


ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра менеджменту


(підпис)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
Л.М. Шимановська-Діанич

«29» серпня 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
Менеджмент конфліктних ситуацій на підприємстві

Освітня програма/спеціалізація	«Менеджмент» <i>(назва)</i>
Спеціальність	073 Менеджмент <i>(код, назва спеціальності)</i>
Галузь знань	07 «Управління та адміністрування» <i>(код, назва галузі знань)</i>
ступінь вищої освіти	Бакалавр <i>(бакалавр, магістр, доктор філософії)</i>


Робоча програма схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри менеджменту
Протокол від 29 серпня 2023 р., № 13

Укладач програми:

Рибалко-Рак Леся Андріївна, доцент кафедри менеджменту, к.е.н.,
доцент

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми «Менеджмент»
спеціальності 073 «Менеджмент» ступеня
бакалавр



Т.О. Гусаковська

29 серпня 2023 року

ЗМІСТ

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни	4
Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання.....	5
Розділ 3. Програма навчальної дисципліни.....	6
Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни	10
Розділ 5. Оцінювання результатів навчання	28
Розділ 6. Інформаційні джерела... ..	30
Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни.....	35

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1. Загальна характеристика навчальної дисципліни «Менеджмент конфліктних ситуацій на підприємстві» для спеціальності «Менеджмент»

Місце в структурно-логічній схемі підготовки: Пререквізити: Кроскультурний менеджмент, Етика менеджменту. Постреквізити: Комунікаційний менеджмент, Креативний менеджмент
1. Мова викладання: українська
2. Статус дисципліни: обов'язкова у відповідності до навчального плану (цикл професійної та практичної підготовки)
3. Курс – 3. Семестр – 6
4. Кількість кредитів за ЄКТС – 3. Кількість модулів – 2.
5. Денна форма навчання:
Кількість годин:
– загальна кількість: 6 семестр – 90.
– лекції: 6 семестр – 16
– практичні заняття: 6 семестр – 20
– самостійна робота: 6 семестр – 54
– вид підсумкового контролю – екзамен, 6 семестр
6. Заочна форма навчання:
Кількість годин:
– загальна кількість: 2 семестр – 90.
– лекції: – 6
– практичні (семінарські, лабораторні) заняття: – 6
– самостійна робота: – 78
– вид підсумкового контролю: – залік

Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати

Мета вивчення навчальної дисципліни: полягає в одержанні студентами теоретичних знань з конфліктології, оволодінні практичними навичками врегулювання конфліктів різних рівнів та боротьби з наслідками стресу, вмінь контролювати конфліктну ситуацію, а також вмінь позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

Завдання дисципліни: усвідомлення місця й ролі конфліктології в практиці управління; ознайомлення з найважливішими теоретичними розробками, експериментальними та прикладними дослідженнями вітчизняних і зарубіжних конфліктологів, а також методами їх використання в управлінні підприємствами; підвищення рівня управлінської компетентності майбутніх менеджерів за допомогою набуття спеціальної підготовки у галузі управління конфліктами різних рівнів; озброєння ефективними структурними методами та стилями управління конфліктами відповідно до конкретної ситуації; оволодіння сучасними методиками передбачення та попередження власне конфліктів.

Таблиця 2. Перелік загальних та спеціальних компетентностей, які забезпечує навчальна дисципліна для бакалавра спеціальності 073 Менеджмент

№ з/п	Компетентності, якими повинен оволодіти студент
1	Загальні компетентності
	(34) Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; (311) Здатність до адаптації та дії в новій ситуації; (315) Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)
2	Спеціальні компетентності
	(СК9) Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань; (СК11) Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління; (СК12) Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення

Таблиця 3. Перелік програмних результатів навчання, які забезпечує навчальна дисципліна для бакалавра спеціальності 073 Менеджмент

Програмні результати навчання
(ПР4) Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень;
(ПР9) Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи;
(ПР10) мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації;
(ПР11) Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації;
(ПР14) Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити способи до її нейтралізації

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1. Теорія та практика менеджменту конфліктних ситуацій на підприємстві

Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни

Предмет і зміст дисципліни «Конфліктологія». Зв'язок дисципліни «Конфліктологія» з іншими дисциплінами. Значення дисципліни «Конфліктологія» для підготовки спеціалістів вищої кваліфікації. Загальні поняття конфліктної ситуації і конфлікту. Класифікація видів конфліктів за різними ознаками. Соціальні і природні конфлікти. Соціальні і конфлікти: військові, спортивні, етнічні, релігійні, в діловій сфері та інші. Конфлікти: внутрішні і зовнішні; горизонтальні і вертикальні; конструктивні і деструктивні; стихійні і заплановані; короткочасові, тривалі і затяжні; міжорганізаційні і внутрішньоорганізаційні; функціональні і дисфункціональні.

Причини виникнення конфліктів. Розподіл ресурсів: вирішення господарсько-організаційних питань. Соціальні (відмінності мотивів і ціннісних орієнтацій, життєвого досвіду, стилю життя та ін.) причини: незадовільні комунікації. Умови виникнення конфлікту.

