



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Донбаська державна машинобудівна академія
Кафедра економіки підприємства


Затверджую:
Декан факультету ФЕМ

 / Є. В. Мироненко /
« » 2021р.

Гарант освітньої програми

 / Т. П. Гітис /
«25» 08 2021р.

Розглянуто і схвалено
на засіданні кафедри ЕП
Протокол №13 від 25.08.2021р.
В. о. завідувача кафедри ЕП

 / Є. О. Підгора /

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
« Ділові комунікації та управління конфліктами»

галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»

спеціальність 051 «Економіка»

освітньо-професійна програма «Економіка та управління підприємством»

освітній рівень Другий (магістерський)

Факультет економіки та менеджменту (ФЕМ)

Розробник: **Бившева Лада Олексіївна** доцент кафедри менеджмента, к. е. н., доц.

Краматорськ – 2021р.

1. Опис навчальної дисципліни

Мова навчання: українська.

Статус дисципліни: вибіркова дисципліна циклу професійної підготовки.

Передумови вивчення навчальної дисципліни (пререквізити): вивчення дисциплін «Антикризове управління підприємством», «Управління соціально-економічними проектами», «Методи обґрунтування та ухвалення рішень у професійній сфері», «Управління потенціалом підприємства».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є принципи, типи, інструменти ділових комунікацій.

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
		денна / заочна форма навчання
Кількість кредитів ЄКТС: 3,0	Галузь знань <u>05 «Соціальні та поведінкові науки»</u> (шифр і назва)	Дисципліна циклу професійної підготовки
Модулів – 2	Спеціальність: <u>051 «Економіка»</u> (шифр і назва)	Рік підготовки:
Змістових тем – 9		2-й
Загальна кількість годин – 90		Семестр
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3,0 самостійної роботи здобувача – 10		3-й
Курсова робота – не передбачено		Лекції
	Рівень вищої освіти: другий (магістр)	15/4 год.
		Практичні
		15/4 год.
		Самостійна робота
		60/82 год.
		Вид контролю: залік

Примітка.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Ділові комунікації та управління конфліктами» є однією із складових комплексної підготовки фахівців за другим (магістерським) рівнем вищої освіти спеціальності 051 Економіка, освітньої програми «Економіка та управління підприємством».

Мета дисципліни – формування у здобувачів вищої освіти системи теоретичних і прикладних знань щодо використання принципів ділової комунікації та управління конфліктами

Завдання дисципліни:

формування опанування необхідних знань щодо понять «ділові комунікації», «відновне правосуддя», «управління конфліктами»; опанування знань з теоретичних, етичних та методологічних основ проведення процедури медіації; формування навичок застосування технології посередництва у вирішенні конфліктів серед клієнтів соціальної сфери.

Дисципліна спрямована на отримання здобувачами наступних загальних та спеціальних (фахових) компетентностей:

ЗК4. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань /видів економічної діяльності)

ЗК7. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

СК6. Здатність формулювати професійні задачі в сфері економіки та розв'язувати їх, обираючи належні напрями і відповідні методи для їх розв'язання, беручи до уваги наявні ресурси.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен продемонструвати достатній рівень сформованості наступних програмних результатів навчання:

ПРН5. Дотримуватися принципів академічної доброчесності.

ПРН6. Оцінювати результати власної роботи, демонструвати лідерські навички та вміння управляти персоналом і працювати в команді.

ПРН16. Застосовувати сучасні комунікаційні методи та технології представлення результатів власних досліджень, аргументувати власну позицію

3. Програма та структура навчальної дисципліни

3.1. Розподіл обсягу дисципліни за видами навчальних занять та темами

№ з/п	Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна / заочна форма)				
		Усього	в т.ч.			
			Л	П (С)	Лаб	СРС
Змістовий модуль 1. Ділові комунікації						
1.	Тема Т1. Сутність поняття «ділова комунікація» й основні види комунікацій	10/10	2/	2/		5 / 20
2.	Тема Т2. Культура ділового спілкування.	10/10	4/	2/		5/ 20
3.	Тема Т3. Усна та письмова форма ділової комунікації.	10/10	1/	2/1		5 / 10
Змістовий модуль 2. Управління конфліктами						
4.	Тема Т4 Поняття та види конфліктів.	10/10	1/	2/		5/ 5
5.	Тема Т5. Посередництво у вирішенні конфліктів	10/10	1/	2/		5 / 5
6.	Тема Т6. Запровадження технології медіації в Україні.	10/10	1/	2/		5 / 5
7.	Тема Т7. Етичні норми процесу управління конфліктами та медіації	10/10	2/2	1/1		10 / 5
8.	Тема Т8. Вирішення конфліктів за допомогою медіатора	10/10	1/2	1/1		10 / 10
9.	Тема Т9. Шкільна медіація – створення шкільних служб порозуміння у ЗНЗ	10/10	2/	1/1		10 / 2
Усього годин		90 / 90	15 / 4	15/ 4		60 / 82

