

**ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ**  
**КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ЛОГИСТИКИ**

**УТВЕРЖДАЮ:**

Проректор по научно-методической  
и учебной работе

Е.И.Скафа

«22» апреля 2020 г.



**Рабочая программа учебной дисциплины**  
**«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И ЛОГИСТИЧЕСКАЯ КООРДИНАЦИЯ»**

Укрупненная группа направлений подготовки и специальностей	<i>38.00.00 Экономика и управление</i>
Направление подготовки	<i>38.04.02 Менеджмент</i>
Магистерская программа	<i>Интегрированная логистика</i>
Программа подготовки	<i>Академическая магистратура</i>
Квалификация	<i>Магистр</i>
Форма обучения	<i>Очная, заочная</i>

Донецк 2020

**УТВЕРЖДАЮ:**

И. о. декана экономического факультета  
Ю. Н. Подишков

21.04.2020 г.



Рабочая программа учебной дисциплины «Управление конфликтами и логистическая координация» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 марта 2015 г. № 322 (с изменениями и дополнениями от 13 июля 2017 г.);

Порядка организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР № 1171 от 10.11.2017 г. (с изменениями, внесенными от 03.05.2019 г. № 567); учебного плана и основной образовательной программы «Интегрированная логистика», направления подготовки 38.04.02 Менеджмент, разработанных в ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет».

Разработчик:

Доктор экономических наук, доцент,  
профессор кафедры маркетинга и логистики

Т. В. Ибрагимхалилова

Программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры маркетинга и логистики

Протокол № 8а от «15» апреля 2020 г.

Зав. кафедрой

Т. В. Ибрагимхалилова

Программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией экономического факультета

Протокол № 8 от «20» апреля 2020 г.

Председатель УМК

Е. Н. Стрелина

## **1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ**

Учебная дисциплина «Управление конфликтами и логистическая координация» относится к вариативной части профессионального блока и состоит из двух содержательных модулей: «Теоретические основы межфункциональных конфликтов и логистической координации» и «Управление межфункциональными конфликтами в сфере логистики». Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые *предшествующими дисциплинами* – корпоративная логистика, современный стратегический анализ, реверсивная логистика и *сопутствующими дисциплинами* – логистический менеджмент, менеджмент организаций, логистика сетевой торговли, логистическое обслуживание. Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины «Управление конфликтами и логистическая координация», используются при написании выпускной квалификационной работы.

### **Структура дисциплины**

Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент	
Магистерская программа	Интегрированная логистика	
Программа подготовки	Академическая магистратура	
Квалификация	магистр	
Количество содержательных модулей (тем)	2(6)	
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы <sup>1</sup>	Вариативная часть	
Формы контроля	1 модульный контроль, зачет в 1 семестре	
Показатели трудоемкости	Форма обучения	
	очная	заочная
Количество зачетных единиц	2	2
Количество часов	72	72
Год подготовки	1	1
Семестр	1	
Количество часов		
- лекционных	18	4
- практических, семинарских	18	4
- лабораторных		
- самостоятельной работы	36	64
в т.ч. индивидуальное задание		
Недельное количество часов, т.ч.	4	
аудиторных	2	
самостоятельной работы студента	2	

## **2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Цель** изучения дисциплины «Управление конфликтами и логистическая координация» - сформировать у студентов компетенцию к сквозному управлению материальными потоками внутри организации бизнеса путем налаживания эффективного взаимодействия функциональных подразделений компании и управления возникающими между ними конфликтами.



**Задачи:**

- рассмотреть методологию разрешения межфункциональных конфликтов;
- сформировать навыки системного мышления при решении нестандартных задач, возникающих в современной высококонкурентной среде.

**Требования к результатам освоения дисциплины:** процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО РФ по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент и основной образовательной программой высшего образования направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (магистерская программа: Интегрированная логистика):

<b>общекультурных (ОК):</b>	
ОК-1	способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
ОК-2	готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения
ОК-3	готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала
<b>общепрофессиональных (ОПК):</b>	
ОПК-2	готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-3	способностью проводить самостоятельные исследования, обосновывать актуальность и практическую значимость избранной темы научного исследования
<b>профессиональных (ПК):</b>	
<b>организационно-управленческая деятельность:</b>	
ПК-1	способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями составлять программу исследований
ПК-2	способностью разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию
<b>аналитическая деятельность:</b>	
ПК-4	способностью использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения
ПК-5	владением методами экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде
<b>научно-исследовательская деятельность:</b>	
ПК-6	способностью обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления, полученные отечественными и зарубежными исследователями
ПК-7	способностью представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада
ПК-8	способностью обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования
ПК-9	способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

**знать:**

- основные подходы к осуществлению межфункциональной координации и управлению внутрифирменными конфликтами, сформировавшихся в рамках управленческой теории;

- причины конфликта и его основные типы;

- модели процесса конфликта и структурные методы разрешения конфликта.

