**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД**

**«КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**імені ВАДИМА ГЕТЬМАНА»**

Факультет управління персоналом, соціології та психології

Кафедра соціоекономіки та управління персоналом

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Проректор з науково-педагогічної роботи  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.М. Колот

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ   
З ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

ТК «Управління конфліктами»

назва навчальної дисципліни

|  |  |
| --- | --- |
| **рівень вищої освіти** | перший (бакалавський) |
|  |  |
| **тип навчальної дисципліни** | вибіркова |

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник навчально-  методичного відділу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Д.М. Котенок | **ПОГОДЖЕНО**:  Завідувач кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.С. Лопушняк  *підпис, ініціали, прізвище* |

**Київ – 2021**

Розробник(и):

1. Смалійчук Ганна Володимирівна, к.е.н., доцент кафедри соціоекономіки та управління персоналом.
2. e-mail: [anna.smaliychuk@gmail.com](mailto:anna.smaliychuk@gmail.com)

|  |  |
| --- | --- |
| Форма навчання — | очна (денна) |
| Семестр — | 3 |
| Кількість кредитів ECTS — | 4 |
| Форма підсумкового контролю — | залік |
| Мова(и) викладання | українська мова |

|  |  |
| --- | --- |
| Форма навчання — | заочна |
| Семестр — | 3 |
| Кількість кредитів ECTS — | 4 |
| Форма підсумкового контролю — | залік |
| Мова(и) викладання | українська мова |

|  |  |
| --- | --- |
| Форма навчання — | дистанційна |
| Семестр — | 3 |
| Кількість кредитів ECTS — | 4 |
| Форма підсумкового контролю — | залік |
| Мова(и) викладання | українська мова |

1. © Г.В. Смалійчук, 2021
2. © КНЕУ, 2021

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ВСТУП…………………………………………………………………………………..** | **4** |
| **1. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ТЕМАМИ ……………………….** | **5** |
| **2. ПОРЯДОК ПОТОЧНОГО ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**  **ЗДОБУВАЧА ОЧНОЇ (ДЕННОЇ) ФОРМИ НАВЧАННЯ …………………….** | **8** |
| 2.1. Карта навчальної роботи здобувача……………………….................. | **8** |
| 2.2. Критерії оцінювання поточних результатів вивчення дисципліни… | **11** |
| **3. ПОРЯДОК ПОТОЧНОГО ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**  **ЗДОБУВАЧА ДИСТАНЦІЙНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ ………………........** | **13** |
| 3.1. Карта навчальної роботи здобувача ……………………………......... | **13** |
| 3.2. Критерії оцінювання поточних результатів вивчення дисципліни | **14** |
| **4. САМОСТІЙНА РОБОТА ЗДОБУВАЧА………………………...……………...**   * 1. Зміст самостійної роботи здобувача……………...…………………….   2. Порядок оцінювання індивідуальних завдань самостійної роботи (за вибором здобувача) з навчальної дисципліни……………….……...   3. Вимоги до виконання індивідуальних завдань самостійної роботи………………………………………………………………………. | **16**  **16**  **16**  **17** |
| **5. ПІДСУМКОВЕ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ (форма підсумкового контролю — залік)** | **18** |
| 5.1. Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти під час  підсумкового контролю у формі заліку……………………………………… | **18** |
| 5.2. Структура та зразок підсумкової контрольної роботи……………… | **19** |
| 5.3. Критерії оцінювання підсумкової контрольної роботи…………….. | **19** |
| |  | | --- | | **6. ПЕРЕЗАРАХУВАННЯ ТА ВИЗНАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**  **ЗДОБУВАЧА ………………………………..…………………………..............** | | **7. АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ………………………………………….** | | **8. РЕКОМЕНДОВАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА………………………** | | 8.1. Основна література…………………………………………………… | | 8.2. Додаткова література ………………………………………………… | | 8.3. Дистанційні курси та інформаційні ресурси……………………… .. | | **20**  **20**  **21**  **22**  **22**  **23**  **24** |



**ВСТУП**

Робоча програма навчальної дисципліни «ТК «Управління конфліктами» розроблена відповідно до Положення про робочу програму навчальної дисципліни в ДВНЗ «КНЕУ ім. В. Гетьмана», затвердженого Вченою радою Університету 27.05.2021 р. (протокол № 10) та введеного в дію наказом ректора від 27.05.2021 р. №306.

**Анотація навчальної дисципліни**:

Навчальна дисципліна «ТК «Управління конфліктами» Управління конфліктами – це технології, зорієнтовані на практичну розробку методів регулювання конфліктів в локальних конфліктних ситуаціях, в процесах реалізації інноваційних проектів. У центрі уваги організаційного конфлікт менеджменту знаходяться чотири основних процеси: інновації, конфлікти, ризики і розвиток. Крім того, управління конфліктами є сукупність прийомів, технік і методів інтервенції, спрямованих на конфліктний процес з метою актуалізації конструктивного конфліктного потенціалу і спрямування його у конструктивному напрямку. Оволодіння конфліктом означає, що можливі руйнівні для організації наслідки можуть бути мінімізовані, обмежені, але без прямого (насильницького) впливу на суб'єктів діяльності.

Як окрема навчальна дисципліна управління конфліктами включає в себе наступні напрямки:

- системні знання про конфлікти;

- технологія формування конфліктологічної компетентності;

- розвиток стресостійких якостей і конфліктостійкість.

**Мета вивчення навчальної дисципліни** полягає у формуванні теоретичних і прикладних знань у галузі управління соціально-трудовими конфліктами в організації. Завданням дисципліни є отримання студентами стійких сучасних знань щодо закономірностей і механізмів виникнення і розвитку конфліктів, формування у них навичок самостійно аналізувати конфліктну ситуацію та розробляти науково-практичні рекомендації щодо ефективного управління взаємодією між конфліктуючими сторонами з метою попередження, врегулювання та конструктивного вирішення конфліктів на різних рівнях їх прояву в соціальній дійсності і, перш за все, в системі соціально – трудових відносин, розвиток здібностей до науково-дослідної роботи, а також самостійності та відповідальності в обґрунтуванні та прийнятті рішень з управління конфліктами.

**Завдання навчальної дисципліни дисципліни** полягає у формуванні у студентів компетенції, необхідні для ефективної професійної діяльності незалежно від займаної посади та виду економічної діяльності.

**Предметом вивчення навчальної дисципліни** є конфлікт як сукупність неузгоджених напружених відносин в системі соціально-трудової взаємодії, закономірності його розвитку та методи управління ним, профілактики, прогнозування та запобігання на індивідуальному та організаційному рівнях.

**2. Зміст дисципліни за темами**

Тема 1. Управління особистісним рівнем конфліктності

Конфлікт як основна категорія дисципліни «управління конфліктами». Наукова полеміка щодо сутності поняття «конфлікт». Необхідні і достатні умови виникнення конфлікту. Поняття структури конфлікту. Структурні елементи конфлікту. Об'єктивні складові конфлікту. Суб'єктивні складові конфлікту.

