

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет економіки та управління
Кафедра менеджменту та адміністрування

СИЛАБУС
нормативної навчальної дисципліни
УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ І ЗМІНАМИ (ТРЕНІНГ)

спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування
освітньо-професійної програми Фінанси і кредит

галузі знань 07 Управління та адміністрування
спеціальності 073 Менеджмент
освітньо-професійної програми Менеджмент

Силабус навчальної дисципліни «УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ І ЗМІНАМИ (ТРЕНІНГ)» підготовки бакалавра, галузі знань 07 Управління та адміністрування, спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування, за освітньо-професійною програмою Фінанси і кредит, спеціальності 073 Менеджмент, за освітньо-професійною програмою Менеджмент.

Розробник: Милько І.П., доцент кафедри менеджменту та адміністрування, кандидат економічних наук, доцент

Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри менеджменту та адміністрування
протокол № 3 від 05 жовтня 2021 р.

Завідувач кафедри: _____ Черчик Л.М.

І. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Денна / заочна форма навчання	07 Управління та адміністрування, 072 Фінанси, банківська справа та страхування, Фінанси і кредит, 07 Управління та адміністрування, 073 Менеджмент, Менеджмент	Нормативна
Кількість годин/кредитів 90/3		Рік навчання <u>2021-2022</u>
		Семестр <u>1-ий, 3-ий</u>
		Лекції <u>14</u> год.
		Практичні (семінарські) <u>40</u> год.
		Самостійна робота <u>30</u> год.
ІНДЗ: <u>немає</u>		Консультації <u>6</u> год.
		Форма контролю: <u>залік</u>
Мова навчання		Українська
Сторінка курсу в MOODLE		

ІІ. Інформація про викладача

Милько Інна Петрівна

Науковий ступінь – кандидат економічних наук

Вчене звання – доцент

Посада – доцент кафедри менеджменту та адміністрування

Контактна інформація викладача:

Телефон: (050)6691504

Електронна пошта: mylko.inna@vnu.edu.ua

Адреса викладання курсу: вул. Винниченка, 28, ауд. 306

Дні занять розміщено на <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi>

ІІІ. Опис дисципліни

1. Анотація курсу. Дисципліна «Управління конфліктами і змінами (тренінг)» належить до переліку навчальних дисциплін циклу загальної підготовки бакалавра за спеціальностями «Менеджмент», «Фінанси, банківська справа та страхування» та спрямована на вивчення закономірностей поведінки людей у конфліктних ситуаціях, причин виникнення конфліктів, технологій та методів їх подолання, методів аналізу ситуації змін, оцінки необхідності змін, планування процесу змін в організації і управління реалізацією намічених змін.

2. Пререквізити і постреквізити дисципліни

Пререквізити:

- здатність організовувати ефективні комунікації в процесі управління;
- вміння правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення;
- володіння практичними навичками службового спілкування;
- вміння підготувати та вести переговорний процес;
- вміння вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами;
- вміння використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету;
- вміння долати комунікативні бар'єри;
- здатність розуміти невербальні засоби спілкування та вміння керувати ними;
- навички міжособистісної взаємодії;
- навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;
- практичні навички оптимізації управлінської діяльності менеджера;
- уміння організовувати свою та роботу інших працівників, складати основні види управлінської документації, забезпечувати ефективні комунікації.

Постреквізити: навчальні дисципліни, які потребують наявності сучасного управлінського мислення та системи спеціальних знань у галузі менеджменту, а також розуміння концептуальних основ системного управління організаціями; уміння аналізувати внутрішнє та зовнішнє середовище, приймати обґрунтовані управлінські рішення.

3. Мета і завдання навчальної дисципліни

Мета викладання навчальної дисципліни «Управління конфліктами і змінами (тренінг)» - отримання базових знань з актуальних проблем управління конфліктами та побудови продуктивних людських взаємовідносин, набуття професійного вміння вирішувати конфлікти у діловій і професійній сферах, міжнародних відносинах, приватному житті, а також формування у студентів наукового світогляду, знань та вмінь управляти змінами в організаціях. Ці уміння сприятимуть порозумінню та конструктивному вирішенню проблем у різних сферах суспільного життя; допоможуть самоудосконалюватися і сформувати у свого найближчого оточення позитивне мислення, орієнтоване не на конфронтацію і боротьбу, а на порозуміння, взаємодопомогу, співробітництво та конструктивне вирішення проблем.

