістю балів, близькою до мінімальної, відповідь фрагментарна, непослідовна
35 – 59	FX	Незараховано	<i>«Незадовільно»</i> : навчальний матеріал засвоєний частково, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених робочою програмою освітнього компонента завдань не виконано або якість їх виконання оцінено кількістю балів, меншою мінімальної
0 – 34	F		<i>«Безумовно незадовільно»</i> : навчальний матеріал не засвоєно, необхідні практичні навички роботи не сформовані, усі виконані навчальні завдання містять грубі помилки, додаткова самостійна робота над матеріалом не приведе до якого-небудь значимого підвищення якості виконання навчальних завдань

13. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Управління конфліктами: Опорний конспект лекцій для студентів спеціальності 073 – менеджмент всіх форм навчання / Л.М. Мекшун – Чернігів: ЧНТУ, 2019. – 72 с.
2. Управління конфліктами та комунікаціями: навчально-методичний посібник для самостійного (дистанційного) вивчення дисципліни студентами другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент» / Держ. біотехн. ун-т; Уклад. В.М. Нагаєв. – Харків: КП «Міська друкарня», 2022. – 64 с.
3. Управління конфліктами для потреб публічної служби: посібник і методичні рекомендації / Калениченко Т., Кисельова Т., Копіна А., Корабльова О., Проценко Д., за заг. ред. Д. Проценко. — Київ: Ваіте, 2021. – 224 с.

Допоміжна література

1. Закон України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів). Відомості Верховної Ради України, 1998, № 34, ст.227: URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/>.

14. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Бібліотека Інституту психології і підприємництва. URL: <https://ipp.edu.ua/biblioteka/>
2. Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
3. Державна служба статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
4. Сайт безкоштовних електронних підручників онлайн // Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://pidru4niki.com>.
5. Офіційний сайт студентської електронної бібліотеки «ЧИТАЛКА». URL: <http://chitalka.info>
6. Офіційний сайт онлайн-бібліотеки освітньої та наукової літератури. URL: <https://eduknigi.com>
7. Сайт електронної бібліотеки підручників. URL: <http://studentam.kiev.ua>