

СИЛАБУС
з дисципліни «Управління конфліктами»
на отримання ступеню вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю
242 «Туризм»
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: психологія ділового спілкування, комунікативні технології в бізнесі, менеджмент туризму, психологія туризму та конфліктологія.

Постреквізити. Продовжують вивчення даного предмету наступні дисципліни: Основи риторики та ділові комунікації в туризмі.

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 цієї 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.

Результати навчання. За результатами вивчення курсу здобувачі вищої освіти повинні знати сутність конфліктів, їх типологію та причини виникнення в професійній діяльності; сучасні концепції теорії конфліктів; особливості внутрішньої структури та динаміки розвитку конфліктів; основи аналізу та прогнозування, методи попередження та вирішення конфліктів, технології управління конфліктами, способи врегулювання конфліктів на різних рівнях; Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна); Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань; Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості; Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

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. Функції конфліктів. Етапи та методи вивчення конфліктів.

Тема 3. Конфлікт як соціальне явище. Структура конфлікту. Форми та рівні прояву конфлікту.

Тема 4. Види конфліктів та причини їх виникнення. Класифікація конфліктів.

Тема 5. Динаміка конфлікту. Теорії механізмів виникнення конфліктів.

Тема 6. Основні стратегії поведінки в конфлікті.

Семінарські заняття

Тема 1. Еволюція конфліктів.

Тема 2. Методи вивчення конфліктів.

Тема 3. Конфліктостійкість особистості.

Тема 4. Внутрішньоособистісні конфлікти.

Тема 5. Конфлікти в діаді «керівник-підлеглий». Трудові конфлікти.

Практичні заняття

Тема 1. Структура конфлікту.

Тема 2. Динаміка конфлікту.

Тема 3. Визначення соціально-психологічного клімату в колективі.

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

Лекції

Тема 7. Технології попередження конфліктів.

Тема 8. Компетентне управління як чинник попередження конфліктів

Тема 9. Стрес і попередження конфліктів.

Тема 10. Розв'язання конфліктів. Імовірні результати конфлікту та форми його завершення.

Тема 11. Роль третьої сторони в вирішенні конфлікту.

Тема 12. Переговори як спосіб завершення конфліктів.

Семінарські заняття

Тема 6. Інноваційні конфлікти

Тема 7. Передумови попередження конфліктів.

Тема 8. Способи управління емоціями та зниження агресії в конфлікті.

Тема 9. Умови вирішення конфліктів.

Практичні заняття

Тема 4. Конфліктні особистості

Тема 5. Стреси. Стресостійкість як спосіб попередження конфліктів

Тема 6. 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.nbu.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/>