

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Лужанин Владимир Геннадьевич  
Должность: исполняющий обязанности ректора  
Дата подписания: 09.02.2022 09:59:25  
Уникальный программный ключ: «Пермская государственная фармацевтическая академия»  
4f6042f92f26818253a667205646475b03807ac6

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Пермская государственная фармацевтическая академия»**  
**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

---

Кафедра организации, экономики и истории фармации факультета очного обучения  
*(наименование кафедры)*

УТВЕРЖДЕНА  
решением кафедры  
Протокол от «03» июля 2020 г.  
№ 13

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.01.01 Конфликт-менеджмент  
*(индекс, наименование дисциплины), в соответствии с учебным планом)*

Б1.В.ДВ.01.01 КМ  
*(индекс, краткое наименование дисциплины)*

33.05.01 Фармация  
*(код, наименование направления подготовки (специальности))*

Провизор  
*(квалификация)*

Очная  
*(форма(ы) обучения)*

5 лет  
*(нормативный срок обучения)*

Год набора – 2021

Пермь, 2020 г.

**Автор(ы)–составитель(и):**

ассистент кафедры ОЭФ ФОО Ворожцова Е.С.

Заведующий кафедрой организации, экономики и истории фармации  
факультета очного обучения, доцент, канд.фармацевт.наук

В.Н. Тарасевич

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы .....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОПОП ВО .....	4
3. Содержание и структура дисциплины .....	4
4. Фонд оценочных средств по дисциплине .....	6
5. Методические материалы по освоению дисциплины .....	11
6. Учебная литература для обучающихся по дисциплине .....	12
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	12

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Код индикатора достижения компетенции</b>	<b>Наименование индикатора достижения компетенции</b>	<b>Результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</b>
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДУК-3.2	Способен руководить работой команды, разрешая противоречия и конфликты при деловом общении на основе учета мнения и интересов сторон, организовывать дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям	<p><b>На уровне знаний:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знает основные понятия конфликт-менеджмента</li> <li>- Знает основные принципы тайм-менеджмента для планирования и организации работы команды</li> <li>- Знает основы построения межличностных отношений и принципы работы в группе</li> </ul> <p><b>На уровне умений:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Умеет применять инструменты тайм-менеджмента для планирования и организации работы команды</li> <li>- Умеет разрешать конфликты и противоречия с учетом интересов всех сторон</li> </ul>

**2. Объем и место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО, изучается на 2-м курсе в 4-м семестре в соответствии с рабочим учебным планом; общая трудоемкость дисциплины составляет 72 часа / 2 зачетных единицы (з. е.).

**3. Содержание и структура дисциплины**

3.1. Структура дисциплины.

№ п/п	Наименование разделов, тем	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛЗ	ПЗ		
<b>Очная форма обучения</b>							
<b>Семестр № 4</b>							
Тема 1.	Конфликт-	8	1		2	5	Т

№ п/п	Наименование разделов, тем	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛЗ	ПЗ		
	менеджмент: основные понятия						
Тема 2.	Коммуникация как источник конфликта в организации	8	1		2	5	Т
Тема 3.	Влияние внутриличностных конфликтов на профессиональную деятельность	8	1		2	5	О
Тема 4.	Конфликты в организации	8	1		2	5	О
Тема 5.	Технологии управления конфликтами	11	2		4	5	СЗ
Тема 6.	Самоменеджмент как элемент конфликт-менеджмента	9	2		2	5	Т
Тема 7.	Стресс-менеджмент как элемент конфликт-менеджмента	9	2		2	5	Т
Тема 8.	Тайм-менеджмент как инструмент управления конфликтами в организации	9	2		2	5	СЗ, Р
Промежуточная аттестация		2	2				Зачет
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	<b>12</b>		<b>18</b>	<b>42</b>	

*Примечание:*

\* – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тест (Т), ситуационная задача (СЗ), реферат (Р)

### 3.2. Содержание дисциплины.

Тема 1. Конфликт-менеджмент: основные понятия. Основные направления конфликт-менеджмента. Понятия конфликта, классификации конфликтов, основные причины. Последствия конфликтов. Анализ конфликтной ситуации (картография конфликта).

