

Силабус курсу:

КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ



СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Ступінь вищої освіти:	магістр
Спеціальність:	С1 «Економіка та міжнародні економічні відносини», D7 «Торгівля»
Рік підготовки:	2
Семестр викладання:	осінній
Кількість кредитів ЄКТС:	3,0
Мова(-и) викладання:	українська
Вид семестрового контролю	іспит

Автори курсу та лектори:

к.е.н., доц. Кривуля Павло Вікторович

Вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

доцент кафедри економіки і підприємництва

Посада

krivulia@snu.edu.ua

електронна адреса

+38-066-155-11-34

телефон

@peakey

месенджер

ауд.411, за розкладом

консультації

Викладач лабораторних занять:*

Вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

Посада

електронна адреса

телефон

месенджер

консультації

Викладач практичних занять:*

Вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

Посада

електронна адреса

телефон

месенджер

консультації

* – 1) дані підрозділи вносяться до силабусу в разі, якщо практичні та (або) лабораторні заняття проводить інший викладач, котрий не є автором курсу та лектором; 2) припустимо змінювати назву підрозділу на «Викладач лабораторних та практичних занять:», якщо лабораторні та практичні заняття проводить один викладач, котрий не є автором курсу та лектором.

Анотація навчального курсу

Цілі вивчення курсу:

Мета дисципліни «Конфліктологія та бізнес-комунікації» - опанування майбутніми фахівцями науково-методичних знань та аналітико-розрахункових і управлінських навичок в сфері обґрунтування рішень у апараті управління організацій щодо розв'язання конфліктів шляхом вдало організованих аналітичних та комунікаційних процесів, формування у здобувачів навичок щодо діагностики конфліктних ситуацій та комунікаційних компетентностей.

Завданнями навчальної дисципліни «Конфліктологія та бізнес-комунікації» є набуття компетентностей на основі засвоєння основних функціональних завдань та інструментарію конфліктології та теорій комунікації; отримання компетенційних навичок розробки комплексу рекомендацій для подолання чинників небезпеки, які виникають через конфлікти та непорозуміння у бізнес середовищі та бізнес-процесах.

Окрім спеціальності С1 «Економіка та міжнародні економічні відносини» курс може бути корисним студентам спеціальностей, D2 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок», D3 «Менеджмент», D5 «Маркетинг», D7 «Торгівля».

Результати навчання:

В результаті вивчення курсу «Конфліктологія та бізнес-комунікації» здобувач **має володіти** цілісним уявленням про зв'язок інтересів та реальних процесів у бізнес-точці та у організаційній структурі; системами аналітичних методичних інструментів та показників, які кількісно та якісно відбивають складові конфліктних ситуацій, стимулюючі або загрозливі чинники; діагностувати зміст та стан ситуації конфлікту; розробити комплекс рекомендацій для розв'язання конфлікту.

Здобувач вищої освіти **має знати** основні поняття та категорії конфліктології та комунікаційної теорії за різними але визнаними у науці підходами та концепціями; зміст основних складових опису проблемної конфліктної та комунікаційної ситуації; принципи та методичні підходи до моделювання таких ситуацій; методи та засоби впливу на ситуації конфлікту та його подолання на засадах комунікаційного пошуку консенсусу; зарубіжний досвід з методичного інструментарію.

На разі опанування матеріалів курсу студент **має вміти** описати, ідентифікувати, прогнозувати, оцінювати та діагностувати ситуації конфлікту та комунікаційної взаємодії; обирати та застосовувати доречні для цього методи та методики конфліктології та теорій комунікації.

Передумови до початку вивчення:

Базові знання та уявлення з управління персоналом, прийняття рішень, організаційної поведінки, стратегічного управління, методологій синтезу організаційно-економічних рішень.

Мета курсу (набуті компетентності)

Внаслідок вивчення даного навчального курсу здобувач вищої освіти набуде наступних компетентностей:

ЗК2. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК3. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК4. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК5. Здатність працювати в команді.