Тема 2. Природа конфлікту на підприємстві

Трудовий колектив – поняття і визначення. Класифікація трудових колективів. Основні функції. Структура трудових колективів.

Соціальні групи в трудовому колективі. Формальні і неформальні групи. Контактні і неконтактні групи. Взаємодія особи і групи. Лідерство і стиль керівництва. Неформальні лідери і групи. Управління і неформальними групами і організаціями.

Характеристика типів конфліктів у трудовому колективі. Внутрішньоособовий конфлікт. Міжособовий конфлікт, конфлікт між особою і групою, міжгруповий конфлікт. Модель процесу конфлікту. Функціональні і дисфункціональні конфлікти.

Тема 3. Характеристика основних етапів конфліктної взаємодії

Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами. Зміст процесу управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання). Технології регулювання конфліктами (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Модель прийняття науково обгрунтованого рішення з управління конфліктами. Алгоритм управління конфліктом. Передумови і принципи управління конфліктами. Структурні методи управління конфліктами. Міжособистісні методи (стили) вирішення конфліктів (поступка, компроміс, консенсус, ухилення, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості в конфлікті Томаса-Кілменна. Внутрішньо-особистісні методи управління конфліктами. Персональні методи управління конфліктами. Загальні принципи управління конфліктами.

Етапи управління конфліктами: прогнозування, попередження, стимулювання, врегулювання, вирішення. Зв'язок динаміки конфлікту із видами діяльності при управлінні конфліктами. Технологічні прийоми управління конфліктами: осмислення конфлікту; відпрацьовування конфліктного менеджменту; вироблення механізму стримування; створення технологій управління конфліктом. Методи управління конфліктами.

Конструктивне вирішення конфліктів. Вирішення, врегулювання, затухання, усунення конфлікту, переростання конфлікту в інший конфлікт. Форми, результати і критерії завершення

конфліктів. Умови і фактори вирішення конфліктів. Етапи вирішення конфлікту.

Тема 4. Структура і соціальна обумовленість внутрішньоособистісних конфліктів

Теорія потреб особистості. Модель мотиваційної поведінки людини в конфлікті. Психологічна структура особистості (спрямованість, можливості, характер, темперамент. «Я-образ»). Природні властивості особистості. Екстраверсія. Інтроверсія. Темперамент і його типи. «Я-образ» («Я-концепція»). Теорія соціальних ролей (ролі: міжособистісні, внутрішньогрупові, індивідуальні, офіційні, стихійні). Поведінка індивіда в умовах конкуренції.

Модуль 2. Управління конфліктною ситуацією

Тема 5. Міжособистісні та міжгрупові конфлікти в організації

Групи та їх вплив на виникнення конфліктів. Групи і фактори, що визначають їх зрілість. Групові норми. Колектив, його функції та ознаки. Види колективів (первинні, вторинні, тимчасові, постійні, формальні, неформальні). Стадії формування колективу. Фактори, що впливають на виникнення конфліктів у групах та колективах. Групова однодумність. Рольова поведінка особистості в групі.

Конформізм і його види. Процес формування нового колективу. Влада. Авторитет. Соціально-психологічний клімат (СПК) колективу та його характеристики. Згуртованість колективу. Груповий егоїзм. Методи визначення СПК. Двофакторна модель оцінювання СПК за Б.Такменом. Оцінювання СПК за кліматичним кругом. Соціометрична процедура. Методика кількісного оцінювання СПК.

Тема 6. Управління конфліктною ситуацією

Методи управління конфліктною ситуацією: структурні і міжособові. Структурні методи розв'язання конфлікту: роз'яснення вимог до роботи: координаційні і інтеграційні механізми; встановлення загальноорганізаційних цілей; використання системи винагород. Міжособові стилі розв'язання конфліктів: ухилення, згладжування, примушення, компроміс, вирішення проблеми.

Соціально-психологічний клімат в трудовому колективі. Згуртованість членів трудового колективу. Дух команди. Типи первинних трудових колективів за ступенями згуртованості. Стадії згуртування трудового колективу. Управління соціально-психологічним кліматом колективу.

Тема 7. Проведення організаційних змін

Природа організаційних змін. Внутрішні зміни як реакція на зміни зовнішнього середовища. Зміни організаційної структури як відображення змін в технології, техніці і якості продукції та послуг. Перегляд цілей, структури і технологій. Модифікація можливостей, установок і поведінки персоналу організації.

Модель процесу успішного управління організаційними змінами. Тиск і спонукання. Посередництво і переорієнтація уваги. Діагностика і усвідомлення. Находження нового рішення і обов'язки по його виконанню. Експеримент і виявлення. Підкріплення і згода. Участь персоналу в організаційних змінах. Подолання опору змінам. Організаційний розвиток підприємства та його значення для успішного проведення організаційних змін.