4. Лекції

Змістовий модуль 1. Ділові комунікації

Тема Т1. Сутність поняття «ділова комунікація» й основні види комунікацій
Підходи до поняття «ділова комунікація». Основні складові ділової комунікації.

Тема Т2. Культура ділового спілкування.

Види ділового спілкування. Жанрові різновиди ділового спілкування

Тема Т3. Усна та письмова форма ділової комунікації.

Публічний виступ. Письмова ділова комунікація.

Змістовий модуль 2. Управління конфліктами

Тема Т4 Поняття та види конфліктів.

Підходи до поняття «управління конфліктами». Основні складові управління конфліктами

Тема Т5. Посередництво у вирішенні конфліктів

Характеристика посередництва у вирішенні конфліктів в соціальній сфері.

Тема Т6. Запровадження технології медіації в Україні.

Аналіз законодавства Підходи до управління проєктним циклом. Інтегрований підхід. Логіко-структурний підхід. Логіко-структурна матриця.

Тема Т7. Етичні норми процесу управління конфліктами та медіації.

Кодекс поведінки медіаторів. Конфлікт інтересів

Тема Т8. Вирішення конфліктів за допомогою медіатора

Типологія конфліктів . Технології роботи соціального працівника з сімєю.

Тема Т9. Шкільна медіація – створення шкільних служб порозуміння у ЗНЗ

5. Практичні заняття

Мета проведення практичних занять – закріплення теоретичних знань з дисципліни Перелік тем практичних занять наведено у таблиці.

№ з/п	Тема заняття для денної форми навчання
1.	Теоретичні основи медіації
2.	Закордонний досвід використання медіації в соціальній сфері
3.	Медіація як процедура
4.	Теорія безконфліктного спілкування М.Розенберга
5.	Застосування медіації при вирішенні конфліктів у громаді
6.	Врегулювання конфліктів між людьми похилого віку в умовах територіального центру
7.	Програми відновного правосуддя – від планування до дій
8.	Проектування в соціальній роботі. Моделювання служби медіації
9.	Публічний виступ
10.	Ділове листування

№ з/п	Тема заняття для заочної форми навчання
1.	Теоретичні основи медіації
2.	Закордонний досвід використання медіації в соціальній сфері
3.	Медіація як процедура
4.	Теорія безконфліктного спілкування М.Розенберга

6. Самостійна робота

Самостійна робота здобувачів включає:

- опрацювання лекційного матеріалу, підготовку до практичних занять та контрольних заходів;
- вивчення питань, що винесенні на самостійне опрацювання;
- виконання індивідуального завдання (у вигляді доповіді та презентації, тез доповідей до наукової конференції / семінару та/або наукової статті за обраною тематикою).

Самостійна робота планується на кожну годину аудиторного часу і на питання винесенні на самостійне вивчення. Розподіл часу самостійної роботи виконується згідно плану навчального процесу та робочого плану дисципліни. Під час самостійної роботи здобувачі звертаються до літератури теоретичного курсу та допоміжної методичної літератури в разі необхідності.

Перелік питань, що винесенні на самостійне опрацювання та перелік літературних джерел наведений нижче.

Тематика індивідуальних завдань:

1. Посередництво у вирішенні конфліктів.
2. Запровадження технології медіації в Україні, аналіз законодавства.
3. Етичні норми процесу медіації.
4. Завдання, функції та ролі медіатора.
5. Шкільна медіація – створення шкільних служб порозуміння у ЗНЗ
6. Вирішення конфліктів у сім'ї за допомогою медіатора.
7. Відновні програми для неповнолітніх правопорушників.
8. Проектування в соціальній роботі. Моделювання служби медіації.

7. Методи, критерії та засоби оцінювання

Контрольні заходи включають:

- поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних занять і оцінюється сумою набраних балів;
- підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі семестрового заліку, відповідно до графіку навчального процесу.