ЗК7. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

СК6. Здатність формулювати професійні задачі в сфері економіки та розв'язувати їх, обираючи належні напрями і відповідні методи для їх розв'язання, беручи до уваги наявні ресурси.

СК8. Здатність оцінювати можливі ризики, соціально-економічні наслідки управлінських рішень.

Структура курсу

№	Тема	Години (Л/ЛБ/ПЗ)	Стислий зміст	Інструмент и і завдання
1.	Становлення конфліктології як науки та навчальної дисципліни	1/0/0,5	Історичне та еволюційне становлення конфліктології як науки. Основні етапи розвитку конфліктології. Конфліктологія як навчальна дисципліна. Її статус у системі професійної підготовки управлінців, менеджерів, кадрових робітників, соціальних працівників. Предмет і задачі конфліктології. Структура сучасної конфліктології як наукової дисципліни: загальна теорія конфліктів, окремі галузі конфліктології та прикладна конфліктологія. Сучасні концепції конфліктології. Зв'язок конфліктології з іншими науками. Співвідношення «теорії конфлікту», «Соціології конфлікту» і «конфліктології».	Семинар
2.	Джерела та причини виникнення конфліктів	1/0/2	Причини та джерела виникнення конфліктів. Класифікація джерел конфліктів. Межі конфлікту. Фактори поведінки людини відповідно до джерел виникнення конфліктів. Функції конфліктів.	Якісно-аналітичне завдання
3.	Структурні елементи конфлікту (структурно-функціональний аналіз ситуації конфлікту)	1/0/0,5	Учасники конфлікту та їх типологія. Основні та неосновні учасники конфлікту, їх соціальні та психологічні характеристики. Роль модератора та їх значення в конфлікті. Групи підтримки, організатори, пособники, підбурювачі та посередники, їх місце та роль у виникненні, розвитку та завершенні конфлікту. Мотиви сторін, цінності, потреби, мета, позиція. Тактика і стратегія сторін. Методика проведення структурно-функціонального аналізу конфлікту.	Вирішення задач на практичному занятті за темою стратегічної поведінки
4.	Типологія та класифікація соціальних конфліктів	1/0/0,5	Підстави класифікації конфліктів. Сфери прояву та види конфліктів. Економічні конфлікти. Трудові конфлікти. Міжнародні конфлікти. Гендерні конфлікти. Поняття та сутність рольового конфлікту. Конфлікт інтересів, конфлікт цінностей та когнітивний конфлікт. Особливості соціальних конфліктів у суспільстві, що трансформується.	Якісно-аналітичне завдання
5.	Математика справедливості (кількісний аналіз коаліційної поведінки ситуації конфлікту)	1/0/2	Розуміння справедливості за основними тлумаченнями: інституційна, утилітарна, егалітарна. Порядки колективного добробуту. Функції колективного добробуту. Функції колективного вибору	Вирішення задач на практичному занятті за темою кооперативної поведінки

