НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Інститут заочного та дистанційного навчання

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з навчальної та

виховної роботи

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.Іванова

“\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 р.



# **РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**

(додаток)

# **навчальної дисципліни**

## “Конфлікт-менеджмент”

(за кредитно-модульною системою)

Галузь знань: 1301 “Соціальне забезпечення”

Напрям підготовки: 6.130102 “Соціальна робота”

Курс – 2 Семестр – 3,4

Лекції – 2 (6) Екзамен – 4 семестр

Практичні заняття – 10

Самостійна робота – 20 (124)

Усього (годин/кредитів ECTS) – 162/4,5

Контрольна робота – 4 семестр

Індекс PБ-

**СМЯ НАУ РНП ІЗДН 12.01.08-01-2016**

Робоча навчальна програма дисципліни "Конфлікт-менеджменті" розроблена на основі робочого навчального плану № РБ-12-6.130102/16 підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня "Бакалавр" за напрямом 6.130102 "Соціальна робота", навчальної програми цієї дисципліни, індекс Н8-6.130102/16-3.1.2, затвердженої ректором 12.04.2016 р., робочої навчальної програми цієї дисципліни денної форми навчання, індекс Р8-6.130102/16-3.1.2, затвердженої проректором з навчальної роботи 05.07.2016 р., "Тимчасового Положення про організацію навчального процесу за кредитно-модульною системою (в умовах педагогічного експерименту)" та "Тимчасового Положення про рейтингову систему оцінювання", затверджених наказом ректора від 15.06.2004 №122/од, та наказу ректора від 12.04.2005 №81/од.

Робочу навчальну програму розробив

Старший викладач кафедри

соціальних технологій \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.Новікова

##### Робоча навчальна програма обговорена та схвалена на засіданні кафедри соціальних технологій, протокол № \_\_ від \_\_\_\_\_\_\_жовтня 2016 р.

##### Завідувач кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.Котикова

Робоча навчальна програма обговорена та схвалена на засіданні науково-методично-редакційної ради ІЗДН, протокол №\_\_\_\_ від "\_\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 р.

## Голова НМРР \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

УЗГОДЖЕНО

# Заст. директора ІЗДН

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н. Шаповал

"\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 р.

Рівень документа – 3б

Плановий термін між ревізіями – 1 рік

**Врахований примірник**

“Менеджмент

**ЗМІСТ**

Стор.

|  |  |
| --- | --- |
| **Вступ**……………………………………………………………………………  **1. Зміст навчальної дисципліни** ......................................................................  1.1. Тематичний план навчальної дисципліни .....................................................  1.2. Проектування дидактичного процесу з видів навчальних занять ....................  **2. Завдання на контрольні роботи**………………………………………….…..  2.1. Контрольні роботи………………………………………………………….…  **3. Перелік завдань для підготовки до екзамену**………………………….…..  3.1.1. Перелік питань для підготовки до екзамену……………………………...  **4.** **Навчально-методичні матеріали з дисципліни**………………………..…...  4.1. Список рекомендованих джерел …………………………………….....…..  4.2.Перелік наочних та інших навчально-методичних посібників, методичних матеріалів до технічних засобів навчання…………………..……………………  **Форми документів Системи менеджменту якості** ...…………………….  **Положення про рейтингову систему оцінювання набутих студентом знань та вмінь з навчальної дисципліни** ………………………..………….… | 4  4  5  6  7  10  10  11  13 |

**ВСТУП**

Однією з необхідних умов організації навчального процесу за кредитно-модульною системою є наявність робочої навчальної програми з кожної дисципліни, розробленої за модульно-рейтинговими засадами і доведеної до відома викладачів та студентів.

Рейтингова система оцінювання (РСО) є невід’ємною складовою робочої навчальної програми і передбачає визначення якості виконаної студентом усіх видів аудиторної та самостійної навчальної роботи та рівня набутих ним знань та умінь шляхом оцінювання в балах результатів цієї роботи під час поточного, модульного та семестрового контролю, з наступним переведенням оцінки за багатобальною шкалою в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS.