Тема 2. Коммуникация как источник конфликта в организации. Коммуникация как инструмент организации работы команды. Особенности профессионального (делового) общения. Вербальное и невербальное общение. Техники слушания. Коммуникации в команде как элемент деятельности руководителя. Барьеры коммуникаций. Манипуляции как причина конфликта. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Медиация.

Тема 3. Влияние внутриличностных конфликтов на профессиональную деятельность. Понятие внутриличностных конфликтов и причины их возникновения. Социальные роли и статусы. Психологические концепции внутриличностных конфликтов. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Тема 4. Конфликты в организации. Понятие организации и конфликтов в ней. Классификация конфликтов в организации. Управленческие конфликты. Источники конфликтов в сфере управления. Управление конфликтами в организации.

Тема 5. Технологии управления конфликтами. Стратегии поведения личности в конфликте. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание. Управление эмоциями. Прогнозирование конфликтов. Технологии предупреждения конфликтов (изменение своего отношения к ситуации, влияние на оппонента). Деятельность руководителя по управлению конфликтами в коллективе (команде). Медиативная функция руководителя.

Тема 6. Самоменеджмент как элемент конфликт-менеджмента. Понятие самоменеджмента, его цели и задачи. Конфликтологическая компетентность личности. Личностные качества и направленность как элементы конфликтологической компетентности личности. Самопознание, саморазвитие и самообразование как элемент конфликт-менеджмента.

Тема 7. Стресс-менеджмент как элемент конфликт-менеджмента. Природа стресса и факторы, влияющие на его развитие. Управление стрессовыми ситуациями и снятие стресса (копинг-стратегии). Синдром эмоционального выгорания, профилактика синдрома.

Тема 8. Тайм-менеджмент как инструмент управления конфликтами в организации. Принципы и правила управления временем. Поглотители времени. Основные законы управления временем. Техники управления временем. Матрица Эйзенхауэра. Делегирование полномочий как элемент управления временем и конфликтами.

#### **4. Фонд оценочных средств по дисциплине**

4.1. Формы и оценочные средства для текущего контроля.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся: опрос, тест, ситуационная задача, реферат.

Примеры типовых заданий:

Тема 1. Конфликт-менеджмент: основные понятия

Вариант 1

1. Под конфликтом понимают:

- 1) борьба мнений

- 2) спор, дискуссия по острой проблеме
  - 3) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений
  - 4) соперничество, направленное на достижение победы в споре
  - 5) столкновение противоположных позиций
2. Составляющими конфликта являются:
- 1) динамика
  - 2) оппоненты
  - 3) объект конфликта
  - 4) конфликтная ситуация
  - 5) время
3. Классификация конфликтов по объему (по числу участников) включает:
- 1) внутриличностный
  - 2) межличностный
  - 3) межгрупповой
  - 4) зооконфликты
  - 5) горизонтальный
4. Первые исследования роли конфликта в обществе начинаются с работ следующего ученого:
- 1) А.Фергюсона
  - 2) Т.Манна
  - 3) Г.Зиммеля
  - 4) К.Томаса
5. К конструктивным последствиям конфликта относят:
- 1) обозначение нерешенных проблем
  - 2) познавательная функция по отношению к оппоненту
  - 3) самопознание и коррекция самооценки
  - 4) способствование развитию личности

## Опрос

### Тема 4. «Конфликты в организации»

1. Понятие и виды организаций
2. Формальные и неформальные отношения в организации
3. Понятие организационного конфликта
4. Классификация конфликтов в организации
5. Объективные причины организационных конфликтов
6. Субъективные причины организационных конфликтов
7. Динамика (эскалация) конфликта
8. Последствия организационных конфликтов
9. Признаки социальной напряженности в организации
10. Понятие управленческих конфликтов
11. Источники конфликтов в сфере управления
12. Картография как инструмент анализа конфликтов
13. Способы предупреждения организационных конфликтов
14. Управление конфликтами в организации

## 15. Документы, регламентирующие конфликты в организации

Ситуационная задача:

Пример типовой ситуационной задачи

Тема 8. «Тайм-менеджмент как инструмент управления конфликтами в организации»

### Вариант 1

Прочитайте приведенные ниже размышления менеджера о предстоящем дне, ответьте на вопросы.