№	Тема	Години (Л/ЛБ/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
6.	Динаміка та життєвий цикл розвитку конфліктів. Закон ескалації конфліктів	1/0/0,5	Поняття конфліктної ситуації та конфліктної взаємодії. Інцидент. Конфліктоген та його класифікація. Життєвий цикл розвитку конфлікту. Динамічна модель конфлікту. Основні періоди та етапи розвитку конфлікту. Типи конфліктних ситуацій за Ємельяновим С.М. Теорії механізмів виникнення конфліктів	Якісно-аналітичне завдання зі структурним аналізом кейсів та прогнозування динаміки складових структури конфліктної ситуації
7.	Технологія та інструментарій діагностики конфлікту	1/0/0,5	Спостереження за початком виникнення конфлікту: початкові імпульси. Логіка своєчасного діагнозу конфлікту. Етапи діагностики конфлікту: визначення видимих учасників конфлікту; виявлення інших учасників і тих чиї інтереси зачеплено; вивчення «біографії» конфлікту, з'ясування позицій учасників конфлікту; визначення причин конфлікту; визначення намірів сторін або готовності домовитися самим; проведення переговорів; вибір посередника; вирішення іншими методами. Інструментарій технології діагностики конфлікту. Картографія конфлікту. Якісні методи моделювання між групових конфліктів: аналіз, синтез, індукція, дедукція, історичний, логічний методи, узагальнення, порівняння тощо.	Вирішення задач на практичному занятті щодо обґрунтування кооперованого рішення
8.	Техніки розв'язання конфліктних ситуацій	1/0/0,5	Завершення і вирішення конфлікту. Форми завершення та стратегії вирішення конфліктів: насильство, роз'єднання, примирення. Стратегії вирішення конфліктів. Характеристика основних стратегій вирішення конфлікту: поступки, відхід, суперництво, компроміс, ефективне вирішення проблеми. Ефективність основних стратегій подолання конфлікту в залежності від ситуації.	Вирішення задач на практичному занятті щодо використання евристичних методів системної та ситуаційної діагностики
9.	Управління конфліктами	1/0/1	Сутність та мета управління конфліктом і його структура. Загальні принципи управління конфліктами. Технології та стратегії управління конфліктом. Поведінкова орієнтація стратегій. Складові управління конфліктами: діагностика, прогнозування, профілактика, попередження, послаблення, врегулювання, вирішення. Форми та критерії завершення конфліктів. Побудова інформац. моделей актуального стану об'єкту управління конфліктами. Модель організаційного механізму управління конфліктами.	Вирішення задач на практичному занятті щодо використання евристичних методів системної та ситуаційної діагностики (продовження)

№	Тема	Години (Л/ЛБ/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
10.	Особливості виробничих конфліктів	1/0/1	Об'єктивна необхідність регулювання конфліктів у виробничих умовах. Класифікація виробничих конфліктів. Стан в організації до і після конфлікту. Об'єктивні та суб'єктивні умови виникнення конфліктів в організації. Поведінка та дії керівника при конфліктах. Страйк як радикальний засіб вирішення конфлікту. Попередження страйку. Готовність керівника до конструктивного вирішення конфліктів. Етика ділового спілкування в організації. Колектив і неформальні групи. Підбір, добір та розподіл персоналу після виробничих конфліктів. Оцінка результатів впливу конфліктів на економічну ефективність виробництва.	Якісно-аналітичне завдання
11.	Прогнозування розвитку конфліктів	1/0/1	Сутність та необхідність прогнозу конфліктів. Джерела прогнозування конфліктів. Прогнозування конфлікту управлінцем та/або менеджером з персоналу. Прогнозування виробничих конфліктів. Аналітичний та прогностичний аспект прогнозування. Описові моделі конфліктів. Аналіз структурних компонентів конфліктів. Діагностика існуючих соціальних непорозумінь. Спостереження за колективом. Математико-статистичні методи прогнозування конфліктних ситуацій.	Якісно-аналітичне завдання
12.	Роль керівника в управлінні конфліктами	1/0/0,5	Участь та відношення керівника до конфлікту: учасник, посередник, арбітр тощо. Службова етика керівника. Стратегії дій керівника в залежності від типології конфлікту. Головні психологічні прийоми впливу на особистість. Мотивації та стимули в трудовій діяльності.	Самостійна підготовка до семінару. Участь в обговоренні
13.	Ділові переговори як ефективний засіб розв'язання конфліктних ситуацій	1/0/0,5	Переговори як ефективний спосіб виходу з конфліктної ситуації. Поняття переговорів, умови їх проведення. Види переговорів. Функції переговорів. Типи спільних рішень. Етапи переговорного процесу (динаміка). Елементи принципальних переговорів (люди, інтереси сторін, взаємовигідні варіанти, критерії результатів). Механізми переговорного процесу. Технологія ведення переговорів. Способи демонстрації позиції. Тактичні прийоми на переговорах (техніки). Поняття «толерантності», вплив толерантності на позиції в конфлікті.	Самостійна підготовка до семінару. Участь в обговоренні
14.	Методи та напрями посередництва у процесі розв'язання конфліктних ситуацій	1/0/2	Принципи та необхідні умови участі третьої сторони при вирішенні конфліктної ситуації. Складання карти конфлікту. Основні форми участі третьої сторони в процесі розв'язання конфліктної ситуації: медіація, посередництво, фасилітація, перемиріння, арбітраж та ін. Основні ролі медіатора (посередника). Основні	Якісно-аналітичне завдання