Зміст і взаємозв’язок понять «конфліктність особистості» та «конфліктність поведінки». Сутність конфліктної поведінки. Принципи конфліктної поведінки. Структурні складові конфліктної поведінки. Психологічні та соціальні фактори впливу на конфліктність особистості. Ситуативні та характерологічні передумови виникнення конфлікту на особистісному рівні. Характеристика і типологія основних учасників конфлікту. Класифікація конфліктних особистостей. Типологізація «важких людей» та їх вплив на розвиток конфліктів в колективі. Міжособистісна перцепція та особистісні передумови запобігання конфліктам в трудовому колективі.

**Тема 2. Управління внутрішньоособистісним конфліктом**

1. Сутність внутрішньоособистісного конфлікту Форми прояву. Основні теорії щодо специфіки внутрішньоособистісних конфліктів. Диференціація фахового ставлення до внутрішньоособистісних конфліктів.

Особливості, види, ознаки, наслідки внутрішньо особистісних конфліктів. Класифікація внутрішньоособистісних конфліктів. Мотиваційні конфлікти: еквівалентний, амбівалентний, вітальний. Моральний конфлікт. Адаптаційний конфлікт. Рольовий конфлікт: сутність, особливості, шляхи розв’язання. Внутрішньорольові та міжрольові конфлікти.

Вплив внутрішньоособистісних конфліктів на соціально-трудові взаємини. Ознаки внутрішньоособистісних конфліктів. Свідомі та несвідомі механізми подолання внутрішньоособистісних конфліктів. Методи самокорекції поведінки в напрямку адекватності.

**Тема 3. Управління стресом і подолання фрустрації**

Поняття фрустрації. Типологія фрустраційної поведінки. Наукова полеміка: темперамент і стан фрустрації. Подолання фрустраційних бар’єрів. Агресивність та жертовність як види фрустраційної поведінки. Індивідуальна програма захисту в стані фрустрації. Псевдофрустація. Взаємозвязок фрустрації та стресу.

Сутність стресу і дистресу. Взаємозв'язок стресу і конфлікту. Фактори, що викликають стрес. Види стресів. Динаміка розвитку внутрішнього напруження при стресі. Стадії розвитку стресу. Зміна внутрішнього напруження працівників у ході розвитку стресу. Стресори. Визначення стресорів. Класифікація стресорів. Наслідки стресорів.

Управління стресами. Процес управління стресами і його рівні. Методи управління стресами на організаційному й особистісному рівні. Умови, що сприяють запобіганню стресу. Психологічна готовність членів колективу протистояти стресам. Характеристика типів особистості, що по-різному реагують на стрес.

Принципи для формування стратегій відновлення психологічної рівноваги особистості. Способи захисту працівника від стресогенних впливів. Прийоми виходу зі стресових ситуацій. Прийоми нейтралізації стресів. Система соціальної підтримки у стресових ситуаціях. Подолання кризи.

Тема 4. Управління емоціями

Сутнісні характеристики та класифікація емоцій. Аутотетичні та руйнівні емоції. Розвиток емоцій в процесі конфлікту. Емпатія. Афіліація. Невербаліка. Невербальні сигнали в процесі взаємодії учасників конфлікту

Емоційний інтелект. Концепція емоційного менеджменту. Основні моделі емоційного інтелекту. Зміст і взаємозв’язок категорій «емоційний менеджмент», «емоційний інтелект», «емоційна компетентність» тощо. Емоційна компетентність керівника, її рівні. Емоційний інтелект. Компоненти емоційного інтелекту, їх характеристика. Управління емоціями при профілактиці, запобіганні та вирішенні конфліктів. Методи управління емоціями. Карта індивідуальної емоційної компетентності. Способи оволодіння емоціями. Досягнення емоційного балансу учасників конфлікту. Особливості міжособистісного сприйняття.

**Тема 5. Управління трансакційними позиціями**

Сутність та прикладні аспекти теорії трансакційного аналізу. Основні характеристики рольових позицій Батька, Дорослого, Малюка. Розгорнута класифікація его-станів за трансакційним аналізом. Визначення індивідуальних рольових позицій в процесі конфліктної взаємодії. Життєвий сценарій за Е.Берном - його особливості, вплив та можливість редагування.

Змістові характеристики та типи трансакцій. Мультиплікативна природа спілкування. Алгоритм реалізації методики трансактного аналізу. Побудова матриці трансакційних комбінацій. Забезпечення конструктивної взаємодії та подолання соціальних суперечностей на основі складання, дослідження та подальшого коригування трансакційних комбінацій.

Тема 6. Управління асертивністю

Сутність та принципи асертивності. Наукова дискусія щодо переваг та недоліків асертивної поведінки в процесі конфліктної взаємодії. «Кодекс асертивності». Агресивна, пасивна, маніпулятивна, асертивна моделі поведінки в конфлікті. Рівень та види агресії. Маніпуляції. Особливості маніпулятивної поведінки та механізми протистояння їм. Типологія маніпуляторів та методи захисту й протидії.

Характерні риси асертивної поведінки людини. Правила асертивної поведінки. Форми асертивної поведінки під час розв’язанні конфліктів. Асертивна суперечка: рекомендації, аргументи і санкції для її здійснення. Асертивний захист прав учасника конфлікту. Вербальні та невербальні ознаки асертивності.

Основні техніки асертивності. Застосування тактики «заїждженої платівки» при розв’язанні конфлікту. Асертивна відмова і техніка її здійснення. Техніка «позначення кордонів». Техніка «перманентної відмови». Засоби самокорекції поведінки для попередження суперечностей в колективі.

Тема 7. Діагностика і прогнозування розвитку конфліктів

Система управління конфліктами. Характеристика структурних складових в системі управління конфліктами. Логіка своєчасної діагностики конфлікту. Технологія діагностики конфлікту. Сутність та основні компоненти діагностики конфлікту.

Сутнісні характеристики конфлікту. Біографія конфлікту. Класифікація конфліктів. Предмет та об’єкт конфлікту. Учасники конфлікту: роль, ранг, типологізація. Основні учасники. Групи підтримки. Інші учасники. Медіатори в конфлікті: арбітр, третейський суддя, модератор тощо.

Причини конфліктів: об’єктивні та суб’єктивні. Функції конфліктів і їхня спрямованість: конструктивна, деструктивна. Позитивні та негативні наслідки конфліктів. Межі поширення конфлікту: часова, просторова, суб’єктна.

Сутність та переваги методики картографії. Етапи реалізації методики картографії. Алгоритм складання карти конфлікту.

Динаміка конфлікту: фази та етапи протікання. Три періоди в динаміці конфлікту. Поетапна характеристика латентного (предконфліктного) періоду. Поетапна характеристика основного періоду розвитку конфлікту. Характеристика латентного (післяконфліктного) періоду.

Передумови виникнення конфлікту. Умови переростання протиріччя в конфліктну ситуацію. Визначення конфліктної ситуації. Визначення інциденту. Взаємозв'язок між спірною ситуацією, конфліктною ситуацією, інцидентом і конфліктом. Механізми (формули), що характеризують розвиток конфлікту.