Ну и день сегодня предстоит! Сейчас только девять часов утра, а дел навалилось столько, что, кажется, времени катастрофически не хватит. Начальник еще ждет на совещание в 12-00.

Звонил рассерженный клиент: не получил заказ в срок. Надо бы ему перезвонить, выяснить в чем проблема, успокоить. Материалы к выставке нужно готовить: открытие через две недели, а ни стендов, ни рекламных буклетов еще нет. Надо еще насчет полиграфии озадачиться, найти подходящую типографию.

А еще эти звонки и сообщений нескончаемые!! Половина из них ненужный спам! Отключил бы телефон на весь день, но иногда друзья присылают интересные новости или картинки забавные.

Вопросы:

1. Поясните цели и задачи тайм-менеджмента.
2. Составьте план дня с применением инструментов тайм-менеджмента. С какой целью составляется план дня?
3. Дайте определение термину «поглотители времени». Определите поглотители времени в данной задаче.

Реферат

Темы рефератов

1. Управление эмоциями в конфликте
2. Теория и практика медиации
3. Основные модели поведения в переговорном процессе
4. Применение уловок при конфликтном взаимодействии и способы их отражения
5. Профилактика конфликтов в трудовом коллективе
6. Профилактика внутриличностных конфликтов
7. Психологические особенности конфликтной личности
8. Разработка типологии конфликтов в западной и отечественной социологии и конфликтологии
9. Психологические установки как причина конфликтов
10. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов
11. Коммуникативные тренинги и тренинги личностного роста как средство развития конфликтологической (конфликтной) компетентности
12. Методики диагностики тестирования на конфликтность личности при приеме на работу
13. Переговоры и медиация как способы разрешения конфликтных ситуаций: сравнительный анализ
14. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликтов в организации
15. Формирование «образа врага» в конфликте

4.1.3. Шкала оценивания для текущего контроля.

Опрос.

### Шкала оценивания опроса

«Отлично»	Полный ответ на вопрос с учетом всех вышеперечисленных критериев
«Хорошо»	Неполный ответ на вопрос с незначительными погрешностями (несоответствие 1-2 критериям)
«Удовлетворительно»	Демонстрирует знание и понимание большей части вопроса (несоответствие 3 критериям)
«Неудовлетворительно»	Не демонстрирует знание и понимание вопроса (несоответствие 4 и более критериям)

### Тест.

#### Шкала оценивания теста

«Отлично»	90 - 100% правильных ответов
«Хорошо»	75 - 89% правильных ответов
«Удовлетворительно»	60 - 74% правильных ответов
«Неудовлетворительно»	59% и менее правильных ответов

### Ситуационная задача.

#### Шкала оценивания ситуационной задачи

«Отлично»	Ответ на вопрос задачи дан правильный с учетом всех вышеперечисленных критериев
«Хорошо»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода её решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, в схематических изображениях и демонстрациях; ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно чёткие
«Удовлетворительно»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода её решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях, демонстрациях; ответы на дополнительные вопросы недостаточно чёткие, с ошибками в деталях
«Неудовлетворительно»	Ответ на вопрос задачи дан неправильный. Объяснение хода её решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования; ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют)

### Реферат

#### Шкала оценивания реферата

«Отлично»	Все требования к написанию реферата выполнены: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, тема раскрыта полностью, даны правильные ответы на дополнительные вопросы в процессе защиты реферата
«Хорошо»	Выполнены основные требования к реферату, но были допущены недочеты: имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные или неточные ответы.
«Удовлетворительно»	Имеются существенные отступления от требований к реферату. Тема освещена лишь частично; допущены ошибки в содержании реферата; на дополнительные вопросы при защите реферата даны неполные или ошибочные ответы.