№	Тема	Години (Л/ЛБ/ПЗ)	Стислий зміст	Інструмент и і завдання
			дії медіаторів: модифікація фізичної та соціальної ситуації, перетворення структури проблеми, дії, що посилюють мотивацію сторін на співпрацю. Формування динаміки переговорного процесу. Оцінювання результатів дій посередника. Психологічні маніпуляції та технології переговорів.	
15.	Гендерні та вікові конфлікти в організаціях та їх вплив на результати роботи	0/0/0,5	Поняття гендер та гендерної системи. Чинники виникнення конфліктів гендерної або вікової спрямованості. Класифікація гендерних та вікових конфліктів. Рольові теорії при виявленні причин конфліктів. Сучасні напрямки гендерної соціалізації. Теорія гендерних схем. Моделі аналізу гендерних конфліктів на виробництві. Гендерна компетенція та її складові. Переваги і недоліки різновікової колективу. Дії керівника при появі гендерних або вікових конфліктів.	Самостійна підготовка до семінару. Участь в обговоренні
16.	Комунікаційні і концепції в узагальненій типізації та інформаційна та комунікаційна безпека у апараті управління	0/0/0,5	Зміст фіктивного та тіньового бізнесу. Схеми організації діяльності фіктивних і тіньових підприємницьких структур. Технологія залучення у тіньовий господарський оборот та способи запобігання Можливі канали та способи вилучення інформації у бізнес-середовищі. Банківська та комерційна таємниця, конфіденційна інформація, їх суть та зміст, правова оцінка інформації з обмеженим доступом. Організація захисту інформації з обмеженим доступом у бізнесі, відповідальність за посягання на інформацію з обмеженим доступом.	Самостійна підготовка до семінару. Участь в обговоренні