Тема 8. Проведення переговорів як метод подолання конфліктів

Сутність та значення переговорів. Визначення поняття інтерес, проблема та гранична позиція. Типи і структура переговорів. Етапи принципів переговорів, їх класифікація та характеристика. Сутність переговорів горизонтального та вертикального типу.

Посередництво – метод подолання й вирішення соціальних конфліктів. Основні принципи переговорів. Раціоналізація режиму і умов праці. Аутотренінг: поняття і методика виконання. Профілактика стомлюваності. Монотонність і сатурація в процесі праці. Специфіка управління жіночим колективом. Конфліктність, пов'язана з матеріальною відповідальністю.

Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни «Менеджмент конфліктних ситуацій на підприємстві»

Таблиця 4. Тематичний план навчальної дисципліни «Менеджмент конфліктних ситуацій на підприємстві»

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<i>Модуль 1. Теорія та практика менеджменту конфліктних ситуацій на підприємстві</i>					
<p>Тема 1. (Лекція 1) Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни</p> <p>1. Актуальність, предмет та об'єкт конфліктології як науки.</p> <p>2. Роль, мета та завдання конфліктології як навчальної дисципліни.</p> <p>3. Методи досліджень конфліктології.</p>	2	<p><i>Практичне заняття №1</i></p> <p>Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни</p> <p><i>Питання для обговорення</i></p> <p>1. Актуальність, предмет та об'єкт конфліктології як науки.</p> <p>2. Роль, мета та завдання конфліктології як навчальної дисципліни.</p> <p>3. Методи досліджень конфліктології.</p> <p>4. Функції конфліктології в суспільстві.</p>		<p>1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення</p> <p>2. Виконати практичні завдання (кейс-стадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle)</p> <p>URL: http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3202</p>	9

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
4. Функції конфліктології в суспільстві. 5. Конфлікти в історії суспільної думки.		5. Конфлікти в історії суспільної думки.		3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою. 4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою	
Тема 2. (Лекція 2) Природа конфлікту на підприємстві 1. Основні поняття та категорії конфліктології. 2. Типи та види конфліктів. 3. Причини конфліктів. 4. Поведінка людей у конфлікті. 5. Позитивні та негативні наслідки конфлікту.		<i>Практичне заняття №2</i> Природа конфлікту на підприємстві <i>Питання для обговорення</i> 1. Основні поняття та категорії конфліктології. 2. Типи та види конфліктів. 3. Причини конфліктів. 4. Поведінка людей у конфлікті. 5. Позитивні та негативні наслідки конфлікту.	2	1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення 2. Виконати практичні завдання (кейс-стадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) URL: http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=32023 . Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані	9

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
				викладачем за темою. 4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою	
<p>Тема 3. (Лекція 3) Характеристика основних етапів конфліктної взаємодії</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Теорія механізмів виникнення конфліктів. 2. Формули конфліктів і типи конфліктогенів. 3. Сутність теорії трансактного аналізу. 4. Технології управління конфліктом. 	2	<p><i>Практичне заняття № 3</i> Характеристика основних етапів конфліктної взаємодії</p> <p><i>Питання для обговорення</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Теорія механізмів виникнення конфліктів. 2. Формули конфліктів і типи конфліктогенів. 3. Сутність теорії трансактного аналізу. 4. Технології управління конфліктом. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення 2. Виконати практичні завдання (кейс-стадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) <p>URL: http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3202</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою. 4. У дистанційному курсі 	10

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>Тема 4. (Лекція 4) Структура і соціальна обумовленість внутрішньоособистісних конфліктів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття та особливості внутрішньоособистісних конфліктів. 2. Концепції внутрішньоособистісного конфлікту. 3. Причини, форми прояву та симптоми внутрішньоособистісних конфліктів. 4. Способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів. 5. Сутність, фактори та 		<p><i>Практичне заняття № 4</i> Структура і соціальна обумовленість внутрішньоособистісних конфліктів</p> <p><i>Питання для обговорення</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття та особливості внутрішньоособистісних конфліктів. 2. Концепції внутрішньоособистісного конфлікту. 3. Причини, форми прояву та симптоми внутрішньоособистісних конфліктів. 4. Способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів. 5. Сутність, фактори та 	2	<p>пройти тестування за темою</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення 2. Виконати практичні завдання (кейс-стадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) URL: http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3202 3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою. 4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою 	10

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
види стресів.		види стресів.			
Модуль 2. Управління конфліктною ситуацією					
Тема 5. (Лекція 5) Міжособистісні та міжгрупові конфлікти в організації 1. Поняття та відмінні риси міжособистісного конфлікту. 2. Поняття та особливості міжгрупового конфлікту. 3. Об'єктивні та суб'єктивні причини, що призводять до виникнення міжособистісних і міжгрупових конфліктів. 4. Міжособистісні	2	<i>Практичне заняття № 5</i> Міжособистісні та міжгрупові конфлікти в організації <i>Питання для обговорення</i> 1. Поняття та відмінні риси міжособистісного конфлікту. 2. Поняття та особливості міжгрупового конфлікту. 3. Об'єктивні та суб'єктивні причини, що призводять до виникнення міжособистісних і міжгрупових конфліктів. 4. Міжособистісні конфлікти: їх структура, типологія та сфера прояву. 5. Механізм виникнення та		1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення 2. Виконати практичні завдання (кейс-стадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) URL: http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3202 3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою. 4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою	10

