

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - В А Р Н А
ФАКУЛТЕТ „УПРАВЛЕНИЕ“
КАТЕДРА „УПРАВЛЕНИЕ И АДМИНИСТРАЦИЯ“

Приета от ФС (протокол №12/29.04.2024 г.)

Приета от КС (протокол №10/16.04.2024 г.)

УТВЪРЖДАВАМ:

Декан:

(доц. д-р Добрин Добрев)

У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А

ПО ДИСЦИПЛИНАТА: „УПРАВЛЕНИЕ НА КОНФЛИКТИ“

ЗА СПЕЦ: „Бизнес администрация (с преподаване на английски език)“; ОКС „магистър“ – редовно обучение

КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: 6; СЕМЕСТЪР: 11

ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 240 ч.; в т.ч. аудиторна 60 ч.

КРЕДИТИ: 8

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	180	-

Изготвили програмата:

1.
(доц. д-р Петя Данкова)

2.
(гл. ас. д-р Петя Ангелова)

Ръководител катедра:
„Управление и администрация“ (доц. д-р Десислава Серафимова)

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 да 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	6	6	
1.1.	Влияние на организационната структура и култура			
1.2.	Влияние на лидерството и комуникациите			
1.3.	Последици от конфликтите в организацията			
	Theme 2. Конфликт в организацията	8	8	
2.1.	Същност на конфликтите в организацията			
2.2.	Навлизване в конфликтна ситуация			
2.3.	Локализация и видове конфликти в организацията			
2.4.	Ескалиране на конфликта			
	Theme 3. Избор на начин за разрешаване на конфликта	6	6	
3.1.	Процес на разрешаване на конфликт			
3.2.	Предотвратяване на конфликтна ситуация			
3.3.	Специфични практики и процедури за разрешаване на конфликти			
	Theme 4. Разрешаване на конфликта	10	10	
4.1.	Посредничество			
4.2.	Организационните комуникации като средства за разрешаване на конфликтни ситуации			
4.3.	Стратегии за „излизане“ от конфликтна ситуация			
4.4.	Конфликтите и организационната промяна			

4.5.	Етични аспекти при разрешаване на конфликти			
		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	40
1.2.	Курсов проект 1 част	1	45
1.3.	Курсов проект 2 част	1	45
	Общо за семестриален контрол:	3	130
2.	Сесиен (краен) контрол		
2.1.	Изпит (тест)	1	50
	Общо за сесиен контрол:	1	50
	Общо за всички форми на контрол:	3	180

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.