

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний авіаційний університет
Факультет транспорту, менеджменту і логістики
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

УЗГОДЖЕНО
 Декан ФТМЛ

ЗАТВЕРДЖУЮ
 Проректор з навчальної роботи

_____ Т.Л. Мостенська

_____ А.В. Полухін

«__» _____ 2021 р.

«__» _____ 2021 р.




Система менеджменту якості

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
«Управління переговорами та конфліктами»

Освітньо-професійна програма: Менеджмент авіакомпаній та аеропортів
 Галузь знань 07 Управління та адміністрування
 Спеціальність: 073 Менеджмент

Форма навчання	Семестр	Усього (годин/кредитів ECTS)	Лекції	Практ. заняття	Лабораторні	Самостійна робота	ДЗ / РГР /К	КР / КПр	Форма сем. контролю
Денна:	3	120/4,0	34	17	-	69	-	-	диф. залік 3 с.
Заочна:	3, 4	120/4,0	8	4	-	108	1 к. - 4 с.	-	диф. залік 4 с.

Індекс: НБ-7-073-5/21-3.1.
 Індекс: НБ-7-073-5 з/21-3.1.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Управління переговорами та конфліктами»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 2 з 12	

Робочу програму навчальної дисципліни «Управління переговорами та конфліктами» розроблено на основі освітньо-професійної програми «Менеджмент авіакомпаній та аеропортів», навчальних та робочих навчальних планів № НБ-7-073-5/21, № РБ-7-073-5/21, № НБ-7-073-5 з/21, № РБ-7-073-5 з/21 підготовки здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «Бакалавр» за спеціальністю 073 «Менеджмент» та відповідних нормативних документів.

Робочу програму розробили:

доцент кафедри менеджменту
зовнішньоекономічної діяльності підприємств, доцент _____ В.В. Передерій

професор кафедри менеджменту
зовнішньоекономічної діяльності підприємств, доцент _____ Е.І. Данілова

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні випускової кафедри освітньо-професійної програми «Менеджмент авіакомпаній та аеропортів», спеціальності 073 «Менеджмент» – кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств, протокол № 10 від «7» червня 2021 р.


Гарант освітньо-професійної програми
«Менеджмент авіакомпаній та аеропортів» _____ О.М. Кириленко

Завідувач кафедри менеджменту
зовнішньоекономічної діяльності підприємств _____ О.М. Кириленко

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні науково-методично-редакційної ради факультету транспорту, менеджменту і логістики, протокол № ___ від «___» _____ 2021 р.


Голова НМРР _____ І.В. Шевченко

Рівень документа – 3б
Плановий термін між ревізіями – 1 рік
Контрольний примірник

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Управління переговорами та конфліктами»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 3 з 12	

ЗМІСТ

	сторінка
Вступ	4
1. Пояснювальна записка	4
1.1. Місце, мета, завдання навчальної дисципліни	4
1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна	4
1.3. Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна	4
1.4. Міждисциплінарні зв'язки	5
2. Програма навчальної дисципліни	5
2.1. Зміст навчальної дисципліни	5
2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до кожного модуля	5
2.3. Тематичний план.....	8
2.4. Завдання на домашню (контрольну) роботу (ЗФН).....	9
2.5. Перелік питань для підготовки до підсумкової контрольної роботи (ЗФН).....	9
3. Навчально-методичні матеріали з дисципліни	9
3.1. Методи навчання.....	9
3.2. Рекомендована література (базова і допоміжна)	9
3.3. Інформаційні ресурси в Інтернеті.....	10
4. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь	10

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Управління переговорами та конфліктами»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 4 з 12	

ВСТУП

Робоча програма (РП) навчальної дисципліни «Управління переговорами та конфліктами» розроблена на основі «Методичних рекомендацій до розроблення і оформлення робочої програми навчальної дисципліни денної та заочної форми навчання», затверджених наказом ректора від 29.04.2021 № 249/од. та відповідних нормативних документів.

1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

1.1. Місце, мета, завдання навчальної дисципліни.

Дана навчальна дисципліна є теоретичною основою сукупності знань та вмінь щодо проведення ефективних ділових переговорів, нарад та управління конфліктами як на особистісному так і на корпоративному рівні.

Метою викладання дисципліни є формування продуктивних професійних умінь та їх застосування у профілактиці і розв'язанні конфліктів у професійній діяльності та підвищення комунікативних здібностей студентів для проведення переговорів.