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>конфлікти: їх структура, типологія та сфера прояву.</p> <p>5. Механізм виникнення та типологія міжгрупового конфлікту.</p>		<p>типологія міжгрупового конфлікту.</p>			
<p>Тема 6. (Лекція 6) Управління конфліктною ситуацією</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оволодіння конфліктною ситуацією. 2. Стратегії і технології управління конфліктами. 3. Методи управління конфліктною ситуацією. 4. Міжособові стилі розв'язання конфліктів. 		<p><i>Практичне заняття № 6</i> Управління конфліктною ситуацією</p> <p><i>Питання для обговорення</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оволодіння конфліктною ситуацією. 2. Стратегії і технології управління конфліктами. 3. Методи управління конфліктною ситуацією. 4. Міжособові стилі розв'язання конфліктів. 5. Соціально-психологічний клімат у 	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення 2. Виконати практичні завдання (кейс-стадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) <p>URL: http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3202</p>	10

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
5. Соціально-психологічний клімат у трудовому колективі. 6. Згуртованість членів трудового колективу.		трудовому колективі. 6. Згуртованість членів трудового колективу.		3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою. 4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою	
Тема 7. (Лекція 7) Проведення організаційних змін 1. Природа організаційних змін. 2. Модель процесу успішного управління організаційними змінами. 3. Участь персоналу в організаційних змінах. Подолання опору змінам. 4. Організаційний розвиток підприємства та його значення для		<i>Практичне заняття № 7</i> Проведення організаційних змін <i>Питання для обговорення</i> 1. Природа організаційних змін. 2. Модель процесу успішного управління організаційними змінами. 3. Участь персоналу в організаційних змінах. Подолання опору змінам. 4. Організаційний розвиток підприємства та його значення для успішного проведення організаційних		1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення 2. Виконати практичні завдання (кейс-стадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) URL: http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3202 3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані	10

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>успішного проведення організаційних змін.</p> <p>5. Страйки як надзвичайний засіб вирішення колективних трудових суперечок, їх суть, різновиди та проблеми врегулювання й вирішення.</p> <p>6. Соціальне партнерство: його примірювальна функція в досягненні злагоди в колективному трудовому спорі.</p>		<p>змін.</p> <p>5. Страйки як надзвичайний засіб вирішення колективних трудових суперечок, їх суть, різновиди та проблеми врегулювання й вирішення.</p> <p>6. Соціальне партнерство: його примірювальна функція в досягненні злагоди в колективному трудовому спорі.</p>		<p>викладачем за темою.</p> <p>4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою</p>	

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>Тема 8. (Лекція 8) Проведення переговорів як метод подолання конфліктів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття теорії переговорів. 2. Типи та структура переговорів. 3. Посередництво – метод подолання й вирішення соціальних конфліктів. 4. Вироблення рішень за допомогою проведення переговорів. 		<p><i>Практичне заняття № 9</i> Проведення переговорів як метод подолання конфліктів</p> <p><i>Питання для обговорення</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття теорії переговорів. 2. Типи та структура переговорів. 3. Посередництво – метод подолання й вирішення соціальних конфліктів. 4. Вироблення рішень за допомогою проведення переговорів. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення 2. Виконати практичні завдання (кейс-стадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) URL: http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3202 3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою. 4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою 	10

Таблиця 5. Тематичний план навчальної дисципліни «Менеджмент конфліктних ситуацій на підприємстві» для студентів заочної форми навчання

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<i>Модуль 1. Теорія та практика менеджменту конфліктних ситуацій на підприємстві</i>					
<p>Тема 1. (Лекція 1) Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни</p> <p>1. Актуальність, предмет та об'єкт конфліктології як науки.</p> <p>2. Роль, мета та завдання конфліктології як навчальної дисципліни.</p> <p>3. Методи досліджень конфліктології.</p> <p>4. Функції конфліктології в</p>	2	<p><i>Практичне заняття №1</i></p> <p>Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни</p> <p><i>Питання для обговорення</i></p> <p>1. Актуальність, предмет та об'єкт конфліктології як науки.</p> <p>2. Роль, мета та завдання конфліктології як навчальної дисципліни.</p> <p>3. Методи досліджень конфліктології.</p> <p>4. Функції конфліктології в суспільстві.</p> <p>5. Конфлікти в історії суспільної думки.</p>	2	<p>1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення</p> <p>2. Виконати практичні завдання (кейс-стадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle)</p> <p>URL: http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3202</p> <p>3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані</p>	6