**1. Зміст навчальної дисципліни**

**1.1. Тематичний план навчальної дисципліни**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Назва теми | Обсяг навчальних занять, годин | | | |
| Усього | Лекції | Практичні | СРС |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **Модуль № 1 “Загальна теорія конфлікту”** | | | | | |
| **3 семестр** | | | | | |
| 1. | Сутність, структура та основні види конфліктів | 12 | 2 | - | 10 |
| 2. | Етапи розвитку конфліктології. | 10 | **-** | **-** | 10 |
| **Усього за 3 семестр** | | **22** | **2** |  | **20** |
| **4 семестр** | | | | | |
| 3. | Динаміка конфлікту та механізми його виникнення. | 17 | 2 |  | 15 |
| 4. | Методи дослідження та діагностика конфліктів. | 19 | 2 | 2 | 15 |
| 5. | Розв’язання та профілактика конфліктів. | 24 | 2 | 2 | 20 |
| 6. | Управління конфліктами. | 22 |  | 2 | 20 |
| 7. | Вирішення конфліктів | 22 |  | 2 | 20 |
| 8. | Переговорний процес як засіб розв’язання конфліктів. | 22 |  | 2 | 20 |
|  | Контрольна робота | 14 |  |  | 14 |
| **Усього за 4 семестр** | | **140** | **6** | **10** | **124** |
| **Усього за модулем № 1** | |  |  |  |  |
| **Усього за навчальною дисципліною** | | **162** | **8** | **10** | **144** |

**1.2. Проектування дидактичного процесу з видів навчальних занять**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  пор. | Назва теми | Обсяг навчальних занять (год.) | | | | | Список рекомендованих джерел |
| Лекції | Практ. | | СРС | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | 5 | | 6 |
| **Модуль №1 "Загальна теорія конфлікту"** | | | | | | | |
| **3 семестр** | | | | | | | |
|  | Предмет, об’єкт, суб’єкт, основні поняття і категорії в конфліктології | 2 | - | | | 2 | ОЛ 4.1.4. с. 11-21 |
|  | Етапи розвитку конфліктології | - | - | | | 3 | ДЛ 4.1.6. с. 5-39 |
|  | Сутність конфлікту та його структура | - | - | | | 2 | ОЛ 4.1.3. с. 16-26 |
|  | Види конфліктів | - | - | | | 2 | ДЛ 4.1.7. с. 20-31 |
|  | Психологія особистості в конфлікті | - | - | | | 2 | ОЛ 4.1.3. с. 26-35 |
|  | Конфлікт як соціальне явище | - | - | | | 2 | ОЛ 4.1.4. с. 196-250 |
|  | Релігійні конфлікти. Поняття і сутність релігійного конфлікту | - | - | | | 2 | ОЛ 4.1.4. с. 174-196 |
|  | Етнонаціональні конфлікти: сутність і природа | - | - | | | 2 | ДЛ 4.1.6. с. 377-493 |
|  | Політичні конфлікти та шляхи їх вирішення | - | - | | | 3 | ОЛ 4.1.4. с. 151-174 |
| **Усього за 3 семестр** | | **2** |  | | | **20** |  |
| **4 семестр** | | | | | | | |
|  | Методи дослідження і діагностики конфліктів | 2 | 2 | 15 | | | ОЛ 4.1.6. с. 377-493 |
|  | Динаміка конфлікту та механізми його виникнення | 2 | - | 15 | | | ОЛ 4.1.3. с. 45-59 |
|  | Управління конфліктами |  | 2 | 15 | | | ОЛ 4.1.4. с. 295-323 |
|  | Розв’язання і профілактика конфліктів | 2 | 2 | 15 | | | ДЛ 4.1.6. с. 493-611 |
|  | Вирішення конфліктів | - | 2 | 15 | | | ОЛ 4.1.4. с. 250-274 |
|  | Переговорний процес як засіб розв’язання конфлікту | - | 2 | 15 | | | ОЛ 4.1.3. с. 45-59 |
|  | Маніпулятивні технології в переговорному процесі | - | - | 15 | | | ОЛ 4.1.4. с. 295-323 |
|  | Конфлікти в організаціях | - | - | 10 | | | ДЛ 4.1.6. с. 493-611 |
|  | Контрольна робота |  |  | 9 | | |  |
|  | Екзамен |  |  |  | | |  |
| **Усього за 4семестр** | | **6** | **10** | **124** | | |  |
| **Усього за модулем №1** | | **8** | **10** | **144** | | |  |
| **Усього за навчальною дисципліною** | | **8** | **10** | **144** | | |  |

**2. Завдання на контрольну роботу**

**2.1. Контрольна робота**

Контрольна робота (К) з навчальної дисципліни “Конфлікт-менеджмент ” виконується у четвертому семестрі відповідно до затверджених в установленому порядку методичних рекомендацій з метою закріплення та поглиблення теоретичних і практичних знань та вмінь, набутих студентом у процесі засвоєння навчального матеріалу з дисципліни.

