

**СИЛАБУС**  
**з дисципліни «Управління конфліктами»**  
**на отримання ступеню вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю**  
**275 «Транспортні технології»**  
**Харківський національний технічний університет**  
**сільського господарства імені Петра Василенка**

**Обсяг курсу** – 3 кредити (ECTS): 14 годин лекції, 16 годин – практичні заняття, 60 годин – самостійна робота, залік.

**Викладач курсу** – **Смігунова Олена Вікторівна**, к.е.н., доцент кафедри організації виробництва, бізнесу та менеджменту (<http://new.khntusg.com.ua/staff/smigunova-olena-viktorivna>).

**Пререквізити** Базові знання з дисциплін: «Основи менеджменту», «Психологія», «Соціологія».

**Постреквізити.** Здатність врахувати людський фактор в транспортних технологіях

**Коротка анотація дисципліни (загальна характеристика, особливі переваги):**

Навчальна дисципліна «Управління конфліктами» буде корисна майбутнім фахівцям-управлінцям, які прагнуть досягти успіхів у побудові власної кар'єри і ефективному управлінні своїми підлеглими. *Управління конфліктом* – це цілеспрямований, зумовлений об'єктивними законами вплив на динаміку конфлікту в інтересах розвитку або руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення конфлікт. Закінчується вивчення курсу рекомендаціями вирішення проблем, вироблення вмінь прогнозувати і контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

**Вивчення даної дисципліни дає можливість здобувачу вищої освіти:**

**знати:**

- становлення і розвиток проблем конфлікту в науці;
- предмет, об'єкт, закономірності, методи, принципи та функції конфліктології;
- зміст елементів, що складають конфлікт, його масштаб і межі;
- джерела конфліктності в суспільстві, рушійні сили конфліктної взаємодії, динаміку конфлікту;
- суб'єктивну складову соціального конфлікту та види соціальних конфліктів;
- різновиди конфліктів, шляхи їх попередження та подолання.

**вміти:**

- проводити діагностику конфлікту та конфліктної ситуації в професійній діяльності;
- правильно будувати стратегію управління конфліктною ситуацією;
- обирати методи прогнозування та профілактики конфліктності в професійних відносинах;
- грамотно застосовувати способи розв'язання різноманітних конфліктів;
- застосовувати законодавчу базу щодо подолання та профілактики конфліктів.

**Мета та основні задачі дисципліни:**

**Метою** вивчення дисципліни «Управління конфліктами» є набуття студентами практичних навичок у діагностуванні різноманітних конфліктів, вирішенні конфліктів найефективнішим шляхом та вмінь контролювати конфліктну ситуацію, а також вмінь позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

Предметом вивчення є загальні закономірності виникнення, динаміки й розв'язання конфліктів.

**Задачами** вивчення дисципліни «Управління конфліктами» є забезпечення засвоєння студентами необхідних теоретичних знань в галузі конфліктології; формування практичних навичок з попередження, профілактики та управління конфліктами; навчання

основним способам оригінального вирішення конфліктів у процесі міжособистісної взаємодії; ознайомлення майбутніх фахівців з конфліктними технологіями посередницької діяльності при вирішенні конфліктних ситуацій, враховуючи прояв індивідуально-психологічних особливостей конструктивного, ділового й міжособистісного спілкування, управління людьми в колективі; ознайомлення з засобами діагностики конфліктів в різних сферах життєдіяльності, виявленням конфліктних особистостей.

#### **Компетентність що забезпечує:**

Вивчення дисципліни забезпечує формування у майбутніх фахівців розуміння ефективного управління особистісним рівнем конфліктності; уміння визначати особистісні фактори конфліктної поведінки суб'єктів в трудовому колективі для оптимізації взаємостосунків учасників суперечливої взаємодії; ефективно розв'язувати внутрішньоособистісні конфлікти для забезпечення безконфліктного спілкування; проводити комплексну діагностику конфліктів в організації з метою доцільного коригування поведінки його учасників; здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя; навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

**Результати навчання.** За результатами вивчення курсу здобувачі вищої освіти повинні брати відповідальність на себе, проявляти громадянську свідомість, соціальну активність та участь у житті громадянського суспільства, аналітично мислити, критично розуміти світ; Застосовувати, використовувати сучасні інформаційні і комунікаційні технології для розв'язання практичних завдань з організації перевезень та проектування транспортних технологій.

#### Структура курсу

#### **Змістовий модуль 1. Конфлікти, їх характеристики.**

##### *Лекції*

Тема 1. Сутність та значення конфліктології в сучасному суспільстві. Проблема конфлікту в сучасній науці.

Тема 2. Види конфліктів та причини їх виникнення. Класифікація конфліктів.

Тема 3. Динаміка конфлікту. Теорії механізмів виникнення конфліктів.

##### *Семінарські заняття*

Тема 1. Методи вивчення конфліктів.

Тема 2. Конфліктостійкість особистості.

Тема 3. Внутрішньоособистісні конфлікти. Конфлікти в діаді «керівник-підлеглий». Трудові конфлікти.

##### *Практичні заняття*

Тема 1. Динаміка конфлікту. Визначення соціально-психологічного клімату в колективі.

**Змістовий модуль 2. Запобігання, регулювання конфлікту, розв'язання конфлікту.**

##### *Лекції*

Тема 4. Технології попередження конфліктів.

Тема 5. Компетентне управління як чинник попередження конфліктів

Тема 6. Стрес і попередження конфліктів.

Тема 7. Переговори як спосіб завершення конфліктів.

##### *Семінарські заняття*

Тема 4. Інноваційні конфлікти.

Тема 5. Способи управління емоціями та зниження агресії в конфлікті. Умови вирішення конфліктів.

##### *Практичні заняття*

Тема 2. Стреси. Стресостійкість як спосіб попередження конфліктів

Тема 3. Переговори як спосіб вирішення конфліктів.

**Політика курсу** – жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. У випадку таких подій – реагування відповідно до Положення про академічну доброчесність учасників освітнього процесу.

**Система оцінювання** – оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: *модуль 1* – 50 % семестрової оцінки; *модуль 2* – 50 % семестрової оцінки.

#### **Інформаційні ресурси**

Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: <http://korolenko.kharkov.com/>

Бібліотека ХНТУСГ. URL: <https://library.khntusg.com.ua/>

Електронна бібліотека. URL: <http://lib.meta.ua/>

Студентська електронна бібліотека URL: <http://www.lib.ua-ru.net/>

Нормативно-правова база України URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/>

Державна служба статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>