



FISA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Institutia de învățământ superior	Universitatea “Alexandru Ioan Cuza” din Iași
1.2 Facultatea	Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor
1.3 Departamentul	Management, Marketing și Administrarea Afacerilor
1.4 Domeniul de studii	Administrarea Afacerilor
1.5 Ciclul de studii	Master
1.6 Programul de studii / Calificarea	Managementul resurselor umane

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Managementul conflictelor						
2.2 Titularul activităților de curs	Prof.univ.dr. Bedrule-Grigoruță Maria Viorica						
2.3 Titularul activităților de seminar	Lector.univ.dr. Urieși Sebastian Adrian						
2.4 An de studiu	2	2.5 Semestru	2	2.6 Tip de evaluare	Ep	2.7 Regimul disciplinei	OB

* OB – Obligatoriu / OP – Opțional

3. Timpul total estimat (ore pe semestru și activități didactice)

3.1 Număr de ore pe săptămână	3	din care: curs	1	seminar/laborator	2
3.2 Total ore din planul de învățământ	42	din care: curs	14	seminar/laborator	28
3.3 Distribuția fondului de timp					138 ore
Studiu după manual, suport de curs, bibliografie și altele					70
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					25
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					23
Tutoriat					6
Examinări					4
Alte activități.....					
3.4 Total ore studiu individual					138
3.5 Total ore pe semestru					42
3.6 Număr de credite					6

4. Precondiții (dacă este cazul)

4.1 De curriculum	Nu este cazul
4.2 De competențe	Nu este cazul

5. Condiții (dacă este cazul)

5.1 De desfășurare a cursului	Sala cu videoproiector, flipchart, tabla
-------------------------------	--





5.2 De desfășurare a seminarului/laboratorului

Sala cu mese, flipchart

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	C1. Utilizarea adecvată a conceptelor, metodelor, tehnicilor și instrumentelor de management al conflictelor individuale și organizaționale (2 credite) C2. Culegerea, analiza și interpretarea situațiilor conflictuale și evaluarea mediului organizațional creat de acestea (1 credit). C4. Fundamentarea și elaborarea unor strategii de soluționare a conflictelor (1,5 credite). C6. Organizarea activităților de management al conflictelor (0,5 credite);
Competențe transversale	CT1. competențe generale Capacitate de schimbare personală și de influență asupra mediului. CT2. competențe utilizare internet Capacitatea de a interoga și utiliza internetul pentru cercetarea experimentală.

7. Obiectivele disciplinei (din grila competențelor specifice acumulate)

7.1. Obiectivul general	Dezvoltarea competențelor practice și de soluționare a cazurilor gestionate de managementul conflictelor resurselor umane din organizații.
7.2. Obiectivele specifice	La finalizarea cu succes a acestei discipline, studenții vor fi capabili să: ▪ Explice conceptele specifice managementului conflictelor ▪ Descrie procesele conflictuale din organizații ▪ Utilizeze instrumentele specifice cercetării conflictelor și efectelor acestora ▪ Analizeze activitățile influențate de stările conflictuale organizaționale ▪ Calculeze indicatori specifici determinați de desfășurarea conflictelor (de muncă) ▪ Elaboreze strategii și să rezolve studii de caz din domeniul conflictului organizațional.

8. Conținut

8.1	Curs	Metode de predare	Observatii (ore și referințe bibliografice)
1.	Partea I. CONFLICTELE – DIMENSIUNI ȘI IMPLICAȚII MANAGERIALE CAPITOLUL 1. Conflictelor – fundamente conceptuale, surse și forme de manifestare 1.1. O incursiune în definirea conflictului	Discurs, exemple, discuții.	1 oră
2.	1.2. Formele de manifestare ale conflictelor	Discurs, dezbateri, exemple, sinteza.	1 oră
3.	CAPITOLUL 2. Implicațiile individuale și de grup ale conflictelor	Discurs, dezbateri, exemple, sinteza.	1 oră





	2.1. Conflictul individual – forme și abordări. Conflictul individual interior		
4.	2.2. Conflictul de grup. Conflictul interpersonal – cauze și implicații	Discurs, dezbateri, exemple, sinteza.	1 oră
5.	2.3. Conflictul de muncă. Conflictul de interese	Discurs, dezbateri, exemple, sinteza.	1 oră
6.	Partea a II-a MODALITĂȚI DE MANIFESTARE ADEZACORDURILOR LA NIVEL ORGANIZAȚIONAL CAPITOLUL 4. Contextul organizațional în manifestarea dezacordurilor 4.1. Abordarea managerială a conflictelor organizaționale	Discurs, dezbateri, exemple, sinteza.	1 oră
7.	4.2. Evoluția conceptuală a conflictului organizațional	Discurs, dezbateri, exemple, sinteza.	1 oră
8.	CAPITOLUL 5. Factori și faze determinante în derularea unui conflict 5.1. Prevenirea conflictelor	Dezbateri, studiu de caz, sinteza.	1 oră
9.	5.2. Manifestarea dezacordurilor. Diagnosticul situațiilor conflictuale	Dezbateri, studiu de caz, sinteza.	1 oră
10.	CAPITOLUL 6. Caracteristici comparative ale comportamentului managerial în raport cu modelele de conflict	Dezbateri, studiu de caz, sinteza.	1 oră
11.	CAPITOLUL 7. Maniere de abordare pentru atenuarea și eliminarea conflictelor organizaționale 7. 1. Modelul lui Thomas în abordarea conflictelor organizaționale	Discurs, dezbateri, sinteza.	1 oră
12.	7.2. Ipoteze critice ale alternativelor de abordare a conflictelor din organizații	Discurs, studiu de caz, dezbateri, sinteza.	1 oră