Завданнями вивчення навчальної дисципліни є:

- ознайомлення з основами міжособистісних комунікацій, вивчення природи і призначення переговорів;
- вивчення процедури проведення переговорів і визначення фаз переговорів;
- навчання основним методам проведення переговорів.
- формування системи теоретико-методологічних знань із проблем психологічної науки і практики;
- навчання механізмам виникнення і розвитку конфліктів;
- вивчення зовнішніх стимулів і внутрішніх мотивів, які призводять до конфліктів;
- розроблення оптимальних прийомів вирішення конфліктних ситуацій.

1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна.


У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має досягти таких **результатів навчання**:

- визначати індивідуальні стилі реагування та вирішення конфліктних ситуацій;
- аналізувати вплив різних факторів на виникнення конфліктів в організаціях;
- аналізувати умови формування конструктивного ділового спілкування;
- визначати психологічний клімат у професійному колективі;
- попереджувати та вирішувати конфліктні ситуації.

1.3. Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути такі **компетентності**:

- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- здатність працювати у міжнародному контексті;
- здатність до ефективного комунікування та до представлення складної комплексної інформації у стислій формі усно та письмово, використовуючи інформаційно-комунікаційні технології та відповідний категоріальний апарат;
- здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань;
- здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління;
- здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички;
- здатність створювати систему комунікацій по просуванню товарів і послуг авіакомпаній та аеропортів, формувати імідж авіапідприємств.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Управління переговорами та конфліктами»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 5 з 12	

1.4. Міждисциплінарні зв'язки.

Навчальна дисципліна «Управління переговорами та конфліктами» базується на знаннях таких дисциплін, як: «Основи управління», «Ділова українська мова», «Академічні навички професійного навчання» та є базою для вивчення подальших дисциплін, а саме: «Комунікативний менеджмент», «Управління персоналом», «Зовнішньоекономічна діяльність підприємства» та інших.

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Зміст навчальної дисципліни.

Навчальний матеріал дисципліни структурований за модульним принципом і складається з двох навчальних модулів, а саме: навчального модуля № 1 «Переговори» та навчального модуля № 2 «Управління конфліктами», кожен з яких є логічною завершеною, відносно самостійною, цілісною частиною навчальної дисципліни, засвоєння якої передбачає проведення модульної контрольної роботи та аналіз результатів її виконання.

2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до кожного модуля.

Модуль № 1 «Переговори»

Інтегровані вимоги модуля № 1: розуміння стратегії переговорів та обґрунтування її вибору; працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань; розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності, зокрема ідентифікувати маніпуляції в процесі переговорів та вміти нейтралізувати їх; знайти особливості проведення міжнародних переговорів; знати та вміти використовувати типові підходи проведення переговорів.

Тема 1. Вступ. Визначення поняття переговорів.

Поняття міжнародних переговорів. Переговори як мистецтво компромісу. Різні аспекти ведення переговорів. Переговори як засіб досягнення цілей. Найважливіші характеристики переговорів. Функції переговорів. Роль переговорів в сучасному світі. Умови застосування переговорів. Переговори в бізнесі та повсякденному житті.

Тема 2. Розвиток особистісних якостей переговорника.


Зовнішній вигляд. Визначення сильних і слабких сторін. Сприйняття переговорів. Забобони і переконання. Вивчення невербальних засобів спілкування (очі, обличчя, ноги, руки, голос, тулуб, відстань). Емоційний інтелект в переговорах. Емоційна стійкість перемовника. Підготовка до пресингу.

Тема 3. Стратегічні переговори. Тактики і техніки проведення переговорів.

Управління взаємодією. Навички ведення стратегічних переговорів. Досягнення стратегічного результату. Помилки ведення стратегічних переговорів і методи їх подолання. Відмінності та характерні особливості стратегічних переговорів. Значення та особливості попередніх переговорів.

Тема 4. Тактики і техніки проведення переговорів.

Поняття «стратегія» і «тактика» в переговорах. Основні етапи по дослідженню стратегії і тактики переговорів. Основні стратегії: співпраці, суперництва, аналітична. Загальновідомі переговорні тактики: наступ, поступка, тупик, «навкруги» та інші. Перешкоди на шляху до угоди. Підходи до переговорів: торг, тиск, компроміс, раціональний.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Управління переговорами та конфліктами»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 6 з 12	

Тема 5. Підготовка до переговорів.

Основні параметри підготовки до переговорів. аналіз інтересів партнера і своїх власних; розробка взаємовигідних альтернатив; продумування НАОС (найкращої альтернативи відсутності згоди); продумування аргументації; продумування форми комунікації; продумування тактики; формулювання цілей, продумування угоди і способів його досягнення.

Тема 6. Робота з переговорної динамікою.