Визначення позицій опонентів в конфлікті. Діагностика основних стилів поведінки в конфлікті: співробітництва, суперництва, пристосування, ухилення та компромісу. Сітка Томаса-Кілмена. Тактичні прийоми впливу на поведінку опонентів в конфлікті. Класифікація тактик поведінки в конфлікті: жорстка, м’яка, нейтральна. Основні види тактик впливу на опонентів у конфлікті.

**Тема 8. Профілактика і запобігання конфліктам**

Змістові характеристики процесів профілактики і запобігання конфліктів. Сутність процесу запобігання конфлікту. Етапи запобігання конфліктів.

Профілактика конфліктів і характеристика її видів. Передумови успіху та перешкоди профілактики і попередження конфліктів. Сутність технології та напрями профілактики і запобігання конфліктів. Ієрархія причин конфлікту. Характеристика факторів конфліктів по їхніх групах.

Конструктивний інструментарій профілактики і запобігання конфліктів. Методи підтримки співробітництва в трудовому колективі. Оптимальні управлінські рішення, послідовність їх забезпечення й ухвалення керівником. Коригування власної поведінки і відношення до конфліктної ситуації. Способи і прийоми впливу на поведінку опонентів. Методи психокорекції поведінки. Формування толерантності членів колективу. Рекомендації щодо раціональної поведінки в конфліктних умовах.

Корпоративна культура та її цілі. Принципи формування корпоративної культури. Характеристики корпоративної культури. Аналіз корпоративної культури. Методи формування корпоративної культури. Способи управління розвитком корпоративної культури.

**Тема 9. Регулювання і розв’язання конфліктів в організації**

Сутність процесу розв’язання конфліктів. Необхідні умови для розв’язання конфлікту. Способи розв’язання конфлікту. Послідовність процесу розв’язання конфлікту.

Ознаки раціональної поведінки учасників конфлікту в процесі його розв’язання. Сутність та значення етичного спілкування в процесі розв’язання конфлікту. Типові помилки при розв’язанні конфліктів. Схильність учасників конфлікту до співпраці, кооперації чи конкуренції на основі попереднього досвіду розв’язання конфліктів. Оцінювання варіантів завершення конфлікту: насильство, роз’єднання, примирення, часткове розв’язання.

Основні стратегії розв’язання конфлікту: «виграти-програти», «виграти-виграти», «програти-програти». Наукова полеміка щодо взаємозалежності стилів, стратегій і тактик поведінки в конфлікті. Вибір тактики в залежності від стратегії поведінки в конфлікті.

Технологія розв’язання конфлікту. Стратегія виходу з конфлікту і її види. Співробітництво: сутність і умови застосування. Компроміс: сутність, умови і наслідки застосування. Пристосування: сутність, умови і наслідки застосування. Доцільність застосування стратегії «відходу від вирішення проблеми». Реалізація стратегії «компроміс».

Конструктивний інструментарій для розв’язання конфліктів. Критерії ефективності і результативності розв’язання конфлікту. Технологія переговорів для розв’язання конфліктів. Основні принципи конструктивного управлінського втручання в соціально-трудові конфлікти, ефективні механізми вирішення управлінських конфліктів. Директивний, пасивний чи колегіальний стиль управлінського втручання в конфлікт в колективі. Позиція та орієнтація керівника в процесі управлінського втручання.

**Тема 10. Інструментарій та бар’єри ефективного ділового спілкування**

Сутнісні ознаки безконфліктного ділового спілкування. Основні технологіями раціональної поведінки в конфлікті. Сутність та норми ефективного ділового спілкування. Самооцінка комунікативних здібностей, індивідуальний рівень розвитку ділової етики, контроль комунікацій.

Основні бар’єри у діловому спілкуванні, оперативні асертивні реакції на комунікативних «саботажників».

Закон ескалації конфлікту. Систематизація й типологізація конфліктогенів. Рівень індивідуальної конфліктогенності. Механізми визначення, типологізації, ефективної нейтралізації, синтонізації та конструктивної трансформації конфліктогенів. Правила безконфліктного ділового спілкування.

**Тема 11. Техніки конструктивної критики, професійних дискусій**

Сутнісні характеристики критики. Форми критики. Вимоги до критики. Визначення мотивів критики. Формулювання коректних критичних зауважень. Передумови деструктивної критики. Універсальні принципи конструктивної критики. Диференціація ставлення до критики. Техніки ефективного реагування на критику. Прийоми пом’якшення негативного впливу критичних зауважень.

Дискусії і суперечки як специфічна форма ділового спілкування. Характерні риси ділової бесіди. Специфіка дискусій і суперечок в професійній діяльності. Функції і мета професійних дискусій і спорів.

Передумови формування безконфліктного спілкування в процесі ділових дискусій і суперечок. Кодекс та етичні правила ділового спілкування. Рекомендації для підвищення результативності спілкування учасників дискусій. Врахування невербальних проявів у поведінці співрозмовників.

Етапи проведення ділових дискусій і суперечок. Процедура підготовки ділової бесіди щодо вирішення спірних і дискусійних питань. Етапи проведення ділової дискусії (суперечки). Характеристика окремих фаз (процедур) професійної дискусії (суперечки).

Правила переконання співрозмовників. Аргументи в діловому спілкуванні. Закони аргументації. Рекомендації для успішної аргументації. та ефективного розв’язання ділових дискусій і суперечок.

**Тема 12. Технології успішних переговорів та ефективних нарад**

Переговори і наради в професійній діяльності. Призначення професійних переговорів. Ділова нарада і питання, що вирішуються на ній. Навчально-виховна задача ділового спілкування. Доцільність наради для керівника. Доцільність наради для співробітників. Класифікація видів нарад. Роль ділових нарад в управлінській діяльності керівника.

Технологія організації і проведення ділових нарад. Етапи технології організації і проведення ділових нарад. Елементи процесу підготовки ділових нарад і вимоги до їхнього формування. Умови й особливості процесу проведення ділових нарад. Характеристика процесу ухвалення рішення за результатами наради. Технологія організації і проведення ділових нарад.

Алгоритм ділових переговорів. Види діяльності на підготовчому етапі ведення переговорів. Фази процесу ведення переговорів. Техніка ведення ділових переговорів. Особливості процедури аргументування на переговорах. Завершення переговорів. Аналіз результатів переговорів.

Формування культури проведення переговорів і нарад. Фактори, що сприяють позитивному сприйняттю ділового партнера на переговорах і нарадах. Критерії підбору учасників ділових переговорів і нарад. Роль і індивідуальні вимоги до учасників ділових переговорів і нарад. Рекомендації учасникам перегорів і нарад з позицій безконфліктного спілкування і результативного завершення. Особливості поведінки різних типів ділових партнерів на переговорах і нарадах. Поради з тактики аргументування.

Правила для керівника наради. Проблеми управління діловою нарадою і способи їхньої поведінки. Особливості взаємодії керівника і співробітників у ході ділових нарад. Рекомендації головуючому на діловій нараді. Заборони і рекомендації учасникам переговорів. Рекомендації доповідачу і виступаючому на нараді. Поради учасникам нарад за раціональну поведінку в проблемних ситуаціях. Загальні рекомендації учасникам нарад.