**уметь:**

- определять наиболее эффективные в конкретной ситуации способы осуществления межфункциональной координации, предотвращения и/или разрешения конфликтов между смежными службами компании;

- распределять полномочия и ответственность между подразделениями компании при управлении логистическими бизнес-процессами;

- анализировать конфликтные ситуации, возникающие при управлении потоками на стратегическом, тактическом и оперативном уровне, их причины, объекты и предметы.

**владеть:**

- навыками разрешения конфликтов;

- методологией экономического исследования;

- навыками постановки задач при продвижении услуг.

### **3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ И ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА**

Дисциплина «Управление конфликтами и логистическая координация» предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа студента.

Материал излагается с использованием объяснительно-иллюстративных, эвристических и исследовательских методов преподавания. При проведении лекций для обсуждения материала используются мультимедийные презентации, анимации, а так же раздаточные материалы.

В учебном процессе широко применяются активные и интерактивные формы проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, дискуссия, деловые игры), внеаудиторная самостоятельная работа, балльно-рейтинговая система оценки успеваемости, личностно-ориентированное обучение.

По данному курсу в учебном процессе используются интернет-ресурсы; рассмотрение задач, максимально приближенных к конкретным практическим ситуациям, с элементами дискуссии и полемикой в процессе поиска путей решения сформулированных проблем; тесты; самостоятельная работа; контрольные работы.

Самостоятельная работа студентов предусматривает выполнение индивидуальных заданий, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, изучение учебной и методической литературы, составление конспектов, защита презентаций и докладов.

<b>Темы</b>	<b>Краткое содержание темы</b>
<b>Содержательный модуль 1 «Теоретические основы межфункциональных конфликтов и логистической координации»</b>	
Тема 1. Координация в управленческой теории	Координация как одна из ключевых функций управления (категорий управленческой деятельности) и необходимое условие достижения целей организации. Сущность и особенности координации и логистической координации. Логистическая координация. Связь координации и интеграции. Стадии интеграции и соответствующие им организационные структуры управления логистической деятельностью. Определение логистической координации.

Тема 2. Межфункциональные конфликты при управлении материальными потоками	<p>Понятие конфликта. Динамика конфликта. Понятие конфликтной ситуации.</p> <p>Составляющие конфликтной ситуации (участники, объект, предмет, микро- и макросреда организации).</p> <p>Причины возникновения конфликтных ситуаций на межфункциональном уровне.</p> <p>Классификация межфункциональных конфликтов.</p> <p>Влияние межфункциональных конфликтов в сфере логистики на эффективность деятельности организации.</p> <p>Основные препятствия на пути эффективного взаимодействия смежных служб.</p>
Тема 3. Механизм межфункциональной координации управления материальными потоками	<p>Механизмы межфункциональной координации</p> <p>Межфункциональная и межорганизационная логистическая координация.</p> <p>Факторы, обуславливающие потребность в межфункциональной координации.</p> <p>Специализированные структуры для управления материальными ресурсами.</p>
<p><b>Содержательный модуль 2</b></p> <p><b>«Управление межфункциональными конфликтами в сфере логистики»</b></p>	
Тема 4. Управление межфункциональными конфликтами в сфере логистики	<p>Понятие управления конфликтами.</p> <p>Соотношение межфункциональной координации и управления конфликтами.</p> <p>Способы предотвращения межфункциональных конфликтов.</p> <p>Стратегии поведения оппонентов в конфликтной ситуации («сетка» Томаса Килменна).</p> <p>Факторы, влияющие на выбор стратегии.</p> <p>Стратегии поведения «третьей стороны» в конфликтной ситуации.</p> <p>Роль службы логистики в управлении межфункциональными конфликтами.</p>
Тема 5. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	<p>Структурные и межличностные методы разрешения организационных конфликтов.</p> <p>Стратегии поведения оппонентов в конфликтной ситуации («сетка» Томаса- Килменна).</p> <p>Стратегии поведения «третьей стороны» в конфликтной ситуации.</p> <p>Роль службы логистики в управлении межфункциональными конфликтами.</p>
Тема 6. Управление логистическими бизнес-процессами как способ уменьшения интенсивности межфункциональных конфликтов	<p>Основные идеи процессного управления. Понятие логистического бизнес-процесса.</p> <p>Логистические бизнес-процессы на стратегическом, тактическом и оперативном уровнях принятия решений.</p> <p>Основные принципы процессного управления.</p> <p>Правила распределения полномочий и ответственности между смежными службами при управлении логистическими процессами и их выполнении.</p> <p>Примеры распределения полномочий и ответственности в рамках логистических бизнес-процессов.</p>

