

**ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ «УКРАЇНА»**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор

_____ Т.О. Макух
« ____ » _____ 20__ р.

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

**БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЯ ТА УПРАВЛІННЯ
КОНФЛІКТАМИ**

освітнього рівня магістр (другий рівень вищої освіти)
освітньо-професійного ступеня **фахової вищої освіти**

для спеціальності «Економіка»

Обсяг, кредитів: 5

Форма підсумкового контролю: іспит

Київ 2023 рік

Робоча навчальна програма дисципліни «Бізнес-комунікація та управління та управління конфліктами» для студентів спеціальності «Економіка» другого (магістерського) рівня вищої освіти і фахової освіти. К. : Університет «Україна», 2023 року. 18с.

Розробники:

Мощицька Тетяна Олексіївна, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки, обліку і фінансів Рівненського інституту Університету «Україна»

Робочу програму затверджено на _____

Протокол від « ____ » _____ 20__ року № ____

ПРОЛОНГАЦІЯ РОБОЧОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ПРОГРАМИ

Навчальний рік	20___/20___	20___/20___	20___/20___	20___/20___
Дата засідання кафедри / циклової комісії				
№ протоколу				
Підпис завідувача кафедри / голови циклової комісії				

Матеріали до курсу розміщені на сайті Інтернет-підтримки навчального процесу <http://vo.ukraine.edu.ua/> за адресою: <https://vo.uu.edu.ua/course/view.php?id=24486>.
(вказати адресу)

Робочу програму перевірено

_____ 20___ р.

ЗМІСТ

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	5
2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	6
3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	7
4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	11
5. ТЕМИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ.....	13
6. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ.....	14
7. САМОСТІЙНА РОБОТА.....	16
8. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ.....	18
9. МЕТОДИ НАВЧАННЯ.....	23
10. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ.....	23
11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА.....	25

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, освітній ступінь / освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Загальний обсяг кредитів – 5	Галузь знань <u>05 Соціальні та Поведінкові науки</u> (шифр і назва)	Вид дисципліни <u>обов'язкова</u> (обов'язкова чи за вибором студента)	
Модулів – 2	Спеціальність <u>051 «Економіка»</u> (шифр і назва)	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1	
Загальна кількість годин - 150	Мова викладання, навчання та оцінювання: <u>українська</u> (назва)	Семестр	
		1	
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – самостійної роботи студента –	Освітній ступінь / освітньо-кваліфікаційний рівень: <u>магістр</u>	Практичні, семінарські	
		12 год.	___ год.
		Самостійна робота	
		120 год.	___ год.
		Вид контролю:	
		поточний контроль: - опитування на практичних заняттях	
		модульний контроль: - контрольне завдання за результатами вивчення навчального матеріалу, об'єднаного в модуль (тестування)	
підсумковий контроль <i>іспит</i>			

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета вивчення: набуття компетентностей з бізнес-комунікацій в процесі прийняття та реалізації управлінських рішень, формування професійної компетентності з питань управління конфліктами та комунікаціями в системі менеджменту організації за допомогою використання відповідних методів та інформаційно-комунікаційних технологій.

Завдання: ознайомити студентів з основними поняттями, категоріями, системами та алгоритмами ділових комунікацій та управління конфліктами.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- основні теорії комунікації, основні види та підходи до комунікації;
- комунікативний процес та його форми, моделі, стратегії та тактики комунікації у сфері підприємництва;
- концептуальні та теоретичні положення щодо прийняття управлінських рішень, різні методи і моделі прийняття управлінських рішень;
- основи динаміки процесу розвитку конфліктів, теорії механізмів виникнення конфліктів;
- методи діагностики і аналізу конфліктів;
- прийоми і методи профілактики конфліктів в організаціях,
- методи та засоби забезпечення ефективного управління конфліктами.

вміти:

- використовувати свої комунікативні компетенції;
- ефективно вести комунікативний процес;
- використовувати вербальні та невербальні засоби комунікації;
- аналізувати комунікативні ситуації;
- діагностувати і аналізувати конфлікт з визначенням основних конфліктологічних понять;
- організовувати практичну роботу з управління конфліктами та комунікаціями в системі менеджменту організацій;
- ефективно застосовувати різноманітні методи управління конфліктами у конкретних умовах;
- реалізовувати основні функції і принципи управління конфліктами;
- застосовувати адекватні моделі поведінки особистості у конфліктній взаємодії за ситуаційним підходом.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Модуль 1.

