

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ



Управління конфліктами

спеціальність	075 «Маркетинг»	обов'язковість дисципліни	вибіркова
освітня програма	Маркетинг	факультет	Менеджменту, адміністрування та права
освітній рівень	Другий (магістерський)	кафедра	Менеджменту, бізнесу і адміністрування

ВИКЛАДАЧ

НАГАЄВ Віктор Михайлович



Вища освіта – спеціальність «Менеджмент та маркетинг»; кваліфікація «Менеджер-маркетолог».

Науковий ступінь – доктор педагогічних наук

Вчене звання – професор

Досвід роботи – 30 років

Показники професійної активності з тематики курсу:

- автор більше 350 навчально-наукових праць (в т.ч.: 7 монографій, 1 підручник, 20 навчальних посібників)
- член редколегії міжнародного наукового журналу «Journal of Innovations and Sustainability» (<https://is-journal.com/is/Nagayev>)
- директор громадської організації «Науковий центр дидактики менеджмент-освіти»
- ORCID: [0000-0002-3130-6112](https://orcid.org/0000-0002-3130-6112)
- Scopus Researcher ID: [57363556100](https://scopus.com/authid/detail.uri?authorid=57363556100)
- Web of Science Researcher ID: [GLO-7614-2022](https://orcid.org/GLO-7614-2022)
- Google Scholars: <https://scholar.google.com.ua/citations?user=YXhyWRYAAAAJ&hl=uk>
- Персональна сторінка в Вікіпедії: <https://uk.wikipedia.org/w/index.php?curid=4357395>

телефон	0956900946 0972324696	електронна пошта	nagaev@btu.kharkov.ua nagaevviktor1966@gmail.com	дистанційна підтримка:	Moodle https://meet.google.com/ie-hjfm-rpp
---------	--------------------------	------------------	---	------------------------	---

До викладання дисципліни долучені:

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

Мета	формування у майбутніх маркетологів професійної компетентності з питань управління різноманітними конфліктними ситуаціями в системі маркетингу шляхом використання адекватних методів та інформаційних технологій для покращення ефективності ринкової діяльності в сучасних умовах.
Формат	лекції, практичні заняття, самостійна робота, індивідуально-дослідні завдання, командна робота, кейс-ситуації, ділові ігри
Деталізація результатів навчання і форм їх контролю	<ul style="list-style-type: none"> • формування теоретичних знань та практичних умінь і навичок в галузі управління конфліктами, а також з діагностики природи конфліктів в системі маркетингу / командна робота, ділові ігри, індивідуальні та групові завдання; • здатність обирати адекватні методи та інструментарій управління конфліктами у відповідності до визначених цілей та

	<p>міжнародних стандартів у галузі маркетингу / командна робота, ділові ігри, індивідуальні та групові завдання;</p> <ul style="list-style-type: none"> • здатність застосовувати методи прогнозування, діагностування та попередження конфліктів у маркетинговому середовищі / кейс-ситуації, тренінги, індивідуальні та групові завдання; • вміння користуватися психологічними аспектами вирішення конфліктних ситуацій в системі маркетингу / тренінги, ділові ігри, індивідуальні завдання; • вміння примати рішення у конфліктних ситуаціях за ситуаційним підходом / кейс-ситуації, тренінги, індивідуальні завдання; • здатність створювати та організовувати ефективні маркетингові комунікації в процесі управління конфліктами / командна робота, кейс-ситуації, тренінги, практичні заняття, індивідуальні завдання; • вміння визначати неформальних лідерів у колективі, взаємодіяти з ними, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач / соціометричне тестування, кейс-ситуації, тренінги, практичні заняття, індивідуальні завдання; • вміння використовувати асертивні моделі поведінки особистості у конфліктній взаємодії за ситуаційним підходом / кейс-ситуації, тренінги, практичні заняття, індивідуальні завдання. • вміння визначати ефективність системи управління конфліктами у маркетинговому середовищі / розрахункові моделі, ділові ігри, індивідуальні та групові завдання.
Обсяг і форми контролю	4 кредити ECTS (120 годин): 16 годин лекцій, 16 годин практичні та семінарські заняття; модульний контроль (2 змістові модулі); підсумковий контроль – диференційований залік.
Вимоги викладача	вчасне виконання завдань, активність, командна робота
Умови зарахування	вільне зарахування

СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ (ДИСЦИПЛІНИ)

Змістовий модуль 1.

Лекція 1.	Теоретичні та методичні основи управління конфліктами	ЛПЗ 1	Теоретичні та методичні основи управління конфліктами	Самостійна робота	Управління конфліктами як наукова галузь. Загальні і часткові методи вивчення конфліктології. Еволюція конфліктологічних поглядів. Конфлікт як складне соціальне явище. Конфліктні ситуації та їх види. Предмет конфлікту. Загальна формула конфлікту. Структурна модель конфлікту. Класифікація конфліктів. Причини конфліктів. Динаміка конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Трансактний аналіз конфліктів.
Лекція 2.	Сутність конфлікту та його структура	ЛПЗ 2	Сутність конфлікту та його структура		
		ЛПЗ 3	Види, конфліктів та причини їх виникнення		
Лекція 3.	Види, конфліктів та причини їх виникнення	ЛПЗ 4	Динаміка конфлікту та механізми його виникнення		
Лекція 4.	Динаміка конфлікту та механізми його виникнення				

Змістовий модуль 2.

