

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
соціальної економіки
Протокол № 13 від 24.08.2023 р.



ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної роботи

Каріна НЕМАШКАЛО

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)

Галузь знань	05 “Соціальні та поведінкові науки”
Спеціальність	051 “Економіка”
Освітній рівень	другий (магістерський)
Освітня програма	“Управління персоналом в бізнесі”

Статус дисципліни

Мова викладання, навчання та оцінювання

вибіркова

українська

Розробник:

к.е.н., доцент

Олена ЛЕБЕДИНСЬКА

Завідувач кафедри

соціальної економіки

Галина НАЗАРОВА

Гарант програми

Світлана МІШИНА

**Харків
2023**

ВСТУП

Діяльність сучасних організацій свідчить про необхідність формування компетентностей, знань і навичок у сфері управління, діагностики, профілактики і прогнозування конфліктів. З розвитком ринкових умов і впровадженням конкурентних відносин в Україні ці питання набувають усе більшої значимості, оскільки конкуренція являє собою варіант конфліктної ситуації, яка при визначених умовах переростає у конфлікт. Тому на етапі реформування національної вищої освіти набуває практичного значення питання впровадження дисципліни «Управління конфліктами» в систему підготовки фахівців всіх спеціальностей. Компетенності, що формуються, не тільки пізнавально-теоретичні, а суто практичні: допомогти людям зрозуміти, що робити у конфліктній ситуації. Уникнути конфліктів та їхніх наслідків неможливо, тому їй постала потреба ознайомитись з їхньою суттю, динамікою, досвідом вирішення, прогнозування та запобігання. Знання, які може здобути особистість, вивчаючи дисципліну «Управління конфліктами», підвищать її професійну і інтелектуальну компетентність, а вміле їх використання на практиці реально засвідчить професійну майстерність фахівця й особистості. У системі підготовки здобувачів дисципліни «Управління конфліктами» розглядає аспекти визначення придатності людини до керівної діяльності; вивчає причини і наслідки конфлікту; розкриває зміст функцій конфлікту; значна увага приділяється взаєминам і спілкуванню людей при виконанні спільних завдань, вивченню методики прогнозування, діагностування та попередження конфліктів, генерації і пошуку нових ідей з управління конфліктами, створенню системи управління конфліктами в організації та визначенню ефективності управління конфліктами. Метою викладання навчальної дисципліни «Управління конфліктами» є надання майбутнім фахівцям знання необхідних теоретичних основ про природу конфліктів, методичних рекомендацій, практичних навичок у їх вирішенні, вироблення вмінь контролювати конфліктну ситуацію, ефективно управляти конфліктами в організаціях та прагматично їх використовувати задля реалізації власних цілей.

Завдання навчальної дисципліни:

виявлення природи конфліктів; визначення їх видів і динаміки розвитку;
ознайомлення з психологічними аспектами міжособистісних ділових контактів;
вивчення методики прогнозування, діагностування та попередження конфліктів;
формування системи управління конфліктними ситуаціями в організації.

Об'єкт навчальної дисципліни: всі види конфліктів.

Предмет навчальної дисципліни: поведінка особи або групи, яка призводить до конфліктів, а також до взаємовідносини людей у процесі вирішення конфліктів.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Таблиця 1

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
РН. 1	ЗК2
	СК3, СК 4
РН. 8	ЗК2, ЗК 8
	СК3
РН. 9	ЗК2
	СК7
РН. 11	ЗК2
	СК5
	СК12

РН1. Формулювати, аналізувати та синтезувати рішення науково-практичних проблем.

РН8. Збирати, обробляти та аналізувати статистичні дані, науково-аналітичні матеріали, необхідні для вирішення комплексних економічних завдань.

РН9. Приймати ефективні рішення за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень.

РН11. Визначати та критично оцінювати стан та тенденції соціально-економічного розвитку, формувати та аналізувати моделі економічних систем та процесів.