Змістовий модуль 1.

Тема 1. Бізнес-комунікації, як процес передачі інформації

Поняття та види бізнес-комунікації. Етапи бізнес-комунікації. Типологія бізнес-комунікації. Комунікативні шуми та бар'єри та їх характеристика.

Тема 2. Вербальні та невербальні засоби комунікації.

Поняття та ознаки вербального спілкування (мова, мовлення, стилі мовлення, сприймання інформації, правила слухання). Невербальні засоби спілкування: кінетика, паралінгвістика, або просодика, такесика та візуальне спілкування (контакт очей). Невербальні засоби спілкування: проксеміка (досліджує розміщення людей під час спілкування). Культурні та національні особливості невербального спілкування.

Тема 3. Етика ділових комунікацій.

Поняття ділового етикету. Діловий протокол. Етичні кодекси та їх значення. Організація та проведення ділових зустрічей. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету. Офіційні та протокольні форми привітання та представлення

Тема 4. Стратегія ведення переговорів.

Переговори, як різновид бізнес-комунікації. Стратегії ведення переговорів. Динаміка переговорів. Ведення переговорів.

Модульний контроль 1

Змістовий модуль 2.

Тема 5. Маніпуляції в бізнес-комунікаціях. Визначення та види маніпуляцій у спілкуванні. Ознаки маніпуляції у бізнес-спілкуванні. Основні типи маніпуляторів. Методи маніпулятивного впливу. Види маніпуляцій в бізнес-комунікаціях та їх характеристика. Засоби попередження та захисту від маніпулятивного впливу.

Тема 6. Сутність конфлікту та його структура.

Конфлікт як складне соціальне явище. Конфліктні ситуації та їх види. Суб'єкти і об'єкти конфлікту. Ознаки конфлікту. Предмет конфлікту. Загальна формула конфлікту. Структурна модель конфлікту. Позиції конфліктуючих сторін та їх роль в аналізі конфлікту. Необхідні і достатні умови виникнення конфлікту. Інформаційна природа конфліктів та комунікацій. Комунікації. Види комунікацій. Динаміка конфлікту. Етапи і

фази конфлікту. Модель динаміки процесу конфлікту. Конфліктогени та їх класифікація.

Тема 7. Технологія управління конфліктом.

Управління конфліктами. Етапи регулювання конфлікту. Прогнозування та попередження конфлікту. Стимулювання та регулювання конфлікту. Технологія регулювання конфлікту.

Тема 8. Способи поведінки в конфліктних ситуаціях.

Стратегії поведінки в конфліктній ситуації – сітка Томаса-Кілмена. Стили поведінки в конфліктній ситуації. Визначення свого власного стилю поведінки в конфлікті.

Тема 9. Методи управління конфліктами.

Основні поняття управління конфліктами. Стратегії поведінки керівника в ході конфлікту. Методи вирішення конфліктів. Типи і структура переговорів.

Модульний контроль 2

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістовних модулів і тем	Розподіл годин між видами робіт													
	денна форма							заочна форма						
	Усього	аудиторна					с.р.	Усього	аудиторна					с.р.
		у тому числі							у тому числі					
		л	сем	пр	лаб	інд			л	сем	пр	лаб	інд	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Модуль 1														
Змістовий модуль 1. Бізнес-комунікації, як спосіб передачі інформації														
Тема 1. Бізнес-комунікації, як процес передачі інформації	14	2	-	2	-	-	10		-	-	-	-	-	-
Тема 2. Вербальні та невербальні засоби комунікації	24	2	-	2	-	-	20		-	-	-	-	-	-
Тема 3. Етика ділових комунікацій.	14	2	-	2	-	-	10		-	-	-	-	-	-
Тема 4. Стратегія ведення переговорів	12	2	-	-	-	-	10		-	-	-	-	-	-
Разом за змістовним модулем 1	64	8		6			50		-		-			
Змістовий модуль 2. Конфлікт, управління конфліктом, поведінка в конфліктній ситуації														
Тема 5. Маніпуляції в бізнес-комунікаціях	24	2	-	2	-	-	20	-	-	-	3	-	-	-
Тема 6. Сутність конфлікту та його структура	23	2	-	1	-	-	20	-	-	-	-	-	-	-
Тема 7. Технологія управління конфліктом	13	2	-	1	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-
Тема 8. Способи поведінки в конфліктних ситуаціях	13	2	-	1	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-
Тема 9. Методи управління конфліктами	13	2		1			10							
Разом за змістовним модулем 2	86	10		6			70		-		-			
Усього годин	150	18		12			120							

5. ТЕМИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовий модуль 1. Бізнес-комунікації, як спосіб передачі інформації		
1	Тема 1. Бізнес-комунікації, як процес передачі інформації	2
2	Тема 2. Вербальні та невербальні засоби комунікації	2
3	Тема 3. Етика ділових комунікацій.	2
4	Тема 4. Стратегія ведення переговорів	2
Змістовий модуль 2. Конфлікт, управління конфліктом, поведінка в конфліктній ситуації		
1	Тема 5. Маніпуляції в бізнес-комунікаціях	2
2	Тема 6. Сутність конфлікту та його структура	2
3	Тема 7. Технологія управління конфліктом	2
4	Тема 8. Способи поведінки в конфліктних ситуаціях	2
5	Тема 9. Методи управління конфліктами	2
Разом		18

6. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовий модуль 1. Бізнес-комунікації, як спосіб передачі інформації		
1	Бізнес комунікації, як процес передачі інформації. Етика бізнес-комунікацій. Усна та письмова комунікація. Складання резюме, рекомендаційного листа. Аналіз внутрішньої системи комунікації.	2
2	Вербальні та невербальні комунікації. Сигнали очей. Постава і поза. Значення деяких жестів. Опис мімічних ознак емоційних станів.	2
3	Етика ділових комунікацій. Навички ділового спілкування. Нарада. Збори. Дискусії. Правила ведення дискусії.	2
Змістовий модуль 2. Конфлікт, управління конфліктом, поведінка в конфліктній ситуації		
5	Сутність конфлікту. Структура конфлікту. Моделі конфліктів. Причини та види конфлікту. Ділові суперечки. Формалізація відносин. Методи вирішення конфліктів. Формули конфліктів. Конфліктогени.	2
6	Маніпуляції у бізнес-комунікації. Види маніпуляцій. Типи маніпуляторів. Ознаки маніпуляції у бізнес-спілкуванні.	2
7	Управління конфліктом. Оцінка конфліктності особистості і тактика ведення переговорів під час конфлікту. Тактика переговорів у конфліктах. Прийоми виходу зі стресових ситуацій	2
Разом		12

7. САМОСТІЙНА РОБОТА

Самостійна робота здобувачів освіти має важливе значення для формування й удосконалення знань, мислення й переконань. Тому цей метод є внутрішньою основою будь-якого іншого методу навчання і необхідною передумовою дидактичного зв'язку різних методів навчання між собою. Сучасні освітні процеси і науково-технічний прогрес роблять метод самостійної роботи одним із основних.

При цьому самостійна робота є одним із головних елементів освітнього процесу за заочною формою. Більшу частину матеріалу робочої програми дисципліни здобувач освіти заочної форми навчання вивчає самостійно в міжсесійний період. Також у міжсесійний період здобувачам освіти надається можливість отримувати консультації НПП за графіком, що встановлюється.

Теми самостійної роботи студентів

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовий модуль 1. Бізнес-комунікації, як спосіб передачі інформації		
1	Бізнес комунікації, як процес передачі інформації: <ul style="list-style-type: none">- ведення термінологічного словника;- розгляд контрольних запитань;- підготовка до поточного тестування.	10
2	Вербальні та невербальні комунікації: <ul style="list-style-type: none">- ведення термінологічного словника;- розгляд контрольних запитань;- підготовка до поточного тестування.	20
3	Етика ділових комунікацій: <ul style="list-style-type: none">- ведення термінологічного словника;- розгляд контрольних запитань;- підготовка до поточного тестування.	10
4	Стратегія ведення переговорів: <ul style="list-style-type: none">- ведення термінологічного словника;- розгляд контрольних запитань;- підготовка до поточного тестування.	10
Змістовий модуль 2. Конфлікт, управління конфліктом, поведінка в конфліктній ситуації		
5	Маніпуляції в бізнес-комунікаціях: <ul style="list-style-type: none">- ведення термінологічного словника;- розгляд контрольних запитань;- підготовка до поточного тестування.	20
6	Сутність конфлікту та його структура: <ul style="list-style-type: none">- ведення термінологічного словника;- розгляд контрольних запитань;- підготовка до поточного тестування.	20
7	Технологія управління конфліктом: <ul style="list-style-type: none">- ведення термінологічного словника;	10