Основні **завдання** навчальної дисципліни «Управління конфліктами і змінами (тренінг)» є: навчитись виявляти природу конфліктів, визначати їх види та динаміку розвитку, ознайомитись з психологічними аспектами міжособистісних ділових контактів, вивчити методи прогнозування, діагностування та попередження конфліктів, навчитись застосовувати технології управління конфліктними ситуаціями у колективі, розвинути вміння самостійного та відповідального прийняття управлінських рішень, пов'язаних з діяльністю персоналу, поглибити культуру ділового спілкування та вирішення конфліктів; скласти ефективний план дій з упровадження змін; здійснювати керівництво процесом змін на різних етапах життєвого циклу підприємства; формувати команду для проведення змін; володіти методами стимулювання персоналу щодо впровадження змін; знати прийоми подолання конфліктів у процесі змін; проводити моніторинг та аналіз процесу змін тощо; навичками управління індивідуальними, груповими та організаційними змінами.

4. Результати навчання (компетентності)

Інтегральна компетентність – здатність розв'язувати складні задачі та проблеми у сфері менеджменту організацій, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог інституційного середовища ведення бізнесу.

072 Фінанси, банківська справа та страхування

Загальні компетенції:

ЗК02. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК05. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК07. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

Спеціальні компетентності:

СК09. Здатність здійснювати ефективні комунікації.

СК10. Здатність визначати, обґрунтовувати та брати відповідальність за професійні рішення.

СК12. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.

Програмні результати навчання:

ПР16. Застосовувати набуті теоретичні знання для розв'язання практичних завдань та змістовно інтерпретувати отримані результати.

ПР24. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.

073 Менеджмент

Загальні компетенції:

ЗК9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК15.Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

Особливі фахові компетентності

ОФК10. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

ОФК11.Здатність організовувати та реалізовувати ефективні стратегічні рішення в процесі управління.

Спеціальні компетенції:

СК8.Здатність планувати діяльність організації та управляти часом.

СК9.Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

СК11.Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

Програмні результати навчання:

ПРН4.Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.

ПРН8.Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПРН10.Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

5. Структура дисципліни

Структура навчальної дисципліни (денна форма навчання)

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю/ Бал
Змістовий модуль 1. Теоретичні та практичні аспекти управління конфліктами						
Тема 1. Сутність, види конфліктів. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення	10	2	5	3		РІ, ДІ, РМГ, ТГ, Т, РС / 5
Тема 2. Методи та форми управління конфліктами. Профілактика конфліктів в організації	12	2	6	3	1	РІ, ДІ, РМГ, ТГ, Т, РС / 5
Тема 3. Психологія особистості в конфлікті. Групові особливості виникнення конфліктів в організації.	12	2	6	3	1	РІ, ДІ, РМГ, ТГ, Т, РС / 5
Тема 4. Соціологія конфлікту	11	2	5	3	1	УО, РІ, ДІ, РМГ, ТГ, Т, РС, МКР / 5
Разом за модулем 1	45	8	22	12	3	20
Змістовий модуль 2. Теоретичні та практичні аспекти управління змінами						
Тема 5. Природа, джерела та необхідність проведення змін. Види змін. Моделі управління змінами	15	2	6	6	1	РІ, ДІ, РМГ, ТГ, Т, РС / 6
Тема 6. Керівництво і лідерство в управлінні змінами. Підготовка до змін та їх керування	15	2	6	6	1	РІ, ДІ, РМГ, ТГ, Т, РС / 7
Тема 7. Механізм реалізації змін. Контроль. Управління опором змінами. Традиційні і сучасні методи управління змінами	15	2	6	6	1	УО, РІ, ДІ, РМГ, ТГ, Т, РС, МКР / 7
Разом за модулем 2	45	6	18	18	3	20
Види підсумкових робіт						Бал
Модульна контрольна робота 1						30
Модульна контрольна робота 2						30
Всього годин / Балів	90	14	40	30	6	100

Форма контролю*: модульна контрольна робота (МКР), усне опитування (УО), рольові ігри (РІ), ділові ігри (ДІ), роботу у малих групах (РМГ), тренінг (ТГ), тести (Т), розгляд ситуаційних завдань (РС), модульний контроль, підсумковий контроль.