ЗК2. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК8. Здатність проводити дослідження на відповідному рівні

СК3. Здатність збирати, аналізувати та обробляти статистичні дані, науково-аналітичні матеріали, які необхідні для розв'язання комплексних економічних проблем, робити на їх основі обґрунтовані висновки.

СК4. Здатність використовувати сучасні інформаційні технології, методи та прийоми дослідження економічних та соціальних процесів, адекватні встановленим потребам дослідження.

СК5. Здатність визначати ключові тренди соціально-економічного та людського розвитку.

СК7. Здатність обґрунтовувати управлінські рішення щодо ефективного розвитку суб'єктів господарювання.

СК12. Здатність до організації та ведення бізнесу з дотриманням етичних норм та налагодженням крос-культурних комунікацій в процесі управління людськими ресурсами.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1. «Загальна теорія конфлікту»

Тема 1. Розвиток науки про конфлікт як науки та навчальної дисципліни

1.1 Управління конфліктами як наука.

Теоретичний фундамент науки «Управління конфліктами». Мета та основні завдання вивчення дисципліни «Управління конфліктами». Роль конфліктів у нашому житті. Напрями дослідження конфлікту (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний). Негативні функції конфлікту.

1.2. Поняття конфліктології як науки.

Об'єкт дисципліни. Предмет дисципліни. Специфіка науки та методи дослідження науки про конфлікт залежно від характеру конфліктів. Еволюція конфліктологічних поглядів.

1.3. Сучасний розвиток науки про конфлікт.

Розвиток «конфліктної моделі суспільства» (Ральф Дарендорф), загальної теорії конфліктів (Кеннет Боулдінг), концепції позитивно-функціонального конфлікту (Льюїс Козер), особливості структурно-функціональної моделі по дослідженню конфліктів (Толкотт Парсонс, США). Характеристика досліджень панівних еліт сучасного західного суспільства американським соціологом Райтом Міллсом (1916 - 1962). Сучасне зародження теорії конфлікту (Джон Рекс, США). Особливості «теорії порядку» (Джон Рекс). Характеристика концепції соціальної дії (Нейл Смелзер, США). Чотири основні компоненти соціальної дії. Основні чинники розв'язання конфлікту-кризи за Н. Смелзером. Становлення науки про конфлікт в Україні та її розвиток на сучасному етапі. Визначення основних проблем Внесок учених України в розвиток управління конфліктами як науки.

Тема 2. Сутність конфлікту та його структура

2.1. Схема перетворення спірної ситуації в конфлікт. Поняття: конфліктна ситуація, інцидент.

Характеристика учасників конфлікту - суб'єктів та об'єктів конфлікту. Ознаки конфлікту. Визначення проблеми протиріччя, тобто предмета конфлікту. Загальна формула конфлікту. Залежність виникнення конфлікту від його складових. Позиції конфліктуючих сторін. Напрями і методи діяльності опонентів.

2.2. Характеристика конфлікту як відкритої соціальної системи.

Схема структурної моделі конфлікту. Визначення основних структурних елементів конфлікту. Умови виникнення конфлікту. Характеристика школи «людських відносин». Елтон Мейо та Мері Паркер Фолетт - представники школи «людських відносин».

2.3. Сучасна точка зору на конфлікт. Характеристика функціонального і дисфункціонального конфлікту.

Дослідження в галузі функціональних можливостей конфліктів Льюїса Козера і Ральфа Дарендорфа. Позитивні і негативні функції конфліктів, їх характеристика. Вплив культури суспільства на розвиток конфліктів.

2.4. Феномен економічної свідомості.

Види економічної свідомості: індивідуальна, групова, суспільна. Головні характеристики економічної свідомості. Функції економічної свідомості: відображально-інформаційна, оцінювальна, комунікативна, акумулятивна, регулятивна. Структура економічної свідомості. Економічна самосвідомість. Економічне мислення.

Тема 3. Види конфліктів та причина їх виникнення

3.1. Внутрішньоособистісні конфлікти («плюс-плюс», «плюсмінус», «мінус-мінус», рольові) та їх особливості.

