

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Лужанин Владимир Геннадьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 19.01.2026 18:25:38

Уникальный программный ключ: «Пермская государственная фармацевтическая академия»
d56ba45a9b6e5c64a319e2c5ae3bb10d6840af0

Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра организации, экономики и истории фармации
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры

Протокол от «21» октября 2025 г.

№ 3

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 - 2026

Пермь, 2025 г.

Авторы–составители:

кандидат фармацевтических наук, доцент, доцент кафедры организации, экономики и истории фармации Мезенцева Е.С.

Заведующий кафедрой организации,
экономики и истории фармации,
кандидат фармацевтических наук, доцент

(подпись) В.Н. Тарасевич

Согласовано Центральным методическим советом ФГБОУ ВО ПГФА Минздрава России
протокол от 05.12.2025 г. № 2.

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	10
6. Учебная литература для обучающихся по дисциплине.....	10
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	10

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

Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
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>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Знает основные понятия конфликт-менеджмента - Знает основные принципы тайм-менеджмента для планирования и организации работы команды - Знает основы построения межличностных отношений и принципы работы в группе <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Умеет применять инструменты тайм-менеджмента для планирования и организации работы команды - Умеет разрешать конфликты и противоречия с учетом интересов всех сторон

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		
<i>Очная форма обучения</i>							
<i>Семестр № 4</i>							
Тема 1.	Конфликт-менеджмент: основные понятия	8	1		2	5	Т
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	Т
Тема 4.	Конфликты в организации	8	1		2	5	Т
Тема 5.	Технологии управления конфликтами	11	2		4	5	С3
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	С3,Т
Промежуточная аттестация		2	2			Зачет	
Всего:		72	12		18	42	

Примечание:

* – формы текущего контроля успеваемости: тест (Т), ситуационная задача (С3)

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. Стress-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: тест, ситуационная задача.

Примеры типовых заданий:

Тема 1. Конфликт-менеджмент: основные понятия

1. Под конфликтом понимают:

- 1) трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями
- 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. Вставьте пропущенное слово. Составляющими конфликта являются:

- 1) конфликтная ситуация
- 2) _____
- 3) оппоненты
- 4) объект конфликта
- 5) эмоциональное состояние оппонентов

3. Классификация конфликтов по объему (по числу участников) включает:

- 1) открытый
- 2) межличностный
- 3) зооконфликты
- 4) 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 конфликтов можно отнести:

- 1) Ухудшение настроения участников, возможно болезни
- 2) Разрушение межличностных отношений;
- 3) Разочарование в своих способностях
- 4) Познавательная функция по отношению к оппоненту

Ситуационная задача:

Пример типовой ситуационной задачи

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

Вариант 1

Прочтите 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 буклотов 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.

4.1.3. Шкала оценивания для текущего контроля.

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,

«Неудовлетворительно»	<p>демонстрациях; ответы на дополнительные вопросы недостаточно чёткие, с ошибками в деталях</p> <p>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)</p>
-----------------------	--

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 выстроить взаимоотношения в коллективе и 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

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

5. Методические материалы по освоению дисциплины

Методические материалы для обучающихся по дисциплине Б1.В.ДВ.01.01 Конфликт-менеджмент (полный комплект методических материалов находится на кафедре организации, экономики и истории фармации)

6. Учебная литература для обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Фармацевтический менеджмент : учебное пособие (Глава 7. Конфликт-менеджмент в фармацевтической деятельности С.259-296)/ под ред. И. А. Наркевича, О. Д. Немятых. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2024. - 576 с. - ISBN 978-5-9704-8072-4, DOI: 10.33029/9704-8072-4-FMD-2024-1-576. - Электронная версия доступна на сайте ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970480724.html> (дата обращения: 14.10.2025). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный
2. Табачникова, А. А. Конфликтология : методическое пособие / А. А. Табачникова. - Москва : Дело, 2024. - 80 с. - ISBN 978-5-85006-567-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785850065676.html> (дата обращения: 14.10.2025). - Режим доступа : по подписке.

6.2. Дополнительная литература.

1. Растегаева, Н. А. Тайм-менеджмент : учебное пособие / Н. А. Растегаева. — Москва : Прометей, 2025. — 258 с. — ISBN 978-5-00172-802-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/153562.html> (дата обращения: 14.10.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Маслова, Е. Л. Менеджмент и самоменеджмент : учебное пособие для вузов / Е. Л. Маслова, В. А. Коленова. - Москва : Дашков и К, 2024. - 84 с. - ISBN 978-5-394-05828-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394058288.html> (дата обращения: 14.10.2025). - Режим доступа : по подписке.

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».

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.

