

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА
СТОПАНСКИ ФАКУЛТЕТ
КАТЕДРА „ИНДУСТРИАЛЕН БИЗНЕС И ЛОГИСТИКА“

Приета от ФС (протокол № 11/ 25. 04. 2024 г.)

Приета от КС (протокол № 9/ 16. 04. 2024 г.)

УТВЪРЖДАВАМ:

Декан:

(доц. д-р Денка Златева)

У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А

ПО ДИСЦИПЛИНАТА: „УПРАВЛЕНИЕ НА КОНФЛИКТИ“

ЗА СПЕЦ: „Бизнес и мениджмънт (с преподаване на английски език)“;

ОКС „бакалавър“ – редовно обучение

КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: 2; СЕМЕСТЪР: 4

ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 180 ч.; в т.ч. аудиторна 60 ч.

КРЕДИТИ: 6

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА СТУДЕНТСКАТА ЗАЕТОСТ СЪГЛАСНО УЧЕБНИЯ ПЛАН

| <i>ВИД УЧЕБНИ ЗАНЯТИЯ</i> | <i>ОБЩО (часове)</i> | <i>СЕДМИЧНА НАТОВАРЕНОСТ (часове)</i> |
|---|----------------------|---|
| АУДИТОРНА ЗАЕТОСТ: | | |
| т.ч. | | |
| • ЛЕКЦИИ | 30 | 2 |
| • УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/ лабораторни упражнения) | 30 | 2 |
| ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ | 120 | - |

Изготвили програмата:

1.
(гл. ас. д-р Петя Ангелова)

2.
(доц. д-р Пламен Павлов)

Ръководител катедра:
„Индустириален бизнес и логистика“ (доц. д-р Пламен Павлов)

I. АНОТАЦИЯ

Този курс цели да подготви студентите да се справят успешно с конфликтни ситуация или да работят на мениджърска позиция, насочена към конфликтите в организацията. Студентите ще получат основни познания, свързани с организационната култура, лидерството, различните стилове за комуникация и източници на конфликти на работното място. Курсът разглежда в общ план и процесите, които обикновено протичат в организацията, когато се налага да се решава спор. Накрая студентите ще приложат наученото към реален организационен конфликт като го анализират и направят предложения за разрешаването му с помощта на подходяща стратегия.

Цели на обучението:

В края на курса студентите трябва да са в състояние да:

- разпознават и откриват най-често срещаните организационни конфликти;
- определят лидерските и комуникационни стилове и тяхното влияние върху възникналите конфликти;
- разработват стратегия за преодоляване на конфликтна ситуация
- да определят вида на организационната култура и да анализират самия конфликт - от къде е тръгнал, кои са етапите на развитието му, да оценят ситуацията и да избират стратегия за елиминиране на конфликтната ситуация в организацията.

В резултат на обучението студентите ще приложат и развият граждански компетентности и компетентности на културна осведоменост и изява.

II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

| No. по ред | НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ | БРОЙ ЧАСОВЕ | | |
|---|--|-------------|-----------|----|
| | | Л | СЗ | ЛУ |
| Theme 1. Причини за конфликтите и последици за организацията | | | | |
| 1.1. | Влияние на организационната структура и култура | 2 | 2 | |
| 1.2. | Влияние на лидерството и комуникациите | 2 | 2 | |
| 1.3. | Последици от конфликтите в организацията | 2 | 2 | |
| Theme 2. Конфликт в организацията | | | | |
| 2.1. | Същност на конфликтите в организацията | 2 | 2 | |
| 2.2. | Навлизване в конфликтна ситуация | 2 | 2 | |
| 2.3. | Локализация и видове конфликти в организацията | 2 | 2 | |
| 2.4. | Ескалиране на конфликта | 2 | 2 | |
| Theme 3. Избор на начин за разрешаване на конфликта | | | | |
| 3.1. | Процес на разрешаване на конфликт | 2 | 2 | |
| 3.2. | Предотвратяване на конфликтна ситуация | 2 | 2 | |
| 3.3. | Специфични практики и процедури за разрешаване на конфликти | 2 | 2 | |
| Theme 4. Разрешаване на конфликта | | | | |
| 4.1. | Посредничество | 2 | 2 | |
| 4.2. | Организационните комуникации като средства за разрешаване на конфликтни ситуации | 2 | 2 | |
| 4.3. | Стратегии за „излизане“ от конфликтна ситуация | 2 | 2 | |
| 4.4. | Конфликтите и организационната промяна | 2 | 2 | |
| 4.5. | Етични аспекти при разрешаване на конфликти | 2 | 2 | |
| Общо: | | 30 | 30 | |