Хоторнський експеримент (США) - приклад міжгрупової конфліктності в організації. Схема внутрішньоособистісного конфлікту.

3.2. Міжособистісні конфлікти та їх властивості.

Конфлікти групові та між особистістю і групою, їх причини. Особливість даного виду конфліктів.

3.3. Природа виникнення конфліктів.

Рівень виразності конфліктного протистояння. Відкриті і закриті конфлікти, їх характеристика. Конфлікт когнікативний і конфлікти інтересів. Вертикальні і горизонтальні конфлікти. Об'єктні безоб'єктні конфлікти. Три аспекти визначення меж конфлікту: 1) просторовий; 2) часовий; 3) суєтний. їх характеристика.

3.4. Необхідні умови для визначення конфлікту.

Визначення початку конфлікту. Закінчення конфлікту. Загальні причини виникнення конфліктів. Часткові причини виникнення конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні причини.

3.5. Сутність соціалізації особистості. Агенти та інститути соціалізації особистості. Економічна соціалізація як складова соціалізації. Суспільні явища які впливають на економічну соціалізацію. Механізми економічної соціалізації. Роль ціннісних орієнтацій у економічній соціалізації.

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізм його виникнення

4.1. Етапи і фази конфлікту. Модель процесу конфлікту за його динамікою. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його вирішення. Три формули конфліктів залежно від природи їх виникнення (конфлікти «А», «Б», «В»), практичне значення формул конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація.

4.2. Основні положення теорії трансактного аналізу.

Поняття «трансактний аналіз» і центральна категорія цієї теорії - «трансакція». Три основні позиції конфліктних взаємодій (трансакцій) - «Батько», «Дорослий», «Дитина», їх характеристика. Схема алгоритму трансактного аналізу. Приклади.

4.3. Товар і послуга як об'єкти споживання.

Поняття атрибуту товару. Поведінка споживачів та споживчий вибір. Соціальні групи споживачів. Типові ефекти споживацької поведінки: ефект «бендвегон» (bandwagon effect), ефект «сноба», ефект Веблена, ефект «ціна-якість», ефект «вірність якості».

Змістовий модуль 2. Регулювання конфліктної взаємодії

Тема 5. Процес управління конфліктами

5.1. Поняття «управління конфліктом».

Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами, їх характеристика. Процес діагностики конфлікту. Головна мета управління конфліктами. Схема діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту, його етапи.

5.2. Процес управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання), їх характеристика.

Зміст управління конфліктами і його динаміка. Технології регулювання конфлікту (інформаційні, комунікативні, соціальнопсихологічні, організаційні).

5.3. Модель прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктом. Алгоритм управління конфліктом.

Тема 6. Методи та форми управління конфліктами

6.1. Закономірності і принципи управління конфліктами.

Характеристика основних методів управління конфліктною ситуацією. Форми управління конфліктами за структурними методами. Координаційні та

інтегруючі механізми. Засоби інтеграції. Визначення загальної організаційної комплексної мети.

6.2. Структура системи винагород, як метод управління конфліктною ситуацією.

Характеристика міжособистісних методів, стилів вирішення конфліктів (ухилення, поступка, примушування, компроміс, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості у конфлікті Томаса Кілмена. Типи поведінки особистості (ефективний, авторитарний, поступливий).

6.3. Характеристика внутрішньоособистісних методів вирішення конфліктів.

Форми проявлення внутрішньоособистісних конфліктів. Способи розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів.

6.4. Характеристика персональних методів управління конфліктами.

Етапи проведення переговорів. Характеристика основних (чотирьох) етапів проведення переговорів. Моделі поведінки в процесі переговорів.

Тема 7. Профілактика конфліктів в організації

7.1. Профілактика конфліктів і її напрями.

Залучення керівників середньої ланки управління до спільного вироблення рішень. Зміни в організаційних структурах управління.

7.2. Удосконалення організаційних структур управління як напрям профілактики конфліктів.

