РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ “Д. А. ЦЕНОВ” – СВИЩОВ**

|  |  |
| --- | --- |
| Факултет“МЕНИДЖМЪНТ И МАРКЕТИНГ” | Катедра  “МЕНИДЖМЪНТ” |
|  |  |
| **Утвърждавам:** |  |
| Декан: …...…………….............................  (доц. д-р Ваня Григорова) | Приета от ФС, Протокол № 3 от 26.11.2024 г. Приета от КС, Протокол № 6 от 20.11.2024 г. |
| **УЧЕБНА ПРОГРАМА**  **на** | |
| Учебна дисциплина“Управление на конфликти” | |
| **Код на дисциплината: ФММ-КМЕ-Б-337**  **Брой кредити по учебен план: (4)** | |
| Образователно-квалификационна степен: БАКАЛАВЪР | Код на документа:УД/УПР-ФММ-КМЕ-Б-337 |
| Форма на обучение: РЕДОВНА/ЗАДОЧНА/ДИСТАНЦИОННА Език: БЪЛГАРСКИ | Версия:v.03/2024 |

**І. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ОБУЧЕНИЕТО**

**Часове учебна заетост (семестър с продължителност 9 седмици)**

***Таблица № 1***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учебна заетост**  **/аудиторна и извънаудиторна/** | **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **1. Аудиторна заетост (АЗ)** | **36** | **18** | **36** |
| 1.1. Лекции | 18 | 9 | 18 |
| 1.2. Семинарни занятия | 18 | 9 | 18 |
| **2. Извънаудиторна заетост (ИАЗ)** | **72** | **90** | **72** |
| 2.1.Самостоятелна работа | 36 | 45 | 36 |
| 2.2. Академични задания | 36 | 45 | 36 |
| 2.2.1. Курсови разработки и проекти | 14 | 18 | 21 |
| 2.2.2. Есета/доклади | 2 | 2 | 0 |
| 2.2.3. Казуси и делови игри | 5 | 5 | 0 |
| 2.2.4. Онлайн тестови и изпитни модули | 15 | 20 | 15 |
| **Всичко:** | **108** | **108** | **108** |

**Схема за формиране на крайната оценка по дисциплина**

***Таблица № 2***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Тежест на критерия** | | |
| **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **1. Изпълнение на ангажименти през семестъра, в т.ч.:** | **50%** | **50%** | **50%** |
| * 1. Посещение на учебни занятия   *(% от комплексната оценка)* | 10% | 20% | 20% |
| 1.2. Семестриални контролни  *(% от комплексната оценка)* | 20% | 0% | 0% |
| 1.3. Академични задания  *(% от комплексната оценка)* | 20% | 30% | 30% |
| **2. Семестриален изпит**  *(% от комплексната оценка)*  *Форма на провеждане:*  *Изпитен тест.* | **50%** | **50%** | **50%** |
| **Общо за дисциплината** | **100%** | **100%** | **100%** |

**II. Анотация**

**2.1. Цел на курса**

Целта на учебната дисциплина e придобиване на задълбочени теоретически познания и усвояване на практически подходи и методи за управлението на конфликтите. Акцентира се върху причините за възникване на конфликтите, тяхното развитие, ролята на ръководителя за тяхното преодоляване и необходимостта от спазване принципите на професионалната етика.

В учебния процес се прилагат както класически, така и активни методи на обучение. Към студентите се предявяват допълнителни изисквания, свързани със самостоятелното изпълнение на отделни задачи по основните раздели на дисциплината, което се взема под внимание при оценката на изпита.

**2.2. Предварителни изисквания**

Преди стартиране на курса на обучение по дисциплината, студентите трябва да притежават знания и умения в областта на управлението и да са запознати с теоретичните постановки от учебни дисциплини, като: Основи на управлението и др.

**2.3. Използвани методи на преподаване**

***2.3.1 Редовна и задочна форма***

Казуси, ролеви игри, дискусии, лекции, мозъчни атаки.

***2.3.2 Дистанционна форма***

Обучението се извършва в електронна/дистанционна платформа за обучение с помощта на синхронни и асинхронни лекции и упражнения, академични задания, както и самоподготовка чрез решаване на on-line тестове по дисциплината.

**2.4. Очаквани резултати**

Придобитите на базата на обучението по дисциплината знания дават възможността за управление на различни типове конфликти, справяне с различни ситуации и избор между различни методи и стилове на управление. Поради тази причина придобитите знания и умения придобиват все по- голяма значимост в условията на съвременната динамична среда.