**Структура дисциплины «Управление конфликтами и логистическая координация» по видам учебной деятельности**

Названия содержательных модулей и тем	Количество часов							
	Очная форма на базе ОУ «бакалавр»				Заочная форма на базе ОУ «бакалавр»			
	всего	в т.ч.			всего	в т.ч.		
		лекции	практические	самостоятель ная работа		лекции	практические	самостоятель ная работа
Содержательный модуль 1. «Теоретические основы управления межфункциональными конфликтами и логистической координацией»								
Тема 1. Координация в управленческой теории	12	3	3	6	12	0,5	0,5	11
Тема 2. Межфункциональные конфликты при управлении материальными потоками	12	3	3	6	12	1	1	10
Тема 3. Механизм межфункциональной координации управления материальными потоками	12	3	3	6	12	0,5	0,5	11
Итого по 1 содержательному модулю	36	9	9	18	36	2	2	32
Содержательный модуль 2. «Управление межфункциональными конфликтами в сфере логистики»								
Тема 4. Управление межфункциональными конфликтами в сфере логистики	12	3	3	6	12	0,5	0,5	11
Тема 5. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	12	3	3	6	12	1	1	10
Тема 6. Управление логистическими бизнес-процессами как способ уменьшения интенсивности межфункциональных конфликтов	12	3	3	6	12	0,5	0,5	11
Итого по 2 содержательному модулю	36	9	9	18	36	2	2	32
Всего часов по курсу	72	18	18	36	72	4	4	64

**4. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

1. Взаимосвязь координации с другими функциями логистического менеджмента.
2. Взаимосвязь интеграции и координации при управлении материальными потоками.
3. Механизмы координации, разработанные в рамках школы «научного менеджмента».
4. Проблема координации в «административной» теории управления А. Файоля.
5. Способы осуществления функции координации, предложенные Л. Урвиком и Л. Гьюликом.
6. Принцип «кумулятивной ответственности» М.П. Фоллетт.
7. Формы разрешения организационных конфликтов, предложенные М.П. Фоллетт.
8. Проблема межфункциональной координации в работах представителей школы социальных систем.

9. Требования к интеграционной подсистеме, сформулированные П. Лоуренсом и Дж. Лоршем.

10. Виды зависимости функциональных подразделений друг от друга и соответствующие им механизмы координации.

11. Механизмы межфункциональной координации, соответствующие различным типам структур организации.

12. Основные этапы развития межфункционального конфликта.

13. Элементы конфликтной ситуации на межфункциональном уровне.

14. Типичные причины возникновения межфункциональных конфликтных ситуаций в сфере логистики.

15. Типичные причины возникновения межфункциональных конфликтных ситуаций при управлении запасами.

16. Типичные причины возникновения межфункциональных конфликтных ситуаций при управлении снабжением.

17. Типичные причины возникновения межфункциональных конфликтных ситуаций при осуществлении поддержки производственных процессов.

18. Типичные причины возникновения межфункциональных конфликтных ситуаций при управлении распределением.

19. Типичные причины возникновения межфункциональных конфликтных ситуаций при формировании складской сети.

20. Типичные причины возникновения межфункциональных конфликтных ситуаций при определении месторасположения складов.

21. Типичные причины возникновения межфункциональных конфликтных ситуаций при определении формы снабжения складов в складской сети.

22. Типичные причины возникновения межфункциональных конфликтных ситуаций при определении и формы собственности складов в складской сети.

23. Типичные причины возникновения межфункциональных конфликтных ситуаций при реализации стратегии географической экспансии на рынках сбыта.

24. Типичные причины возникновения межфункциональных конфликтных ситуаций при реализации стратегии низких издержек.

25. Типичные причины возникновения межфункциональных конфликтных ситуаций при реализации стратегии аутсорсинга.