Принципи створення мережі малих підприємств (мережа МП). Структура мережі МП. Стратегія управління персоналом (СУП). Кадрова політика організації. Модель стратегії управління персоналом в організації. Кадрова робота. Підбір кадрів.

7.3. Складові компоненти компетенції особистості.

Етапи життєвого циклу компетенції. Управління компетенцією на рівні організації. Управління компетенцією на рівні особистості.

7.4. Процес узгодження очікувань в організації.

Стратегія управління персоналом. Напрями управління поведінкою особистості з метою запобігання конфліктів. Характеристика загальних правил без конфліктної поведінки в організації.

Перелік практичних (семінарських) та / або лабораторних занять / завдань за навчальною дисципліною наведено в табл. 2

Таблиця 2

Перелік практичних (семінарських) та / або лабораторних занять / завдань

Назва теми та завдання	Зміст
------------------------	-------

Тема 1. Завдання 1.	Практичне завдання: Оцінювальні тести на виявлення рівня конфліктності Ділова гра «Боротьба за підвищення свого рангу та зниження рангу опонента у конфлікті»
Тема 2. Завдання 2.	Дискусія «Визначення рівня неминучості конфліктів» Практичне завдання: Вирішення ситуаційного завдання з визначення структурних компонентів конфлікту та побудування моделі конфлікту у конфліктній ситуації.
Тема 3. Завдання 3.	Дискусія «Визначення видів конфліктів у конкретних ситуаціях». Презентація. Практичне завдання Проведення трансактного аналізу на предмет конфліктності міжособистісної взаємодії
Тема 4. Завдання 4.	Ділова гра «Вимірювання соціально психологічного клімату групи»». Ділова гра «Міжособистісні взаємні сприйняття в трудовому колективі» Творче завдання: Ситуаційне завдання з використання картографічного аналізу
Тема 5. Завдання 5.	Робота в малих групах ««Конфлікт в структурі платного навчання», «Розвиток навичок ведення переговорів» Робота у групах ««Варіанти виведення підприємства з кризи», «Конфлікт між роботодавцями та профспілкою найманих працівників»
Тема 6. Завдання 6.	Робота у групах «Розв'язання ситуаційних задач з технології прийняття науково-обґрунтованих рішень з управління конфліктами та побудова двомірної моделі стратегії поведінки особистості у конфлікті ТомасаКілменна». Дискусія
Тема 7. Завдання 7.	Дискусія «Визначення найбільш раціональних персональних методів управління конфліктами». Презентація. Практичне завдання: Визначення механізму виникнення та способи розв'язання конфлікту. Рольове моделювання виробничих ситуацій. Ділова гра «Конфліктна ситуація в комплексній бригаді будівельників»

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл.3

Таблиця 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми	Зміст
Тема 1 - 7	Вивчення лекційного матеріалу
Тема 1 - 7	Підготовка до практичних занять
Тема 1 - 7	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань
Тема 4, 7	Підготовка до контрольних робіт

Кількість годин лекційних, практичних (семінарських) та / або лабораторних занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як:

Словесні (лекція (Тема 1, 2, 3, 5), проблемна лекція (Тема 4, 7), лекція-діалог (Тема 6)).

Наочні (демонстрація (Тема 1-7)).

Практичні (практична робота (Тема 1 - 7), дискусія (Тема 2, 4, 7), ділові ігри (Тема 1, 4)).

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних, лабораторних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів:

– для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит): максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє здобувачу вищої освіти скласти екзамен (іспит) – 35 балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формах семестрового екзамену (іспиту), диференційованого заліку або заліку. Складання семестрового екзамену (іспиту) здійснюється під час екзаменаційної сесії.

Максимальна сума балів, яку може отримати здобувач вищої освіти під час екзамену (іспиту) – 40 балів. Мінімальна сума, за якою екзамен (іспит) вважається складеним – 25 балів.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається:

– для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит) – сумуванням балів за поточний та підсумковий контроль.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: тестування (5 балів), домашні завдання (7 балів), презентації (14 балів), експрес-опитування (5 балів), письмову контрольну роботу (5 балів), колоквиуми (18 балів), творче завдання (6 балів).