Список літератури

Базова

1. Балабанова Л.В. Конфліктологія. Навчальний посібник. / Л.В. Балабанова, К.В. Савельєва – К.: Видавничий дім: Професіонал, 2009. – 280 с.
2. Бучин М.А. Конфліктологія. Словник: поняття, теорії, терміни / М.А. Бучин, О.О. Волинець, С.М. Волощук, М.П. Гетьманчук, М.М. Дзера ; НУ "Львів. політехніка", Львів. ін-т Сухопут. військ ім. гетьмана П.Сагайдачного. — Л., 2007. — 205 с.
3. Васильєв Г.Ю. Конфліктологія: підруч. для студ. вищ. навч. закл. юрид. спец. / Г.Ю. Васильєв, Л.М. Герасіна, Н.П. Осіпова, М.І. Панов, Ю.М. Розенфельд ; Нац. юрид. акад. України ім. Я.Мудрого. — Х.: Право, 2002. — 256 с.
4. Конфліктологія : методичні рекомендації до вивчення дисципліни : для студентів магістратури спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» / Київ. нац. ун-т буд-ва і архіт. ; укладачі : Є. В. Перегуда, Б. І. Мотузенко, О. О. Яхно, Н. О. Денисенко. - Київ : КНУБА, ФО-П Шпак В. Б., 2021. – 32 с. - Бібліогр. : с. 29 - 31.
5. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік, О. В. Ставицька, О. М. Сахань ; Нац. ун-т "Юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого". — Х.: Право, 2012. — 127 с.
6. Конфліктологія: навч. посіб. для студ. ВНЗ інж.-пед. спец. / Д. В. Коваленко, І. М. Шалімова, О. М. Керницький, В. А. Бурбига, О. Б. Кравченко ; Укр. інж.-пед. акад. — Х.: Точка, 2012. — 221 с.
7. Конфліктологія : навчальний посібник / Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. – К. : КНЕУ, 2003. – 315 с.
8. Конфліктологія : Навчальний посібник. Авт. Зінчина О. Б. – Харків : ХНАМГ, 2007. – 164 с.
9. Конфліктологія : Конспект лекцій. Для підготовки магістрів усіх форм навчання / В. Я. Галаган, В. Ф. Орлов, О. М. Отич. – К. : ДЕДУТ, 2008. – 293 с.
10. Конфліктологія : підручник для студентів вищ. навч. закл. / Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Осіпова та ін. – Харків : Право, 2002. – 256 с.
11. Конфліктологія та ведення переговорів [Електронний ресурс] : опорн. консп. лекцій / уклад. Т. В. Смачило. – Тернопіль : ТНЕУ, 2016. – 183 с.
12. Нагаєв В. М. Конфліктологія : навч. посібник / В. М. Нагаєв. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
13. Пірен М.І. Конфліктологія : підручник / М.І. Пірен / МАУП. – К. : МАУП, 2003. – 360 с.
14. Пірен М. І. Кофліктологія. / М.І. Пірен. — К.: МАУП, 2005. — 360 с.
15. Пірен М. І. Конфліктологія : підручник / М. Пірен. – К. : МАУП, 2007. – 360 с.
16. Русинка І.І. Конфліктологія: навч. посіб. для студ. екон. спец. вищ. навч. закл. / І.І. Русинка. — Т., 2003. — 294 с.
17. Титаренко Л. М. Конфліктологія. Профілактика конфліктів в організаціях: навч. посіб. / Л. М. Титаренко, В. В. Завальнюк ; Одес. нац. юрид. акад. – О.: Юрид. л-ра, 2010. – 293 с.
18. Тихомирова Є.Б. Конфліктологія та теорія переговорів: підруч. / Є.Б. Тихомирова, С.Р. Постоловський. – Рівне: Перспектива, 2007. — 389 с.
19. Тихомирова Є.Б. Конфліктологія та теорія переговорів: підручник / Є.Б. Тихомирова, С.Р. Постоловський. – Суми: Унів. кн., 2008. — 240 с.
20. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2004. – 172 с.