26. Типичные причины возникновения межфункциональных конфликтных ситуаций при реализации стратегии повышения качества обслуживания потребителей.

27. Типичные причины возникновения межфункциональных конфликтных ситуаций при реализации стратегии баланса «затраты/сервис».

28. Типичные позиции и цели функциональных подразделений производственной компании при определении ассортимента реализуемого товара.

29. Типичные позиции и цели функциональных подразделений торговой компании при определении ассортимента реализуемого товара.

30. Типичные позиции и цели функциональных подразделений компании при выборе регионов сбыта.

31. Типичные позиции и цели функциональных подразделений компании при разработке политики обслуживания.

32. Экономические компромиссы межфункционального уровня при управлении снабжением.

33. Экономические компромиссы межфункционального уровня при осуществлении поддержки производственных процессов.

34. Экономические компромиссы межфункционального уровня при управлении распределением.

35. Экономические компромиссы межфункционального уровня при реализации стратегии сокращения логистических издержек.



36. Экономические компромиссы межфункционального уровня при реализации стратегии повышения качества логистического сервиса.
37. Экономические компромиссы межфункционального уровня при реализации стратегии аутсорсинга.
38. Экономические компромиссы межфункционального уровня при реализации стратегии баланса «затраты/сервис».
39. Основные принципы управления логистическими бизнес-процессами.
40. Распределение полномочий и ответственности между смежными службами компании при осуществлении бизнес-процесса снабжения.
41. Распределение полномочий и ответственности между смежными службами компании при осуществлении бизнес-процесса распределения.
42. Распределение полномочий и ответственности между смежными службами компании при разработке и реализации стратегии выхода на новые рынки сбыта.
43. Взаимодействие закупок и логистики при выборе поставщиков.
44. Области взаимодействия логистики и маркетинга.
45. Области взаимодействия логистики и продаж.
46. Взаимодействие логистики и маркетинга при разработке политики обслуживания.
47. Области взаимодействия логистики и функции продаж.
48. Области взаимодействия логистики и производственного (операционного) менеджмента.
49. Области взаимодействия логистики и финансового менеджмента.
50. Основные способы координации деятельности транспортного и складского подразделений службы логистики при решении оперативных задач.

## **5. ОБРАЗЕЦ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Уровень высшего образования: магистратура

Направление подготовки: 38.04.02 Менеджмент

Магистерская программа: Интегрированная логистика

Форма обучения: очная, заочная

Семестр: третий

Учебная дисциплина: Управление конфликтами и логистическая координация

### **Модульная контрольная работа**

Билет № n

#### **1. Теоретическое задание.**

1. Механизмы межфункциональной координации, соответствующие различным типам структур организации.
2. Области взаимодействия логистики и функции продаж.

#### **2. Тесты.**

1	Предконфликтная ситуация – это:
А	нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
Б	использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
В	действие, которое направлено против кого-либо другого.

  

2	Стимулирование конфликта предполагает:
А	целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение

	конструктивного конфликта;
Б	умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;
В	настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

3	Какая стратегия конфликтного поведения состоит в отказе от участия в конфликте с сохранением имеющихся противоречий?
А	избегание;
Б	денонсация;
В	медиация.

4	Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы, – это:
А	прессинг;
Б	месть;
В	манипуляция.

5	Система регуляторных механизмов, которые направлены на устранение негативных переживаний, сопряженных с внутриличностными противоречиями – это:
А	деградация личности;
Б	психика;
В	защита психологическая

### 3. Задача.

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю.

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты. Определить среднее значение каждого признака.

## 6. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

Общая сумма баллов, которую может получить студент, успешно выполнив все виды заданий модульного контроля, составляет 30 баллов.

1. За теоретическое задание в случае полного правильного ответа – 10 баллов; в случае определенных неточностей или неполного ответа – 5 баллов; ответ отсутствует – 0 баллов.

2. За правильно решенную задачу – 10 баллов, в случае определенных неточностей или неполного решения – 5 баллов; ответ отсутствует – 0 баллов.

3. Каждый правильный ответ на тестовое задание – 2 балла. Всего 5 правильных ответов – 10 баллов.

## 7. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Организационно-учебная работа студента в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, активность во время проведения лекционных и практических занятий (вопросы лектору по теме лекционного материала, участие в обсуждении пройденного материала, решение задач и ситуаций у доски и т.п.).