	<ul style="list-style-type: none"> - розгляд контрольних запитань; - підготовка до поточного тестування. 	
8	<p>Способи поведінки в конфліктних ситуаціях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ведення термінологічного словника; - розгляд контрольних запитань; <p>підготовка до поточного тестування.</p>	10
9	<p>Методи управління конфліктами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ведення термінологічного словника; - розгляд контрольних запитань; - підготовка до поточного тестування. 	10
	Разом	120

8. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Індивідуальна навчально-дослідна робота (ІНДР) є видом позааудиторної індивідуальної діяльності студента, результати якої використовуються у процесі вивчення програмового матеріалу навчальної дисципліни. Завершується виконання студентами ІНДР прилюдним захистом навчального проекту.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) з курсу – це вид науково-дослідної роботи студента, яка містить результати дослідницького пошуку, відображає певний рівень його навчальної компетентності.

Мета ІНДЗ: самостійне вивчення частини програмового матеріалу, систематизація, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань із навчального курсу, удосконалення навичок самостійної навчально-пізнавальної діяльності.

Зміст ІНДЗ: завершена теоретична або практична робота у межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, умінь та навичок, отриманих під час лекцій та практичних занять і охоплює декілька тем або весь зміст навчального курсу.

Орієнтовна структура ІНДЗ – науково-педагогічного дослідження у вигляді контрольної роботи: вступ, теоретична частина, практична частина (згідно з завданням), висновки, список використаних джерел. Текст друкується через 1,5 інтервали на одній сторінці стандартного аркуша з такими полями: ліве – 30 мм, праве – 15 мм, верхнє – 20 мм, нижнє – 20 мм; всі сторінки нумеруються: загальна нумерація починається з титульного листа, порядковий номер на ньому не ставиться. Оптимальний обсяг контрольної роботи складає 20 аркушів.

Тематика рефератів:

1. Управління конфліктами як аспект професійної діяльності сучасного управлінця, менеджера.
2. Перемога в конфліктному протистоянні як проблема.
3. Фактори та умови, що сприяють/заважають реалізації стратегії «перемогти-перемогти» в конфліктному протистоянні.

4. Ефективне спілкування як спосіб і умова конструктивного вирішення конфліктів.
5. Розуміння конфлікту в межах різних психологічних напрямків та концепцій.
6. Психологічні засади вирішення внутрішньо особистісних конфліктів.
7. Психологічні чинники виникнення та загострення міжособистісних конфліктів.
8. Соціально-психологічна специфіка конфліктів між особистістю та групою.
9. Явище маккіавелізму в управлінні.
10. Стратегії (стилі) поведінки в конфлікті, виділені К.Томасом і Р.Кілменом.
11. Переваги та недоліки (проблемні аспекти) поведінкових стратегій з моделі Томаса-Кілмена.
12. Динаміка конфлікту з урахуванням деформації взаємин його учасників.
13. Умови й фактори продуктивного завершення конфліктів.
14. Роль конфліктів у житті людини.
15. Управління конфліктами як цілеспрямованої діяльності.
16. Оцінка ефективності різних видів стратегій вирішення конфліктів.

Критерії оцінювання ІНДЗ (рефератів)

№ з/п	Критерії оцінювання роботи	Максимальна кількість балів за кожним критерієм
1.	Обґрунтування актуальності, формулювання мети, завдань та визначення методів дослідження	3 бали
3.	Критичний аналіз суті та змісту першоджерел. Аналіз сучасного стану дослідження проблеми, розгляд тенденцій подальшого розвитку даного питання	10 балів
4.	Спрямованість роботи на розробку реальних практичних рекомендацій. Відповідність логічної побудови роботи поставленим цілям і завданням.	5 бали
5.	Практична частина: послідовне вирішення конфліктної ситуації.	10 балів
6.	Дотримання правил реферування наукових публікацій. Дотримання вимог щодо технічного оформлення структурних елементів роботи (титульний аркуш, план, вступ, основна частина, висновки, додатки (якщо вони є), список використаних джерел, посилання	2 бали
Разом		30 балів

Оцінка за ІНДЗ: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
24 – 30 та більше	Відмінно	5	A	Відмінно
16 – 23	Добре	4	BC	Добре
8 – 15	Задовільно	3	DE	задовільно
0 – 7	Незадовільно	2	FX	незадовільно з можливістю повторного виконання

9. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Під час викладання дисципліни використовуються пояснювально-ілюстративний, інформаційно-рецептивний, дослідницький метод навчання та метод проблемного викладання.