Етапи проведення переговорів: підготовка, роз'яснення рамок переговорів, початок, виклад точок зору та їх обговорення, вироблення угоди. Попередні переговори. Групова динаміка: орієнтування, визначення, наступ, встановлення, виконання, впровадження. Заключні етапи та реалізації рішень.

Тема 7. Побудова та управління командою переговорників

Значення команди. Основні командні ролі: лідер, спікер, аналітик, психолог, стратег переговорів. Визначення обов'язків і значення. Механізм розвитку довіри в процесі спілкування. Поведінка, що руйнує довіру. Особливості підготовки командних переговорів. Проблеми переговорів командами та шляхи їх усунення.

Тема 8. Публічні виступи

Поняття публічного виступу. Види публічних виступів. Підготовка до публічного виступу, виступ з презентацією. Основи роботи з аудиторією. Особливості роботи з різними аудиторіями, визначення ключових інтересів аудиторії. Технічна підготовка. Незручні запитання та складні учасники, варіанти реагування. Проведення нарад.

Модуль № 2 «Управління конфліктами»

Інтегровані вимоги модуля № 2: діяти соціально відповідально і свідомо; створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління; аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення; формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички; дотримуватись системи загальнолюдських цінностей у взаємовідносинах між керівниками та найманими працівниками; знати основні види конфліктів та типові причини їх виникнення; управляти конфліктами в організаціях та приймати оптимальні управлінські рішення в умовах конфлікту.

Тема 1. Конфлікт: сутність, структура, класифікація.


Конфлікт і конфліктна ситуація в сучасних теоріях. Визначення природи конфлікту у функціональній теорії, теорії соціальних груп, теорії конфліктного функціоналізму, когнітивній концепції, теорії поля, психоаналітичних уявленнях про природу індивіда.

Тема 2. Причини виникнення конфліктів.

Рівні прояву конфліктів: емоційний, когнітивний, поведінковий, регулятивний, комунікативний. Структура конфлікту. Пізнавальний, емоційний, вольовий і мотиваційний компоненти у структурі конфлікту. Класифікація конфліктів: за джерелом виникнення, за змістом, значущістю, типом розв'язання, формою виявлення, типом структури стосунків, соціальним результатом, обсягом соціальної взаємодії тощо.

Тема 3. Внутрішньоособистісні конфлікти.

Внутрішньоособистісний конфлікт як суперечність між найсуттєвішими тенденціями особистості, як необхідна умова розвитку самосвідомості, як захист Я-образу у світлі сучасних теорій особистості.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Управління переговорами та конфліктами»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 7 з 12	

Причини виникнення внутрішньоособистісного конфлікту. Конфліктна особистість. Поняття про психологічний захист і його генезис. Характеристики захисних механізмів: раціоналізація, витіснення тощо. Розв'язання внутрішньоособистісного конфлікту з позицій гуманістичної психології.

Тема 4. Міжособистісні конфлікти.

Міжособистісні конфлікти як відображення суперечностей у стосунках; суперечностей у реалізації комунікативної, інтерактивної і перцептивної функції спілкування. Ефект “ореолу”, каузальна атрибуція і їх вплив на перебіг міжособистісного конфлікту. Стилі поведінки в конфліктній ситуації. Причини виникнення міжособистісних конфліктів. Стадії розв'язання міжособистісного конфлікту. Наслідки розв'язання міжособистісного конфлікту: зняття емоційного напруження в стосунках, перебудова ставлення до опонента, перебудова системи міжособистісних стосунків у цілому.

Тема 5. Попередження конфліктів в організаціях.


Причини виникнення конфліктів в організації. Соціально-психологічна характеристика конфліктів в організації. Типові горизонтальні і вертикальні конфлікти в трудовому колективі. Основні причини конфліктів, зумовлених особливостями стилю керівництва і особистості керівника організації. Профілактика конфліктів в організації. Удосконалення стилю керівництва. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату як передумова профілактики конфлікту.

Тема 6. Розв'язання конфліктів в організаціях.

Управління конфліктом в організації: структурний і міжособистісний рівні. Етапи управління: визначення учасників конфлікту, формулювання проблеми, визначення мотивів опонентів, розробка варіантів рішення, ознайомлення опонентів з варіантами прийняття рішення; аналіз і оцінка організаційно-ділових і психологічних наслідків розв'язання конфлікту. Подолання конфлікту засобами “обходу” конфліктної ситуації. Управління латентними (прихованими) конфліктами


Тема 7. Конфліктні ситуації в ділових бесідах і переговорах.

