

MD-2045, CHIȘINĂU, STR. STUDENȚILOR, 9/7, TEL: 022 50-99-01 | FAX: 022 50-99-05, www.utm.md
NEGOCIERE ȘI MANAGEMENTUL CONFLICTELOR
1. Date despre unitatea de curs/modul

Facultatea	Calculatoare, Informatică și Microelectronică				
Catedra/departamentul	Informatică și Ingineria Sistemelor				
Ciclul de studii	Studii superioare de licență, ciclul I				
Programul de studiu	0612.2 Managementul Informației				
Anul de studiu	Semestrul	Tip de evaluare	Categoria formativă	Categoria de opționalitate	Credite ECTS
I (învățământ cu frecvență);	6	E	S – unitate de curs de specialitate	A - unitate de curs la alegere	3

2. Timpul total estimat

Total ore în planul de învățământ	Din care				
	Ore auditoriale		Lucrul individual		
	Curs	Laborator/seminar	Proiect de an	Studiul materialului teoretic	Pregătire aplicații
90	24	12	----	54	-----

3. Precondiții de acces la unitatea de curs/modul

Conform planului de învățământ	Unele elemente din cursul de prelegeri „Managementul Proiectului”, definirea problemelor, consecințelor, simptomelor, lucrul în echipă, Matricea Cadrului Logic.
Conform competențelor	<ul style="list-style-type: none"> Cursul este adresat studenților care urmează să-și perfecționeze cunoștințele și abilitățile în arta negocierii Viitorul specialist, indiferent unde se va afla el, la nivelul “middle” sau „top management”, el va urma să fie în permanență în postura de a negocia permanent contracte, clauze, vânzări sau cumpărări, parteneriate cu alte companii, etc. etc. O vastă arie de aplicare și un impact major acest curs îl va avea în activitatea personală a fiecărui student și nu numai, având în vedere că noi toți ne aflăm într-un proces continuu de rezolvare a conflictelor și într-o permanentă negociere.

4. Condiții de desfășurare a procesului educațional pentru

Curs	Pentru prezentarea materialului teoretic în sala de curs este nevoie de: flipchart, proiector și calculator. Nu vor fi tolerate întârzierile studenților, precum și convorbirile telefonice în timpul cursului.
Laborator/seminar	Studenții vor perfectă rapoarte conform condițiilor impuse de indicațiile metodice. Termenul de predare a lucrării de laborator – o săptămână după finalizarea acesteia. Pentru predarea cu întârziere a lucrării aceasta se depunțează cu 1pct./săptămână de întârziere.

5. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<p><i>CP3. Modelarea proceselor și sistemelor cu aplicații în domeniul economiei și ingineriei</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificarea metodelor de modelare a proceselor și sistemelor utilizabile în domeniul ingineriei și economice. ➤ Argumentarea adoptării diferitelor tehnici de modelare ținând seama de factorii și interacțiunile care determină proprietățile unui proces / sistem. ➤ Analiza proceselor și sistemelor prin simularea funcționării în diferite regimuri folosind modele matematice adecvate. ➤ Evaluarea proprietăților și performanțelor modelelor prin comparație cu rezultate experimentale sau prin supunere la scenarii de simulare tip, acceptate în domeniu.
Competențe transversale	<p>CT1. Realizarea temelor de la lucrările de laborator/seminare cu utilizarea corectă a surselor bibliografice și metodelor specifice, în condiții de autonomie restrânsă și asistență calificată, precum și susținerea acestora cu demonstrarea capacității de evaluare calitativă și cantitativă a unor soluții tehnice și economice din domeniu.</p> <p>CT3. Identificarea nevoii de formare profesională, cu analiza critică a propriei activități de formare și a nivelului de dezvoltare profesională și utilizarea eficientă a resurselor de comunicare și formare profesională (Internet, e-mail, baze de date, cursuri on-line etc.), inclusiv folosind limbi străine.</p>

6. Obiectivele unității de curs/modulului

Obiectivul general	Scopul disciplinei constă în formarea de capacități și abilități privind negocierea și managementul conflictelor.
Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> • Cunoașterea și utilizarea vocabularului specific managementului conflictelor. • Definiția conflictului. Noțiuni generale. • Identificarea conflictelor. Tipuri de conflicte. • Tehnici de aplanarea conflictelor. • Evoluția unui conflict. Medierea conflictelor. • Prevenirea conflictelor și rezolvarea conflictelor. • Motivarea și implicarea personalului. • Negocierea. Tehnici de negociere. • Criza la nivel de organizație. Modalități de ieșire din criză. • Stresul. Managementul stresului.