Структура навчальної дисципліни (заочна форма навчання)

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю/ Бал
Змістовий модуль 1. Теоретичні та практичні аспекти управління конфліктами						
Тема 1. Сутність, види конфліктів. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення	10					PI, ДІ, РМГ, ТГ, Т, РС / 5
Тема 2. Методи та форми управління конфліктами. Профілактика конфліктів в організації	12					PI, ДІ, РМГ, ТГ, Т, РС / 5
Тема 3. Психологія особистості в конфлікті. Групові особливості виникнення конфліктів в організації.	12					PI, ДІ, РМГ, ТГ, Т, РС / 5
Тема 4. Соціологія конфлікту	11					УО, PI, ДІ, РМГ, ТГ, Т, РС, МКР / 5
Разом за модулем 1	45					20
Змістовий модуль 2. Теоретичні та практичні аспекти управління змінами						
Тема 5. Природа, джерела та необхідність проведення змін. Види змін. Моделі управління змінами	15					PI, ДІ, РМГ, ТГ, Т, РС / 6
Тема 6. Керівництво і лідерство в управлінні змінами. Підготовка до змін та їх керування	15					PI, ДІ, РМГ, ТГ, Т, РС / 7
Тема 7. Механізм реалізації змін. Контроль. Управління опором змінами. Традиційні і сучасні методи управління змінами	15					УО, PI, ДІ, РМГ, ТГ, Т, РС, МКР / 7
Разом за модулем 2	45					20
Види підсумкових робіт						Бал
Модульна контрольна робота 1						30
Модульна контрольна робота 2						30
Всього годин / Балів	90					100

Форма контролю*: модульна контрольна робота (МКР), усне опитування (УО), рольові ігри (PI), ділові ігри (ДІ), роботу у малих групах (РМГ), тренінг (ТГ), тести (Т), розгляд ситуаційних завдань (РС), модульний контроль, підсумковий контроль.

6. Завдання для самостійного опрацювання

Самостійна робота з навчальної дисципліни «Управління конфліктами і змінами (тренінг)» передбачає:

- підготовку до аудиторних (практичних) занять – опрацювання лекційного матеріалу та самостійне опрацювання окремих тем (питань) навчальної дисципліни;
- розв’язання тестових завдань;
- розв’язання практичних ситуацій;
- підготовку до усіх видів контролю.

IV. Політика оцінювання

Політика щодо відвідувань занять: відвідування занять є обов’язковим. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов’язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів робіт, передбачених курсом. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати у визначений час згідно затвердженого графіка. Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь у навчальному процесі.

Політика щодо зарахування результатів формальної, неформальної та інформальної освіти. Результати навчання, здобуті шляхом формальної, неформальної та/або інформальної освіти, визнаються в ВНУ імені Лесі Українки шляхом валідації

(https://vnu.edu.ua/sites/default/files/2021-02/Polozhennia_%20vyznannia_rezultativ_navchannia_formalnii.pdf)

Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту в цілому, так і його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню, контрольній роботі тощо, які передбачені силабусом навчальної дисципліни.

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передусє семестру початку вивчення освітнього компонента, або першого місяця від початку семестру, враховуючи ймовірність не підтвердження здобувачем результатів такого навчання.

Політика щодо академічної доброчесності: виконані завдання студентів мають бути їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших осіб є прикладами можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

Політика щодо дедлайнів та перескладання: роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-1 бал). Складання модулів відбувається лише раз, відповідно до встановленого терміну, оскільки є можливість отримати бали на заліку.

Політика виставлення балів. Враховуються бали поточного (40 балів) та модульного чи підсумкового оцінювання (60 балів). При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час занять; не допускаються пропуски та запізнення на заняття; заборонено використання мобільного телефону, планшета чи інших мобільних пристроїв під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання. Підсумковий семестровий контроль у вигляді заліку передбачає оцінку засвоєння студентом навчального матеріалу на підставі результатів виконання ним усіх видів запланованої навчальної роботи впродовж семестру.