Семестровий контроль: Екзамен (40 балів)

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Приклад екзаменаційного білета та критерії оцінювання для навчальної дисципліни.

Приклад екзаменаційного білета

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

Другий (магістерський) рівень вищої освіти

Спеціальність «Економіка»

Освітньо-професійна програма «Управління персоналом в бізнесі».

Навчальна дисципліна «Управління конфліктами»

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

Завдання 1 (тестове) (15 балів)

1. Мікроекономічна психологія досліджує:

- а) ухвалення рішень у сфері сімейного бюджету; економічна соціалізація дітей у сім'ї; багатство і бідність; психологія споживачів;
- б) особливості поведінки і діяльності людини; ухвалення рішень у сфері сімейного бюджету; економічна соціалізація дітей у сім'ї; порозуміння господарюючих суб'єктів у ринковому середовищі;
- в) економічна соціалізація дітей у сім'ї; багатство і бідність; психологія споживачів; інфляція; ухвалення рішень у сфері сімейного бюджету.

2. Людина в економічному житті є активною, усвідомлює свої цілі, цілеспрямовано керує своїми вчинками, обирає лише ті засоби, які потрібні їй для актуальних для неї питань, індивідуальним чином взаємодіє з іншими людьми, соціальними групами, організаціями – це принцип:

- а) взаємовпливу економічних та соціально-психологічних явищ;
- б) взаємозалежності свідомості та поведінки;
- в) суб'єктності;
- г) принцип детермінізму.

3. Оберіть ознаки, які характерні для економічної людини:

- а) економічна людина раціональна з погляду механізмів прийняття рішень. Вона здатна до постановки мети, послідовного її досягнення, розрахунку витрат у виборі засобів такого досягнення;
- б) економічна людина схильна до ризику;
- в) економічна людина егоїстична, тобто вона прагне до максимізації своєї вигоди;
- г) економічна людина не має повної інформації про ту ситуацію, в якій вона діє, задовольняючи свої потреби.

4. Про який метод дослідження у економічній психології йдеться: це дослідження впливу одного стимулу на поведінку людини при одночасному обмеженні впливу сторонніх стимулів:

- a) експеримент;
- b) опитування;
- c) спостереження;
- d) аналіз документів;
- e) проєктивний метод.

5. Економічна психологія – це науковий напрям, що вивчає:

- a) економічні аспекти прийняття рішень людиною
- b) поведінку людей в умовах економічних стосунків, тобто в умовах виробництва, розподілу, обміну, споживання, володіння й управління
- c) вплив психіки на життєдіяльність людини
- d) прояв психічних процесів, станів та властивостей людей у економічній сфері

6. Процес входження людини в економічну сферу суспільства, формування у неї економічного мислення, процес інтеріоризації нової реальності, що включає пізнання економічної дійсності, засвоєння економічних знань, набуття навичок економічної поведінки і реалізацію їх в реальній дійсності – це:

- a) економічне мислення
- b) економічна ресоціалізація
- c) економічна ідентифікація
- d) економічна адаптація
- e) економічна соціалізація

7. Який тип економічної поведінки поєднує ринкових суб'єктів з економічними ресурсами, визначає норми та міру присвоєння корисних властивостей цих ресурсів та вигоди від їх обігу, а також механізми та способи їх перерозподілу від одного користувача до іншого:

- a) дистрибутивна
- b) споживча
- c) обмінна
- d) виробнича

8. Являє собою форму суспільної свідомості, у якій відображені економічні знання, теорії, оцінки соціально-економічної діяльності та нагальні суспільні потреби:

- a) суспільна економічна свідомість
- b) групова економічна свідомість
- c) індивідуальна економічна свідомість

9. Суспільні явища які впливають на економічну соціалізацію:

