

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

Обсяг курсу – 4 кредити (ECTS): 30 годин лекції, 30 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 необхідні для успішного опанування компетентностями)

Базові знання з дисциплін: теорія організації, основи менеджменту.

Постреквізити. Продовжують вивчення даного предмету наступні дисципліни: комунікативний менеджмент.

Коротка анотація дисципліни (загальна характеристика, особливі переваги):

Навчальна дисципліна «Управління конфліктами та комунікаціями» буде корисна майбутнім фахівцям-управлінцям, які прагнуть досягти успіхів у побудові власної кар'єри і ефективній управлінській діяльності. У ході вивчення дисципліни студенти мають ознайомитись з структурою, причинами виникнення та динамікою конфлікту, об'єктивними законами впливу на нього в інтересах розвитку або руйнування соціальної системи, опанувати способи ефективної комунікації з метою вирішення проблем, виробити вміння прогнозувати і контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

Вивчення даної дисципліни дає можливість здобувачу вищої освіти:

знати:

- предмет, об'єкт, закономірності, методи, принципи та функції конфліктів;
- зміст елементів, що складають конфлікт, його масштаб і межі;
- джерела конфліктності в суспільстві, рушійні сили конфліктної взаємодії, динаміку конфлікту;
- різновиди конфліктів, шляхи їх попередження та подолання;
- принципи організації ефективного комунікаційного процесу;
- особливості комунікаційного менеджменту в установах публічного управління і адміністрування.

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 методику визначення ефективності комунікацій
- виробити навички формування міжкультурних комунікацій.

Мета та основні задачі дисципліни:

Метою вивчення дисципліни «Управління конфліктами та комунікаціями» є набуття студентами практичних навичок у діагностуванні різноманітних конфліктів, досягнення ефективною комунікації як усередині організації, так і між організацією і її зовнішнім середовищем шляхом реалізації комунікаційної політики та з метою вирішення

конфліктів найефективнішим шляхом; вмінь контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

Предметом вивчення є загальні закономірності виникнення, динаміки конфліктів та управління ними шляхом налагодження ефективних комунікацій.

Задачами вивчення дисципліни «**Управління конфліктами та комунікаціями**» є забезпечення засвоєння студентами необхідних теоретичних знань про природу та динаміку конфліктів; формування практичних навичок з попередження, профілактики та управління конфліктами; навчання основним способам оригінального вирішення конфліктів та налагодження ефективних комунікацій; ознайомлення майбутніх фахівців з конфліктними технологіями посередницької діяльності при вирішенні конфліктних ситуацій, враховуючи прояв індивідуально-психологічних особливостей конструктивної, ділової й міжособистісної комунікацій, 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 та управління ними.

Лекції

Тема 1. Конфлікт як соціальне явище. Структура конфлікту. Форми та рівні прояву конфлікту.

Тема 2. Технології попередження конфліктів.

Тема 3. Компетентне управління як чинник попередження конфліктів

Тема 4. Стрес і попередження конфліктів.

Семінарські заняття

Тема 1. Динаміка конфлікту. Теорії механізмів виникнення конфліктів.

Тема 2. Конфліктостійкість особистості. Стреси. Стресостійкість як спосіб попередження конфліктів.

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

Практичні заняття

Тема 1. Визначення соціально-психологічного клімату в колективі.

Змістовий модуль 2. Управління комунікаціями.

Лекції

Тема 5. Засоби комунікації в сучасному бізнесі.

Тема 6. Ділові переговори: підготовка і проведення.

Тема 7. Проблеми міжкультурної комунікації.

Семінарські заняття

Тема 4. Аналіз стилю спілкування. Методи управління конфліктом

Тема 5. Емоції і стосунки в системі публічних комунікацій. Профілактика стресів в спілкуванні.

Практичні заняття

Тема 2. Дистанційні форми комунікацій. Практика написання прес-релізу, резюме та рекомендаційного листа.

Тема 3. Імідж менеджера і його формування. Публічний виступ.

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** – 30 % семестрової оцінки; **модуль 2** – 30 % семестрової оцінки; **екзамен** – 40 % 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/>