**2. Порядок поточного оцінювання результатів навчання здобувача очної (денної) форми навчання.**

**2.1. Карта навчальної роботи здобувача денної форми навчання.**

Курс складається з *одного змістового модуля* (ЗМ): у ЗМ входять теми 1 – 10. Заняття проводяться у вигляді лекцій, семінарських (контактних) занять. Упродовж семестру, після завершення відповідних тем, проводиться модуль з оцінювання засвоєних знань та умінь. Студенти також виконують індивідуальне завдання, яке спрямоване на використання технологій діагностики, розвитку, аналізу та розв’язання конфлікту. Завершується дисципліна – **заліком.**

Під час поточного контролю результатів навчання здобувачів оцінюванню підлягає ви­конання ними:

* завдань під час навчальних занять;
* контрольних (модульних) робіт;
* індивідуальних самостійних завдань.

Навчальні заняття проводяться у вигляді лекцій, семінарських (практичних) занять, а та­кож тренінгових занять.

Контрольна (модульна) робота здійснюється 2 рази на семестр, кожен з яких оцінюється від 0 до 5 балів. За­вдання для проведення контрольної (модульної) роботи включають у себе вирішення кейсових завдань, а також завдань теоретичного характеру.

Самостійна робота здобувачів передбачає виконання різних видів індивідуальних (командних) завдань (за вибором здобувача) у вигляді завдань до окремих тем або компле­ксних індивідуальних завдань за темами тренінг-курсу з його пре­зентацією.

Здобувача не допускають до підсумкового контролю у формі заліку за наступних умов:

-за результатами поточного контролю здобувач набрав від 0 до 20 балів (включно);

-здобувач не відвідав більш як 50 % практичних (семінарських, лабораторних, конта­ктних) занять та не відпрацював їх до початку залікового тижня.

Загальна підсумкова оцінка вивчення навчальної дисципліни з підсумковим конт­ролем у формі екзамену складається із суми результатів:

* поточного контролю (роботи на семінарських (практичних) заняттях, контрольних (модульних) робіт та індивідуальних завдань для самостійного опрацювання здобувача (до 50 балів);
* підсумкового контролю (залікова робота) (до 50 балів).

Здобувач, який за сумарним результатом поточного і підсумкового контролю у формі заліку набрав від 21 до 59 балів (включно), після додаткової самостійної підготовки має право перескласти залік.

Перескладання заліку з навчальної дисципліни дозволяється не більше двох разів: перший раз - науково-педагогічному (педагогічному) працівнику, який приймав залік; другий - комісії з двох науково-педагогічних (педагогічних) працівників відповідної кафедри. В обох випадках загального підсумкового оцінювання результатів навчання даного здобувача враховують результат їхнього поточного контролю. Термін ліквідації академічної заборгованості для визначених осіб встановлюється згідно графіку навчального процесу.

Здобувач, який за результатами другого перескладання заліку з навчальної дисципліни набрав від 21 до 59 балів (включно), вважається таким, який має академічну заборгованість. Здобувач має право опанувати дану навчальну дисципліну шляхом написання заяви на вивчення дисципліни у наступному семестрі понад обсяги, встановлені навчальним планом відповідної освітньої програми на засадах факультативного вивчення за індивідуальним графіком згідно з Положенням про надання додаткових освітніх послуг понад обсяги, встановлені навчальними планами і освітніми програмами.

Здобувач, який не написав заяву на факультативне вивчення навчальної дисципліни, а отже не ліквідував наявну академічну заборгованість протягом двох навчальних семестрів, підлягає відрахуванню з Університету.

**КАРТА НАВЧАЛЬНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧА**

**з навчальної дисципліни** *(вибіркової) ТК «Управління конфліктами*

*Денна форма навчання*

|  |  |
| --- | --- |
| **Темаконтактного заняття** | **Максимальна**  **кількість балів** |
| Тема 1. Управління особистісним рівнем конфліктності | 3 |
| Тема 2. Управління внутрішньоособистісним конфліктом | 3 |
| Тема 3. Управління стресом і подолання фрустрації | 3 |
| Тема 4. Управління емоціями | 3 |
| Тема 5. Управління трансакційними позиціями | 3 |
| Тема 6. Управління асертивністю | 3 |
| Тема 7. Діагностика і прогнозування розвитку конфліктів | 3 |
| Тема 8. Профілактика і запобігання конфліктам | 3 |
| Тема 9. Регулювання і розв’язання конфліктів в організації | 3 |
| Тема 10. Інструментарій та бар’єри ефективного ділового спілкування | 3 |
| **Усього балів за роботу на контактних заняттях:** | **30** |
| **Контрольна (модульна) робота** | **10** |
| **Індивідуальні завдання самостійної роботи (за вибором здобувача)** | |
| 1. Написання есе за обраною тематикою | 10 |
| 2.Підготовка та захист індивідуального завдання за методом Case-study | 10 |
| **Усього балів за виконання індивідуальних завдань:** | **10** |
| **ПІДСУМКОВА КОНТРОЛЬНА РОБОТА ^**  **Комплексна діагностика конкретної конфліктної ситуації в організації та підготовка аналітичного звіту (case-study)-самостійна робота та захист** | **50** |
| **УСЬОГО БАЛІВ:** | **100** |

Здобувача не допускають до підсумкового контролю у формі заліку за наступних умов:

-за результатами поточного контролю здобувач набрав від 0 до 20 балів (включно);

-здобувач не відвідав більш як 50 % практичних (семінарських, лабораторних, конта­ктних) занять та не відпрацював їх до початку залікового тижня.

Загальна підсумкова оцінка вивчення навчальної дисципліни з підсумковим конт­ролем у формі екзамену складається із суми результатів:

* поточного контролю (роботи на семінарських (практичних) заняттях, контрольних (модульних) робіт та індивідуальних завдань для самостійного опрацювання здобувача (до 50 балів);
* підсумкового контролю (залікова робота) (до 50 балів).

Здобувач, який за сумарним результатом поточного і підсумкового контролю у формі заліку набрав від 21 до 59 балів (включно), після додаткової самостійної підготовки має право перескласти залік.

**2.2. Критерії оцінювання поточних результатів вивчення навчальної дисципліни.**

Критерії диференціації оцінок роботи на семінарських (практичних) заняттях:

- активна участь в тренінговій формі навчання;

- доручення до колективних дискусій з проблемних питань;

-продуктивна робота в міні-групах під час практичного заняття;

- правильність і вичерпність відповідей на теоретичні питання;

- знання понятійного апарату і літературних джерел;

- уміння аргументувати своє ставлення до відповідних категорій, залежностей і явищ;

- якість, повнота, самостійність виконаних практичних завдань (задач);

- самостійність суджень і висновків під час відповідей;

- активність участі в обговоренні дискусійних питань, роботи в малих групах, під час презентації матеріалів іншими студентами;

- вміння презентувати матеріал;

- уважність під час виступів інших студентів та розв’язання ними практичних завдань (задач).

Бали за роботу викладач виставляє у свій журнал, в журнал обліку роботи академічної групи та до системи електронного обліку поточної успішності студентів. Кількість балів, отриманих студентами на кожному практичному занятті, сумується і включається до загальної суми балів поточної успішності разом з балами за контрольні роботи та виконання завдань для самостійної роботи.