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>суспільстві. 5. Конфлікти в історії суспільної думки.</p>				<p>викладачем за темою. 4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою</p>	
<p>Тема 2. (Лекція 2) Природа конфлікту на підприємстві 1. Основні поняття та категорії конфліктології. 2. Типи та види конфліктів. 3. Причини конфліктів. 4. Поведінка людей у конфлікті. 5. Позитивні та негативні наслідки конфлікту.</p>	2	<p><i>Практичне заняття №2</i> Природа конфлікту на підприємстві <i>Питання для обговорення</i> 1. Основні поняття та категорії конфліктології. 2. Типи та види конфліктів. 3. Причини конфліктів. 4. Поведінка людей у конфлікті. 5. Позитивні та негативні наслідки конфлікту.</p>	2	<p>1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення 2. Виконати практичні завдання (кейс-стадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) URL: http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=32023. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою. 4. У дистанційному курсі</p>	7

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
				пройти тестування за темою	
Тема 3. (Лекція 3) Характеристика основних етапів конфліктної взаємодії 1. Теорія механізмів виникнення конфліктів. 2. Формули конфліктів і типи конфліктогенів. 3. Сутність теорії трансактного аналізу. 4. Технології управління конфліктом.	2	<i>Практичне заняття № 3</i> Характеристика основних етапів конфліктної взаємодії <i>Питання для обговорення</i> 1. Теорія механізмів виникнення конфліктів. 2. Формули конфліктів і типи конфліктогенів. 3. Сутність теорії трансактного аналізу. 4. Технології управління конфліктом.	2	1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення 2. Виконати практичні завдання (кейс-стадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) URL: http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3202 3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою. 4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою	7
Тема 4. (Лекція 4)	2	<i>Практичне заняття № 4</i>	2	1. Опрацювати матеріал лекції	7

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>Структура і соціальна обумовленість внутрішньоособистісних конфліктів</p> <p>1. Поняття та особливості внутрішньоособистісних конфліктів.</p> <p>2. Концепції внутрішньоособистісного конфлікту.</p> <p>3. Причини, форми прояву та симптоми внутрішньоособистісних конфліктів.</p> <p>4. Способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів.</p> <p>5. Сутність, фактори та види стресів.</p>		<p>Структура і соціальна обумовленість внутрішньоособистісних конфліктів</p> <p><i>Питання для обговорення</i></p> <p>1. Поняття та особливості внутрішньоособистісних конфліктів.</p> <p>2. Концепції внутрішньоособистісного конфлікту.</p> <p>3. Причини, форми прояву та симптоми внутрішньоособистісних конфліктів.</p> <p>4. Способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів.</p> <p>5. Сутність, фактори та види стресів.</p>		<p>та питання винесені на самостійне вивчення</p> <p>2. Виконати практичні завдання (кейс-стадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle)</p> <p>URL: http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3202</p> <p>3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою.</p> <p>4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою</p>	
<p>Модуль 2. Управління конфліктною ситуацією</p>					

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>Тема 5. (Лекція 5) Міжособистісні та міжгрупові конфлікти в організації</p> <p>1. Поняття та відмінні риси міжособистісного конфлікту.</p> <p>2. Поняття та особливості міжгрупового конфлікту.</p> <p>3. Об'єктивні та суб'єктивні причини, що призводять до виникнення міжособистісних і міжгрупових конфліктів.</p> <p>4. Міжособистісні конфлікти: їх структура, типологія та сфера</p>	2	<p><i>Практичне заняття № 5</i></p> <p>Міжособистісні та міжгрупові конфлікти в організації</p> <p><i>Питання для обговорення</i></p> <p>1. Поняття та відмінні риси міжособистісного конфлікту.</p> <p>2. Поняття та особливості міжгрупового конфлікту.</p> <p>3. Об'єктивні та суб'єктивні причини, що призводять до виникнення міжособистісних і міжгрупових конфліктів.</p> <p>4. Міжособистісні конфлікти: їх структура, типологія та сфера прояву.</p> <p>5. Механізм виникнення та типологія міжгрупового конфлікту.</p>	2	<p>1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення</p> <p>2. Виконати практичні завдання (кейс-стадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle)</p> <p>URL: http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3202</p> <p>3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою.</p> <p>4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою</p>	6

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>прояву. 5. Механізм виникнення та типологія міжгрупового конфлікту.</p>					
<p>Тема 6. (Лекція 6) Управління конфліктною ситуацією 1. Оволодіння конфліктною ситуацією. 2. Стратегії і технології управління конфліктами. 3. Методи управління конфліктною ситуацією. 4. Міжособові стилі розв'язання конфліктів. 5. Соціально-психологічний клімат у</p>	2	<p><i>Практичне заняття № 6</i> Управління конфліктною ситуацією <i>Питання для обговорення</i> 1. Оволодіння конфліктною ситуацією. 2. Стратегії і технології управління конфліктами. 3. Методи управління конфліктною ситуацією. 4. Міжособові стилі розв'язання конфліктів. 5. Соціально-психологічний клімат у трудовому колективі. 6. Згуртованість членів</p>	4	<p>1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення 2. Виконати практичні завдання (кейс-стадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) URL: http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3202 3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані</p>	7