Виконання К є важливим етапом у підготовці та складанні екзамену з дисципліни “ Конфлікт-менеджмент ”.

Конкретна мета К підлягає у вмінні логічно, послідовно та аргументовано розкрити сутність, структуру, методи вирішення та розв’язання соціальних конфліктів.

Для успішного виконання контрольної роботи студент повинен:

**знати:**

* теоретичні проблеми дисципліни, наукову та навчально-методичну літературу;
* сутність і специфіку вирішення соціальних конфліктів в Україні

В результаті вивчення дисципліни студент повинен

**вміти:**

* самостійно аналізувати, логічно викладати думку, робити висновки та узагальнення;
* користуватися документами, які складають правовий фундамент вирішення конфліктів в Україні;
* аналізувати викладений матеріал.

Тема контрольної роботи визначається сумою трьох останніх цифр номера залікової книжки студента.

Виконання, оформлення та захист КР здійснюється студентом в індивідуальному порядку.

Обсяг домашньої контрольної роботи – 10-15 друкованих аркушів формату А-4 (шрифт – 14, інтервал - 1,5).

**Тема:**

1. Історія становлення конфліктології як науки.
2. Характеристика конфлікту як соціального феномену.
3. Теорії механізмів виникнення конфліктів.
4. Технології управління конфліктами.
5. Теорії поведінки особистості в конфлікті.
6. Психологія переговорного процесу в конфлікті.
7. Внутрішньоособистісні конфлікти та шляхи їх подолання.
8. Міжособистісні конфлікти в сучасному суспільстві.
9. Міжгрупові конфлікти і методи їх вирішення.
10. Конфлікти в суспільстві і напрями їх вирішення.
11. Особливості розвитку конфліктології в стародавні часи.
12. Теоретичні і соціально-історичні передумови виникнення конфліктології як самостійної науки.
13. Міжособистісні стилі управління конфліктною ситуацією.
14. Сутність і поняття політичного конфлікту.
15. Конфлікт культури духовних цінностей.
16. Етнонаціональні конфлікти: сутність і природа.
17. Механізми врегулювання етнонаціональних конфліктів.
18. Релігійні конфлікти: причини та умови виникнення.
19. Розв’язання і попередження конфліктів.
20. Медіація як технологія врегулювання конфлікту.
21. Сучасні концепції соціального конфлікту.
22. Міжнародні та міждержавні конфлікти.
23. Особливості діагностики конфлікту.
24. Стилі поведінки людини в конфлікті.
25. Конфлікти в організації.
26. Агресія як конфліктогенний фактор.
27. Управління, вирішення, врегулювання і попередження конфлікту.
28. Техніка проведення переговорів.
29. Конфлікти перехідного періоду.
30. Конфлікти у сім’ї, класифікація, особливості і передумови.