***Критерії оцінювання модульних завдань***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Оцінка*** | ***Критерії*** |
| 5 балів | Здобувач дав правильну й вичерпну відповідь на поставлене запитання, при цьому показав високі знання понятійного апарату і літературних джерел, вміння аргументувати своє ставлення до відповідних категорій, залежностей та явищ. Правильно розв’язав задачу. |
| 4 бали | Здобувач у цілому відповів на поставлене запитання, розв’язав задачу, але не спромігся переконливо аргументувати свою відповідь, помилився у використанні понятійного апарату, показав незадовільні знання літературних джерел. |
| 3 бали | Здобувач дав неповну відповідь на запитання, розв’язав задачу без зазначення необхідних формул та коментарів, показав недостатні знання понятійного апарату і спеціальної літератури. |
| 0 балів | Здобувач дав неправильну відповідь на запитання, не розв’язав задачу, ухилився від аргументувань, показав незадовільні знання понятійного апарату і спеціальної літератури чи взагалі нічого не відповів. |

Іншим аспектом підсумкового контролю знань студентів усіх форм навчання є виконання самостійної роботи за єдиним зразком - комплексна діагностика конкретної конфліктної ситуації в організації та підготовка аналітичного звіту.

Індивідуальне завдання – це форма організації навчання, метою якої є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу загалом, логіки та взаємозв’язків між окремими розділами, здатності до систематизації та творчого використання накопичених знань, уміння сформувати своє ставлення до конкретного соціально-трудового конфлікту.

Для виконання самостійного завдання студент отримує практичну ситуацію, в якій міститься розгорнуте описання конфлікту, проводить комплексну діагностику конфлікту та розробляє комплекс заходів щодо управління даним конфліктом на різних стадіях.

Результати виконання індивідуального завдання відображуються у формі, наведеній нижче.

1. **Порядок поточного оцінювання результатів навчання здобувача дистанційної форми навчання.**

**3.1. Карта навчальної роботи здобувача дистанційної форми навчання.**

Курс складається з *одного змістового модуля* (ЗМ): у ЗМ входять теми 1 – 10. Заняття проводяться у вигляді лекцій, семінарських (контактних) занять. Упродовж семестру, після завершення відповідних тем, проводиться модуль з оцінювання засвоєних знань та умінь. Студенти також виконують індивідуальне завдання, яке спрямоване на використання технологій діагностики, розвитку, аналізу та розв’язання конфлікту. Завершується дисципліна – **заліком.**

Під час поточного контролю результатів навчання здобувачів оцінюванню підлягає ви­конання ними:

* завдань під час навчальних занять;
* контрольних (модульних) робіт;
* індивідуальних самостійних завдань.

Навчальні заняття проводяться у вигляді лекцій, семінарських (практичних) занять, а та­кож тренінгових занять.

Контрольна (модульна) робота здійснюється 2 рази на семестр, кожен з яких оцінюється від 0 до 5 балів. За­вдання для проведення контрольної (модульної) роботи включають у себе вирішення кейсових завдань, а також завдань теоретичного характеру.

Самостійна робота здобувачів передбачає виконання різних видів індивідуальних (командних) завдань (за вибором здобувача) у вигляді завдань до окремих тем або компле­ксних індивідуальних завдань за темами тренінг-курсу з його пре­зентацією.

Здобувача не допускають до підсумкового контролю у формі заліку за наступних умов:

-за результатами поточного контролю здобувач набрав від 0 до 20 балів (включно);

-здобувач не відвідав більш як 50 % практичних (семінарських, лабораторних, конта­ктних) занять та не відпрацював їх до початку залікового тижня.

Загальна підсумкова оцінка вивчення навчальної дисципліни з підсумковим конт­ролем у формі екзамену складається із суми результатів:

* поточного контролю (роботи на семінарських (практичних) заняттях, контрольних (модульних) робіт та індивідуальних завдань для самостійного опрацювання здобувача (до 50 балів);
* підсумкового контролю (залікова робота) (до 50 балів).

Здобувач, який за сумарним результатом поточного і підсумкового контролю у формі заліку набрав від 21 до 59 балів (включно), після додаткової самостійної підготовки має право перескласти залік.

Перескладання заліку з навчальної дисципліни дозволяється не більше двох разів: перший раз - науково-педагогічному (педагогічному) працівнику, який приймав залік; другий - комісії з двох науково-педагогічних (педагогічних) працівників відповідної кафедри. В обох випадках загального підсумкового оцінювання результатів навчання даного здобувача враховують результат їхнього поточного контролю. Термін ліквідації академічної заборгованості для визначених осіб встановлюється згідно графіку навчального процесу.

Здобувач, який за результатами другого перескладання заліку з навчальної дисципліни набрав від 21 до 59 балів (включно), вважається таким, який має академічну заборгованість. Здобувач має право опанувати дану навчальну дисципліну шляхом написання заяви на вивчення дисципліни у наступному семестрі понад обсяги, встановлені навчальним планом відповідної освітньої програми на засадах факультативного вивчення за індивідуальним графіком згідно з Положенням про надання додаткових освітніх послуг понад обсяги, встановлені навчальними планами і освітніми програмами.

Здобувач, який не написав заяву на факультативне вивчення навчальної дисципліни, а отже не ліквідував наявну академічну заборгованість протягом двох навчальних семестрів, підлягає відрахуванню з Університету.

**КАРТА НАВЧАЛЬНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧА**

**з навчальної дисципліни** *(вибіркової) ТК «Управління конфліктами*

*Денна форма навчання*

|  |  |
| --- | --- |
| **Темаконтактного заняття** | **Максимальна**  **кількість балів** |
| Тема 1. Управління особистісним рівнем конфліктності | 3 |
| Тема 2. Управління внутрішньоособистісним конфліктом | 3 |
| Тема 3. Управління стресом і подолання фрустрації | 3 |
| Тема 4. Управління емоціями | 3 |
| Тема 5. Управління трансакційними позиціями | 3 |
| Тема 6. Управління асертивністю | 3 |
| Тема 7. Діагностика і прогнозування розвитку конфліктів | 3 |
| Тема 8. Профілактика і запобігання конфліктам | 3 |
| Тема 9. Регулювання і розв’язання конфліктів в організації | 3 |
| Тема 10. Інструментарій та бар’єри ефективного ділового спілкування | 3 |
| **Усього балів за роботу на контактних заняттях:** | **30** |
| **Контрольна (модульна) робота** | **10** |
| **Індивідуальні завдання самостійної роботи (за вибором здобувача)** | |
| 1. Написання есе за обраною тематикою | 10 |
| 2.Підготовка та захист індивідуального завдання за методом Case-study | 10 |
| **Усього балів за виконання індивідуальних завдань:** | **10** |
| **ПІДСУМКОВА КОНТРОЛЬНА РОБОТА ^**  **Комплексна діагностика конкретної конфліктної ситуації в організації та підготовка аналітичного звіту (case-study)-самостійна робота та захист** | **50** |
| **УСЬОГО БАЛІВ:** | **100** |

Здобувача не допускають до підсумкового контролю у формі заліку за наступних умов:

-за результатами поточного контролю здобувач набрав від 0 до 20 балів (включно);

-здобувач не відвідав більш як 50 % практичних (семінарських, лабораторних, конта­ктних) занять та не відпрацював їх до початку залікового тижня.