Підсумкова семестрова оцінка з навчальної дисципліни виставляється без складання заліку, якщо студент успішно виконав усі завдання, передбачені силабусом навчальної дисципліни. Така оцінка виставляється та заноситься до екзаменаційної відомості й індивідуального навчального плану студента у день проведення заліку за умови обов'язкової присутності студента. У випадку незадовільної підсумкової семестрової оцінки, або за бажання підвищити рейтинг (згідно силабусу навчальної дисципліни) студент складає іспзалік у формі письмового опитування. При цьому на залік виноситься 60 балів, а бали, набрані за результатами модульних контрольних робіт, анулюються.

V. Підсумковий контроль

Підсумковий контроль проводиться у формі письмового семестрового заліку згідно затвердженого розкладу. Залікова робота передбачає підготовку двох теоретичних запитань (40 балів), 10 тестових завдань (20 балів). Максимальна оцінка 60 балів.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 - 81	Добре
67 -74	Задовільно
60 - 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

ВІІ. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна

1. Адізес І. К. Управління змінами; пер. з англ. Т.Семігіна. К.: Book Chef, 2018. 640 с.
2. Буднік, М.М., Курилова Н.М. Управління змінами: підручник. Київ: Кондор, 2017. 225 с.
3. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навчальний посібник. К.: Центр навч. літератури, 2005. 456 с.
4. Єременко Л. В. Конфліктологія: навчальний посібник. Мелітополь: ФО-П Однорог Т. В., 2018. – 219 с.
5. Живко З. Б. Управління змінами: навч. посіб. Львів, держ. ун-т внутр. справ. Львів : ЛДУВС, 2016. 251 с.
6. Захарова О. В. Управління змінами: навч. посіб. для студентів ВНЗ. Держ. ВНЗ «Донець нац. техн. ун-т». Донецьк : Ландон-XXI, 2014. 453 с.
7. Захарчин Г. М., Винничук Р. О. Управління конфліктами. Навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2017. 160 с.
8. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. Х. : Право, 2012. 128 с.
9. Кузьмін О. Є. Управління змінами. Навчальний посібник / О. Є. Кузьмін, В. В. Яцура, І. І. Грибик, А. М. Гришук, Н. В. Смолінська, М. Б. Гункевич, М. В. Замроз. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2014. 356 с.
10. Кутуєв, П. В. Конфліктологія: соціологічна перспектива : навч. посіб. Київ : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова 2014. 226 с.
11. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів : Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.
12. Матвійчук Н. М. Конфлікт-менеджмент: методичні вказівки до практичних занять (електронне видання). Луцьк: Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки, 2020. 57 с.
13. Матвійчук Н. М. Конфлікт-менеджмент: методичні вказівки до самостійної роботи (електронне видання). Луцьк: Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки, 2020. 30 с.
14. Ющишина Л.О. Конфлікт-менеджмент: курс лекцій (електронне видання). Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2020. 147 с.

Додаткова

1. Зубенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування: навч. посіб. Київ: ЄксОБ, 2000. 200 с.
2. Керівництво організацією: навч. посіб. / О. Є. Кузьмін, Н. Т. Мала, О. Г. Мельник, І. С. Проник. Львів: Вид-во нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2008. 244с.
3. Кредісов А.І., Панченко Є.Г., Кредісов В.А. Менеджмент для керівників. Київ: Знання, 2004.
4. Молодоря Т.С. Психологія управління і конфліктологія: практикум. Харків: ХІБС УБС НБУ, 2013. 69с.
5. Молчанова А. О., Воляник І. В., Кондратьєва В. П. Організаційна поведінка: навч. посібн. / за наук. ред. А. О. Молчанової. Івано-Франківськ, «Лілея НВ», 2015. 176 с.
6. Організаційна поведінка: навч. посіб. для студентів денної та заочної форм навчання спеціальності «Менеджмент організацій» / Укладач: М. В. Матушкіна. Старобільськ, 2016. 200 с/
7. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб. Київ: Академвидав, 2004. 280 с.

Інтернет-ресурси

1. Інформаційні ресурси у цифровому репозиторії бібліотеки ВНУ імені Лесі Українки. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua>
2. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>.