

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ

для здобувачів вищої освіти 2 курсу денної форми здобуття освіти (2023-2024 р.н.)

освітньої програми «Менеджмент»

(назва освітньої програми)

спеціальності «073 Менеджмент»

(шифр, назва спеціальності)

галузі знань «07 Управління та адміністрування»

(шифр, назва галузі знань)

першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

(назва рівня вищої освіти)

ВИКЛАДАЧ



ГЛЄБОВА

Наталія

Володимирівна

vezjf@nuph.edu.ua

- 1. Назва закладу вищої освіти та підрозділу:** Національний фармацевтичний університет, кафедра управління та забезпечення якості у фармації.
- 2. Адреса кафедри:** Україна, м. Харків, 61140, вул. О. Невського, 18, Тел.: (+38057) 771-81-47.
- 3. Веб-сайт кафедри:** <http://quality.nuph.edu.ua>
- 4. Інформація про викладача:**

Глєбова Наталія Володимирівна

Кандидат економічних наук, доцент, доцент закладу вищої освіти каф. управління та забезпечення якості у фармації Національного фармацевтичного університету. Досвід наукової діяльності – понад 20 років, досвід науково-педагогічної діяльності – 22 роки. Читає курси: «Офісний менеджмент», «Зовнішньоекономічна діяльність підприємства», «Основи теорії організації», «Самоменеджмент», «Страховий менеджмент», «Управлінська інформація і комунікації». Наукові інтереси: Менеджмент організацій, управління комунікаційними процесами на підприємстві, управління банківськими та фінансово-кредитними установами (обліково-аналітичний аспект).

5. Консультації: відбуваються згідно з розкладом он-лайн, який розміщено на сайті кафедри управління та забезпечення якості у фармації за посиланням <https://quality.nuph.edu.ua/>.

6. Анотація освітньої компоненти: «Конфлікт-менеджмент» є вибірковою освітньою компонентою для першого (бакалаврського) рівня зі спеціальності 073 Менеджмент, освітня програма «Менеджмент». Предметом вивчення є закономірності стосунків та поведінки людей у конфліктних ситуаціях, причини виникнення конфліктів, технології та методи їх подолання.

7. Мета викладання освітньої компоненти: Метою викладання є опанування базовими знаннями з актуальних проблем управління конфліктами та побудови продуктивних людських взаємовідносин, набуття професійного вміння вирішувати конфлікти у діловій і професійній сферах, міжнародних відносинах, приватному житті. Ці уміння сприятимуть порозумінню та конструктивному вирішенню проблем у різних сферах суспільного життя; допоможуть самоудосконалюватися кожному і сформувати у свого найближчого оточення позитивне мислення, орієнтоване не на конфронтацію і боротьбу, а на порозуміння, взаємодопомогу, співробітництво та конструктивне вирішення проблем.

8. Компетентності відповідно до освітньої програми:

Soft- skills / Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

Hard-skills / Фахові (спеціальні) компетентності (СК):

СК 6. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.

СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

9. Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

ПРН 15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

10. Статус освітньої компоненти: Вибіркова.

11. Пререквізити освітньої компоненти: «Менеджмент», «Управлінська риторика», «Етика бізнесу та організаційна поведінка», «Соціально-психологічні основи менеджменту».

12. Обсяг освітньої компоненти: 4 кредити ЄКТС 120 годин: 52 години аудиторних занять, з них – 32 години лекцій, 20 годин – практичних занять, 68 годин самостійної роботи.

13. Організація навчання:

Формат викладання освітньої компоненти: онлайн-формат.

Зміст освітньої компоненти:

Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні основи управління конфліктами

Тема 1. Розвиток конфліктології як науки

Управління конфліктами як наука. Об'єкт конфліктології. Теоретичний фундамент науки. Предмет конфліктології. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний). Специфіка науки та методи дослідження конфліктології. Еволюція конфліктологічних поглядів. Особливості розвитку конфліктології в історичному аспекті. Становлення конфліктології як сучасної науки і практики.

Тема 2. Сутність конфлікту та його структура

Конфлікт як складне соціальне явище. Конфліктні ситуації та їх види. Інцидент. Суб'єкти і об'єкти конфлікту. Ознаки і предмет конфлікту. Загальна формула конфлікту. Структурна модель конфлікту. Образ конфліктної ситуації. Позиції конфліктуючих сторін та їх роль в аналізі конфлікту. Необхідні і достатні умови виникнення конфлікту. Функції конфліктів. Функціональні та дисфункціональні конфлікти.