Самостоятельная работа (включая выполнение СРС и ИРС) оценивается в 30 баллов. В разрезе отдельных тем оценивание осуществляется следующим образом.

**Оценивание СРС и ИРС по дисциплине «Управление конфликтами и логистическая координация»**

Тема	СРС	ИРС	Индивидуальное задание - выполнение комплексной контрольной работы
<b>Содержательный модуль 1</b>			
<b>Теоретические основы управления межфункциональными конфликтами и логистической координацией</b>			
1.Координация в управленческой теории	5		
2.Межфункциональные конфликты при управлении материальными потоками	3	3	
3.Механизм межфункциональной координации управления материальными потоками	2	2	
<b>Итого по содержательному модулю 1</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	
<b>Содержательный модуль 2</b>			
<b>Управление межфункциональными конфликтами в сфере логистики</b>			
4.Управление межфункциональными конфликтами в сфере логистики	5	5	
5.Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	5		
6.Управление логистическими бизнес-процессами как способ уменьшения интенсивности межфункциональных конфликтов			
<b>Итого по содержательному модулю 2</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	
<b>Итого</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	
<b>Всего</b>	<b>30</b>		

### **8. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**

Индивидуальное задание студента состоит из двух частей. Первая часть – теоретическая, ее цель – раскрыть содержание предлагаемого вопроса с использованием литературных источников. Объем первой части – не менее 10 листов.

Каждый студент выполняет работу согласно номеру варианта. Номер варианта принимается согласно порядковому номеру студента в списке группы на момент выдачи задания.

Оформление контрольной работы выполняется в соответствии с действующими в высшем учебном заведении правилами оформления курсовых и выпускных квалификационных работ.

*Задания для выполнения первой части контрольной работы:*

1. Понятие и сущность организационного конфликта.
2. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.
3. Конструктивные и деструктивные конфликты и управление ими. Технологии управления конфликтом: организационные, информационные, коммуникативные, социально-психологические.
4. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликта.
5. Современные тенденции управления конфликтами в организации.
6. Системный подход в управление конфликтами.
7. Координация как одна из ключевых функций управления (категорий управленческой деятельности) и необходимое условие достижения целей организации.
8. Связь координации и интеграции.
9. Стадии интеграции и соответствующие им организационные структуры управления логистической деятельностью.
10. Определение логистической координации.

11. Межфункциональная и межорганизационная логистическая координация.
12. Факторы, обуславливающие потребность в межфункциональной координации.
13. Координация в теории менеджмента:
  - школа «научного менеджмента» Ф.У. Тейлора;
  - «административная» теория управления А. Файоля;
  - систематизированная «классическая» теория Л. Урвика и Л. Гьюлика;
  - теория «идеальной бюрократии» М. Вебера.
14. Составляющие конфликтной ситуации:
15. Причины возникновения конфликтных ситуаций на межфункциональном уровне.
16. Классификация межфункциональных конфликтов.
17. Влияние межфункциональных конфликтов в сфере логистики на эффективность деятельности организации.
18. Основные препятствия на пути эффективного взаимодействия смежных служб.
19. Механизмы координации. Предпосылки эффективной межфункциональной координации.
20. Понятие управления конфликтами.
21. Соотношение межфункциональной координации и управления конфликтами.
22. Способы предотвращения межфункциональных конфликтов.
23. Стратегии поведения оппонентов в конфликтной ситуации («сетка» Томаса-Килменна). Факторы, влияющие на выбор стратегии.
24. Стратегии поведения «третьей стороны» в конфликтной ситуации. Роль службы логистики в управлении межфункциональными конфликтами.
25. Основные идеи процессного управления.
26. Понятие логистического бизнес-процесса. Логистические бизнес-процессы на стратегическом, тактическом и оперативном уровнях принятия решений. Основные принципы процессного управления.
27. Правила распределения полномочий и ответственности между смежными службами при управлении логистическими процессами и их выполнении.
28. Примеры распределения полномочий и ответственности в рамках логистических бизнес-процессов.
29. Использование логистики бережливого производства
30. Источники потерь в логистике: транспортировка, площади и оборудование, время, упаковка, управление и знания. Шесть сигм.
31. Факторы, влияющие на логистические издержки: влияние масштаба на затраты, обучение, схема использования ресурсов, связи между различными бизнес – функциями, взаимосвязи между родственными бизнес – единицами, интеграция, фактор времени, политика предприятия, местоположение, институциональные факторы.
32. Сравнительный анализ логистических затрат (стоимостный анализ, графический метод, метод наименьших квадратов, функционально – стоимостный анализ).
33. Общий вид цепочки ценностей.
34. Показатели эффективности бережливого производства

Задания для выполнения второй части контрольной работы:

Вторая часть контрольной работы – практическая и заключается в решении одной из следующих задач или задания.

