

СИЛАБУС
з дисципліни «Управління конфліктами та комунікаціями»
на отримання ступеню вищої освіти «магістр» за спеціальністю
073 «Менеджмент»
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, іспит.

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 та етика професійної діяльності, корпоративна культура, адміністративний менеджмент, публічне адміністрування.

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 ефективного 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 ефективного комунікації як усередині організації, так і між організацією і її зовнішнім середовищем шляхом реалізації комунікаційної політики та з метою вирішення конфліктів найефективнішим шляхом; вміння 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 Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності); Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій; Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети; Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів); Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації; Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління; Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми; Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом.

Результати навчання. Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність; Організувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті; Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач; Вміти делегувати повноваження та керівництво організацією (підрозділом); Вміти планувати і здійснювати інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення організації (підрозділу).

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/>