Тема 3. Види конфліктів та причини їх виникнення

Класифікація конфліктів. Внутрішньоособистісні конфлікти та їх особливості. Міжособистісні конфлікти та їх властивості. Конфлікти групові та між особистістю і групою. Відкриті і закриті конфлікти. Вертикальні і горизонтальні конфлікти. Об'єктні і безоб'єктні конфлікти. Конфлікти когнітивні і конфлікти інтересів. Закриті і відкриті конфлікти. Межі конфліктів (просторові, часові, суб'єктні). Загальні та часткові причини конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів.

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення

Динаміка конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Модель процесу конфлікту за його динамікою. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання. Теорії механізмів виникнення конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація. Трансактний аналіз конфліктів. Трансактні категорії. Алгоритм трансактного аналізу.

Тема 5. Процес управління конфліктами

Поняття "управління конфліктом". Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами. Процес діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту. Зміст процесу управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання). Технології регулювання конфліктів (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Модель прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктами. Алгоритм управління конфліктом.

Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти управління конфліктами

Тема 6. Методи та форми управління конфліктами

Передумови і принципи управління конфліктами. Структурні методи управління конфліктами. Міжособистісні методи (стили) вирішення конфліктів (поступка, компроміс, консенсус, ухиляння, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості в конфлікті Томаса-Кілменна. Внутрішньоособистісні методи управління конфліктами. Персональні методи управління конфліктами. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. Етапи переговорного процесу. Моделі поведінки особистості в процесі переговорів.

Тема 7. Профілактика конфліктів в організації

Профілактика конфліктів і її напрями. Залучення керівників середньої ланки до управління і прийняття стратегічних рішень. Зміни в організаційних структурах управління. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом. Кадрова робота. Управління компетенцією працівників. Етапи життєвого циклу компетенції. Управління компетенцією на рівні організації. Управління компетенцією на рівні особистості. Управління поведінкою особистості для запобігання конфлікту. Процес узгодження очікувань в організації.

Тема 8. Психологія особистості в конфлікті

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

Тема 9. Групові особливості виникнення конфліктів 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 10. Соціологія конфлікту

Конфлікти в суспільстві. Соціальні конфлікти та їх види. Війна як найбільш гострий соціальний конфлікт. Основні шляхи розв'язання соціальних конфліктів. Економічні конфлікти. Політичні конфлікти. Конфлікти духовної сфери. Конфлікти в організації. Причини і методи розв'язання організаційних конфліктів. Методика оцінки конфліктності організації на основі визначення інтегрального показника соціальної напруженості. Конфлікти в сім'ї. Особливості і передумови сімейних конфліктів. Класифікація сімейних конфліктів. Характеристика кризових періодів подружнього життя та їх вплив на сімейні конфлікти. Підходи щодо запобігання і розв'язання сімейних конфліктів. Конфлікти у сфері управління. Специфіка форм проявлення управлінських конфліктів (неузгодженість, напруженість, конфронтація). Передумови конфліктного процесу в управлінні виробництвом. Типи конфліктів у сфері управління. Засоби запобігання і розв'язання конфліктів у сфері управління (оптимізація управлінської структури і наукової організації праці; дотримання принципів гласності, демократизму, соціальної справедливості; правильний підбір і розстановка кадрів).

Семестровий залік**14. Види та форми контролю:****Види та форми контролю:**

Контроль знань на кожному занятті: усне опитування, складання тестових завдань, вирішення ситуаційних (розрахункових) задач тощо.

Контроль змістового модулю: складання тестових завдань, вирішення ситуаційних (розрахункових) задач тощо.

Форма семестрового контролю: семестровий залік.

Умови допуску до контролю змістового модулю: для допуску до контролю змістового модулю 1 необхідна наявність мінімальної кількості балів за темами 1-10.

Умови допуску до семестрового контролю: поточний рейтинг більше 60 балів, відсутність невідпрацьованих пропусків практичних занять, виконання всіх вимог, які передбачені робочою програмою освітньої компоненти.

15. Система оцінювання з освітньої компоненти:

оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою: поточний контроль – 4-6 балів за практичними заняттями (за тему), змістовий модуль 1,2 – 10-20 бали.

Результати семестрового контролю у формі семестрової оцінки оцінюються за шкалою ECTS, 100-бальною та недиференційованою шкалою («зараховано», «не зараховано»).