Загальна підсумкова оцінка вивчення навчальної дисципліни з підсумковим конт­ролем у формі екзамену складається із суми результатів:

* поточного контролю (роботи на семінарських (практичних) заняттях, контрольних (модульних) робіт та індивідуальних завдань для самостійного опрацювання здобувача (до 50 балів);
* підсумкового контролю (залікова робота) (до 50 балів).

Здобувач, який за сумарним результатом поточного і підсумкового контролю у формі заліку набрав від 21 до 59 балів (включно), після додаткової самостійної підготовки має право перескласти залік.

**3.2. Критерії оцінювання поточних результатів вивчення навчальної дисципліни.**

Критерії диференціації оцінок роботи на семінарських (практичних) заняттях:

- активна участь в тренінговій формі навчання;

- доручення до колективних дискусій з проблемних питань;

-продуктивна робота в міні-групах під час практичного заняття;

- правильність і вичерпність відповідей на теоретичні питання;

- знання понятійного апарату і літературних джерел;

- уміння аргументувати своє ставлення до відповідних категорій, залежностей і явищ;

- якість, повнота, самостійність виконаних практичних завдань (задач);

- самостійність суджень і висновків під час відповідей;

- активність участі в обговоренні дискусійних питань, роботи в малих групах, під час презентації матеріалів іншими студентами;

- вміння презентувати матеріал;

- уважність під час виступів інших студентів та розв’язання ними практичних завдань (задач).

Бали за роботу викладач виставляє у свій журнал, в журнал обліку роботи академічної групи та до системи електронного обліку поточної успішності студентів. Кількість балів, отриманих студентами на кожному практичному занятті, сумується і включається до загальної суми балів поточної успішності разом з балами за контрольні роботи та виконання завдань для самостійної роботи.

***Критерії оцінювання модульних завдань***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Оцінка*** | ***Критерії*** |
| 5 балів | Здобувач дав правильну й вичерпну відповідь на поставлене запитання, при цьому показав високі знання понятійного апарату і літературних джерел, вміння аргументувати своє ставлення до відповідних категорій, залежностей та явищ. Правильно розв’язав задачу. |
| 4 бали | Здобувач у цілому відповів на поставлене запитання, розв’язав задачу, але не спромігся переконливо аргументувати свою відповідь, помилився у використанні понятійного апарату, показав незадовільні знання літературних джерел. |
| 3 бали | Здобувач дав неповну відповідь на запитання, розв’язав задачу без зазначення необхідних формул та коментарів, показав недостатні знання понятійного апарату і спеціальної літератури. |
| 0 балів | Здобувач дав неправильну відповідь на запитання, не розв’язав задачу, ухилився від аргументувань, показав незадовільні знання понятійного апарату і спеціальної літератури чи взагалі нічого не відповів. |

Іншим аспектом підсумкового контролю знань студентів усіх форм навчання є виконання самостійної роботи за єдиним зразком - комплексна діагностика конкретної конфліктної ситуації в організації та підготовка аналітичного звіту.

Індивідуальне завдання – це форма організації навчання, метою якої є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу загалом, логіки та взаємозв’язків між окремими розділами, здатності до систематизації та творчого використання накопичених знань, уміння сформувати своє ставлення до конкретного соціально-трудового конфлікту.

Для виконання самостійного завдання студент отримує практичну ситуацію, в якій міститься розгорнуте описання конфлікту, проводить комплексну діагностику конфлікту та розробляє комплекс заходів щодо управління даним конфліктом на різних стадіях.

Результати виконання індивідуального завдання відображуються у формі, наведеній нижче.

1. **Самостійна робота здобувача.**

**4.1. Зміст самостійної роботи здобувача**

Самостійна робота є одним із показників академічної активності та додаткових результатів навчання здобувачів вищої освіти. Функціями самостійної роботи здобувача освіти є підготовка до аудиторних занять (лекцій, практичних, навчальної практики, семінарських), виконання завдань з навчальної дисципліни протягом семестру; підготовка до всіх видів контролю знань та вмінь здобувача освіти: поточного, підсумкового та підсумкового модульного контролю, комплексної контрольної роботи; виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань; участь у наукових і науково-практичних конференціях, семінарах, конкурсах. Самостійна робота здобувачів вищої освіти над вивченням цього курсу є обов’язковою умовою успішного засвоєння змісту дисципліни. Самостійна робота здобувачів сприяє розвитку навичок дослідницької діяльності, формує економічне мислення, тренують вміння аналізувати та оцінювати факти, викладати та аргументувати власні судження. Самостійна робота покликана сприяти розвитку самостійності і відповідальності, а також становленню та закріпленню навичок виступу, обґрунтуванню захисту власної точки зору тощо.

* 1. **Порядок оцінювання індивідуальних завдань самостійної роботи (за вибором здобувача) з навчальної дисципліни**

Есе (реферат).

Підготовка есе за тематикою курсу (на вибір здобувача вищої освіти) є самостійною письмовою роботою. Критерієм оцінки есе є: виразність описаної проблеми; обґрунтування актуальності; короткий огляд літературних джерел та поглядів різних (кількох) авторів на суть проблеми; логічна послідовність та аргументованість викладу здобувачем змісту есе; наявність власної (авторської) позиції здобувача. Не підлягають оцінюванню есе, у яких виявлено плагіат.

Створення та аналіз здобувачем ситуаційного кейсу із описом конфліктної ситуації.

Здобувач вищої освіти індивідуально або під час роботи у міні-групі розробляє ситуаційну вправу з певної теми тренінг-курсу. Виконання завдання передбачає опрацювання певного матеріалу та створення візуального відображення розробленого матеріалу. Ситуаційний кейс, створений здобувачем вищої освіти слід представити та обговорити на практичному занятті.

* + 1. Критерії оцінювання результатів виконання індивідуальних завдань.

|  |  |
| --- | --- |
| 2 бали | Неякісне оформлення індивідуального завдання, не повне висвітлення теми завдання |
| 5 балів | Відповідність змісту виконаної роботи поставленому завданню та повнота його розкриття |

**4.3. Вимоги до виконання індивідуальних завдань самостійної роботи**

Есе (реферат). Викладач визначає тему або індивідуальні теми для есе. Теми для есе НПП обирає проблемні, здобувач вищої освіти здійснює опис власного бачення, послуговуючись навчальною (науковою) літературою.

Створення та аналіз здобувачем ситуаційного кейсу із описом конфліктної ситуації. Здобувач вищої освіти індивідуально або під час роботи у міні-групі розробляє ситуаційні вправи з певної теми тренінг-курсу.

Результатом виконання індивідуальних завдань є:

* Написання есе за визначеною тематикою
* Підготовка та презентація створеного кейсу.

1. **Підсумкове оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни ТК «Управління конфліктами».**

**5.1. Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти під час підсумкового контролю у формі заліку**

Об’єктом оцінювання знань студентів є програмний матеріал різного характеру і рівня складності, засвоєння якого перевіряється під час поточного контролю і виконання комплексного індивідуального завдання. Оцінювання рівня засвоєння теоретичних знань та набутих практичних навичок відбувається за відповідною кількістю видів контролю і його формами в межах заняття, які розподілені так, щоб присутній на занятті студент мав реальну можливість заробити бали (за всіма видами контролю) на кожному занятті за умови належної підготовки.