Поточний контроль знань та умінь здобувачів денної форми навчання включає:

- попереднє (вхідне) оцінювання знань (письмовий метод або тестування);

- періодичне оцінювання (опитування (усне або письмове), тестування на практичних заняттях та/або у системі Moodle DDMA);
- оцінювання самостійної роботи, а саме виконання індивідуального завдання (доповідь з презентацією на практичних заняттях, публікація тез доповіді до наукової конференції / семінару та/або наукової статті за обраною тематикою);
- модульний контроль, що проводиться у формі підсумкової контрольної роботи за відповідний змістовий модуль та колоквиуму і має на меті оцінку результатів навчання здобувача після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля (письмовий метод або тестування на практичних заняттях та/або у системі Moodle DDMA).

Оцінювання знань здобувача під час занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями: розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються; ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни; ознайомлення з рекомендованою літературою; вміння поєднувати теорію з практикою при розгляді ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків у процесі виконання індивідуальних завдань та завдань, винесених на розгляд в аудиторії; логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії; здатність проводити критичну та незалежну оцінку певних проблемних питань; вміння здійснювати узагальнення інформації, обґрунтовувати власну точку зору та робити висновки; грамотність подачі матеріалу та оформлення роботи.

Поточний контроль знань та умінь здобувачів заочної форми навчання включає підсумкову тестову контрольну роботу (виконується здобувачем індивідуально в системі Moodle DDMA).

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи здобувачів є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних заняттях.

Підсумковий контроль знань та компетентностей здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення семестрового заліку, завданням якого є перевірка розуміння здобувачем програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо.

Контроль знань здобувачів здійснюється за рейтинговою накопичувальною (100-бальною) системою, яка передбачає складання обов'язкових контрольних точок.

Максимальна кількість балів (100) при оцінюванні знань з навчальної дисципліни, яка завершується екзаменом, формується з двох частин, з коефіцієнтом 0,5 кожна:

- за поточну успішність 100 балів (сума балів, зароблена у семестрі, але не менше 55);

– на екзамені 100 балів (мінімально необхідна кількість балів за екзамен 55).

З дисциплін, що завершуються заліком, поточна успішність оцінюється, виходячи зі 100 балів. Здобувач, який склав усі контрольні точки і набрав 55 і більше балів з кожного контролю на початок сесії, має право отримати підсумкову оцінку без складання заліку.

Переведення набраних здобувачем балів за 100-бальною шкалою в оцінки за національною (5-бальною) шкалою та шкалою ECTS здійснюється в відповідності до таблиці:

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи)	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
81 – 89	B	добре	
75 – 80	C		
65 – 74	D	задовільно	
55–64	E		
30–54	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	незараховано з можливістю повторного складання
0 – 29	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	незараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Склад і графік складання контрольних точок з дисципліни «Ділові комунікації та управління конфліктами», форми і терміни контролю для денної та заочної форми навчання наведено у силабусі.

8. Навчально-методичні матеріали

1 Лідерство, партнерство та управління командою: стислий конспект лекцій для здобувачів вищої освіти за другим (магістерським) рівнем освітньо-професійної програми підготовки «Економіка та управління підприємством» (спеціальність 051 Економіка)/ Уклад. Гітис Т. П. Краматорськ, ДДМА, 2020. URL: <http://moodle.dgma.donetsk.ua/course/view.php?id=1741>

2. Практикум з дисципліни «Лідерство, партнерство та управління командою» (для здобувачів вищої освіти за другим (магістерським) рівнем освітньо-професійної програми підготовки «Економіка та управління підприємством» (спеціальність 051 Економіка)/ Уклад. Гітис Т. П. Краматорськ, ДДМА, 2020. URL: <http://moodle.dgma.donetsk.ua/course/view.php?id=1741>