III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ

| №. по ред | ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА | Брой | ИАЗ ч. |
|---|--|-------------|---------------|
| 1. | Семестриален (текущ) контрол | | |
| 1.1. | Казус | 1 | 20 |
| 1.2. | Разработване на писмено задание – 1 част | 1 | 40 |
| 1.3. | Разработване на писмено задание – 2 част | 1 | 10 |
| Общо за семестриален контрол: | | 3 | 70 |
| 2. | Сесиен (краен) контрол | | |
| 2.1. | Изпит (тест) | 1 | 50 |
| Общо за сесиен контрол: | | 1 | 50 |
| Общо за всички форми на контрол: | | 3 | 120 |

IV. ЛИТЕРАТУРА

ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) ЛИТЕРАТУРА:

1. Jordan, Thomas (2020), Conflict Management in the Workplace – Understand, Navigate, Prevent, e-book
2. Afzalur, Rahim (2001), Managing Conflict in Organizations — 3rd ed., http://www.untagsmd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_1/CONFLICT%20MANAGEMENT%20Managing%20conflict%20in%20organizations.pdf

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА (ДОПЪЛНИТЕЛНА) ЛИТЕРАТУРА:

1. University of Minnesota (2017), Organizational Behavior, Open Educational Resources Collection. 7, DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.24926/8668.1501>, <https://irl.umsl.edu/oer/7>
2. Madalina, Oachesu (2016), Conflict Management a New Challenge, Procedia Economics and Finance 39:807-814, DOI:10.1016/S2212-5671(16)30255-6, https://www.researchgate.net/publication/305396454_Conflict_Management_a_New_Challenge
3. McConnon, Shay and Margaret (2008), Conflict Management In The Workplace, 3d edition, http://www.untagsmd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_1/CONFLICT%20MANAGEMENT%20Conflict%20management%20in%20the%20workplace.pdf
4. Schein, E. (2004) Organizational Culture and Leadership (3d Ed), Ch. 1-4, Understanding Culture, pp 1-86., Ch. 10, 13-15, Leadership Styles, pp 157-177; pp 219-271
5. Fowler, Clare (2013) "Workplace Conflict: A Phenomenological Study of the Types, Processes, and Consequences of Small Business Conflict." Theory of Conflict, Causes of Conflict, pp.32-51, 123-195, 206-212
6. Scott, Vivian (2010) Conflict Resolution at Work for Dummies, pp. 77-81
7. Noll, D. Conflict Escalation, <http://www.mediate.com/articles/noll2.cfm>
8. Jordan, T. Glasl's Nine Stage Model of Conflict Escalation, <http://www.mediate.com/articles/jordan.cfm>
9. Cloke, K. & Goldsmith, J. (2000). Resolving Personal and Organizational Conflict, pgs. 27-32.

10. Rowe, M. & Hicks, W. (2004) "The Organizational Ombuds",
<https://mitmgmtfaculty.mit.edu/mrowe/the-organizational-ombuds-role/>
11. Bruce MacAllister (UO Ombudsman), "Is your Organizational Considering an Ombudsman Program?" available
http://bizexteam.com/wpcontent/uploads/2011/04/Ombuds_Model_Descriptions.pdf
12. Ford, J. (2014). Peace at Work: The HR Manager's Guide to Workplace Mediation. 159-183.