Метод проблемного викладання дозволяє студентам стати свідками й співучасниками наукового пошуку. Студенти не тільки сприймають, усвідомлюють і запам'ятовують готову інформацію, але й стежать за логікою доказів та рухом думки викладача.

Дослідницький метод містить в собі всі елементи самостійного дослідницького процесу (постановку завдання, обґрунтування, припущення, пошук відповідних джерел необхідної інформації, процес рішення завдання). Застосування дослідницького методу навчання дає змогу студентам проявити ініціативу, самостійність, творчий пошук.

Студенти виконують практичні вправи під керівництвом викладача, самостійно працюють з літературою та посиланнями за темами практичних занять.

Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності:

Стимулювання інтересу до навчання проводиться за допомогою навчальних дискусій за темами курсу, вирішення ситуаційних завдань за допомогою методу цікавих аналогій тощо.

Інклюзивні методи навчання:

Засвоєння знань та умінь в ході вивчення дисципліни може бути доступним для більшості осіб з особливими освітніми потребами, окрім здобувачів з серйозними вадами зору, які не дозволяють виконувати завдання за допомогою персональних комп'ютерів, ноутбуків та/або інших технічних засобів.

10. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Навчальна дисципліна оцінюється за модульно-рейтинговою системою. Вона складається з 2 змістовних модулів і викладається в I семестрі.

Результати навчальної діяльності студентів оцінюються за 100 бальною шкалою. За результатами поточного, модульного та семестрового контролів виставляється підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою, національною шкалою та шкалою ECTS.

Модульний контроль: кількість балів, які необхідні для отримання відповідної оцінки за змістовий модуль упродовж семестру.

Семестровий (підсумковий) контроль: виставлення семестрової оцінки студентам, які опрацювали теоретичні теми, практично засвоїли їх і мають позитивні результати, набрали необхідну кількість балів.

Кожний модуль включає бали за поточну роботу студента на практичних заняттях, виконання самостійної роботи, індивідуальну роботу, модульну контрольну роботу.

Виконання модульних контрольних робіт здійснюється в режимі комп'ютерної діагностики. Індивідуальні дослідження студента за визначеною тематикою, обговорюються та захищаються на практичних заняттях.

Модульний контроль знань студентів здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу модуля. Загальні критерії оцінювання успішності студентів подано в таблиці нижче.

Білет для іспиту складається з двох теоретичних питань та одного практичного завдання. Відповідь на одне теоретичне питання оцінюється від 20 до 30 балів, виконання практичного завдання – від 20 до 40 балів.

Приклад білету:

1. Основні фази конфлікту
2. Охарактеризувати ознаку маніпуляції «перепитування або зайві уточнення»
3. Практичне завдання:

Після закінчення коледжу ви влаштувалися на роботу, отримавши посаду товарознавця. У посадовій інструкції товарознавця, з якою вас ознайомили в перший день роботи, передбачене певне коло функціональних обов'язків, які ви з наполегливістю виконуєте. Та вже на другий день ваш безпосередній керівник почав делегувати вам інші функціональні обов'язки, які не передбачені вашою посадовою інструкцією. Аби не втратити робоче місце та не справити враження конфліктної людини, ви, окрім обов'язків, передбачених посадовою інструкцією, виконуєте ще й додаткові.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Значення оцінки ECTS	Оцінка за національною шкалою	
			для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	відмінно	зараховано
82-89	B	дуже добре	добре	
74-81	C	добре		
64-73	D	задовільно	задовільно	
60-63	E	достатньо		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним курсом	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування / Уклад. Н. Гайдук, І. Сенюта, О. Бік, Х. Терешко. Львів: ПАІС, 2007. 296 с.
2. Гірник А., Бобро А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. Київ: Основи, 2004. 172 с.
3. Городняк І.В. Соціальні зміни і конфлікт. Соціологія. Підручник / за ред. Ю.Ф. Пачковського. Львів. ЛНУ ім. І. Франка, 2011. С. 249-288.
4. Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с.
5. Городняк І.В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 55 с.
6. Єременко Л. В. Конфліктологія: навчальний посібник. Мелітополь: ФОП Однорог Т. В., 2018. 219 с.
7. Жаворонкова Г.В., Скібіцький О.М., Сівашенко Т.В., Туз О.І. Управління конфліктами: текст лекцій: навч. посіб. Київ: Кондор, 2018. 170 с.
8. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.
9. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с.
10. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с.

11. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с.
12. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.
13. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 168с.

Підручники та навчальні посібники:

1. Величко О., Янковська Т. Управління конфліктами та стресом. Посібник для працівників суду. Київ, 2010. 192с. URL: <http://www.nsj.gov.ua/files/1354487832AngerManagement.pdf>.
2. Городняк І.В. Управління конфліктами в організації. Збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні світові тенденції економіки, обліку, фінансів і права». Полтава, 2022. С. 22-23.
3. Дзуліт З.П., Петрова Я.Ю. Типи конфліктів персоналу та шляхи їх вирішення в діяльності підприємства. Економіка та держава, 2021. №12. С. 35-40.
4. Захарчин Г.М., Винничук Р.О. Управління конфліктами. Навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. 160с.
5. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. Київ: Наук. думка, 1996. 190 с.
6. Мілютіна К. Технологія попередження конфліктів. Київ: Главник, 2007. – 128с.
7. Мартен Д. Метаморфози світу: Соціологія глобалізації. Київ: Вид. дім „Києво-Могилянська Академія», 2005. 302с.
8. Миронова О.М., Мазоренко О.В. Конфліктологія: навчальний посібник. Харків: Вид. ХНЕУ, 2011. 168 с.
9. Овчарук О.М. Теоретико-методологічні засади управління в трудовому колективі. Підприємництво та інновації, 2021. Вип. 16. С. 71-75.
10. Потапюк І.П., Сазонова Т.О., Лисенко М.І. Конфлікт як загроза менеджменту економічної безпеки підприємства. Приазовський економічний вісник, 2021. Вип. 2(25). С. 116-120.
11. Сазонова Т.О., Шульженко В.Ю. Управління конфліктами як важливий елемент організаційної культури сучасної організації. Інфраструктура ринку, 2020. Вип. 47. С. 101-105.
12. Свидрук І.І. Управління конфліктами та соціальними експектаціями в діяльності організацій. Науковий вісник НЛТУ України, 2019. Т. 29. №9. С. 99- 104.
13. Слободянюк А.В. Психологія управління та конфліктологія: навч. посібник для практичних та семінарських занять / А.В. Слободянюк, А.В. Слободянюк, Н.О. Андрущенко. Вінниця: НТУ, 2010. 120с. URL: <http://posek.km.ua/biblioteka/>

Інформаційні ресурси

1. Головне управління статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
2. Інститут соціології Національної Академії наук України / URL: <https://isoc.com.ua/>
3. Київський міжнародний інститут соціології (КМІС) / URL: <https://www.kiis.com.ua/>
4. Київський центр політичних досліджень та конфліктології / URL: <https://texty.org.ua/d/socio/firm/kyuivskyu-tsentr-politychnykh-doslidzhen-takonfliktolohiyi/>
5. «Маркетинг и реклама» / Науковий журнал / URL: <http://mr.com.ua/>.
6. «Маркетинг і менеджмент інновацій» / Науковий журнал / URL: <http://mmi.fem.sumdu.edu.ua/>.
7. Міжнародний центр перспективних досліджень (МЦПД). URL : <http://icps.com.ua/>
8. «Соціологія: теорія, методи, маркетинг» / Науковий журнал / URL: <https://i-soc.com.ua/ua/edition/journal/>
9. Українська Асоціація Маркетингу URL: <http://uam.in.ua/>.
10. Український центр економічних і політичних досліджень імені Олександра Разумкова / URL: <https://razumkov.org.ua/>
11. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського / URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
12. Brookings Institution. URL : <https://www.brookings.edu/>