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>трудового колективі. 6. Згуртованість членів трудового колективу.</p>		<p>трудового колективу.</p>		<p>викладачем за темою. 4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою</p>	
<p>Тема 7. (Лекція 7) Проведення організаційних змін 1. Природа організаційних змін. 2. Модель процесу успішного управління організаційними змінами. 3. Участь персоналу в організаційних змінах. Подолання опору змінам. 4. Організаційний розвиток підприємства та його значення для успішного проведення організаційних змін.</p>	2	<p><i>Практичне заняття № 7</i> Проведення організаційних змін <i>Питання для обговорення</i> 1. Природа організаційних змін. 2. Модель процесу успішного управління організаційними змінами. 3. Участь персоналу в організаційних змінах. Подолання опору змінам. 4. Організаційний розвиток підприємства та його значення для успішного проведення організаційних змін. 5. Страйки як</p>	4	<p>1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення 2. Виконати практичні завдання (кейс-стадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) URL: http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3202 3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою. 4. У дистанційному курсі</p>	7

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>5. Страйки як надзвичайний засіб вирішення колективних трудових суперечок, їх суть, різновиди та проблеми врегулювання й вирішення.</p> <p>6. Соціальне партнерство: його примірювальна функція в досягненні злагоди в колективному трудовому спорі.</p>		<p>надзвичайний засіб вирішення колективних трудових суперечок, їх суть, різновиди та проблеми врегулювання й вирішення.</p> <p>6. Соціальне партнерство: його примірювальна функція в досягненні злагоди в колективному трудовому спорі.</p>		<p>пройти тестування за темою</p>	

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>Тема 8. (Лекція 8) Проведення переговорів як метод подолання конфліктів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття теорії переговорів. 2. Типи та структура переговорів. 3. Посередництво – метод подолання й вирішення соціальних конфліктів. 4. Вироблення рішень за допомогою проведення переговорів. 	2	<p><i>Практичне заняття № 9</i> Проведення переговорів як метод подолання конфліктів</p> <p><i>Питання для обговорення</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття теорії переговорів. 2. Типи та структура переговорів. 3. Посередництво – метод подолання й вирішення соціальних конфліктів. 4. Вироблення рішень за допомогою проведення переговорів. 	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення 2. Виконати практичні завдання (кейс-стадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) URL: http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3202 3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою. 4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою 	7

Розділ 5. Оцінювання результатів навчання

Поточна успішність студентів за виконання навчальних видів робіт на навчальних заняттях і за виконання завдань самостійної роботи оцінюються за допомогою національної шкали оцінок. Самостійна робота студентів є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом навчальної дисципліни.

Оцінювання знань студентів при виконанні поточних модульних робіт (поточний модульний контроль) здійснюється за 100-бальною шкалою. Так як робочим навчальним планом при вивченні матеріалу навчальної дисципліни «Менеджмент конфліктних ситуацій на підприємстві» передбачено виконання двох поточних модульних робіт, то загальна оцінка за поточний модульний контроль визначається як середньоарифметична за формулою:

$$(M1+M2)/2, (1)$$

де M1, M2 – оцінки у балах, одержані студентом за виконання поточної модульної роботи 1 та поточної модульної роботи 2, відповідно.

З метою мотивації студентів до активного та якісного виконання усіх видів навчальної роботи протягом семестру до загальної підсумкової оцінки додаються бали – коефіцієнт мотивації (10 % від загальної підсумкової оцінки). Мотивація студентів застосовується за умови виконання ними всіх видів навчальної роботи, які передбачені робочим навчальним планом підготовки студентів і програмою з навчальної дисципліни «Менеджмент конфліктних ситуацій на підприємстві» незалежно від результатів виконання. Застосування та конкретне значення коефіцієнту мотивації пізнавальної діяльності студентів визначається науково-педагогічним працівником кафедри враховуючи активність студента при вивченні навчальної дисципліни (відвідування навчальних занять, виконання видів навчальної діяльності, виконання поточних модульних робіт, участь у науково-дослідній роботі тощо). Загальна підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни не може перевищувати 100 балів.

Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни наведено в табл. 6. Шкала оцінювання знань студентів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни «Менеджмент конфліктних ситуацій на підприємстві» наведена в табл. 7. Оцінювання знань студентів з дисципліни «Менеджмент конфліктних ситуацій на підприємстві» здійснюється на основі результатів

поточного модульного контролю і підсумкового контролю знань (залік).