**III. разпространение на дисциплината**

УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО – СОФИЯ

НОВ БЪЛГАРСКИ УНИВЕРСИТЕТ- СОФИЯ

НАЦИОНАЛЕН ВОЕНЕН УНИВЕРСИТЕТ „ВАСИЛ ЛЕВСКИ“ – ВЕЛИКО ТЪРНОВО

**IV. Учебно съдържание**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ТемИ** | **Редовна форма на обучение** | | **Задочна форма на обучение** | | **Дистанционна форма на обучение** | |
| **Л** | **У** | **Л** | **У** | **Л** | **У** |
| **Тема I . ПРИРОДА НА КОНФЛИКТИТЕ** | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| *1. Дефиниция за конфликт 2. Видове конфликти* |
| **Тема II . ПРИЧИНИ ЗА ВЪЗНИКВАНЕ НА КОНФЛИКТИТЕ** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *1. Типология на ситуациите, провокиращи конфликти 2. Видове поведение, провокиращи конфликти* |
| **Тема III . РАЗВИТИЕ НА КОНФЛИКТИТЕ** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *1. Етапи в развитието на конфликтите 2. Последици от развитието на конфликтите* |
| **Тема IV. СТРЕСЪТ – СИГНАЛ ЗА КОНФЛИКТ** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *1. Природа на стреса 2. Причини и източници за развитие на стреса 3. Стратегии за справяне със стреса* |
| **Тема. V. УПРАВЛЕНИЕ НА КОНФЛИКТИТЕ** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *1. Дефиниция за управление на конфликтите 2. Методи за управление на конфликтите 3. Стратегии за справяне с конфликтите* |
| **Тема VI. СТИЛОВЕ НА УПРАВЛЕНИЕ НА КОНФЛИКТИТЕ** | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| *1. Видове стилове на управление на конфликтите 2. Предимства и недостатъци на стиловете на управление на конфликтите 3. Избор на конкретен стил* |
| **Тема VII. РЕЗУЛТАТИ ОТ КОНФЛИКТИТЕ** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *1. Положителни и отрицателни страни на конфликтите 2. Оценка на конфликтите 3. Връзката „конфликт – криза“* |
| **Тема VIII. КОНФЛИКТИ НА РАБОТНОТО МЯСТО** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *1. Обща характеристика 2. Видове конфликти на работното място 3. Конфликтни личности 4. Ролята на ръководителя за решаване на конфликтите* |
| **Тема IX. РАБОТА В ЕКИП** | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| *1. Обща характеристика 2. Предимства и недостатъци на работата в екип 3. Мотивация на персонала за работа в екип* |
| **Тема X. СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ И УПРАВЛЕНСКА ЕТИКА** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *1. Същност и характеристика на социалната отговорност 2. Роля на човешките ресурси за реализация на социалната отговорност 3. Социална отговорност и управленска устойчивост 4. Социална отговорност и фирмена политика 5. Професионална етика* |
| **Общо:** | **18** | **18** | **9** | **9** | **18** | **18** |

**V. ИЗПОЛЗВАНИ УЧЕБНО-ТЕХНИЧЕСКИ СРЕДСТВА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование на**  **Учебно-техническото средство** | **Използвани учебно-технически средства по вид на занятията** | |
| **Лекции** | **Семинарни**  **занятия** |
| 1. Мултимедийни системи за презентиране | X | X |
| 2. Интернет | X | X |
| 3. Специализирани програмни продукти: |  |  |
| 3.1 | X | X |

**VI. ПреПОРЪЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ И НОРМАТИВНИ ИЗТОЧНИЦИ**

**6.1. Основна литература**

|  |
| --- |
| 1. Анцупов, А. Я., Шипилов, А. И. Конфликтология, ЮНИТИ, Москва. |
| 2. Асенов, Ан., Емилова, И. Управление и поведение в организациите. Абагар, В. Търново, 2011. |
| 3. Влайков, Ст. Социалният конфликт : Развитие, управление, разрешаване.УИ „Стопанство“, 2004. |
| 4. Галтунг, Йохан. Разрешаване на конфликти. Сиела, София, 2005 |
| 5. Димитров, Д. Й., Конфликтология. УИ „Стопанство”, София, 2003. |
| 6. Друкер П. Ф. Энциклопедия менеджмента. – М.: Вильямс, 2004. |
| 7. Карпов А. В. Психология менеджмента. – М.: Гардарики, 2005. |
| 8. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию. – М.: Владос, 2001. |
| 9. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. – СПб.: Речь, 2000. |
| 10. Иванов, И. Конфликти на бизнес организацията: Учебно помагало. София. Изд. комплекс - УНСС. 2021. |
| 11. Иванов, И. Методи за управление и разрешаване на конфликти в организациите. //Индустриални отношения и обществено развитие. 2021. бр. 1. |
| 12. Иванов, И. Методика за определяне на вътрешни причини и управление на конфликти в организацията. ВУ "Св. св. Кирил и Методий". 2022. |
| 13. Коларова, Д. Книга на медиатора. София. Фондация Партньори-България, 2020. |
| 14. Лейси Х. Как разрешить конфликты на рабочем месте. – М.: HIPPO, 2004. |
| 15. Марков, Кр. Конфликтология. ИК НВУ „Васил Левски“, В. Търново, 2013. |
| 16. Михайлова, И. Конфликти в организацията и тяхното управление. София. УИ "Св. Климент Охридски", 2021. |
| 17. Михайлова, И. Управление на конфликти: Стратегии за намеса на ръководителите като неформална трета страна в конфликти между служители. Университетска библиотека "Св. Климент Охридски". Т. 18, 2020. |
| 18. Михайлова, И. Управленски стратегии за намеса в конфликти между служители. София. УИ "Св. Климент Охридски". 2021. |
| 19. Петрова, Е. Управление на конфликти и кризисни ситуации 1. изд. В.Търново. ИК на НВУ. 2023 |
| 20. Санде, К. Как да се справим с ежедневните конфликти. София. Изд. "Нов живот". 2020. |
| 21. Черкасская, Г., Бадхен, М. Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов. 4-е изд., перераб. и доп. Москва: Издательство Юрайт, 2024. |