- a) соціально економічні проблеми суспільства
- b) особливості повсякденного життя, що відбуваються в соціальній групі
- c) засоби масової інформації
- d) усі відповіді правильні
- e) немає правильної відповіді

10. Бідність можна тлумачити як:

- a) низький рівень доходів і витрат
- b) відсутність необхідних ресурсів
- c) неможливість підтримки бажаних життєвих стандартів
- d) усі відповіді правильні

11. Цей ефект споживацької поведінки полягає в тому, що товар купується не в силу необхідності, а в силу бажання не відстати від інших, бути як усі:

- a) ефект «бендвегон»
- b) ефект сноба
- c) ефект веблена
- d) якірний ефект

12. Споживчий вибір залежить від:
- корисності блага та доходу особистості
 - наявності блага та його корисності
 - рівня потреб та наявності благ
 - усі варіанти правильні
 - усі варіанти неправильні
13. Чинники, що впливають на "грошову" поведінку
- стать
 - соціальне оточення
 - економічне становище
 - мотивація
14. Метод дослідження, за допомогою якого вивчають і фіксують економічну поведінку – це:
- спостереження
 - соціальний експеримент
 - метод фокус-груп
 - соціометричний метод
15. Установки по відношенню до грошей мають такі компоненти:
- соціальний, психологічний
 - економічний, соціальний
 - когнітивний, афективний, поведінковий
 - мотиваційний, когнітивний, емоційний

Завдання 2 (стереотипне) (5 балів)

У чому особливості підприємництва як соціально-психологічного явища? Наведіть приклади якостей сучасних підприємців

Завдання 3 (діагностичне) (9 балів)

Наведіть приклади покупок, спираючись на перераховані далі ефекти споживчої поведінки (табл.1)

Таблиця 1

Ефекти споживчої поведінки

Ефекти споживчої поведінки	Приклади покупок
Ефект Веблена	
Ефект сноба	
Ефект загального вагону	
Ефект «ціна-якість»	
Ефект «вірність якості»	

Проаналізуйте чим Ви зазвичай керуєтесь при прийнятті рішення про покупку товарів?

Завдання 4 (евристичне) (12 балів) Основними формами економічної поведінки особистості є споживча, заощаджувальна, підприємницька, інвестиційна, благодійна (спонсорська, спрямована на допомогу). На основі аналізу уявлень про свою економічну поведінку та рівень її активності зробіть висновки щодо того, які форми економічної поведінки є найбільш бажаними для вас і чи достатньо ви робите у напрямку здійснення своїх бажань. Свої висновки підкріпіть прикладами.

Затверджено на засіданні кафедри соціальної економіки протокол № _____ від «___» _____ 20__ р.

Екзаменатор

к.е.н., доц. Лебединська О.С.

Критерії оцінювання

Підсумкові бали за екзамен складаються із суми балів за виконання всіх завдань. Загальна кількість балів за виконання екзаменаційної роботи становить – 40.

Завдання 1 (тестове). Максимальна кількість балів –15. Кожен тест закритої форми з одиничним вибором та тест закритої форми з множинним вибором оцінюється в 1 бал;

Завдання 2 (стереотипне). Максимальна оцінка завдання – 5 балів, із них:

- 1 – володіння понятійно-категоріальним апаратом економічної психології;
- 2 – використання психологічного підходу до аналізу економічної поведінки;
- 2 – наявність повної відповіді на запитання та обґрунтованих висновків;

Завдання 3 (діагностичне). Максимальна оцінка завдання – 8 балів, із них:

- 2 – володіння теоретичними знаннями;
- 2 – використання психологічного підходу до аналізу явищ та процесів у сфері бізнесу та їх порівняння;
- 4 – наявність повної відповіді на запитання та обґрунтованих висновків;

Завдання 4 (евристичне). Максимальна оцінка завдання – 12 балів, із них:

