



Приватний вищий навчальний заклад
«ІНСТИТУТ ПСИХОЛОГІЇ І ПІДПРИЄМНИЦТВА»
Кафедра соціально-гуманітарних дисциплін

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва дисципліни	УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Галузь знань	D Бізнес, адміністрування та право (07 Управління та адміністрування)
Спеціальність	D3 Менеджмент (073 Менеджмент)
Освітня програма	Комунікативний менеджмент
Кафедра, що забезпечує викладання	кафедра соціально-гуманітарних дисциплін
1. Загальний опис навчальної дисципліни	
Курс/семестр	четвертий/восьмий
Обсяг дисципліни	90 годин / 3 кредити ЄКТС, у т.ч.: - лекції – 30 годин; - практичні, семінарські заняття – 30 годин; - самостійна робота – 30 годин
Мова викладання	українська
Методи навчання	передбачене застосування традиційних та інноваційних методів навчання: тематичні, проблемні, оглядові лекції, в тому числі за участю фахівців-практиків; проведення практичних занять, семінарів, презентацій, дискусій; застосування методу кейс-стаді із розв'язанням реальних завдань, робота в малих групах, самостійна та командна робота; проведення ділових ігор, застосування проєктного підходу, мозкового штурму, проведення фахових тренінгів; консультації викладачів, участь у науково-практичних конференціях, круглих столах тощо. Особлива увага приділяється особистісному розвитку здобувачів, формуванню лідерських якостей, навичок командної взаємодії та презентації результатів діяльності, що забезпечує усвідомлення важливості та готовність до безперервного професійного саморозвитку
Форма підсумкового контролю	екзамен загальна підсумкова оцінка = поточний контроль + проміжний (модульний) контроль + складання екзамену; максимальна кількість балів: - за всі види поточного та проміжного (модульного) контролів – 60; - за складання екзамену – 40
2. Місце навчальної дисципліни в освітньо-професійній програмі	
Мета дисципліни	формування у здобувачів 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
Загальні компетентності (ЗК)	ЗК3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу. ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності. ЗК8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

	ЗК15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів). ЗК 16. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів не доброчесності.
Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК)	СК3. Здатність визначати перспективи розвитку організації. СК11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління. СК13. Розуміти принципи і норми права та використовувати їх у професійній діяльності. СК15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички. СК 16. Здатність формувати комунікативний дизайн бізнес-процесів.
Програмні результати (ПРН)	ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації. ПРН 14. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації. ПРН 18. Демонструвати навички формування комунікативного дизайну бізнес-процесів.
Місце навчальної дисципліни в освітній програмі	<i>Пререквізити:</i> «Лідерство та командна робота», «HR-менеджмент». <i>Пореквізити:</i> «Передипломна практика», «Кваліфікаційна робота бакалавра», «Кінесико-проксемічний, фізіогномічний аналіз», «Основи онтопсихології».

3. Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми та модуля	Кількість годин		
	аудиторної роботи		самостійної роботи
	лекції	практичні, семінарські	
Змістовий модуль 1. «Теоретичні основи управління конфліктами»	15	15	15
Тема 1 Теоретичні та методичні. Основи конфліктології	4	4	4
Тема 2 Сутність конфлікту та його структура	4	4	4
Тема 3 Види, конфліктів та причини їх виникнення	4	3	3
Тема 4 Динаміка конфлікту та механізми його виникнення	3	2	2
<i>Модульна контрольна робота</i>	-	2	2
Змістовий модуль 2. «Практичні засади управління конфліктами»	15	15	15
Тема 5 Процес управління конфліктами та комунікаціями	4	3	3
Тема 6 Технології, методи та форми управління конфліктами	3	2	2
Тема 7 Профілактика конфліктів в організації	2	2	2
Тема 8 Психологія особистості у конфлікті	2	2	2
Тема 9 Групові особливості виникнення конфліктів в організації	2	2	2
Тема 10 Соціальні аспекти управління конфліктами та комунікаціями	2	2	2
<i>Модульна контрольна робота</i>	-	2	2
Підготовка до екзамену	-	-	6
Разом	30	30	30

4. Контрольні заходи та політика оцінювання

Розподіл балів за видами контролю та роботи	Вид контролю		Максимальна кількість балів
	1. Поточне оцінювання роботи, всього:		40
	- за 1 змістовим модулем		20
	- за 2 змістовим модулем		20
	2. Модульна робота, всього:		20
	- контрольна робота за 1 модулем		10
- контрольна робота за 2 модулем		10	
3. Складання екзамену		40	
Разом		100	
Критерії оцінювання результатів навчання	детально представлено у робочій програмі навчальної дисципліни		
Шкала оцінювання	Сума балів	Шкала ЄКТС	Національна шкала
	90 – 100	A	Відмінно
	82 – 89	B	Добре
	74 – 81	C	
	64 – 73	D	Задовільно
	60 – 63	E	
	35 – 59	FX	Незадовільно
	0 – 34	F	
затверджена Положенням про організацію освітнього процесу ПВНЗ «Інститут психології і підприємництва»			
Політика щодо дедлайнів та перекладання:	Всі види контрольних заходів мають бути виконані у встановлені викладачем терміни. Здобувач вищої освіти допускається до підсумкового семестрового контролю, якщо він виконав не менше 60% робіт, які передбачені робочою програмою навчальної дисципліни.		
Політика щодо академічної доброчесності	Під час роботи над завданнями не допустимо порушення академічної доброчесності. При використанні Інтернет-ресурсів та інших джерел інформації здобувач повинен вказати джерело, використане в ході виконання завдання. Списування та використання мобільних телефонів та гаджетів під час проведення контрольних заходів заборонені. Детальніше у Кодексі академічної доброчесності ПВНЗ «Інститут психології і підприємництва» та Положенні про академічну доброчесність ПВНЗ «Інститут психології і підприємництва»		
Політика щодо відвідування занять	Відвідування занять є обов'язковим. Здобувачі, які за поважних обставин не можуть відвідувати заняття за розкладом, повинні узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять впродовж поточного семестру. За поважних причин (хвороба, стажування тощо) або з причин непереборної сили (природні катаклізми, заходи карантинного порядку та інші форс-мажорні обставини) навчання може відбуватися з використанням технологій дистанційного навчання відповідно до Положення про організацію освітнього процесу з використанням технологій дистанційного навчання ПВНЗ «Інститут психології і підприємництва»		
5. Рекомендовані джерела та інформаційні ресурси			
Основні джерела	Основна література 1. Бабіна О.В., Майборода М.М., Хоменко І.Б. Синергія менеджменту та стрес-менеджменту у формуванні ділового іміджу вітчизняних та європейських проєктів. Економіка та суспільство. 2025. No 79. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/6820 DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-79-179		