Таблиця 6. Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-4): захист домашнього завдання (5 балів); обговорення матеріалу занять (5 балів); виконання навчальних завдань (10 бали); завдання самостійної роботи (10 балів); тестування (5 бали); поточна модульна робота (15 балів)	50
Модуль 2 (теми 5-8): захист домашнього завдання (5 балів); обговорення матеріалу занять (5 балів); виконання навчальних завдань (10 бали); завдання самостійної роботи (10 балів); тестування (5 бали); поточна модульна робота (15 балів)	50
Разом	100

Таблиця 7. Шкала оцінювання знань студентів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни «Менеджмент конфліктних ситуацій на підприємстві»

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	Добре
74-81	C	
64-73	D	
60-63	E	Задовільно
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Таблиця 8. Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент конфліктних

ситуацій на підприємстві»

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	1. Участь в предметних олімпіадах: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	10
	2. Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	10
2. Науково-дослідна	1. Участь у наукових гуртках	10
	2. Участь в наукових студентських конференціях: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	20

За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 30 балів. Додаткові бали додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

Розділ 6. Інформаційні джерела

Основні

1. Біляк Ю. В. Сучасні концепції дослідження конфліктів інтересів. Економіка та держава. 2020. № 9. С. 80–85.

2. Давыдова Н. Как разрешить конфликт с клиентом без ущерба для репутации : памятка для руководителя в виде последовательных действий по разрешению сложных ситуаций с клиентами. Наука продаж: от технологии к искусству. 2020. № 2. С. 20–21 .

3. Калабуха Л. Критика, претензія, вибачення. Як попередити конфлікти з гостями та клієнтами: експреспоради щодо правильної реакції на критику. Академія гостинності. 2021. № 2/3. С. 50–54.

4. Козак К. Б., Дроздова В. А., Дроздова Є. А. Подолання конфліктних ситуацій при адмініструванні транспортних перевезень у логістичних системах. Економіка харчової промисловості. 2020. № 4. С. 26–34 .

5. Козак К. Б., Корсікова Н. М., Древова В. В. Типологія конфліктних особистостей та алгоритм взаємодії з ними в робочому процесі. Економіка харчової промисловості. 2020. № 1. С. 45–54 .

6. Крутова А. С., Сердюков К. Г. Корпоративні конфлікти в господарських товариствах: причини виникнення, типологія прояву та способи вирішення. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія "Економічні науки". 2018. № 1. С. 142–150 .

7. Регнет Эрика. Руководитель как конфликт-менеджер. Организационные конфликты: формы, функции и способы преодоления : пер. с нем. 2-е изд., испр., перераб. Х. : Гуманитарный Центр, 2014. С. 175–187.

8. Рибалко-Рак Л. А., Кононенко О.С., Головіна К.Р. Вплив конфліктів на процес управління кар'єрою персоналу в організації. Соціально-компетентне управління корпораціями в умовах поведінкової економіки: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (18 лютого 2021 р.) / відп. ред. О.М. Павлова, К. В. Павлов, Л. В. Шостак, А. М. Лялюк. Луцьк, 2021. С. 95-96.

9. Рибалко-Рак Л.А., Кужель Н.Л., Дмитренко В.В. Кадровий потенціал підприємства: необхідність розвитку та актуалізація впровадження. Управління розвитком соціально-економічних систем: Матеріали VII Міжнародної науковопрактичної конференції (м. Харків, 20-21 квітня 2023 року). Харків: ДБТУ, 2023. С. 532-534.

10. Рибалко-Рак Л.А., Мельник Ж.Г., Черемило В.В. Організаційна культура як зв'язуючий елемент внутрішнього середовища підприємства: матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Управління та адміністрування: конкурентні виклики сучасності»/ За загальною редакцією д.е.н., проф. Аванесова Н.Е., к.е.н. Криворучко Г.В. Харків: ХНУБА, 2020. С. 120-122.

11. Слюсарев І. О. Механізми управління конфліктами в системі місцевого самоврядування в умовах цифровізації суспільства. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. 2021. № 2. С. 91–95 .

12. Хімчак А. Б., Померанський І. В. Діалог як інструмент попередження конфліктів. Бюлетень Національної служби посередництва і примирення. 2018. № 1. С. 35–50.

13. Хімчак А. Б., Померанський І. В. Конфлікти та стратегії їх подолання. Бюлетень Національної служби посередництва і примирення. 2019. № 1. С. 32–42.

Додаткові

1. Башук Т.О., Хижняк М.О. Управління різними типами конфліктів у креативному колективі. Маркетинг і менеджмент інновацій, 2012, № 3. С. 111–119.

2. Безшура А.Ю., Кирилюк Л.Л. Проблематика конфліктів у системі інноваційного менеджменту підприємств. Інноваційна економіка, 2013, № 4. С. 81–84.

3. Біловодська О. А., Кириченко Т.В. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. Електронне наукове фахове видання «Економіка та суспільство». 2017. № 10. С. 177-182. URL:<http://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/63840>

4. Ващенко І. В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ: монографія. Харків: ОВС, 2002. 256 с.

5. Винограденко М. Конфлікти в організації: теоретичні аспекти проблеми. Науковий пошук студента. Збірник студентських наукових праць. 2017. С. 183-186.

6. Вовк І., Вовк Ю. Управління інноваційними конфліктами при впровадженні ресурсощадних заходів на машинобудівних підприємствах. Соціально-економічні проблеми і держава. 2010. Випуск 1 (3). С. 39–50.