Психологічні особливості передавання і отримання інформації під час ділової бесіди та переговорів. Поняття про вимоги, інтереси, позиції. Типові моделі поведінки на переговорах. Переговори з позиції сили і слабкості та їх характерні особливості. Метод принципів переговорів: стратегія і тактика. Деструктивна переговорна тактика і засоби її подолання. Посередник і його роль у переговорному процесі. Етапи посередництва. Медіація як процедура посередництва, альтернативний метод вирішення конфліктів.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Управління переговорами та конфліктами»	Шифр документа	СМЯНАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 8 з 12	

2.3. Тематичний план

№ пор.	Назва теми (тематичного розділу)	Обсяг навчальних занять (год.)							
		Денна форма навчання				Заочна форма навчання			
		Усього	Лекції	Практ. заняття	СРС	Усього	Лекції	Практ. заняття	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Модуль № 1 «Переговори»									
3 семестр									
1.1	Вступ. Визначення поняття переговорів.	8	2	2	4	7	2	-	5
1.2.	Розвиток особистісних якостей переговорника	10	2	2	6	7	2	-	5
1.3.	Стратегічні переговори	10	2	2	6	5	-	-	5
1.4.	Тактики і техніки проведення переговорів	10	2	2	6	5	-	-	5
1.5.	Підготовка до переговорів	8	2	2	4	6	-	-	6
1.6.	Робота з переговорної динамікою	6	2	2	2	-	-	-	-
1.7	Побудова та управління командою переговорників	5	2	-	3				
1.8	Публічні комунікації.	6	2	-	4				
1.9	Модульна контрольна робота № 1	2	2	-					
	Усього за модулем № 1	65	18	12	35	30	4	0	26
Модуль № 2 «Управління конфліктами»									
2.1.	Конфлікт: сутність, структура, класифікація. Види конфліктів.	3 семестр				4 семестр			
		8	2	2	4	15	2	1	12
2.2.	Причини виникнення конфліктів.	10	2	2	6	14	2	-	12
2.3.	Внутрішньоособистісні конфлікти.	8	2	-	6	13	-	1	12
2.4.	Міжособистісні конфлікти.	8	2	1	5	10	-	-	10
2.5.	Попередження конфліктів в організаціях.	7	2	-	5	11	-	1	10
2.6.	Розв'язання конфліктів в організаціях.	6	2	-	4	8	-	-	8
2.7.	Конфліктні ситуації в ділових бесідах і переговорах. Медіація.	4	2	-	2	6	-	-	6
2.8.	Виконання домашньої (контрольної) роботи (ЗФН)	-	-	-	-	8	-	-	8
2.9	Підсумкова семестрова контрольна робота	-	-	-	-	5	-	1	4
2.10	Модульна контрольна робота № 2	4	2	-	2	-	-	-	-

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Управління переговорами та конфліктами»	Шифр документа	СМЯНАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 9 з 12	

№ пор.	Назва теми (тематичного розділу)	Обсяг навчальних занять (год.)							
		Денна форма навчання				Заочна форма навчання			
		Усього	Лекції	Практ. заняття	СРС	Усього	Лекції	Практ. заняття	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Усього за модулем № 2	55	16	5	34	90	4	4	82
	Усього за 3 семестр	120	34	17	69	30	4	0	26
	Усього за 4 семестр	-	-	-	-	90	4	4	82
	Усього за навчальною дисципліною	120	34	17	69	120	8	4	108

2.4. Завдання на домашню (контрольну) роботу (ЗФН).

Домашня (контрольна) робота (ЗФН) з дисципліни виконується у четвертому семестрі, відповідно до затверджених в установленому порядку методичних рекомендацій, з метою закріплення та поглиблення теоретичних знань та вмінь студента при вивченні дисципліни.

Виконання домашньої (контрольної) роботи (ЗФН) здійснюється студентом в індивідуальному порядку відповідно до запропонованих викладачами кафедри тем.

Час, потрібний для виконання домашньої (контрольної) роботи (ЗФН) складає 8 годин.

2.5. Перелік питань для підготовки до підсумкової контрольної роботи (ЗФН).

Перелік питань та зміст завдань для підготовки підсумкової контрольної роботи (ЗФН), розробляються провідними викладачами та затверджуються протоколом засідання кафедри та доводяться до відома студентів.

3. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ З ДИСЦИПЛІНИ

3.1. Методи навчання

При вивченні навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання:

- пояснювально-ілюстративний метод;
- метод проблемного викладу;
- репродуктивний метод;
- дослідницький метод.

Реалізація цих методів здійснюється при проведенні лекцій, практичних занять, самостійному вирішенні задач, роботі з навчальною літературою тощо.