«Неудовлетворительно» Реферат не соответствует более 50% критериев оценивания. Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, на дополнительные вопросы при защите реферата не даны ответы или даны с грубыми ошибками.

#### 4.2. Формы и оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.2.1. Промежуточная аттестация проводится в форме: зачета.

4.2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации: Ситуационная задача.

Пример типового задания промежуточного контроля:

##### Вариант 1

Прочитайте условия задачи и ответьте на вопросы:

В ходе совещания у руководителя по вопросам подготовки к предстоящей презентации нового продукта выяснилось, что две команды выполнили одно и то же задание, в то время как второе задание – осталось невыполненным. Из-за этого недоразумения между менеджерами этих двух команд произошел спор, переросший в конфликт, угрожающий сорвать подготовку к предстоящей презентации, так как обе команды вовлечены в конфликт и не готовы к совместной работе. До презентации осталась ровно неделя, но до сих пор не продумана основная концепция презентации, не снят видеоролик о продукте, зато подготовлено два сценария ролика (выбор сценария – послужил причиной конфликта менеджеров), не подготовлена полиграфическая продукция: буклеты, листовки и пр. Не подготовлен текст выступления, не выбраны образцы презентуемой продукции. Не выбран зал для проведения презентации и не разосланы приглашения участникам.

Вопросы:

1. Дайте определение термину «организационный конфликт»
2. Какова основная причина конфликта (декларируемая и не декларируемая)? Раскройте стратегию руководителя по урегулированию конфликта.
3. Используя инструменты тайм-менеджмента, составьте план подготовки к презентации продукции.
4. Объясните, что необходимо сделать руководителю для того, чтобы избежать подобной ситуации в дальнейшем и проводить подготовку к презентациям заблаговременно.
5. Какие управленческие решения должен принять руководитель в данной ситуации?

#### 4.2.3. Шкала оценивания.

недифференцированная оценка

-оценка «зачтено» - обучающийся дает полные, верные ответы на более, чем 60% вопросов задачи (>60%), допускается незначительные неточности при ответе;

-оценка «не зачтено» - обучающийся дает верные ответы на менее, чем 60% вопросов задачи (<60%) или обучающимся допущено значительное количество неточностей.

#### 4.3. Соответствие оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине формируемым компетенциям

Код компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Оценочные средства промежуточной аттестации
		Ситуационная задача
УК-3	ИДУК-3.2	+

4.4. Критерии оценки сформированности компетенций в рамках промежуточной аттестации по дисциплине

Код компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Структурные элементы оценочных средств	Критерии оценки сформированности компетенции	
			Не сформирована	Сформирована
УК-3	ИДУК-3.2	Ситуационная задача	<p>Не знает основные понятия конфликт-менеджмента</p> <p>Не знает основные принципы тайм-менеджмента для планирования и организации работы команды</p> <p>Не знает основы построения межличностных отношений и принципы работы в группе</p> <p>Не умеет применять инструменты тайм-менеджмента для планирования и организации работы команды</p> <p>Не умеет разрешать конфликты и противоречия с учетом интересов всех сторон</p>	<p>Знает основные понятия конфликт-менеджмента</p> <p>Знает основные принципы тайм-менеджмента для планирования и организации работы команды/самоорганизации</p> <p>Знает основы построения межличностных отношений и принципы работы в группе</p> <p>Умеет применять инструменты тайм-менеджмента для планирования и организации работы команды</p> <p>Умеет разрешать конфликты и противоречия с учетом интересов всех сторон</p>

Компетенция считается сформированной на уровне требований к дисциплине в соответствии с образовательной программой, если по итогам применения оценочных средств промежуточной аттестации или их отдельных элементов результаты, демонстрируемые обучающимся, отвечают критерию сформированности компетенции.

