

**СИЛАБУС**  
**з дисципліни «Управління конфліктами та комунікаціями»**  
**на отримання ступеню вищої освіти «бакалавр» соціально-гуманітарного**  
**спрямування**  
**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 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/>