Тема Межфункциональные конфликты при управлении материальными потоками

Задание 1. Определите возможные области взаимодействия функциональных подразделений компании при управлении материальными потоками на стратегическом, тактическом и оперативном уровне. Перечислите вероятные конфликтные ситуации между функциональными службами компании при управлении материальными потоками на стратегическом, тактическом и оперативном уровне. Предложите способы управления

межфункциональными конфликтами в компании. Представить в программе MS Office PowerPoint.

Тема Управление межфункциональными конфликтами в сфере логистики

Задание 2. Перечислите те категории издержек, которые необходимо учесть при урегулировании выявленных конфликтных ситуаций между функциональными подразделениями компании методом экономических компромиссов. Приведите примеры разрешения выявленных конфликтных ситуаций между функциональными подразделениями компаний с использованием метода «устранения проблемы».

Тема Управление логистическими бизнес-процессами как способ уменьшения интенсивности межфункциональных конфликтов

Задание 3. Предложите свой вариант организационной структуры управления компанией при создании в ней службы логистики. Проведите сравнительный анализ различных вариантов создания службы логистики в компании. Каким образом служба логистики поможет в управлении межфункциональными конфликтами в организации. Представить в программе MS Office PowerPoint.

### **9. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ**

Защита индивидуального задания происходит после изучения первого и второго содержательных модулей. Работа сдается в печатном и электронном виде.

Задание оценивается максимально в 5 баллов.

5 баллов – полное соответствие задания требованиям к содержанию и оформлению, отсутствие ошибок управленческого, экономического, математического и грамматического характера. Работа содержит не только текстовый и расчетный материал, но и хорошо иллюстрирован графически.

2,5 баллов – задание содержит ответ либо на теоретическую либо на практическую часть задания. В большей степени описательная часть. Или если при наличии всех структурных частей обоснование и использованные методы содержат ошибки.

До 1 баллов – содержание работы не раскрыто в полной мере.

### **10. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОБЩЕЙ УСПЕВАЕМОСТИ**

Дисциплина «Управление конфликтами и логистическая координация» включает два содержательных модуля. По результатам изучения дисциплины в конце семестра студенты пишут модульную контрольную работу.

Общая оценка знаний студентов по дисциплине проводится по 100-балльной шкале согласно следующим критериям:

<b>Содержательные модули</b>	<b>Вид работы</b>	<b>Баллы</b>
Содержательный модуль 1	Организационно-учебная работа студента в аудитории	35
	Самостоятельная работа	15
<b>Итого по содержательному модулю 1</b>		<b>50</b>
Содержательный модуль 2	Организационно-учебная работа студента в аудитории	5
	Самостоятельная работа	15
	Модульная контрольная работа	30
<b>Итого по содержательному модулю 2</b>		<b>50</b>
<b>Всего</b>		<b>100</b>



**Порядок оценивания учебных достижений обучающихся**

Оценка по шкале ECTS	Оценка по 100-балльной шкале	Оценка по государственной шкале (экзамен, дифференцированный зачет)	Оценка по государственной шкале (зачет)
A	90-100	5 (отлично)	зачтено
B	80-89	4 (хорошо)	зачтено
C	75-79	4 (хорошо)	зачтено
D	70-74	3 (удовлетворительно)	зачтено
E	60-69	3 (удовлетворительно)	зачтено
FX	35-59	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной аттестации	не зачтено
F	0-34	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи при условии обязательного набора дополнительных баллов	не зачтено

**11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА**

Учебные занятия проводятся в 7-м (ул. Челюскинцев, 186) и 5-м учебных корпусах (ул. Челюскинцев, 189 в) университета. Для проведения лекционных и практических занятий требуется аудитория, оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийный проектор и экран, ноутбук, комплект учебной мебели для студентов, рабочее место преподавателя. Выход в Интернет проводной или с использованием Wi-Fi.

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных, учебно-методическое обеспечение, представленное в учебно-методических кабинетах 7-го (ауд.108) и 5-го учебных корпусов (ауд. 207), материально-техническая база учебной лаборатории «Маркетинг» и «Межкафедральной учебной лаборатории заочной формы обучения».