2. Документи медіатора : зб. зразків док. у всіх категоріях конфліктів / [Коротюк О. В.]. — Київ : ОВК, 2022. — 197 с.
3. Іоффе М. В., Шкурко Я. І. Невербальні стратегії оратора в управлінні конфліктними ситуаціями на підприємстві. Вісник економіки транспорту і промисловості № 91. 2025. С. 218 – 226. <https://kart.edu.ua/unit/visnik-etp>
<http://journals.uran.ua/index.php/2075-4892>
4. Конфлікти, що змінили світ / Наталя Іщенко (Гумба) [та ін.]. — Харків : Фоліо, 2025. — 191, [1] с
5. Конфлікти: теорія і практика системного вирішення в публічному управлінні / [Акімов О. О. та ін. ; за наук. ред. та передм. Д. І. Дзвінчука та ін. ; упоряд.: В. І. Малімон] ; М-во освіти і науки України, Івано-Франк. нац. техн. ун-т нафти і газу, ТОВ "Консалтинг. компанія "Сідкон". — Івано-Франківськ : Місто НВ, 2025. — 519 с.
6. Луцишин, Галина Іванівна. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / Г. І. Луцишин, Я. І. Завада ; М-во освіти і науки України, Нац. ун-т "Львів. політехніка". — Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2023. — 222 с.
7. Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи з дисципліни «Управління конфліктами в організаціях» для здобувачів спеціальності 073 Менеджмент, галузі знань 07 Управління та адміністрування першого (бакалавр.) рівня вищої освіти освіт. програми: «HR-менеджмент менеджмент», «Комунікативний менеджмент»: [Електронне видання] / ПВНЗ «Інститут психології і підприємництва»; Уклад. Я.І. Шкурко — Київ: ПВНЗ «Інститут психології і підприємництва», 2024. — 36 с.
8. П'янзін Сергій Дмитрович. Основи конфліктології : навч. посіб. для студентів закл. вищої освіти освіт. програми "Прикладна конфліктологія" / С. Д. П'янзін, М. П. Василенко ; М-во освіти і науки України, Черкас. нац. ун-т ім. Б. Хмельницького, Навч.-наук. ін-т міжнар. відносин, історії та філософії. — Луцьк : Вежа-Друк, 2024. — 86 с.
9. Павленко Тетяна Валеріївна. Опитувальник "Діагностика внутрішніх конфліктів в методі психотерапії я-реконструкція" : наук.-метод. вид. / Павленко Тетяна Валеріївна ; Міжнар. асоц. психосоматики та тілес. терапії. — Одеса : Гельветика, 2023. — 36 с.
10. Сторожев, Р.І., Шкурко Я.І. Формування ефективної команди в міжкультурному контексті: роль лідерства, ораторських навичок та стратегій управління конфліктами. Національні інтереси України. 2025. № 10(15). С. 894-905 [https://doi.org/10.52058/3041-1793-2025-10\(15\)-894-905](https://doi.org/10.52058/3041-1793-2025-10(15)-894-905)
11. 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.
12. 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: Ваїте, 2021. — 224 с.
13. Фрідман, Гарі Дж. Навиворіт: працюючи в конфлікті : [як фахівці по роботі з конфліктами можуть ефективно працювати, використовуючи саморефлексію] / Гарі Фрідман ; [за ред. Т. Білик ; пер.

	<p>Н. Савченко]. — Київ : АДЕФ-Україна, 2024.</p> <p>14. Шкурко Я.І., Круглов К.О., Іоффе М.В. Етична компетентність керівника як інструмент управління конфліктами: онтопсихологічний і комунікативний підходи. Економіка та суспільство. 2025. No 79. URL:https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/6763 DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-79-101</p>
Інформаційні ресурси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Офіційний сайт Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського. URL: http://www.nbuv.gov.ua. 2. Портал “Робота в Україні”, розділи “Новини”, “Дослідження”, “Вакансії». URL: http://hh.ua/ – (head hanter). 3. Авторський сайт українського HR-менеджера Інни Жигadlo. URL: http://zhinna.wordpress.com/ – проект “HR in UA” 4. Кар'єрна платформа з рекомендаціями щодо компаній, вакансій, шляхів. URL: https://www.personio.com/hr-lexicon/equality-diversity-in-the-workplace/ платформа з рекомендаціями щодо компаній, вакансій, шляхів

6. Інформація про викладача

Викладач	Шкурко Ярослава Іванівна	
Науковий ступінь, вчене звання	к.псих.н.	
Посада	доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін	
Контактний телефон	+380675197577	
E-mail	y.shkurko@ipp.edu.ua	