7. Conținutul unității de curs/modulului

Tematica activităților didactice	Numărul de ore	
	învățământ cu frecvență	învățământ cu frecvență redușă
Tematica prelegerilor		
TP1. Obiectul de studiu al cursului NMC. Conflictul, negocierea și managementul conflictelor. Noțiuni de bază - definire, caracteristici, modele, efecte și teorii. Elemente de analiză a conflictului. Rolul conflictelor. Beneficiile și efectele negative ale conflictelor	2	
TP2. Etapele conflictului. Niveluri conflictuale. Surse și cauze ale conflictului la locul de muncă. Participanții unui conflict. Cum recunoaștem conflictul. Piramida nevoilor Abraham Maslow.	2	
TP3. Identificarea și tipurile de conflict. Ciclul și fazele conflictului. Stiluri personale de abordare a conflictelor și utilizarea în funcție de situație a acestor stiluri	2	
TP4. Conflictele în cadrul organizațiilor. Sursele conflictelor. Tipologii ale conflictelor. Metodele de rezolvare a conflictelor. Conflicte benefice și conflicte disfuncționale. Prevenirea conflictelor.	2	
TP5. Strategii, metode și tactici de abordare și rezolvare a conflictului. Harta puterii, Tipuri de putere întâlnite într-un conflict.	2	
TP6. Diagrama evoluției conflictelor și aplicabilitatea practică a acesteia. Înțelegerea poziției proprii în conflictele cu colegii de pe diverse niveluri ierarhice. Soluții bazate pe tipurile de putere pentru gestionarea conflictelor	2	
TP7. Conflicte organizaționale. Conflictele de muncă. Managementul conflictelor organizaționale și de muncă.	2	
TP8. Prevenirea conflictelor cu colegii. Folosirea empatiei și asertivității pentru evitarea confruntărilor. Modelul CCI de prevenire a conflictelor. Modul potrivit de a oferi feedback negativ. Importanța și relevanța feedback-ului pozitiv.	2	
TP9. Managementul conflictelor. Metode de rezolvare a conflictelor. Comportamentul în conflict. Factori cu impact asupra rezolvării conflictelor. Metoda castig – castig.	2	
TP10. Negociere. Principii. Conflict: analiză și tehnici de rezolvare prin negociere. Abordări posibile pentru a rezolva conflictul. Aspecte culturale privind conflictele și negocierile.	2	
TP11. Posibile strategii de negociere. Metode și tactici de negociere. Conflict și negocieri interculturale. Mediarea Conflictelor. Tehnica Icebergului.	2	
TP12. Comportamentul post-conflict. Tipologii de manageri și colegi cu comportament conflictual și modalități de abordare a acestora.	2	
Total prelegeri:	24	

Tematica activităților didactice	Numărul de ore	
	învățământ cu frecvență	învățământ cu frecvență redușă
Tematica lucrărilor de laborator/seminarelor		
TS1. Formarea Echipelor. Testul Belbin. Echipa Versus Grup. Etapele de dezvoltare. Etapele conflictului. Descrierea unui conflict conform etapelor acestuia; Simularea unui conflict evidențiind toate etapele acestuia. Etapele escaladării conflictelor. Descrierea etapelor escaladării, evidențiind interdependența acestora; Simularea escaladării unui conflict.	2	
TS2. Participanții unui conflict. Elaborarea unei sinteze privind interdependența părților unui conflict; Organizarea jocului pe roluri a participanților unui conflict. Tipologia conflictelor. Elaborarea prezentărilor Power-Point, analizând conflicte economice, politice, culturale, etnice, religioase ale contemporaneității;	2	
TS3. Conflictele în cadrul organizațiilor. Analiza cauzelor conflictului în organizații; Elaborarea unei strategii de prevenire a conflictelor la locul de muncă; Simularea unui conflict organizațional și identificarea cauzelor și consecințelor acestuia.	2	
TS4. Harta conflictului. Elaborarea hărții a unui conflict: Conflict, metode de rezolvare a conflictelor. Realizarea unei sinteze privind metodele de soluționare a conflictelor; Descrierea motivației alegerii metodei de rezolvare a conflictului; Simularea rezolvării unui conflict prin: - Mediere, Negociere, Arbitraj. Conflictele de muncă. Negocierea conflictelor. Studiu de caz	2	
TS5. Managerul in rol de Comunicator. Studiu de caz Managerul in rol de Decident. Studiu de caz. Managerul in rol de Negociator. Studiu de caz	2	
TS6. Tehnici de negociere. Joc de rol. Abordări posibile pentru a rezolva un conflict. Posibile strategii de negociere. Joc de rol.	2	
Total lucrări de laborator/seminare:	12	

8. Referințe bibliografice

Principale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perebinos M., „Managementul Proiectului”, Note de curs. Material didactic in versiune electronică. 2. Perebinos M. „Negocierea, managementul conflictului”, Îndrumar pentru seminar, Material didactic in versiune electronică. 3. Pânișoară, I.O., <i>Comunicarea eficientă</i>, Editura Polirom, Iași 2004. 4. Peretti, A., Legrand, J. A., Boniface, J., <i>Tehnici de comunicare</i>, editura Polirom, Iași, 2001. 5. Prutianu, Șt., <i>Tratat de comunicare și negociere în afaceri</i>, Editura Polirom, Iași, 2008.
------------	---

	<p>6. Rees, W. D., <i>Arta managementului</i>, Editura Tehnică, București, 1996.</p> <p>7. Sonea-Câmpeanu, Eugenia, Sonea, A., <i>Comunicare, Conflict și Dialog în procesul managerial</i>, Editura Presa Universitară Clujană, Cluj-Napoca, 2005.</p> <p>8. Stanciu Șt., <i>Managementul resurselor umane</i>, Facultatea de comunicare și relații publice – SNSPA, București, 2001.</p> <p>9. Elena Marilena Porumb <i>Negocierea un prim pas pentru rezolvarea conflictelor</i></p> <p>10. <i>Negociere de conflicte</i>. Rti International, Material elaborat de Anca Ciucă Bucuresti, 2002</p> <p>11. Serban Iosifescu <i>Negociere și managementul conflictelor</i>, Suport de curs, Leonardo da Vinci, 2006</p>
Suplimentare	<p>12. <i>Negociere de conflicte</i>. Rti International, Material elaborat de Anca Ciucă Bucuresti, 2002</p> <p>13. Serban Iosifescu <i>Negociere și managementul conflictelor</i>, Suport de curs, Leonardo da Vinci, 2006</p>

9. Evaluare

Forma de învățământ	Periodică		Curentă	Lucrul individual	Examen final
	Atestarea 1	Atestarea 2			
Cu frecvență	15%	15%	15%	15%	40%
Standard minim de performanță					
Prezența și activitatea la prelegeri și lucrări de laborator Obținerea notei minime de „5” la fiecare dintre evaluări și lucrări de laborator					