**12. РЕСУРСЫ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Изучение дисциплины «Управление конфликтами и логистическая координация» может осуществляться с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий:

1. **Облако сервиса mail.ru Ибрагимхалиловой Т.В.** Папка «Управление конфликтами и логистическая координация» <https://cloud.mail.ru/public/4VLZ/52SAB5Rd3>

**13. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА**

<b>Основная</b>			
<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ</b>	<b>Наличие электронной версии в ЭБС ДонНУ</b>
1	Ибрагимхалилова Т.В. Управление конфликтами и логистическая координация: учебное пособие для магистратуры. / Т. В. Ибрагимхалилова. – Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ», 2019. – 150 с.		+
2	Ибрагимхалилова Т.В. Управление конфликтами и логистическая координация: учебно-методическое пособие для магистратуры. / Т. В. Ибрагимхалилова. – Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ», 2019. – 100 с.		+

3	Костоглодов Д.Д, Миргородская О.Н., Осовцев В.А. Принципы принятия компромиссных решений в маркетинге и логистике на основе теории игр / Управление логистическими системами: глобальное мышление – эффективные решения (том II): Материалы международного научно-практического юбилейного X Южно-Российского логистического форума, 10-11 октября 2014 г. – Ростов н/Д: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2014. – 288 с.		+
4	Бауэрсокс Д., Клосс Д. Логистика: интегрированная цепь поставок. М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2001. – 640 с.	1 (в наличии в учебной лаборатории кафедры маркетинга и логистики, ауд. 219)	
5	Джонсон Дж., Вуд Д., Вордлоу Д., Мерфи П. Современная логистика, 7-е изд: пер. с англ. - М.: Издат. Дом «Вильямс», 2007. - 624 с.	1 (в наличии в учебной лаборатории кафедры маркетинга и логистики, ауд. 219)	
6	Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.		+
7	Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций. М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство «ЭКМОС», 2001. – 320 с.		+
8	Костоглодов Д.Д, Миргородская О.Н., Осовцев В.А. Принципы принятия компромиссных решений в маркетинге и логистике на основе теории игр / Управление логистическими системами: глобальное мышление – эффективные решения (том II): Материалы международного научно-практического юбилейного X Южно-Российского логистического форума, 10-11 октября 2014 г. – Ростов н/Д: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2014. – 288 с.		+
9	Миротин Л.Б., Боков В.В. Современный инструментарий логистического управления: Учебник для вузов. – М.: Издательство «Экзамен», 2005. – 496 с.	2	
	<b>Наименований 9</b>	<b>4 печатных экземпляров</b>	<b>6 электронных ресурсов</b>
	<b>Наименования дополнительной литературы</b>	<b>Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ</b>	<b>Наличие электронной версии в ЭБС ДонНУ</b>
1	Бесчастный, В. Н. Социально-психологические основы управления индивидом и группой: курс лекций / В. Н. Бесчастный, Г. В. Гребеньков, А. А. Смоктий; М-во внутр. дел Украины ; Донецкий юрид. ин-т Луганского гос. ун-та внутр. дел им. Э. А. Дидоренко. - Донецк: [Донец. юрид. ин-т], 2008. - 183с.	1	