Bibliografie:

Albou, P. - *Problemes humains dans l'entreprise*, Paris, Dunod, 1975, p.47.
Armstrong, R. - *Managing Reward System*, Open University Press, 1996, pag.155.
Aronson, E., *Dissonance Theory: progress and problems*, în *Current perspectives in Social Psychology*, New York, MacGraw Hill Book Company, 1971, p. 106.
Aubert, N., ș.a. - *Management, aspects humains et organisationnels*, PUF, Paris, 1991, 121, 327.
Bacharach, D.B., Lawler, E.J. - *Power and Politics in Organizations*, San Francisco: Jossey-Bass, 1980.
Baillet, R. - *Les représentants du personnel dans l'entreprise : missions et moyens d'action*, Ed. Dalloz, Paris, 1986.
Baumel, R. - *Le climat de l'entreprise*, Synopsis, Belgique 9, 1967.
Beatty, J. - *Lumea în viziunea lui Peter Drucker*, Editura Teora, București, 1998, p. 37.
Becker, G., - *Comportamentul uman - o abordare economică*, Ed. All, București, 1994.
Becker, G., - *Capitalul uman*, Ed. All, București, 1996.
Cherrington, D.J. - *Organizational Behavior, The management of individual and organizational performance*, Allyn and Bacon, 1994, p. 373-376.
Chirot, D., *Societăți în schimbare*, Editura Athena, București, 1996.
Coandă, Lisette, Curta, Florin - *Mic dicționar de sociologie*, Editura ALL, București, 1994, p. 31.
Coman, C., Anton, M., Lupu, A., C., Bârsan Gh., Bularca Maria Cristina - *Managementul conflictelor în organizații*, Ed. C.H. Beck, București, 2021.
Cornelius, Helena., Faire, Shoshana. - *Știința rezolvării conflictelor*, Editura știință și Tehnică, București, 1996, p. 22.





French, J.P., Raven, B., *Bazele puterii sociale*, în «*Influența socială - texte alese*», Tempus JEP 9116/95, Editura Universității "Al.I. Cuza", Iași, 1995, p. 112-130

J.R. Schermerhorn, Jr., J.G. Hunt, R.N. Osborn, *Organizational Behaviour*, Wiley, 2002

8.2	Seminar / Laborator	Metode de predare	Observații (ore și referințe bibliografice)
1.	Exercitiu de cunoastere, Prezentarea modalitatii de lucru si de evaluare la seminar, Colectare propuneri pentru teme controversate de conflict, Identificare si analiza situatie personala de conflict.	Discutii, dezbateri, expunere liberă, analiza.	2 ore
2.	Identificarea stilului propriu de rezolvare a situatiilor conflictuale.	Discutii, dezbateri, expunere liberă, analiza.	2 ore
3.	Rolul comunicarii in prevenirea situatiilor conflictuale (Prezentare PPT: tipuri de comunicare, reguli de comunicare eficienta, importanta feedback-ului, distante interpersonale, exemple)	Discutii, dezbateri, expunere liberă, analiza.	2 ore
4.	Evitarea conflictului sau angajarea în conflict?	Discutii, dezbateri, expunere liberă, analiza.	2 ore
5.	Invitat mediator; prezentare profil „Mediator”, prezentare spete, analize, modalitati de solutionare, comentarii, recomandari.	Discutii, dezbateri, expunere liberă, analiza.	2 ore
6.	10 teme de diagnostic conflictual Prezentare material; discuții pe exemple.	Discutii, dezbateri, expunere liberă, analiza.	2 ore
7.	Prezentarea si analiza studii de caz; Construirea unui raport pentru fiecare studiu de caz, conform unui model prezentat anterior.	Discutii, dezbateri, expunere liberă, analiza.	2 ore
8.	Prezentare si analiza studii de caz; Construirea unui raport pentru fiecare studiu de caz, conform unui model prezentat anterior	Discutii, dezbateri, expunere liberă, analiza.	2 ore
9.	Managementul situatiilor conflictuale cu personalitatile dificile – partea I. 10 tipuri de personalitati dificile – Abilități specifice de management al conflictului adaptate la personalitatea partenerului Jocuri de rol; Grupe de 4 studenti vor pune in scena cate un tip de personalitate dificila; Se vor prezenta 4 tipuri in cadrul seminarului: 15 minute pt. prezentare + 10 minute pentru analize si comentarii.	Discutii, dezbateri, expunere liberă, analiza.	2 ore