Додаткова

1. Андрущенко Н. Конфлікт та шляхи контролю конфліктної ситуації (стислий огляд) / Н. Андрущенко // Вища освіта України . — 2008. — N 2. — С. 98-103.
2. Богомаз К.Ю. Логіка у практиці конфліктів і суперечки: посіб. для студ. ВНЗ / К. Ю. Богомаз, Ю.С. Кравцов, Л.М. Сорокіна ; Дніпродзерж. держ. техн. ун-т. — Дніпродзержинськ, 2005. — 282 с.
3. Буткевич, Т. В. Конфліктологія з основами психології управління [Текст] / Т. В. Буткевич. — К. : Центр навч. літ-ри, 2005. — 456 с.
4. Ващенко І. В. Конфлікти великих соціальних груп: навч. посіб. / І. В. Ващенко, С.П. Гиренко —Харків, 2005. — 208 с.
5. Ващенко І. В. Конфлікти: Сучасний план, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ / І.В. Ващенко. — Х.: ОВС, 2002. — 256 с.
6. Вінник О. Конфлікт інтересів в акціонерному товаристві: проблеми правового врегулювання / О. Вінник, Р. Сніжко // Право України . — 2000. — N 5. — С. 59-61.
7. Голядова Т.О. Конфлікт інтересів в акціонерному товаристві і проблема формування складу управлінських кадрів / Т.О. Голядова // Держава і право. Юрид. і політ. науки: Зб. наук. пр. — 2002. — Вип. 18. — С. 207-214.
8. Господарський кодекс України : [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
9. Групова динаміка і комунікації [Електронний ресурс] : курс лекції / уклад. І. Ф. Войтюк. - Тернопіль : ТНЕУ, 2016.- 73 с.
10. Грушевська С. Конфлікт: етико-психологічний аналіз / С. Грушевська. Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка. — К.: Наук. світ, 2000. — 214 с.
11. Гураль У.М. Суть конфліктологічної взаємодії в середовищі освітніх установ / У.М. Гураль, С.М. Калаур // Наук. вісн. Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки . Пед. науки. — 2011. — N 8. — С. 66-71.
12. Довгань Н.П. Конфлікти в державному управлінні та шляхи їх вирішення: Автореф. дис... канд. наук з держ. упр. / Н.П. Довгань ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. — К., 2006. — 20 с.
13. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. / Т.В. Дуткевич ; Кам'янець-Поділ. держ. ун-т. Ін-т соц. реабілітації та розв. дитини. — К.: Центр навч. л-ри, 2005. — 456 с.
14. Етика ділового спілкування [Текст] : навч. посібник / [Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та ін.] ; за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. — К. : Центр учб. л-ри, 2007. — 344 с.
15. Єзеров, А. Конституційна конфліктологія як перспективна доктринальна концепція / А. Єзеров // Право України. — 2009. — №6. — с. 167-174.
16. Ємельяненко Л.М. Конфліктологія: Навч. посіб. / Л.М. Ємельяненко, В.М. Петюх, Л.В. Торгова, А.М. Гриненко ; Київ. нац. екон. ун-т. — К., 2003. — 315 с.
17. Ємельяненко Л.М. Управління конфліктами: збірник тренінгових вправ: навч. посіб. / Л.М. Ємельяненко, О.В. Корчевна, О.М. Леоненко, О.Ю. Гулевич, Ю.І. Коновалов ; Держ. вищ. навч. закл. "Київ. нац. екон. ун-т ім. В.Гетьмана". — К., 2008. — 424 с.
18. Іншин М. І. Трудові конфлікти та трудові спори у системі соціальних відносин / М. І. Іншин // Форум права. — 2006. — № 2. — С. 125-129.
19. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. / А. Т.Ішмуратов. - К.: Наук. думка, 1996. — 190 с.