7. Гарматюк О. Механізми попередження і розв'язання конфліктів в антикризовому управлінні. Соціально-економічні проблеми і держава. 2010. Вип. 1 (3) С. 50–55

8. Горбачов А. С., Слободянюк А. В. Причини конфліктів у колективі. Вісник Вінницького національного технічного університету. 2019.

9. Гришина Н. В. Психологія конфлікту. К.: Либідь, 2010. 258 с.

10. Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Конфліктологія: навч. посіб. К.: КНЕУ, 2011. 315 с.

11. Казаков В. Соціальний конфлікт: проблема визначення. Соціологія: теорія, методи, маркетинг. 2014. № 3. С. 156–166.

12. Коваленко Д. В., Шалімова І. М., Керницький О. М. Конфліктологія : навч. посіб. для вузів; Укр. інж.-пед. акад. Харків : Точка, 2012. 221 с.
13. Кравченко О. П. Погляд конфліктолога на онтосинтез конфлікту. Соціологічні дослідження. 2014. №49. С. 103–112.
14. Краснова Н. П. Види конфліктів у діловому спілкуванні. Науковий вісник Ужгородського університету. 2013. Вип. 26. С. 108–111.
15. Краснова Н.П. Причини конфліктів у діловому спілкуванні Соціальна педагогіка: теорія та практика. 2013. № 1. С. 18–26.
16. Куковський А.Г., Познаховський В.А., Кизима В.П. Причини розвитку та розв'язання міжособистісних конфліктів. Вісник Національного університету водного господарства та природокористування. Серія «Економіка». 2014. Вип. 1(65). С. 222–231. URL : <http://ep3.nuwm.edu.ua/1530/1/Ve6524.pdf>.
17. Максимець Ю.В., Дадак В.М. Шляхи подолання конфліктних ситуацій на підприємстві. Науковий вісник НЛТУ України. 2013. Вип. 23.10. С. 372–376. URL : http://nltu.edu.ua/nv/Archive/2013/23_10/372_Мак.pdf.
18. Мороз О.В., Лазарчук О.В. Вплив фактора корпоративного конфлікту на розвиток сільськогосподарських підприємств та місцевих громад. Збірник наукових праць ВНАУ Серія: Економічні науки № 3 (69), 2012. С. 130–135.
19. Мостенська Т.Л. Основні причини виникнення конфліктів в організаціях та шляхи їх подолання. Теоретичні та прикладні питання економіки. 2010. № 21. С. 188–189. URL : http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8819/1/Zb21_25.pdf. (дата звернення: 22.01.2021).
20. Мостенська Т. Л. Основні причини виникнення конфліктів в організаціях та шляхи к подолання. Теоретичні та прикладні питання економіки. 2010. № 21. С. 188-189. [URL:http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8819/1/Zb21_25.pdf](http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8819/1/Zb21_25.pdf).
21. Нагайцева І. Д. Конфлікт як фактор розвитку персоналу в організації. Теоретичні і прикладні проблеми психології. 2015. № 1. С. 286-293.
22. Назаров Н.К. Конфлікти на підприємстві: визначення, причини, типи. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. 2014. Вип. 5(2). С. 198–201. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvkhdu_en_2014_5%282%29__54.

23. Новікова Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики. Галицький економічний вісник. 2013. № 2. С. 79-83. URL: <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/123456789/3054>.

24. Орлов В.Ф., Отич О.М., Фурса О.О. Психологія конфлікту : навчально-методичний посібник. Київ : ДЕТУТ. 2008. 422 с.

25. Поліщук Л. М., Хитра О. В. Особливості трудової поведінки працівників в умовах конфлікту. 2017. URL: http://elar.khnu.km.ua/jspui/bitstream/123456789/6401/1/%D0%A5%D0%B8%D1%82%D1%80%D0%B0_%D0%9E%D0%92_%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F.doc.

26. Сергієнко Т.І. Конфлікти в колективі і роль керівника у їх вирішенні. Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії. 2012. Вип. 48. С. 236–242. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpvgvzdia_2012_48_27.

27. Сокол М. Колективний трудовий спір та конфлікт: відмінності понять. Історико-правовий часопис. URL: <http://stationline.org.ua/histori/113/21129-kolektivnij-trudovij-spir-ta-konflikt-vidminnosti-ponyat.html>.

28. Сочинська-Сибірцева І.М. Креативні технології управління конфліктними ситуаціями на вітчизняних підприємствах. Бізнес Інформ. 2012. № 10. С. 271–275.

29. Хмурова В. В., Новак О. С. Управління конфліктами на підприємствах сфери послуг. Вісник Київського інституту бізнесу та технологій. 2014. Вип. 1. С. 106–113.

30. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів. навч. посіб. Київ: Кондор, 2004. 172 с.

31. Чумиков А. Н. Керування конфліктами: навч. посіб. Київ: МАУП, 2003. 97 с.

Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.

2. Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів – відсутнє.

3. Дистанційний курс «Менеджмент конфліктних ситуацій на

підприємстві», який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Центру дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).