

**Факултет:** ФАКУЛТЕТ ПО ТЕЛЕКОМУНИКАЦИИ И МЕНИДЖМЪНТ  
**Катедра:** МЕНИДЖМЪНТ В СЪОБЩЕНИЯТА  
**Професионално направление:** 3.7. АДМИНИСТРАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ  
**Специалност:** СМАРТ ЛИДЕРСТВО  
**Образователно-квалификационна степен:** МАГИСТЪР

## ОПИСАНИЕ НА ЛЕКЦИОНЕН КУРС

**1. Наименование на курса:** УПРАВЛЕНИЕ НА КОНФЛИКТИ

**2. Код на курса:** 28.1.2.0.14

**3. Вид на курса:** задължителен

**4. Ниво:** магистър

**5. Година на изучаване:** първа

**6. Семестър:** втори

**7. Брой кредити:** 3

**8. Име на лектора:** гл. ас. д-р Гергана Славчева Димчева

**9. Резултати от обучението за дисциплината:**

Дисциплината има за цел да запознае студентите, както със същността и особеностите на различните видове конфликти в организациите, така и с причините за възникването им и подходите за тяхното разрешаване.

Студентите, приключили обучението си по дисциплината, *трябва да придобият:*

*Основни знания* за най-често срещани конфликти в организациите и процеси по тяхното управление.

*Практически умения:* надграждане на понятийния апарат, свързан с дисциплината „Управление на конфликти“ чрез анализ на практически казуси взети от реалната практика.

*Компетенции:* Студентите, приключили обучението си по дисциплината, трябва да могат да идентифицират и анализират конфликтни ситуации, и да познават и прилагат различните инструменти за тяхното разрешаване.

**10. Начин на преподаване:**

*Начинът на преподаване* е под формата на лекционна и дискуссионна форма, според спецификата на разглежданата материя. Лекционният материал осигурява по съдържание и последователност необходимите знания за провеждане на практическите упражнения. Практическите упражнения по дисциплината включват симулационни игри, дискусии, тестови и малки теоретични въпроси, решаване на практически казуси.

**11. Предварителни изисквания:**

От съществено значение са знанията придобити по дисциплините: „Лидерство и предприемачески умения“, „Стратегическо лидерство“, „Иновации и научен развой“, „Операционен мениджмънт“, „Потребителски нагласи“.

**12. Съдържание на курса:**

В дисциплината се разглеждат теми като: Същност и значение на конфликтите. Характеристики на конфликта в организацията. Видове конфликти. Конфликтът като процес. Модели на описание на конфликта. Вътрешноличностен конфликт. Конфликтно поведение. Междуличностни конфликти и междугрупови конфликти в организациите от нематериалния сектор. Управление и разрешаване на конфликти в организациите от нематериалния сектор. Прогнозиране и профилактика на конфликтите.

**13. Библиография**

*Основна литература:*

1. **Стоянов, И.** Управление на човешките ресурси. “Авангард прима”, 2017.
2. **Стоянов, И.** Управление на групи и екипи. “Авангард прима”, 2014.
3. **Линднер, Й.** и колектив, Предприемачество и мениджмънт, Издателство „Дионис“, София, 2009.
4. **Стоянов, И.** Бизнес комуникации и връзки с обществеността. “Авангард прима”, 2014.

5. **Георгиев, Н.** Конфликтът в бизнесорганизацията, Издание на СА „Д. А. Ценов“, Свищов, 2005.
6. **Галтунг, Йохан.** Разрешаване на конфликти. София, 2005.
7. Управление на човешките ресурси, НБУ, София, 2014.
8. <https://studfiles.net/preview/5184209/page:4/>
9. **Маркхам, У.**, Управление на конфликта (Стратегии, които ще ви помогнат да постигнете и да поддържате мира), Издателство „Лаков прес“, 2001.

*Допълнителна литература:*

1. **Аврамов, В.**, Комуникационната политика на фирмата, С., Изд. “Сиела”, 2001.
2. Шест основни умения за управление на конфликти. <https://www.investor.bg/strategii/127/a/shest-osnovni-umeniia-za-upravlenie-na-konflikti-166754/>

#### **14. Методи и критерии на оценяване**

Дисциплината завършва с текуща оценка, която включва тест правен по време на семестъра и оценка на представяне на предварително зададен практически казус или задача за самостоятелна работа. Отчита се индивидуалната и екипна работа на студента през семестъра.

##### **4.5. 1. Изисквания при формиране на оценката по шестобалната система**

Окончателната оценка по дисциплината се оформя на базата на точкова система като максималния брой точки, който студентите могат да получат е 100. Те се формират от следните дейности:

- успешно решаване на писмен тест – 40 точки;
- успешно решаване на практически казус / практическа задача – 30 точки;
- участие в индивидуалната и екипна работа на студента – 30 точки.

##### **4.5.2. Формиране на крайната оценка**

Формирането на крайната оценка е на базата на получените точки, като съответствието между броя точки и оценката по шестобалната система е дадено в Таблица 1.

Таблица 1

Брой точки	Оценка по шестобалната система
0 – 20	Слаб 2 (F)
20 – 39	Слаб 2 (FX)
40 – 49	Среден 3,00 (E)
50 – 59	Среден 3,00 (D)
60 – 69	Добър 4,00 (C)
70 – 84	Мн. добър 5,00 (B)
85 – 100	Отличен 6,00 (A)

#### **15. Език на преподаване: български**