20. Калашник Г.М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету: навч. посіб. / Г.М. Калашник. — К.: Знання, 2007. — 143 с.
21. Карамушка Л.М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): монографія / Л.М. Карамушка, Т.М. Дзюба ; АПН України, Ін-т психології ім. Г.С.Костюка, Полтав. держ. пед. ун-т ім. В.Г.Короленка, Укр. асоц. організац. психологів та психологів праці. — К.: Наук. світ, 2009. — 268 с.
22. Качан Є. П. Управління трудовими ресурсами : навч. посіб. / Є. П. Качан, Д. Г. Шушпанов. — К. : Вид. Дім «Юридична книга», 2003. — 258 с.
23. Качан О. Конфліктогенні наслідки сучасних урбанізаційних процесів у світі / О. Качан // Укр. нац. ідея: реалії та перспективи розв. — 2012. — Вип. 24. — С. 91-96.
24. Кириченко В. Організаційні зміни як професійний стрес / В. Кириченко // Соціальна психологія (в дар). — 2008. — №1. — С. 158-166.
25. Кіржнер Л.О. Конфліктологія: навч. посіб. / Л.О. Кіржнер, М.В. Мартиненко, О.В. Мангольд ; Харк. нац. екон. ун-т. — Х., 2007. — 144 с.
26. Котлова Л.О. Психологія конфлікту: курс лекцій : Навчальний посібник. — Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. — 112 с.
27. Крися О.Й. Управління конфліктами на засадах їх класифікації / О.Й. Крися // Вісн. Нац. ун-ту "Львів. політехніка". Пробл. економіки та упр. — 2010. — N 683. — С. 337-341.
28. Крися О.Й. Управління конфліктами як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств / О.Й. Крися // Вісн. Нац. ун-ту "Львів. політехніка". Логістика. — 2008. — N 633. — С. 361-367.
29. Крися О.Й. Формування ефективної системи управління конфліктами як засіб підвищення конкурентоспроможності підприємства / О.Й. Крися // Вісн. Нац. ун-ту "Львів. політехніка". Менедж. та підприємництво в Україні: етапи становлення і пробл. розв. — 2009. — N 657. — С. 26-31.
30. Лазор В. В. Правове регулювання правових спорів, конфліктів і порядок їх вирішення на сучасному етапі : [монографія] / Лазор В. В. — Луганськ : Вид-во «Література», 2004. — 332 с.
31. Лебедева О. Управління конфліктами на основі розуміння цілей учасників колективного проектування / О. Лебедева // Вісн. Нац. ун-ту "Львів. політехніка". Комп'ют. системи проектув. Теорія і практика. — 2011. — N 711. — С. 132-136.
32. Лебедева О.О. Аналіз та вирішення конфліктів проектування засобами організаційно-технічного забезпечення у колективних САПР / О.О. Лебедева, О.М. Матвійків // Вісн. Нац. ун-ту "Львів. політехніка". Комп'ют. системи проектув. Теорія і практика. — 2008. — N 626. — С. 26-31.
33. Ложкін Г. В. Технології розв'язання конфліктів. / Г. В. Ложкін, М.О. Коць, Т. В. Петровська, І. Ю. Зубкова. — К.: ЦУЛ, 2008. — 285 с.
34. Мадіссон, В. Правова конфліктологія та юридичний конфлікт у приватних правовідносинах [Текст] / В. Мадіссон // Право України. — 2003. — №9. — С. 39-44.
35. Малахов, В.А. Етика спілкування [Текст] : навч. посібник / В.А. Малахов. — К. : Либідь, 2006. — 400 с.
36. Мацієвський Ю. Конфліктологія: що та як вивчати? / Ю. Мацієвський // Людина і політика. — 2000. — N 1. — С. 25-29.
37. Миронова О. М. Конфліктологія: навч. посіб. / О. М. Миронова, О. В. Мазоренко ; МОНМС України, Харк. нац. екон. ун-т. — Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. — 168 с.
38. Мнушко З.М. Практикум з менеджменту: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / З.М. Мнушко, О.М. Євтушенко, Л.П. Дорохова ; Нац. фармац. акад. України. — Х.: Золоті сторінки, 2002. — 176 с.
39. Морозов В.В. Формування, управління та розвиток команди проекту (поведінкові компетенції): навч. посіб. / В.В. Морозов, А.М. Чередніченко, Т.І. Шпильова ; Ун-т економіки та права "КРОК". — К.: Таксон, 2009. — 464 с.

40. Пірен М.І. Конфлікт і управлінські ролі: соціо-психологічний аналіз: Навч.-практ. посіб. / М.І. Пірен ; Укр. акад. держ. упр. при Президентові України, Ін-т психології ім. Г.С.Костюка АПН України. — К., 2000. — 200 с.
41. Податковий кодекс України : [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
42. Поджарський М. Конфлікт цивілізацій / М. Поджарський // Вісн. НАН України . — 2002. — N 11. — С. 29-46.
43. Рудик І.М. Діалог-конфлікт: стратегії розгортання й захисту / І.М. Рудик // Вісн. Житомир. держ. ун-ту ім. І. Франка. — 2003. — N 11. — С. 194-197.
44. Савицина О. Норма права в системі чинників регулювання системних конфліктів / О. Савицина // Право України. — 2001. — № 10. — С. 13–15.
45. Ус І. В. Вплив економічних суперечностей між країнами-учасницями СОТ на інституційний розвиток цієї організації / І.В. Ус // Актуал. пробл. економіки . — 2007. — N 7. — С. 16-24.