- 2 – володіння теоретичними знаннями та їх застосування для вирішення поставленої проблеми;
- 2 – послідовність та аргументованість викладення матеріалу;
- 2 – застосування творчого підходу до вирішення поставленої проблеми;
- 2 – оригінальність підходу до виконання завдання та подання результату;
- 4 – наявність обґрунтованих висновків щодо вирішення поставленої проблеми

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Брич В. Менеджмент персоналу: підручник. / за заг. ред. д. е. н., проф. В. Брича. – Тернопіль : ЗУНУ, 2023. – 640 с.
2. Економіка праці [Електронний ресурс] : навч. посіб. / Г. В. Назарова, Х. Ф. Агавердієва, Н. В. Аграмакова та ін. ; за заг. ред. д-ра екон. наук, професора Г. В.

Назарової. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019. – Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/22471>

3. Проценко Д. Діалог у реформах: інструкція з експлуатації. Алгоритм та посібник для публічних службовців. – Київ: Ваїте, 2020 – 70 с.

Додаткова

4. Дзуліт З.П., Петрова Я.Ю. Типи конфліктів персоналу та шляхи їх вирішення в діяльності підприємства. Економіка та держава. 2021. №12. с.35-40.

5. Єрмоленко О.А. Управління конфліктами. Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів усіх спеціальностей першого (бакалаврського) рівня [Електронний ресурс] / уклад. О. А. Єрмоленко, В. М. Лугова; Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. —Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2023. — 51 с. — Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/30047>

6. Колот А. Вирішення соціально-трудових конфліктів на засадах партнерства та соціальної відповідальності. 2023, Економіка та суспільство (електронне видання), № 49. – Режим доступу: http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/3_2019/5.pdf

7. Куцай Н.С. Управління конфліктами на підприємстві. Економічні науки: збірник наукових праць Луцького національного технічного університету. Серія «Регіональна економіка». 2021. Випуск 18(71). С. 101-111.

8. Лугова В. М. Формування позитивної професійної я-концепції працівника як умова його професійного розвитку / В. М. Лугова // Сучасні проблеми управління підприємствами: теорія та практика : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 3-4 березня 2020 р., м. Харків – м. Торунь. – Х. : ФОП Панов А. М., 2020. – С. 175-176. – Режим доступу: <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/23472>

9. Назаров Н. К. Застосування соціальних технологій управління конфліктами у соціально-трудовій сфері / Н. К. Назаров, В. М. Лугова // Ukrainian Journal of Applied Economics and Technology. - 2023. - Vol. 8. - № 2. - С. 287-295. Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/30631>

10. Психологія праці: навч. посібн. / за ред. Є. Л. Скворчевської – Харків Держ. біотехнол. ун-т, 2022. – 160 с.

11. Сушик І.В., О.Г. Сушик. Морально-психологічний та психоемоційний стан організації як показник якості менеджменту. Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. 2021. №2. С. 106-120.

12. Mills B. R., Mene Ch. T. Conflicts and Its Management In An Organisation: A Theoretical Review; International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP). 2020. 10 (05). - P. 540-545

13. Yi Y. Analysis on the Current Situation of Conflict Management and Future Prospects. Open Journal of Business and Management. 2019. P. 1053-1062

Інформаційні ресурси

14. Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів): Закону України від 03 березня 1998 р. № 137/98-ВР. Дата оновлення: 02.12.2022. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/137/98-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 06.11.2022).
15. Про колективні договори і угоди: Закон України: від 27.05.2022 (редакція) №3356-ХІІ Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3356-12#Text> (дата звернення: 20.11.2022 р.).
16. Про соціальний діалог в Україні: Закон України від 23 грудня 2010р. №2862-VI. Дата оновлення: 27.05.2022. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2862-17#Text> (дата звернення: 06.11.2022).
17. Сайт персональних навчальних систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця. Дисципліна «Управління конфліктами» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=8911>
18. US Equal employment opportunity commission, EEOC Litigation Statistics, FY 1997 through FY 2020. Режим доступу: <https://www.eeoc.gov/statistics/eeoc-litigation-statistics-fy-1997-through-fy-2020> (дата звернення: 15.12.2021).