10.	Managementul situațiilor conflictuale cu personalități dificile – partea II. 10 tipuri de personalități dificile – Abilități specifice de management al conflictului adaptate la personalitatea partenerului Jocuri de rol; Grupe de 4 studenți vor pune în scenă câte un tip de personalitate dificilă; Se vor prezenta 4 tipuri în cadrul seminarului: 15 minute pt. prezentare + 10 minute pentru analize și comentarii.	Discuții, dezbateri, expunere liberă, analiză.	2 ore
11.	Prezentare proiecte 10 minute pentru fiecare proiect + 5 minute pentru feedback; Proiectele vor fi preluate în format fizic, la începutul seminarului; Planificarea prezentărilor va fi postată pe grupul de yahoo.	Discuții, dezbateri, expunere liberă, analiză.	2 ore
12.	Sinteza prezentare proiecte. Evaluare finală 360° - seminarii Managementul Conflictelor	Discuții, dezbateri, expunere liberă, analiză.	2 ore

Bibliografie:

Albou, P. - *Problemes humains dans l'entreprise*, Paris, Dunod, 1975, p.47.
Armstrong, R. - *Managing Reward System*, Open University Press, 1996, pag.155.
Aronson, E., *Dissonance Theory: progress and problems*, în *Current perspectives in Social Psychology*, New York, MacGraw Hill Book Company, 1971, p. 106.
Aubert, N., ș.a. - *Management, aspects humains et organisationnels*, PUF, Paris, 1991, 121, 327.
Bacharach, D.B., Lawler, E.J. - *Power and Politics in Organizations*, San Francisco: Jossey-Bass, 1980.
Bailet, R. - *Les représentants du personnel dans l'entreprise : missions et moyens d'action*, Ed. Dalloz, Paris, 1986.
Baumel, R. - *Le climat de l'entreprise*, Synopsis, Belgique 9, 1967.
Beatty, J. - *Lumea în viziunea lui Peter Drucker*, Editura Teora, București, 1998, p. 37.
Becker, G., - *Comportamentul uman - o abordare economică*, Ed. All, București, 1994.
Becker, G., - *Capitalul uman*, Ed. All, București, 1996.
Cherrington, D.J. - *Organizational Behavior, The management of individual and organizational performance*, Allyn and Bacon, 1994, p. 373-376.
Chirot, D., *Societăți în schimbare*, Editura Athena, București, 1996.
Coandă, Lisette, Curta, Florin - *Mic dicționar de sociologie*, Editura ALL, București, 1994, p. 31.
Coman, C., Anton, M., Lupu, A., C., Bărsan Gh., Bularca Maria Cristina - *Managementul conflictelor în organizații*, Ed. C.H. Beck, București, 2021.
Cornelius, Helena., Faire, Shoshana. - *Știința rezolvării conflictelor*, Editura știință și Tehnică, București, 1996, p. 22.
French, J.P., Raven, B., *Bazele puterii sociale*, în «*Influența socială - texte alese*», Tempus JEP 9116/95, Editura Universității "Al.I. Cuza", Iași, 1995, p. 112-130
J.R. Schermerhorn, Jr., J.G. Hunt, R.N. Osborn, *Organizational Behaviour*, Wiley, 2002

9. Coroborarea conținutului disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității, asociațiilor profesionale și angajatorilor reprezentativi din domeniul aferent programului



Așteptările angajatorilor arată că absolvenții au nevoie de competențe definite pentru Managementul conflictelor în orice domeniu sau poziție pe care o vor ocupa în cadrul firmelor/instituțiilor publice. De asemenea dezvoltarea unor abilități personale în acest domeniu le vor facilita dezvoltarea în carieră și integrarea pe posturile de munca ocupate.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere în nota finală (%)
10.4 Curs	Test scris în săptămâna a-11-a (constă în prezentarea și soluționarea unei situații conflictuale cunoscute, descrise de către student.) Timp alocat 50 de minute. (100%)	EVALUARE PE PARCURS Test scris	40%
10.5 Seminar/Laborator	Raport studii de caz (30%), proiect realizat în echipă (50%), implicare în activitățile de seminar (20%)	Evaluarea activităților descrise: raport studii de caz, proiect realizat în echipă, implicare în activitățile de seminar	60%
10.6 Standard minim de performanță minim nota 5 (la curs și la seminar) pentru promovare.			

Data completării
25. 09.2023

Titular de curs
Prof.univ.dr. Bedrule-Grigoruță Maria

Titular de seminar
Lector.univ.dr. Sebastian URIEȘI

Data avizării
29.09. 2023

Director de departament
Prof.univ.dr. Andrei Ștefan NEȘTIAN