Інформаційні ресурси

1. Система *дистанційного навчання СНУ ім. В. Даля* – <http://moodle.snu.edu.ua/>
2. Сайт *№2 системи дистанційного навчання СНУ ім. В. Даля* – <http://moodlesti.snu.edu.ua/>
3. Сайт Державної регуляторної служби України : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : // <http://www.dkrp.gov.ua/info/5517> Сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : // <http://www.me.gov.ua>.
4. Сайт Державної служби статистики України : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : // <http://www.ukrstat.gov.ua>.
5. Сайт Державної фіскальної служби України : [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.sfs.gov.ua>

Методичне забезпечення

1. Методичні вказівки до вивчення дисципліни «Конфліктологія» для студентів денної форми навчання за спеціальностями 281 «Публічне управління та адміністрування» та 051 «Економіка» (Управління персоналом і економіка праці) / Уклад. В.О. Липчанський, Т. В. Тушевська – Кропивницький : ЦНТУ, 2019. – 82 с.
2. Методичні рекомендації до виконання контрольної роботи з дисципліни «Конфліктологія» (для студентів заочної форми навчання спеціальності управління персоналом та економіки праці) / Укладач: Гнатенко І.А. – Луганськ: видавництво СНУ ім. В. Даля, 2014 – 22 с.

Оцінювання курсу

За повністю виконані завдання студент може отримати визначену кількість балів:

Денна форма навчання

За повністю виконані завдання студент може отримати визначену кількість балів:

Інструменти і завдання	Кількість балів
Якісно-аналітичне завдання 1	25
Розрахунково-аналітичне завдання 1	25
Розрахунково-аналітичне завдання 2	25
Якісно-аналітичне завдання 2	25
Разом поточна оцінка	100
Іспит	100
Разом екзаменаційна оцінка	100
Активна участь в роботі групи на практичних та лекційних заняттях за темами курсу враховується при визначенні оцінки за індивідуальні завдання в межах 10 балів. Студент, який виконав поточні завдання під час контрольованих викладачем занять та набрав позитивну оцінку, має можливість не підтверджувати її іспитом. У разі отримання оцінки на іспиті нижче, студент має право на середню оцінку між поточною та екзаменаційною.	

Для заочної форми навчання

Виконання контрольної роботи оцінюється в 60 балів (max) (15 балів за кожне завдання)

Підсумковий контроль (іспит) - 40 балів (max). Форма контролю: або письмово у разі можливості аудиторного режиму або усно за бланками опитування з відеопотоколом опитування у разі дистанційного режиму.

Шкала оцінювання студентів

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	Відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Політика курсу

Плагіат та академічна доброчесність:

Студент може пройти певні онлайн-курси, які пов'язані з темами дисципліни, на онлайн-платформах. При поданні документу про проходження курсу студенту можуть бути перераховані певні теми курсу та нараховані бали за завдання.

Під час виконання завдань студент має дотримуватись політики академічної доброчесності. Запозичення мають бути оформлені відповідними посиланнями. Списування є забороненим.

Завдання і заняття:

Всі завдання, передбачені програмою курсу мають бути виконані своєчасно і оцінені в спосіб, зазначений вище. Аудиторні заняття мають відвідуватись регулярно. Пропущені заняття (з будь-яких причин) мають бути відпрацьовані з отриманням відповідної оцінки не пізніше останнього тижня поточного семестру. В разі поважної причини (хвороба, академічна мобільність тощо) терміни можуть бути збільшені.

Поведінка в аудиторії:

На заняття студенти вчасно приходять до аудиторії відповідно до діючого розкладу та обов'язково мають дотримуватися вимог техніки безпеки.

Під час занять студенти:

- не вживають їжу та жувальну гумку;
- не залишають аудиторію без дозволу викладача;
- не заважають викладачу проводити заняття.

Під час контролю знань студенти:

- є підготовленими відповідно до вимог даного курсу;
- розраховують тільки на власні знання (не шукають інші джерела інформації або «допомоги» інших осіб);
- не заважають іншим;
- виконують усі вимоги викладачів щодо контролю знань.

