

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный химико-фармацевтический университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

**Аннотация рабочей программы дисциплины
Б1.В.11 Конфликтология**

Направление подготовки:	38.03.07 Товароведение
Профиль подготовки:	Товароведение медицинских изделий и фармацевтических товаров
Форма обучения:	очная

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.2 При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников коллектива организации, участвующей в обращении медицинских изделий и фармацевтических товаров

Знать:

УК-3.2/Зн1 Знать понятие конфликта, историю возникновения и развития конфликтологии, структуру и типологию конфликта, причины возникновения конфликта, механизм его развитие и фазы.

УК-3.2/Зн2 Иметь представление о факторах, затрудняющих адекватное восприятие в общении; стереотипах и установках при восприятии партнера по общению; формах межличностного взаимодействия в общении.

Уметь:

УК-3.2/Ум1 Уметь выявлять причины и факторы конфликтогенного взаимодействия, определяющие поведение участников совместной деятельности, учитывать интересы всех сторон в решении конфликтных ситуаций

УК-3.2/Ум2 Уметь анализировать конкретные ситуации делового общения с целью определения фактов неадекватного восприятия партнера по общению

УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и с учетом этого строит продуктивное взаимодействие в коллективе организации, участвующей в обращении медицинских изделий и фармацевтических товаров

Знать:

УК-3.3/Зн1 Знать специфику и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов, причины возникновения конфликтов в фармацевтических организациях.

УК-3.3/Зн2 Иметь представление о правилах организации деловых переговоров, с учетом национальных стилей ведения переговоров, деловой дискуссии, делового совещания и собрания; приема подчиненных, общения с коллегами и начальником.

Уметь:

УК-3.3/Ум1 Уметь проводить переговоры в конфликтных ситуациях, предупреждать и разрешать конфликтные ситуации.

УК-3.3/Ум2 Уметь применять технику убеждения партнера; учитывать особенности критики в споре; слушать, управлять конфликтной ситуацией.

Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) Б1.В.11 «Конфликтология» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 5.

Предшествующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б1.В.10 Деловое общение;

Б1.О.01 История России;

Б1.В.09 Культурология;

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б1.В.12 Основы проектной деятельности и командообразование;

Б3.01(Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена;

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

2. Содержание разделов, тем дисциплин

Раздел 1. Общая теория конфликта.

Тема 1.1. Введение в конфликтологию.

Возникновение и развитие конфликтологии. Характеристика основных этапов развития зарубежной конфликтологии. Развитие конфликтологической практики. Предмет конфликтологии. Методы конфликтологии (методы изучения и оценки личности, методы изучения и оценки групп, методы диагностики и анализа конфликта, методы управления конфликтами). Функции конфликтологии.

Понятие конфликта.

Тема 1.2. Характеристика конфликта как социального феномена.

Конфликт как социальный феномен. Структура конфликта (стороны конфликта, предмет конфликта, образы предмета конфликта, мотивы конфликта, позиции сторон). Типологии конфликтов (по составу участников, по сферам проявления, по степени длительности и напряженности, по предмету, по социальным последствиям). Объективные и субъективные причины конфликта. Возникновение конфликта и его механизмы. Факторы, стимулирующие и нейтрализующие развертывание конфликта. Развитие конфликта (предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение). Фазы конфликта (начальная фаза, фаза подъема, пик, фаза спада). Стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Конфликт и манипуляция. Различие поведенческих паттернов как фактор конфликта (гендерные паттерны, возрастные паттерны, характерологические паттерны). Конфликтные личности. Приемы общения с конфликтными личностями.

Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций.

Тема 2.1. Межличностные конфликты.

Специфика межличностных конфликтов. Причины и факторы межличностных конфликтов (информационные, поведенческие, факторы отношений, ценностные факторы, структурные факторы). Типология межличностных конфликтов (по сфере проявления, по взаимной направленности субъектов). Сферы проявления межличностных конфликтов. Причины межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами.

Тема 2.2. Управление межличностными конфликтами.

Управление межличностными конфликтами. Профилактика стресса в межличностных конфликтах. Развитие конфликтоустойчивости.

Тема 2.3. Групповые конфликты.

Специфика групповых конфликтов. Классификация групповых конфликтов. Взаимосвязь конфликтов микроуровня (внутриличностных, межличностных и групповых). Внутригрупповой конфликт. Межгрупповой конфликт. Характеристики групповых конфликтов. Последствия групповых конфликтов.

Тема 2.4. Конфликты в организации.

Специфика возникновения и протекания организационно-управленческих конфликтов. Предупреждение и стимулирование конфликтов в организации. Регулирование организационных конфликтов. Разрешение организационно-управленческих конфликтов: модели, стили, методы. Алгоритм решения конфликтов в организации. Тяжелые формы конфликтов в организации, моббинг и его последствия.

Раздел 3. Технология разрешения конфликтов.

Тема 3.1. Управление конфликтными ситуациями.

Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Стимулирование конфликтов. Прогнозирование и профилактика конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Регулирование конфликтов (информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные технологии). Прекращение конфликтов. Предпосылки разрешения конфликтов. Этапы управления конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, разрешение. Управляющие воздействия: пресечение, гашение, преодоление, устранение. Основные формы завершения конфликта (насилие, примирение, разьединение). Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта. Завершение конфликта с помощью третьей стороны.

Тема 3.2. Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Диапазон и разнообразие функций третьей стороны (насилие, социальное давление, суд, арбитраж, медиация). Эволюция способов вмешательства третьих сторон. Выигрыш и проигрыш.

Переговоры как универсальный механизм разрешения конфликтов. Основное содержание процесса переговоров. Требования к участнику переговоров. Сущность переговорного процесса. Организация переговорного процесса. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Жесткий стиль. Мягкий стиль. Торговый стиль. Сотруднический стиль. Стратегии и тактики переговорного процесса.

Объем дисциплины и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Консультации в период теоретического обучения (часы)	Контактные часы на аттестацию в период обучения (часы)	Лекции (часы)	Семинар (часы)	Самостоятельная работа студента (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Пятый семестр	108	3	54	4	2	16	32	54	Зачет
Всего	108	3	54	4	2	16	32	54	

Разработчик(и)

Кафедра экономики и управления, кандидат педагогических наук, доцент Сафронова Ж. С.