

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Лужанин Владимир Геннадьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 19.01.2026 19:09:44  
Уникальный программный ключ:  
d56ba45a9b6e5c64a319e2c5ae3bb2c1b840af0

**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

*Полное наименование кафедры*

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры

Протокол от «21» октября 2025 г.

№ 3

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.В.ДВ.01.01 Конфликт-менеджмент

*Шифр и полное наименование дисциплины*

**Специальность 33.05.01 Фармация**

**Год набора: 2026**

Пермь, 2025 г.

## **1. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям.**

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой обучающихся всегда находится в центре внимания кафедры.

Обучающимся необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции; при затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам; если разобраться в материале не удастся, то необходимо обратиться к преподавателю на семинарских занятиях.

## **2. Рекомендации по подготовке к практическим занятиям.**

Обучающимся следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал соответствующей темы занятия и отработать задания, определённые для подготовки к лабораторному занятию;

- при подготовке к лабораторным занятиям следует использовать не только лекции, но и учебную литературу;

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании.

### **Вопросы для самопроверки**

Вопросы для самопроверки по теме 1 Конфликт-менеджмент: основные понятия.

1. Основные направления конфликт-менеджмента.
2. Понятия конфликта.
3. Классификации конфликтов.
4. Основные причины возникновения конфликтов.
5. Последствия конфликтов.
6. Анализ конфликтной ситуации (картография конфликта).

Вопросы для самопроверки по теме 2 Коммуникация как источник конфликта в организации.

1. Коммуникация как инструмент организации работы команды.
2. Особенности профессионального (делового) общения.
3. Вербальное и невербальное общение.
4. Техники слушания.
5. Коммуникации в команде как элемент деятельности руководителя.
6. Барьеры коммуникаций.
7. Манипуляции как причина конфликта.
8. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.
9. Медиация.

Вопросы для самопроверки по теме 3 Влияние внутриличностных конфликтов на профессиональную деятельность.

1. Понятие внутриличностных конфликтов.
2. Причины возникновения внутриличностных конфликтов.
3. Социальные роли и статусы.
4. Психологические концепции внутриличностных конфликтов.
5. Формы проявления внутриличностных конфликтов.
6. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Вопросы для самопроверки по теме 4 Конфликты в организации.

1. Понятие организации
2. Значение конфликтов для организации.
3. Классификация конфликтов в организации.
4. Управленческие конфликты.
5. Источники конфликтов в сфере управления.
6. Управление конфликтами в организации.

Вопросы для самопроверки по теме 5 Технологии управления конфликтами.

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

Вопросы для самопроверки по теме 6 Самоменеджмент как элемент конфликт-менеджмента.

1. Понятие самоменеджмента.
2. Цели и задачи самоменеджмента.
3. Конфликтологическая компетентность личности.
4. Личностные качества и направленность как элементы конфликтологической компетентности личности.
5. Самопознание, саморазвитие и самообразование как элемент конфликт-менеджмента.

Вопросы для самопроверки по теме 7 Стресс-менеджмент как элемент конфликт-менеджмента.

1. Понятие и природа стресса.
2. Факторы, влияющие на развитие стресса.
3. Управление стрессовыми ситуациями.
4. Снятие стресса (понятие о копинг-стратегии).
5. Синдром эмоционального выгорания.
6. Профилактика синдрома эмоционального выгорания.

Вопросы для самопроверки по теме 8 Тайм-менеджмент как инструмент управления конфликтами в организации.

1. Понятие и значение тайм-менеджмента
2. Принципы и правила управления временем.
3. Поглотители времени.
4. Основные законы управления временем.
5. Техники управления временем.
6. Матрица Эйзенхауэра.
7. Делегирование полномочий как элемент управления временем и конфликтами.

### ***3. Рекомендации по работе с литературой.***

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к практическому занятию) начинается с изучения соответствующей литературы, как в библиотеке, так и дома.

Рекомендации студенту:

- выбранный источник литературы целесообразно внимательно просмотреть; следует ознакомиться с оглавлением, прочитать аннотацию и предисловие; целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения; такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочитать быстро;

- в книге или журнале, принадлежащие самому студенту, ключевые позиции можно выделять маркером или делать пометки на полях; при работе с Интернет-источником целесообразно также выделять важную информацию;

- если книга или журнал не являются собственностью студента, то целесообразно записывать номера страниц, которые привлекли внимание, позже следует вернуться к ним, перечитать или переписать нужную информацию; физическое действие по записыванию помогает прочно заложить данную информацию в «банк памяти».

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект - краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание литературного источника, а выявление системы доказательств, основных выводов. Конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация - очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме - наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.