

Програми для контролю, як правило, складаються за методикою контрольних програмованих вправ. Відповіді набираються або цифрами, або у вигляді форми. Комп'ютер підтримує високу ступінь об'єктивності, але не може врахувати психологічні особливості студента. Він не дозволяє перевірити логічність, грамотність мови, своєчасно надати, при необхідності, допомогу. Все це вимагає поєднання комп'ютерного і традиційного контролю за якістю підготовки. Найпоширеніший програмований контроль — це коли студент повинен із кількох варіантів відповідей вибрати вірний. Такий спосіб найоб'єктивніший. Але недоліком такого контролю є те, що він не виявляє способу отримання результату (студент може вгадати правильну відповідь).

Сьогодні стає популярним для створення тестових програм система управління базами даних (СУБД) Microsoft Access, який має ширші можливості в обробці цифрової інформації.

*Леонтенко О. М., канд. екон. наук, доц. кафедри управління персоналом та економіки праці*

## **АУДИТОРНА РОБОТА ВИКЛАДАЧА ТА СТУДЕНТІВ ПРИ ВИВЧЕННІ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ»**

Метою дисципліни «Управління конфліктами» є формування у студентів вмінь та навичок застосування ефективних методів управління і засобів взаємодії між конфліктуючими сторонами з метою попередження, врегулювання та конструктивного вирішення конфліктних ситуацій на різних рівнях їх прояву.

Аудиторна робота викладача та студентів з вивчення дисципліни реалізується шляхом поглибленого опрацювання на лекціях теоретичних засад курсу, а саме: причин виникнення та функцій конфліктів, методів діагностування та попередження конфліктів, алгоритму регулювання та процедури розв'язання конфліктних ситуацій, моделей поведінки сторін-конфліктерів тощо.

Вивчення дисципліни передбачає також проведення практичних занять, на яких розглядаються та обговорюються різні конфліктні ситуації, визначаються причини та умови їх виникнення, предмет або об'єкт конфлікту, мотиви поведінки різних учасників конфлікту, аналізуються дії керівника при вирішенні конфліктної ситуації, розробляються можливі варіанти розв'язання кон-

фліктів та пропозиції щодо недопущення подібних ситуацій у майбутньому.

З метою підвищення ефективності аудиторної роботи та активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів на практичних заняттях використовуються такі навчальні технології, як робота в малих групах, семінари-дискусії, мозкові атаки, презентації доповідей, індивідуальне тестування, обробка і аналіз результатів, аналіз ситуацій і розробка проекту заходів щодо профілактики, запобігання та розв'язання конфліктів.

Зокрема, при вивченні теми «Безконфліктне спілкування у процесі проведення професійних переговорів і нарад» на практичному занятті проводиться ділова гра. Метою ділової гри є формування у студентів навичок проведення ділових переговорів і нарад в організації, шляхом:

- освоєння технології розробки та проведення ділових переговорів і нарад в організації;
- ознайомлення з етапами проведення професійних переговорів і нарад в організації;
- формування вміння розробляти власні вимоги та аргументи для проведення переговорів;
- набуття навичок переконувати опонентів у процесі ведення переговорів;
- формування вмінь вирішувати конфліктні суперечки, які виникають у процесі проведення ділових переговорів та нарад;
- розроблення рекомендацій щодо забезпечення безконфліктного спілкування в процесі проведення професійних переговорів і нарад.

На підставі отриманої від викладача інформації студенти проводять ділові переговори, впродовж яких висувують свої вимоги протилежній стороні, обговорюють рівень поступок і компромісів кожної зі сторін, можливі варіанти вирішення проблемних питань, розробляють кінцевий варіант домовленостей і процедури вирішення конфліктної ситуації.

У кінці заняття, разом з викладачем, обов'язково проводиться обговорення проведених переговорів, аналізуються отримані результати, визначаються сильні та слабкі позиції кожної зі сторін, оцінюється вміння студентів аргументувати та доводити власну точку зору, володіти навичками між особового безконфліктного спілкування, рівень самоконтролю та витримки при обговоренні дискусійних питань. Кожна зі сторін переговорного процесу зазначає свої претензії до опонентів, називає допущені помилки або отримані перемоги при проведенні переговорів, дає оцінку розроблених пропозицій і варіантів виходу з конфліктної ситуації.