Загальна підсумкова оцінка вивчення навчальної дисципліни з підсумковим контролем у формі заліку визначається як сума білів за результатом поточного контролю.

Загальна підсумкова оцінка вивчення навчальної дисципліни з підсумковим конт­ролем у формі екзамену складається із суми результатів:

* поточного контролю (роботи на семінарських (практичних) заняттях, контрольних (модульних) робіт та індивідуальних завдань для самостійного опрацювання здобувача (до 50 балів);
* підсумкового контролю (залікова робота) (до 50 балів).

Здобувач, який за сумарним результатом поточного і підсумкового контролю у формі заліку набрав від 21 до 59 балів (включно), після додаткової самостійної підготовки має право перескласти залік.

Перескладання заліку з навчальної дисципліни дозволяється не більше двох разів: перший раз - науково-педагогічному (педагогічному) працівнику, який приймав залік; другий - комісії з двох науково-педагогічних (педагогічних) працівників відповідної кафедри. В обох випадках загального підсумкового оцінювання результатів навчання даного здобувача враховують результат їхнього поточного контролю. Термін ліквідації академічної заборгованості для визначених осіб встановлюється згідно графіку навчального процесу.

Здобувач, який за результатами другого перескладання заліку з навчальної дисципліни набрав від 21 до 59 балів (включно), вважається таким, який має академічну заборгованість. Здобувач має право опанувати дану навчальну дисципліну шляхом написання заяви на вивчення дисципліни у наступному семестрі понад обсяги, встановлені навчальним планом відповідної освітньої програми на засадах факультативного вивчення за індивідуальним графіком згідно з Положенням про надання додаткових освітніх послуг понад обсяги, встановлені навчальними планами і освітніми програмами.

Здобувач, який не написав заяву на факультативне вивчення навчальної дисципліни, а отже не ліквідував наявну академічну заборгованість протягом двох навчальних семестрів, підлягає відрахуванню з Університету.

5.2. **Структура та зразок підсумкової контрольної роботи .**

**Підсумкова контрольна робота з дисципліни «ТК «Управління конфліктами»**

П.І.Б. студента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Напрям підготовки\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Група\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Описання конкретної ситуації.**

(надається викладачем)

1. **Діагностика конфлікту.**
2. Визначте типи конфліктів, що мають місце в даній ситуації, та їх функціональну спрямованість, обґрунтуйте
3. Перерахуйте причини конфлікту (об’єктивного та суб’єктивного характеру). Визначте головну причину конфлікту
4. Здійсніть типологію та охарактеризуйте учасників даного конфлікту (основні учасники, ініціатор, група підтримки, інші учасники). Визначте тип поведінки за ступенем впевненості (асертивна, агресивна, пасивна, маніпулятивна)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дійова особа | Тип учасника конфлікту | Мотив участі в конфлікті | Тип поведінки за ступенем впевненості |
|  |  |  |  |

1. Складіть карту конфлікту

**КАРТА КОНФЛІКТУ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учасник № 1\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  *Роль:*  *Ранг:*  *Мотив участі у конфлікті:*  *Потреби:*  *Побоювання, ризики:* | | **Учасник № 2\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  *Роль:*  *Ранг:*  *Мотив участі у конфлікті:*  *Потреби:*  *Побоювання, ризики:* | |
|  | **ОБ’ЄКТ КОНФЛІКТУ:**  **ПРЕДМЕТ КОНФЛІКТУ:** | |  |
| **Учасник № 3**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *Роль:*  *Ранг:*  *Мотив участі у конфлікті:*  *Потреби:*  *Побоювання, ризики:* | | **Учасник № 4*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***  *Роль:*  *Ранг:*  *Мотив участі у конфлікті:*  *Потреби:*  *Побоювання, ризики:* | |

1. Проаналізуйте особливості емоційного стану учасників конфлікту, визначте рівень їх емоційної компетентності та наявність складових емоційного інтелекту (розуміння себе, саморегуляція, емпатія, афіліація). Обґрунтуйте

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учасник конфлікту | Емоції в процесі конфлікту | Рівень емоційної компетентності | Компоненти емоційного інтелекту |
|  |  |  |  |

1. Відобразіть за допомогою матриць варіанти та типи трансактних комбінацій між учасниками (не менше 6)

*Учасник 1(ініціатор) Учасник 2 (Мішень)*

Б Б

Д Д

М М

*Тип транзакції*

1. Перелічіть конфліктогени, які знайшли місце в даній ситуації (не менше 5)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Форма прояву конфліктогена в даній ситуації | Тип конфліктогена | Наслідки , переживання, що викликав даний конфліктоген |
|  |  |  |

1. Оберіть формули, за якими відбувався розвиток конфлікту, обґрунтуйте
2. ВВизначте та обґрунтуйте:

9.1. Стиль поведінки учасників конфлікту (суперництво, співробітництво, ухилення, пристосування, компроміс)

Учасник №1\_\_\_\_\_стиль (обґрунтування)

Учасник №2 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Учасник №3 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Учасник №4 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9.2.Тактику (жорстка, нейтральна, м’яка, раціональна, ірраціональна) і тактичні прийоми (санкціонування, коаліцій і т.д.) учасників залежно від стилів поведінки

Учасник №1 \_\_\_\_тактика; тактичні прийоми\_\_\_\_(обґрунтування)

Учасник №2 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Учасник №3 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Учасник №4 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9.3.Ймовірну стратегію розв’язання конфлікту залежно від стилів поведінки учасників

9.4.Стратегію управління конфліктом («виграти-виграти», «програти-програти», «виграти-програти»)

Учасник №1\_\_\_\_\_стратегія (обґрунтування)

Учасник №2 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Учасник №3 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Учасник №4 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Розробіть варіанти рішень (заходів), які:

10.1. необхідно було здійснити на етапі профілактики та запобігання конфлікту

10.2. необхідно було здійснити на етапі ескалації конфлікту

10.3. необхідно здійснити на етапі розв’язання конфлікту

*Індивідуальне завдання оцінюється в \_\_\_ балів*

* 1. **Критерії оцінювання підсумкової контрольної роботи здобувача.**

|  |  |
| --- | --- |
| 50 | Знання здобувача вищої освіти є системними, що дозволяє демонструвати результати навчання для виконання творчих завдань; навчальна діяльність позначена вмінням самостійно оцінювати різноманітні ситуації, явища, факти, виявляти і відстоювати особисту позицію. |
| 30 | Здобувач вищої освіти знає істотні ознаки понять, явищ, зв'язки між ними, вміє пояснити основні закономірності, що дозволяє демонструвати результати навчання в стандартних ситуаціях; володіє розумовими операціями (аналізом, абстрагуванням, узагальненням тощо), вміє робити висновки, виправляти допущені помилки. Проте бракує власних суджень |
| 20 | Здобувач вищої освіти засвоїв основний навчальний матеріал, що дозволяє демонструвати результати навчання за зразком; володіє елементарними вміннями навчальної діяльності |
| 10 | Здобувач вищої освіти має початкові уявлення про предмет вивчення, що забезпечує лише фрагментарне досягнення результатів навчання. |