Лекція 5.	Процес управління конфліктами та комунікаціями	ЛПЗ 5	Процес управління конфліктами та комунікаціями	Самостійна робота	Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами. Процес діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту. Процес управління конфліктами. Технології регулювання конфліктів. Передумови вирішення конфлікту. Форми вирішення конфлікту. Методи вирішення конфліктів. Профілактика конфліктів і її напрямки. Розробка стратегій управління конфліктами. Управління компетенціями співробітників. Психологічна структура особистості. Модель мотиваційної поведінки особистості.
Лекція 6.	Технології, методи та форми управління конфліктами	ЛПЗ 6	Технології, методи та форми управління конфліктами		
Лекція 7.	Профілактика конфліктів в організації	ЛПЗ 7	Профілактика конфліктів в організації		
Лекція 8.	Психологія особистості у конфлікті	ЛПЗ 8	Психологія особистості у конфлікті		
Лекція 9.	Групові особливості виникнення конфліктів в організації	ЛПЗ 9	Групові особливості виникнення конфліктів в організації		

Лекція 10.	Соціальні аспекти управління конфліктами та комунікаціями	ЛПЗ 10	Соціальні аспекти управління конфліктами та комунікаціями	Групи та їх вплив на виникнення конфліктів. Групи і фактори, що визначають їх зрілість. Колектив і стадії його формування. Групові норми. Соціальні конфлікти. Економічні конфлікти. Конфлікти у сфері мистецтва. Війна як найбільш гострий соціальний конфлікт.
-------------------	---	---------------	---	--

ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

Література	<ol style="list-style-type: none"> 1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: монографія. К.: МАУП, 2015. 438 с. 2. Беседін М.О., Нагаєв В.М. Основи менеджменту: оцінно-ситуаційний підхід (модульний варіант): Підручник. К.: ЦУЛ, 2005. 496 с. 3. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні : навчальний посібник. Д. : ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с. 4. Денисенко І.Д., Ковальова І.О. Конфлікт та спілкування: теорія і практика створення позитивного іміджу сучасного педагога / Навчальний посібник. Харків: «Константа», 2011. 106 с. 5. Зінчина О. Б. Конфліктологія: навчальний посібник. Харків: ХНАМГ, 2007. 164 с 6. Нагаєв В.М. Конфліктологія: Курс лекцій (модульний варіант). К.: ЦУЛ, 2004. 198 с. 7. Нагаєв В.М. Конфліктологія: практикум / В.М.Нагаєв. Х.: вид-во ХНАУ, 2007. 96 с. 8. Нагаєв, В. М. Менеджмент: теорія, практика, мистецтво (дидактичний. аспект) : навчальний посібник, 2001. 336 с. 9. Пірен М.І., Ребало В.А. Конфлікти в системі управлінської взаємодії: шляхи розв'язання та попередження: навч. Посібник. К.: НАДУ, 2009. 96 с. 	Методичне забезпечення	<ol style="list-style-type: none"> 1. Нагаєв В.М. Управління конфліктами та комунікаціями : навчально-методичний посібник для самостійного (дистанційного) вивчення дисципліни студентами другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент» / Держ. біотехн. ун-т ; Уклад. В.М. Нагаєв. Харків : КП «Міська друкарня», 2022. 64 с. 2. Нагаєв В.М. Комунікативний менеджмент: Методичні вказівки для самостійного вивчення дисципліни для здобувачів першого (бакалаврського) рівня освіти денної та заочної форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент». Х.: ХНТУСГ, 2021. 28 с. 3. Нагаєв В.М. Менеджмент : метод. вказівки для самост. вивч. дисц. для студентів денної та заоч. форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент». Харків : ХНТУСГ, 2020. 24 с. 4. Нагаєв В.М. Конфліктологія: Методичні вказівки до самостійного вивчення дисципліни (для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 073 «Менеджмент») / В.М.Нагаєв. ХНАУ, 2016. 27 с. 5. Нагаєв В.М. Управління конфліктами: методичні рекомендації до проведення тестового підсумкового контролю знань для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання / Харків: Держ. біотехн. ун-т, 2024. 28 с.
-------------------	---	-------------------------------	---

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ (<https://cutt.ly/1HoWYh9>)

СИСТЕМА		БАЛИ	ДІЯЛЬНІСТЬ, ЩО ОЦІНЮЄТЬСЯ
Підсумкове оцінювання	100 бальна ECTS (стандартна)	до 50	50% від усередненої оцінки за модулі
		до 50	підсумкове тестування
Проміжний контроль	100 бальна сумарна	до 50	відповіді на тестові питання
		до 20	усні відповіді на лабораторно-практичних заняттях
		до 30	результат засвоєння блоку самостійної роботи

НОРМИ АКАДЕМІЧНОЇ ЕТИКИ ТА ДОБРОЧЕСНОСТІ

Всі учасники освітнього процесу (в тому числі здобувачі освіти) повинні дотримуватися кодексу академічної доброчесності та вимог, які прописані у положенні «Про академічну доброчесність учасників освітнього процесу ДБТУ»: виявляти дисциплінованість, вихованість, поважати гідність один одного, проявляти доброзичливість, чесність, відповідальність.