Бали з освітньої компоненти нараховуються за таким співвідношенням:

Види оцінювання	Максимальна кількість балів
Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні основи управління конфліктами оцінювання тем (1-5): робота на заняттях (усне опитування, виступи (наукові доповіді, презентації), активна участь у дискусіях, складання тестових завдань, вирішення ситуаційних (розрахункових) задач, вирішення кейсів); - контроль змістового модуля 1 (складання тестових завдань, вирішення ситуаційних задач)	50 (50%)
Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти управління конфліктами оцінювання тем (6-10): робота на заняттях (усне опитування, виступи (наукові доповіді, презентації), активна участь у дискусіях, складання тестових завдань, вирішення ситуаційних задач, вирішення кейсів); - контроль змістового модуля 2 (складання тестових завдань, вирішення ситуаційних задач)	50 (50%)

Самостійна робота здобувачів вищої освіти оцінюється під час поточного контролю та під час контролю змістового модуля.

16. Політики освітньої компоненти:

Політика освітньої компоненти («правила гри») визначається вимогами кафедри до здобувача вищої освіти при вивченні освітньої компоненти щодо академічної доброчесності, щодо відвідування занять, щодо дедлайнів, відпрацювання, підвищення рейтингу, ліквідації академічної заборгованості, щодо оскарження оцінки з освітньої компоненти (апеляцій) тощо. Так, політика щодо академічної доброчесності ґрунтується на засадах академічної доброчесності, наведених в ПОЛ «Про заходи щодо запобігання випадків академічного плагіату у НФаУ» (<https://nuph.edu.ua/akademichna-dobrochesnist/>). Списування при оцінюванні успішності здобувача вищої освіти під час контрольних заходів на практичних (семінарських, лабораторних) заняттях, контролю змістових модулів та семестрового екзамену заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача освіти є підставою для її незарахування викладачем.

Політика щодо відвідування занять. Здобувач вищої освіти зобов'язаний відвідувати навчальні заняття (ПОЛ «Про організацію освітнього процесу НФаУ» (<https://nuph.edu.ua/polozhennya-shhodo-organizacii-osvitnogo-procesu-u-nfau/>)) згідно з розкладом (<https://nuph.edu.ua/rozklad-zanyat/>), дотримуватися етичних норм поведінки.

Політика щодо дедлайнів, відпрацювання, підвищення рейтингу, ліквідації академічної заборгованості. Відпрацювання пропущених занять здобувачем вищої освіти здійснюється відповідно до ПОЛ «Положення про відпрацювання студентами пропущених навчальних занять та порядок ліквідації академічної різниці в навчальних планах у НФаУ» (https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2018/09/pola2.2-10-182_polozhennja-pro-vidpracjuvannja-propushhenih-zanjat-ta-porjadok-likvidacii-akademichnoiriznici-1.pdf) згідно з встановленим на кафедрі графіком відпрацювань пропущених занять. Підвищення рейтингу та ліквідація академічної заборгованості з освітньої компоненти здійснюється здобувачами освіти відповідно до порядку, наведеного в ПОЛ «Про порядок оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у НФаУ» (https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/pol-a2.2.-32-031_polozhennja-pro-porjadok-ocinjvannja-rezultativ-navchannja-zvo-u-nfau-red.05-2022.pdf). Здобувачі вищої освіти зобов'язані дотримуватися усіх строків, визначених кафедрою для виконання видів письмових робіт з освітньої компоненти. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку – до 20% від максимальної кількості балів за даний вид роботи.

Політика щодо оскарження оцінки з освітньої компоненти (апеляцій). Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження (апеляцію) оцінки з освітньої компоненти, отриманої під час контрольних заходів. Апеляція здійснюється відповідно до ПОЛ «Положення про оскарження результатів семестрового контролю знань здобувачів вищої освіти у НФаУ» (https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2016/12/pola2.2-38-050_polozhennja-pro-oskarzhennja-rezultativ-pidsumkovogo-kontrolju-znan-zdobuvachami-vishhoiosviti-u-nfau-red.01-2021.pdf).

Політика щодо визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти здобувачами вищої освіти. Визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти здобувачами вищої освіти здійснюється відповідно до ПОЛ «Про порядок визнання

результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти здобувачами вищої освіти у НФаУ» (https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/pol-a2.3-32-208_polozhennja-proporjadok-viznannja-rezultativ-navchannja-otrimanih-shljahom-neformalnoi-ta-informalnoi-osviti-red.02-2022.pdf). Для оцінювання результатів неформального та/або інформального навчання здобувача вищої освіти атестаційна комісія визначає обсяг і методи демонстрації та вимірювання цих результатів навчання з урахуванням їх змісту та можливої специфіки. Методи демонстрації та вимірювання результатів неформального та/або інформального навчання заявника можуть відрізнятися від методів, які застосовуються для здобувачів освіти в рамках відповідної освітньої програми, водночас вони повинні забезпечувати змістову валідність оцінювання. Атестаційна комісія приймає рішення про визнання результатів неформального та/або інформального навчання здобувача, якщо за підсумками оцінювання підтверджено відповідність цих результатів результатам навчання, передбаченим відповідною освітньою програмою.