3.2. Рекомендована література

Базова література

3.2.1. Фішер. Р. Шлях до ТАК. Як вести переговори, не здаючи позицій. / Роджер Фішер, Вільям Юрі, Брюс Паттон. – 3-є вид – К. : Основи, 2016 – 220 с.

3.2.2. Кеннеді Г. Домовлятися завжди. Як досягати максимуму в будь-яких переговорах/ Гевін Кеннеді; пер. з англ. Тетяни Микитюк. – Харків: Книжковий Клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2016 - 336 с.

3.2.3. Кемп Дж. Спершу скажи "НІ". Інструменти професійного переговорника/ Джим Кемп ; пер. з англ. О.Кальнової.– К. : Наш Формат, 2019 – 256 с..

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Управління переговорами та конфліктами»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 10 з 12	

Допоміжна література

- 3.2.4 Балабанова Л.В. Конфліктологія: підручник / Л.В. Балабанова, К.В. Савельєва. – Донецьк. : ДонНУЕТ, 2009. - 468 с.
- 3.2.5. Гірник А. М. Основи конфліктології : навч. посіб. / А. М. Гірник. — К. : Києво-Могилянська академія, 2010. — 222 с.
- 3.2.6. Картер А. Не бійся спитати. 10 кроків до вдалих переговорів / Александра Картер.– К.:Лабораторія, 2021.– 224 с.
- 3.2.7. Кехейн А. Взаємодія з ворогом. Як працювати з людьми, з якими ви не згодні, які вам не подобаються і яким ви не довіряєте / Адам Кехейн .– К.Лабораторія, 2020. – 159 с.
- 3.2.8. Чалдині Р. Переконавання: революційний метод впливу на людей/ Роберт Чалдині; пер. з англ. Тетяни Микитюк. – Харків: Книжковий Клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2017 – 351 с.

3.3. Інформаційні ресурси в Інтернеті


- 3.3.1 Портал для управлінців. - [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.management.com.ua/>

4. РЕЙТИНГОВА СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАБУТИХ СТУДЕНТОМ ЗНАТЬ ТА ВМІНЬ.

4.1. Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи здійснюється у балах відповідно до табл. 4.1.

Таблиця 4.1

Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Модуль № 1		
3 семестр		
Виконання завдань на практичних заняттях	$8 \text{ б} \times 5 = 40$	-
Виконання тестових завдань	$10 \text{ б} \times 1 = 10$	-
<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи № 1 студент має набрати до</i>	24	-
Виконання модульної контрольної роботи № 1	10	-
Усього за модулем № 1	60	-
Модуль № 2		
Види навчальної роботи		
3 семестр		
Виконання завдань на практичних заняттях	$10 \text{ б} \times 2 = 20$	$20 \text{ б} \times 1 = 20$
Виконання тестових завдань	$5 \text{ б} \times 1 = 10$	$20 \text{ б} \times 1 = 20$
Виконання та захист домашньої (контрольної) роботи ЗФН	-	30
<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи № 2 студент має набрати не менше</i>	18	-
Виконання модульної контрольної роботи № 2	10	-
Усього за модулем № 2	40	70
Підсумкова семестрова контрольна робота	-	30
Усього за дисципліною	100	

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Управління переговорами та конфліктами»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 11 з 12	

Залікова рейтингова оцінка визначається (в балах та за національною шкалою) за результатами виконання всіх видів навчальної роботи протягом року.

4.2. Виконані види навчальної роботи зараховуються студенту, якщо він отримав за них позитивну рейтингову оцінку.

4.3. Сума рейтингових оцінок, отриманих студентом за окремі види виконаної навчальної роботи, становить поточну модульну рейтингову оцінку, яка заноситься до відомості модульного контролю.

4.4. Підсумкова семестрова рейтингова оцінка в балах, за національною шкалою та шкалою ECTS заноситься до заліково-екзаменаційної відомості, навчальної картки та індивідуального навчального плану студента (залікової книжки), наприклад, так: **92/Відм./А, 87/Добре /В, 79/Добре/С, 68/Задов./D, 65/Задов./Е** тощо.

4.5. Підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни дорівнює підсумковій семестровій рейтинговій оцінці. Зазначена підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни заноситься до Додатку до диплома.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Управління переговорами та конфліктами»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.06-01-2021
		стор. 12 з 12	

(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 ознайомлення	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	Анульованого			

(Ф 03.02–32)

УЗГОДЖЕННЯ ЗМІН

	Підпис	Ініціали, прізвище	Посада	Дата
Розробник				
Узгоджено				
Узгоджено				
Узгоджено				