2	Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 2-е изд. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2009. - 538 с.	1	
3	Виноградов А. Б. Взаимосвязь межорганизационных и межфункциональных конфликтов в сфере логистики, а также способы их совместного разрешения // Логистика сегодня. 2004. № 1. С. 27—35.		+
4	Виноградов А. Б. Способы оценки ущерба от межфункциональных конфликтов и несогласованности действий смежных служб организации // Логистика сегодня. 2009. № 6 (36). - С. 366—373		+
5	Межфункциональная координация логистики. URL: <a href="http://www.secreti.info/biz131.html">http://www.secreti.info/biz131.html</a> .		+
6	Миротин Л. Б., Некрасов А. Г. Эффективность интегрированной логистики. URL: <a href="http://www.integprog.ru/press-centre/publications/64-pub-eil.html">http://www.integprog.ru/press-centre/publications/64-pub-eil.html</a> .		+
7	Стерлигов К. Логистика конфликтующая. URL: <a href="http://www.logist.ru/publication/dnews.pl?action=news&amp;id=242">http://www.logist.ru/publication/dnews.pl?action=news&amp;id=242</a> .		+
8	Беркович В.М. Параметры межфункциональных конфликтов и межфункциональная логистическая координация / Логистика – евразийский мост: материалы VII Междунар. науч.-практ.конф. (17-18 мая 2012, г. Красноярск); Краснояр. гос. аграр. ун-т. – Красноярск, 2012. – 397 с.		+
9	Логистика - евразийский мост: материалы 10-й Междунар. научн.-практ. конф. (14-16 мая 2015 г., г.Красноярск); Краснояр. гос. аграрн. ун-т, - Красноярск, 2015. - 582 с. - с. 208-213		+
	<b>Наименований 9</b>	<b>2 печатных экземпляра</b>	<b>7 электронных ресурсов</b>
	<b>Всего по дисциплине «Управление конфликтами и логистическая координация»</b> <b>Наименований 18</b>	<b>6 печатных экземпляров</b>	<b>13 электронных ресурсов</b>
№ п/п	<b>Периодические издания</b>	<b>Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ</b>	<b>Наличие электронной версии в ЭБС ДонНУ</b>
1.	Журнал «Логистика и управление цепями поставок» WWW-адрес: <a href="http://www.lscm.ru/index.php">http://www.lscm.ru/index.php</a>		Доступный архив 2008-2019
2	Журнал «Интегрированная логистика». WWW-адрес: <a href="https://www.akc.ru/itm/integrirovannay_a-logistika-nauc_hno-tehnic_heskiy-z_hurnal/">https://www.akc.ru/itm/integrirovannay_a-logistika-nauc_hno-tehnic_heskiy-z_hurnal/</a>		Доступный архив 01.2004 - 01.2016
3	Журнал «Маркетинг и менеджмент инноваций» WWW-адрес: <a href="https://elibrary.ru/ip_restricted.asp?rpage=https%3A%2F%2Felibrary%2Eru%2Ftitle_about%2Easp%3Fid%3D50007">https://elibrary.ru/ip_restricted.asp?rpage=https%3A%2F%2Felibrary%2Eru%2Ftitle_about%2Easp%3Fid%3D50007</a>		+
			Доступный архив 2010-2019

4	Журнал «Управленец». WWW-адрес: <a href="http://upravlenets.usue.ru">http://upravlenets.usue.ru</a>		Доступный архив 2009-2019
5	Журнал «Логистика». WWW-адрес: <a href="http://www.logistika-prim.ru">http://www.logistika-prim.ru</a>		Доступный архив 2007-2019
	<b>Наименований 5</b>	<b>0 печатных издания</b>	<b>5 электронных ресурса</b>

#### **14. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ**

1. Центр дистанционного образования экономического факультета ДонНУ. – Режим доступа: [ef.donnu-support.ru](http://ef.donnu-support.ru)

2. Научная библиотека Донецкого национального университета. – Режим доступа: [library.donnu.ru](http://library.donnu.ru)

3. Центр оценки и развития проектного управления. – Режим доступа: <https://www.isopm.ru/>

4. Ассоциация международных экспедиторов и логистики «БАМЭ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://baif.by/>. – Дата доступа: 1.10.2017. 79

5. Деловой портал с уникальной базой знаний о том, как устроено государство и бизнес, а также об информационных технологиях в их работе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tadviser.ru/>. – Дата доступа: 1.10.2017.

6. Клуб логистов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://maxlogist.ru/article9.php>. – Дата доступа: 1.10.2017.

7. Логистика дистрибуции на предприятии /Логистикс.ру – отраслевой портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.logistics.ru/21/5/6/i8\\_462.htm](http://www.logistics.ru/21/5/6/i8_462.htm). – Дата доступа: 1.11.2017.

8. Библиотека/Логистический аутсорсинг /Клуб логистов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.logists.by/library/view/aytsorsing-vlogistice>– Дата доступа: 1.11.2017.

#### **15. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДОННУ № 46484614);  
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДОННУ лицензия № 46472919);  
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы DreamSpark для высших учебных заведений);

4. Лицензии GPL для свободного программного обеспечения: Антивирус Касперского, Libre Office, Adobe Acrobat Reader, xPDF, Paint.NET.

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании кафедры маркетинга  
и логистики ГОУ ВПО «ДонНУ»

Протокол №\_\_\_\_от..... 20\_\_г.

Зав. кафедрой

Т.В. Ибрагимхалилова

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании кафедры маркетинга  
и логистики ГОУ ВПО «ДонНУ»

Протокол №\_\_\_\_от..... 20\_\_г.

Зав. кафедрой

Т.В. Ибрагимхалилова