9. Рекомендована література

Основна література

1. Білик Н. Впровадження технології медіації у загальноосвітній школі: виклики сьогодення / Н.Білик // Науковий висник Чернівецького університету: Збірник наукових праць. Вип. 747. Педагогіка та психологія. Чернівці: Чернівецький нац. у-т, 2015. 208 с. С 9-16.
2. Бочкор Н. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктній та постконфліктний період: метод. рек. / Н.П. Бочкор, Є.В. Дубровська, О.В.Залеська та ін. Київ: МЖПЦ «Ла Страда-Україна», 2014. 84 с.
3. Ващенко І.В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб / І.В.Ващенко, М.І. Кляп. К.: Знання, 2013. 407 с.
4. Гайдамашко І.А. Професійна підготовка майбутніх соціальних педагогів до профілактики агресії підлітків: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / І.А. Гайдамашко. Тернопіль, 2013 24 с.
5. Гірник А. Основи конфліктології / А.Гірник. К: ВГІ НАОУ, 2001.
6. Гірник А.М. Соціальна робота та програми відновного правосуддя: теорія та практика. Навчальний посібник / А.М. Гірник. К., 2009.
7. Гришина Н. Психологія конфлікту. 2-е изд. / Н.В Гришина. СПб.: Питер, 2008. 544 с.
8. Заверико Н.В. Соціальна педагогіка. Навчальний посібник. К.: Видавничий Дім «Слово», 2011. 240 с.
9. Закон України «Про охорону дитинства»
10. Иво Эртсен, Роберт Маккей, Криста Пеликан, Джолиен Виллемсенс, Мартин Райт. Реконструкция связей в сообществе – медиация и восстановительное правосудие в Европе. Пер. с англ. К.: Издатель Захаренко В.А., 2008. 184 с.
11. Иво Айртсен. Деятельность в области восстановительного правосудия в Европе // Вестник восстановительной юстиции. Вип.3, М. 2000.
12. Коваль Р Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід упровадження. Посібник / Р.Коваль, А.Горова, А.Нікітчук та інші. К.: Видавець Захаренко В.О., 2009. 168 с.
13. Леко Б., Чуйко Г. Медіація: підручник. / Богдан Леко, Галина Чуйко. Чернівці: Книги – ХХІ, 2011. 464 с.
14. Лукашевич М.П., Туленков М.В. Соціологія. Загальний курс: Підручник. К.: Каравела, 2004. 456 с.
15. Маерс, Девид. Международный обзор программ восстановительного правосудия. / Пер. з англ. Н.Дармограй, Т.Данилів. К.: Унів. вид-во «Пульсари», 2004. 101 с.

Додаткова література

1. Безпалько О.В. Соціальна педагогіка: схеми, таблиці коментарі: навч. посіб. [для студентів вищ. навч. закл.] / О.В. Безпалько. К.: Центр учбової літератури, 2009. 208 с. – с. 35.
2. Буш Р., Фолджер ДЖ. Що може медіація. Трансформативний підхід до конфлікту (рос. мовою) // Пер. з англ.. К.: Видавець Захаренко В.О., 2007. 261 с.
3. Зверєва І. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. – 2-ге видання / за заг. ред. проф. Г.Д. Зверєвої. Київ, Сімферополь: Універсум, 2013. 536 с.
4. Капська А.Й. Соціальна робота. Навчальний посібник. К.: Видавничий дім «Слово», 2011. 400 с.
5. Коваль Р Відновне правосуддя в Україні: досягнення та перспективи // Відновне правосуддя в Україні: Щоквартальний бюлетень, 2008. № 3. С. 17-20.
6. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник. К. : МАУП, 2003. 360 с.
7. Соціальна робота з різними категоріями клієнтів: наук.-навч.метод. посіб.: Для студ., магістрантів, асп. та спец. у галузі соціальної роботи, соціальної педагогіки / авт.-уклад. С. Я. Харченко [та ін.]; Луганський держ. педагогічний ун-т ім. Тараса Шевченка. Луганськ: Альмаматер, 2003. 198 с.

Web-ресурси

1. Офіційний сайт законодавство України. URL: [http:// zakon.rada.gov.ua](http://zakon.rada.gov.ua)
2. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>
7. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>
8. Офіційний сайт Міністерства соціальної політики України. URL: <http://www.msp.gov.ua>
9. Офіційний сайт Державної служби зайнятості. URL: <https://www.dcz.gov.ua>
5. Європейський кодекс поведінки медіаторів. URL: <https://mediationeurasia.pro/mezhdunarodnye-dokumenty/evropejskij-kodeks-povedenija-dljamediatorov>.
6. Кодекс етики медіатора. URL: <https://ukrmediation.com.ua/ua/protsentr/kodeks-etyky-mediatora>.
7. Український центр порозуміння. URL: <https://platfor.ma/>.