17. Інформаційне та навчально-методичне забезпечення освітньої компоненти:

Обов'язкова література	<p>1. Менеджмент [Текст] : підручник для ВЗО / авт.-уклад.: О. М. Гіряк, П. П. Лазановський. - 5-те вид., перероб. і доповн. – Львів : Магнолія 2006, 2014. – 352 с..</p> <p>2. Глебова Н.В. Менеджмент комунікацій: метод. реком. до практичних занять для здобувачів вищої освіти спеціальності «Менеджмент» освітньо-професійної програми «Менеджмент» для всіх форм навчання. – Х.: НФаУ, 2023. – 38 с.</p>
Додаткова література для поглибленого вивчення освітньої компоненти	<p>1. Козирева О. В., Ковальова В. І., Глебова Н. В. Управління персоналом. Навчальний посібник. – Х. : Видавництво Іванченка, 2021. – 126 с.</p> <p>2. Опрацювання підходів конфлікт-менеджменту у фармацевтичних організаціях [Текст] : кваліф. робота / А. І. Брик ; кер. В. В. Малий ; НФаУ, Каф. ФММ. – Харків : [б. и.], 2021. – 59 с.</p> <p>3. Козирева О. В., Світлична К.С., Шуть О.Ю., Коляда Т.А.. Основи прийняття управлінських рішень : навчальний посібник / О.В. Козирева, – Х.: Видавництво Іванченка І.С., 2021. – 186 с.</p> <p>4. Козирева О. В., Глебова Н. В., Ковальова В. І. Навчальний посібник з дисципліни «Офісний менеджмент» : для здобувачів вищої освіти за спеціальністю «Менеджмент». – Х.: Видавництво Іванченка, 2021. – 274 с.</p> <p>5. Машнова Є. М. Конфлікт-менеджмент як технологія управління конфліктами : автореф. дип. роботи на здобуття освітнього ступеня «магістр»: спец. 281 "Публічне управління та адміністрування" /Є. М. Машнова , ЧНУ ім. Петра Могили. - Миколаїв, 2019. – 11 с.</p> <p>6. Глебова Н. В., Дякова А. С. Впровадження інструментів стрес-менеджменту в діяльність підприємства під час війни. Актуальні проблеми якості, менеджменту і економіки у фармації і охороні здоров'я: матер. І міжнарод. наук.-практ. internet-конференції з міжнар. участю, Харків, 19 травня 2023. Харків : НФаУ, 2023. С.143-145.</p> <p>7. Глебова Н.В. Вплив самоменеджменту на здоров'я студента. Збірник наукових робіт щорічної VIII міжнародної науково-практичної дистанційної конференції (19.03.2020 р.). «Менеджмент та маркетинг у складі сучасної економіки, науки, освіти, практики» Х. : НФаУ. 2020. С. 37–40.</p> <p>8. Глебова Н.В., Машкіна О.В. Управління саморозвитком у студентській діяльності. Актуальні проблеми якості, менеджменту і економіки у фармації і охороні здоров'я: матер. І міжнарод. наук.-практ. internet-конференції з міжнар. участю, Харків, 19 травня 2023. Харків : НФаУ, 2023. С.183-184.</p> <p>9. Глебова Н.В., Шаповал В.В. Менеджмент справляння вражень у студентському середовищі. Актуальні проблеми якості, менеджменту</p>

	і економіки у фармації і охороні здоров'я: матер. І міжнарод. наук.-практ. internet-конференції з міжнар. участю, Харків, 19 травня 2023. Харків : НФаУ, 2023. С.244-246.
Актуальні електронні інформаційні ресурси (журнали, сайти тощо) для поглибленого вивчення освітньої компоненти	1. Сайт кафедри управління та забезпечення якості у фармації НФаУ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://quality.nuph.edu.ua/ . 2. Студентська наукова бібліотека. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://lib.nuph.edu.ua/ 3. Офіційний сайт бібліотеки ім. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/
Система дистанційного навчання Moodle	https://pharmel.kharkiv.edu/moodle/course/view.php?id=5150

18. Матеріально-технічне й програмне забезпечення освітньої компоненти: наявність персонального комп'ютера/ноутбука/планшета/смартфона із доступом в Інтернет та встановленою програмою ZOOM, Microsoft Office, віртуальне навчальне середовище Moodle.