**6.2. Допълнителна литература**

|  |
| --- |
| 1. Ангелов, А. Организационно поведение. Тракия – М, София, 2002. |
| 2. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. – 2-е изд., перераб. – СПб.: Питер, 2009. |
| 3. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. – 5-е изд. – СПб.: Питер, 2013. |
| 4. Бакърджиева, М. Бизнескомуникиране. АИ „Ценов“, Свищов, 2007. |
| 5. Бакърджиева, М. Бизнеспреговорите. Истинското лице на бизнеса. АИ „Ценов“, Свищов, 2014. |
| 6. Божукова, Е. Управление трудовыми конфликтами в организации. //Инновации и Инвестиции. 2019.бр. 8. |
| 7. Валова, Ю. Управление конфликтами в организации. КноРус. 2023. |
| 8. Влайков, С. Социалният конфликт : Развитие, управление, разрешаване - 2. доп. и прераб. изд. . - София : Издателски комплекс – УНСС, 2004. |
| 9. Гунзунова, Д. Управление конфликтами в организации. //Актуальные проблемы авиации и космонавтики. 2019. Т. 3. |
| 10. Димитров, Д. Й. Конфликтология, 2-ро допълнено издание. УИ „Стопанство”, София, 2004. |
| 11. Емилова, И. Трудните разговори - същностен аспект на човешките взаимоотношения. АИ"Ценов" Свищов |
| 12. Емилова, И., Динков, М. Управление на преживяванията на персонала - фактор за организационно развитие. АИ "Ценов" Свищов |
| 13. Живага, А. Управление конфликтами и стрессами в организации: учебное пособие. Южно-Сахалинск: Сахалинский государственный университет. 2019. |
| 14. Ищенко, М., Баженова, А. Управление конфликтными ситуациями в современной организации. //Мировые цивилизации. 2021. №1, Том 6. |
| 15. Йорданова, Е. Екологична политика и социална отговорност. Изд. ВЕСТА, Свищов, 2016. |
| 16. Йорданова, Е. Етика и компетентност в управлението. Академично издателство"Ценов", Свищов |
| 17. Йорданова, Е. Социално-икономически промени - управленски аспекти. АИ"Ценов" Свищов |
| 18. Мириманова, М. С. Конфликтология - 2-е издание, исправленное. Издательский центр „Академия“, 2004. |
| 19. Подгорнова, Н. А. Система управления конфликтами и стрессами в организации Г. Рязани. //IV Международный научно-технический форум СТНО-2021. Сборник трудов. Том 7. 2021 |
| 20. Попов, Г. Социалната среда и управлението на човешкия капитал. АИ"Ценов" Свищов |
| 21. Радева, В. Възможности за превенция на трудовите конфликти чрез усъвършенстване на администрирането на човешките ресурси. //Научни трудове на УНСС. 2020. 3(3). |
| 22. Соломатина Е.Н. Социология конфликта, М., Издательство Юрайт // ЭБС «Юрайт», 2019. |
| 23. Omisore, B. O. Organizational Conflicts: Causes, Effects and Remedies. // International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences, Nov 2014, Vol. 3, No. 6. |
| 24. Sutthiwan, Angella et al. The Conflicting Roles of Controllership and Compliance / Angella Sutthiwan, Douglas Clinton. // Strategic Finance (Montvale, NJ), 2008, N 7. |

**6.3. Нормативни документи**

|  |
| --- |
| 1. https://www.caciaf.bg/bg/konflikt-na-interesi |
| 2. https://www.mzh.government.bg/odz-kardzhali/Libraries/%D0%93%D0%B0%D0%BB%D0%B5%D1%80%D0%B8%D1%8F\_1/Zakon\_konflikt\_interesi\_1.sflb.ashx |

**6.4. Интернет ресурси**

|  |
| --- |
| 1. http://www.elitarium.ru/razreshenie-konflikt-upravlenie-metod-peregovory-stil-povedenie-pozicija-uslovija-metod/, последен достъп 30.08.2020 |
| 2. http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konflikt.html, последен достъп 30.08.2020 |
| 3. http://psyfactor.org/personal/personal19-1.htm, последен достъп 30.08.2020 |
| 4. http://psyznaiyka.net/view-conflictology.html?id=17, последен достъп 30.08.2020 |
| 5. https://sofia.obshtini.bg/doc/449693/0 |

Съставил/и/:

|  |
| --- |
| …………………………………  (доц. д-р Ирена Емилова) |
| …………………………………  (гл. ас. д-р Милен Динков) |

Ръководител катедра:

|  |  |
| --- | --- |
| …………………………………  (доц. д-р Ирена Емилова) |  |