**3. Перелік завдань для підготовки до екзамену**

**3.1. Перелік питань для підготовки до екзамену**

1. Конфліктологія як галузь знань і навчальна дисципліна.
2. Об'єкт, предмет та напрями дослідження конфліктології.
3. Методологічна основа конфліктології як науки. Загальні і часткові методи дослідження конфліктології.
4. Еволюція конфліктологічних поглядів у стародавні часи.
5. Історія розвитку конфліктології із середніх віків до другої половини XIX ст.
6. Історія розвитку конфліктології в другій половині XIX – на початку XX ст.
7. Становлення конфліктології як самостійної науки і практики.
8. Конфлікт як складне соціальне явище. Ознаки конфлікту.
9. Об'єкт, суб'єкти та предмет конфлікту.
10. Конфлікт і його залежність від конфліктної ситуації та інциденту.
11. Структурна модель конфлікту.
12. Функції конфлікту.
13. Види конфліктів.
14. Класифікація конфліктів залежно від кількості учасників.
15. Зміст і особливості внутрішньоособистісних конфліктів.
16. Зміст і особливості міжособистісних конфліктів.
17. Зміст і особливості міжгрупових конфліктів та конфліктів між особистістю і групою.
18. Класифікація конфліктів залежно від наявності об'єкта конфлікту.
19. Класифікація конфліктів залежно від природи їх виник­нення.
20. Класифікація конфліктів залежно від потреб, що зачіпаються.
21. Класифікація конфліктів залежно від способу їх вирішення та виконуваних функцій.
22. Межі конфлікту.
23. Загальні і часткові причини виникнення конфліктів.
24. Об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення конфліктів.
25. Динаміка конфлікту.
26. Модель динаміки процесу конфлікту.
27. Фази конфлікту та їх циклічність.
28. Теорії механізмів виникнення конфліктів.
29. Конфліктогени та їх класифікація.
30. Поняття і сутність управління конфліктом.
31. Види діяльності в процесі управління конфліктами.
32. Технології регулювання конфліктів.
33. Управлінські рішення у конфліктних ситуаціях.
34. Принципи управління конфліктами.
35. Методи управління конфліктами.
36. Структурні методи управління конфліктами.
37. Міжособистісні методи (стилі) розв'язання конфліктів.
38. Ухиляння як стиль розв'язання конфліктів.
39. Поступка як стиль розв'язання конфліктів.
40. Примушування (протиборство) як стиль розв'язання кон­фліктів.
41. Зміст і умови застосування компромісу у розв'язанні кон­фліктів.
42. Співробітництво як стиль розв'язання конфліктів.
43. Внутрішньоособистісні методи розв'язання конфліктів.
44. Форми проявлення внутрішньоособистісних конфліктів та способи їх розв'язання.
45. Персональні методи управління конфліктами.
46. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів.
47. Етапи переговорного процесу у розв'язанні конфліктів.
48. Посередництво у переговорному процесі і його варіанти.
49. Моделі поведінки суб'єктів конфлікту у переговорному процесі.
50. Профілактика конфліктів: підходи і напрями.
51. Управління поведінкою особистості з метою запобігання конфлікту.
52. Теорія потреб особистості за А. Маслоу.
53. Соціальні конфлікти та їх види.
54. Конфлікти в організації. Причини і методи їх розв'язання.
55. Конфлікти у сім'ї, їх класифікація, особливості і передумови.

**4.** **Навчально-методичні матеріали з дисципліни**

**4.1. Список рекомендованих джерел**

**Основна:**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учеб. для вузов. –М.: ЮНИТИ, 1999.

2. Берк Э. Игры, в которые играют люди. – СПб.: Университетская книга, 1998.

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.:Питер, 2002.
2. Громова О.Н. Конфликтология: Курс лекций. – М.: ЭКМОС, 2000.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер,2000.
4. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: Курс лекций.-Ростов-на-Дону: Феникс,1998.
5. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. – М.: Владос, 2001.

8. Конфліктологія:Підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Л.М. Гересіна, М.І Панов,

9. Н.П. Осипова та ін. За ред. проф. Л.М. Герасіної та М.І. Панова. –Харків: Право, 2002.

10. Ложкин Г.В., Повякель Н.И Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. – Киев: МАУП, 2000

**Додаткова:**

1. Нагаєв В.М.Конфліктологія: Курс лекцій (Модульний варіант). –К.: Фенікс,2004.
2. Брукан С. Плюрализм и социальные конфликты: социально-исторический анализ социалистического общества. – М., 1990.

13. Гидденс Э. Социология: Учебник. – Челябинск, 1991.

14. Глухова А.В. Политические конфликты: Опыт теоретического анализа. – Воронеж, 1996.

**4.2. Перелік наочних та інших навчально-методичних посібників, методичних матеріалів до технічних засобів навчання**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № пор. | Назва | Шифр тем за тематичним планом | Кількість |
| 1. | Слайди | М1 (1, 5, 7, 9-12, 15) | 8 прим. |

**(Ф 03.02 – 01)**

**АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  прим. | Куди передано (підрозділ) | Дата  видачі | П.І.Б. отримувача | Підпис отримувача | Примітки |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**(Ф 03.02 – 02)**

**АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № пор. | Прізвище ім'я по-батькові | Підпис ознайомленої особи | Дата ознайом-лення | Примітки |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**(Ф 03.02 – 04)**

**АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЇ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № пор. | Прізвище ім'я по-батькові | Дата ревізії | Підпис | Висновок щодо адекватності |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**(Ф 03.02 – 03)**

**АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № зміни | № листа (сторінки) | | | | Підпис особи, яка  внесла зміну | Дата внесення зміни | Дата  введення зміни |
| Зміненого | Заміненого | Нового | Анульо-  ваного |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**(Ф 03.02 – 32)**

**УЗГОДЖЕННЯ ЗМІН**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Підпис | Ініціали, прізвище | Посада | Дата |
| Розробник |  |  |  |  |
| Узгоджено |  |  |  |  |
| Узгоджено |  |  |  |  |
| Узгоджено |  |  |  |  |