Если по итогам проведенной промежуточной аттестации хотя бы одна из компетенций не сформирована на уровне требований к дисциплине в соответствии с образовательной программой (результаты обучающегося не соответствуют критерию сформированности компетенции), обучающемуся выставляется оценка «не зачтено».

### 5. Методические материалы по освоению дисциплины

Методические материалы для обучающихся по дисциплине (полный комплект методических материалов находится на кафедре организации, экономики и истории фармации ФОО).

1.Ворожцова Е.С. Конфликт-менеджмент: Учебно-методическое пособие / Е.С. Ворожцова. – Пермь, 2015. – 84 с.

## **6. Учебная литература для обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература.**

1. Столяренко А. М. Психология и педагогика [Текст] : учебник для вузов / Столяренко Алексей Михайлович. - 3-е изд., доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 543 с. : ил. - ISBN 978-5-238-01679-5 : 973-00.

### **6.2. Дополнительная литература.**

2. Камынина Н.Н., Менеджмент и лидерство [Электронный ресурс] / Камынина Н.Н., Островская И.В., Пьяных А.В. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2012. - 528 с. - ISBN 978-5-9704-1325-8 - Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970413258.html>
3. Сидоров П.И., Деловое общение [Электронный ресурс] / Сидоров П.И. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2004. - 848 с. - ISBN 5-9231-0443-1 - Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN5923104431.html>
4. Островская И.В., Психология общения [Электронный ресурс]: учебник / Островская И.В. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9704-4736-9 - Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970447369.html>

## **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Специальные помещения: учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: компьютерами, мультимедийным проектором. Имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и справочно-правовой системе «Консультант Плюс».

### **Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Государственная фармакопея Российской Федерации <http://femb.ru>
2. Информационная сеть Техэксперт <https://cntd.ru/>
3. Информационная система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>
4. Научная электронная библиотека КиберЛенинка <https://cyberleninka.ru/>
5. Научная электронная библиотека РИНЦ (Elibrary) <http://elibrary.ru>
6. Научная электронная библиотека SpringerLink <https://link.springer.com/>
7. Российское образование: федеральный портал. — Электрон. данные. — Режим доступа : <http://www.edu.ru/>
8. Система «Антиплагиат»: программно-аппаратный комплекс для проверки текстовых документов на наличие заимствований из открытых источников в сети Интернет и других источников <https://www.antiplagiat.ru/>
9. Университетская информационная система Россия <https://uisrussia.msu.ru/>

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.01 Конфликт-менеджмент

*Индекс, наименование дисциплины*

**Код и наименование направления подготовки, профиля:** 33.05.01 Фармация

**Квалификация (степень) выпускника:** Провизор

**Форма обучения:** Очная

**Формируемая(ые) компетенция(и):**

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

ИДУК-3.2 Способен руководить работой команды, разрешая противоречия и конфликты при деловом общении на основе учета мнения и интересов сторон, организовывать дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям

**Объем и место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО, изучается на 2-м курсе в 4-м семестре в соответствии с рабочим учебным планом; общая трудоемкость дисциплины составляет 72 часа / 2 зачетных единицы (з. е.).

**План дисциплины:**

Тема 1. Конфликт-менеджмент: основные понятия.

Тема 2. Коммуникация как источник конфликта в организации.

Тема 3. Влияние внутриличностных конфликтов на профессиональную деятельность.

Тема 4. Конфликты в организации.

Тема 5. Технологии управления конфликтами.

Тема 6. Самоменеджмент как элемент конфликт-менеджмента.

Тема 7. Стресс-менеджмент как элемент конфликт-менеджмента.

Тема 8. Тайм-менеджмент как инструмент управления конфликтами в организации.

**Формы промежуточной аттестации:**

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.