Таблиця 4. Шкали оцінювання результату підсумкового контролю - залік

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оцінка ECTS** | **Оцінка за шкалою КНЕУ** | **Оцінка за 4-бальною шкалою** |
| А | 90-100 | 5 (відмінно) |
| В | 80-89 | 4 (добре) |
| С | 70-79 |
| D | 66-69 | 3 (задовільно) |
| Е | 60-65 |
| FX | 21-59 | 2 (незадовільно) з можливістю повторного складання |
| F | 0-20 | 2 незадовільно) з обов’язковим повторним вивчення дисципліни |

1. **Перезарахування та визнання результатів здобувача.**

Перезарахування та визнання результатів навчання з навчальної дисципліни «ТК «Управління конфліктами» або її окремого компонента можливе за умов участі здобувача в програмі академічної мобільності (навчання в інших Університетах України або світу) відповідно до Положення про включене навчання і навчання за програмами Євро­пейського Союзу студентів ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана» у закордонних вищих навчальних закладах. Положення про порядок ре­алізації права на академічну мобільність у Державному вищому навчальному закладі «Ки­ївський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана», Положення про порядок оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Державному вищому навчальному закладі «Київський національний економічний університет імені Вадима Ге­тьмана».

Здобувані вищої освіти мають право на визнання результатів навчання в неформальній та інформальній освіті (курси навчання в центрах освіти, курси інтенсивного нав­чання, семінари, конференції, олімпіади, конкурси наукових робіт, літні чи зимові школи, бізнес-школи, тренінги, майстер-класи, наукові публікації, науково-дослідна робота, ро­бота у студентських наукових гуртках, індивідуальні завдання, що поглиблюють навчаль­ний матеріал навчальної дисципліни, тощо) в обсязі, що загалом не перевищує 10% від за­гального обсягу кредитів, передбачених освітньою програмою: у межах навчального року на першому (бакалаврському) рівні вищої освіти - не більше 6 кредитів.

Участь у програмах здобуття неформальної та інформальної освіти регламентує По­ложення про визнання результатів навчання в Державному вищому навчальному закладі «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана», отриманих здобувачами у неформальній та інформальній освіті».

Перезарахування та визнання результатів навчання відбувається за умови підтвер­дження здобувачем отриманої оцінки з подібної навчальної дисципліни або індивідуаль­них завдань з карти навчальної роботи здобувана (назва навчальної дисципліни, вид інди­відуальної роботи, кількість годин, отримана оцінка тощо) випискою з навчального плану іншого ЗВО.

1. **Академічна доброчесність.**

«Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти передбачає:

a. самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їх індивідуальних потреб і можливостей);

b. посилання на джерела інформації в разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;

c. дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;

d. надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

Порушенням академічної доброчесності учасниками освітнього процесу є:

e. академічний плагіат – оприлюднення (частково або повністю) наукових (творчих) результатів, отриманих іншими особами, як результатів власного дослідження (творчості) та/або відтворення опублікованих текстів (оприлюднених творів мистецтва) інших авторів без зазначення авторства;

f. самоплагіат – оприлюднення (частково або повністю) власних, раніше опублікованих наукових результатів як нових наукових результатів;

g. фабрикація – вигадування даних чи фактів, що використовують в освітньому процесі або наукових дослідженнях;

h. фальсифікація – свідома зміна чи модифікація вже наявних даних, що стосуються освітнього процесу чи наукових досліджень;

i. списування – виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання, зокрема під час оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти;

j. обман – надання завідомо неправдивої інформації щодо власної освітньої (наукової, творчої) діяльності чи організації освітнього процесу;

k. неправомірна вигода – грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги матеріального або нематеріального характеру, що їх обіцяють, пропонують, надають або одержують безоплатно чи за ціною, нижчою за мінімальну ринкову, без законних на те підстав, що призводить на необ’єктивності оцінювання;

l. хабарництво – надання (отримання) учасником освітнього процесу чи пропозиція щодо надання (отримання) коштів, майна, послуг, пільг чи будь-яких інших благ матеріального або нематеріального характеру з метою отримання неправомірної переваги в освітньому процесі, яке призводить на необ’єктивності оцінювання;

m. необ’єктивне оцінювання – свідоме завищення або заниження оцінки результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Дотримання принципів академічної доброчесності здобувачами вищої освіти регулюється Положенням про академічну доброчесність в Державному вищому навчальному закладі «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана», затверджене Вченою радою Університету (протокол № 1) від 31.08.2020 р., введене в дію наказом від 01.09.2020 № 345.»

**8. РЕКОМЕНДОВАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА**

**8.1. Основна література**

**1.** «Результативний конфлікт. Незгода – це сила, що працює на вас», Роберт Фергюсон, Пітер Коулман - «Наш формат», 2016. – 450 с.

1. Dues М. The Art of Conflict Management: Achieving Solutions for Life, Work, and Beyond - The Great Courses, 2013 – 450 р.
2. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління. К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.
3. Конфліктологія / За ред. Л. М. Герасіної, М. І. Панова. — Харьків: Право, 2002. — 256 с.
4. Конфліктологія: навч. посібник за заг. редакцією Петюха В.М. Київ. КНЕУ, 2003.
5. Левін С. Розв’язання конфліктів. Від конфлікту до співпраці. - «Олімп-Бізнес», 2008 – 370 с.
6. Ложкин Г. В., Повякиль Н. И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. — К.: МАУП, 2000. — 256 с.
7. Пірен М.І. Конфліктологія. К.: МАУП, 2003.- 360 с.
8. Чалдіні Роберт «Психологія впливу» - КСД, 2016 – 260 с.

## **8.2.** **Додаткова література**

1. Hart L. B. Learning from conflict: a handbook for trainers and group leaders. Reading, Mass.: Addison — Wesley, 1981. — 218 p.

**8.3. Дистанційні курси та інформаційні ресурси**

* 1. Дистанційний курс: Конфліктологія - Смалійчук - HRPM36056U\_DIST
  2. Академія бізнесу [Електронний ресурс] / Режим доступу: <https://academyey.com/>
  3. Офіційний веб-сайт Центру підвищення кваліфікації, перепідготовки працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://center.kr-admin.gov.ua/index.php?q=NVD/main.html>
  4. Корпоративні конфлікти на методи їх подолання [Електронний ресурс] / Режим доступу:<http://esnuir.eenu.edu.ua/bitstream/123456789/4611/3/konflikt_metodvk.pdf>
  5. Ефективне управління конфліктами. Навички медіатора. [Електронний ресурс] / Режим доступу:<http://unicon.org.ua/wp-content/uploads/2018/03/Trenyngovyj_Kompleks_UNYKON_GIZ1.pdf>
  6. Комплект освітніх програм «вирішення конфліктів мирним шляхом. базові навички медіації» [Електронний ресурс] / Режим доступу: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna%20serednya/protidia-bulingu/1-komplekt-programmediatsiya.pdf>