

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

Факультет промышленной технологии лекарств

Кафедра экономики и управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
В Т.Ч. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

**ФТД.В.01 РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В КОЛЛЕКТИВЕ**

Направление подготовки: 27.04.02 Управление качеством

Профиль подготовки: Управление качеством на производстве

Формы обучения: очно-заочная

Квалификация, присваиваемая выпускникам: Магистр

Год набора: 2023

Срок получения образования: 2 года 3 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 2 з.е.  
в академических часах: 72 ак.ч.

**Разработчики:**

Кандидат педагогических наук, доцент, кафедра экономики и управления Сафронова Ж. С.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством, утвержденного приказом Минобрнауки России от 11.08.2020 № 947, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по промышленной фармации в области обеспечения качества лекарственных средств", утвержден приказом Минтруда России от 22.05.2017 № 429н; "Специалист по качеству", утвержден приказом Минтруда России от 22.04.2021 № 276н.

**Согласование и утверждение**

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Кафедра экономики и управления	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Орлов А. С.	Рассмотрено	22.09.2022
2	Методическая комиссия факультета	Председатель методической комиссии/совета	Алексеева Г. М.	Согласовано	22.09.2022
3	Кафедра промышленной технологии лекарственных препаратов	Ответственный за образовательную программу	Басевич А. В.	Согласовано	22.09.2022

**Согласование и утверждение образовательной программы**

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	факультет промышленной технологии лекарств	Декан, руководитель подразделения	Куваева Е. В.	Согласовано	23.06.2022, № 11

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП .....	5
3. Объем дисциплины и виды учебной работы .....	5
4. Содержание дисциплины .....	5
4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий .....	5
4.2. Содержание разделов, тем дисциплин и формы текущего контроля .....	6
4.3. Содержание занятий лекционного типа. ....	8
4.4. Содержание занятий семинарского типа .....	9
4.5. Содержание самостоятельной работы обучающихся .....	9
5. Порядок проведения промежуточной аттестации .....	10
6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	11
6.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы .....	11
6.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся .....	11
6.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине .....	12
6.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование .....	12
7. Методические материалы по освоению дисциплины .....	13
8. Оценочные материалы .....	16

## 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

*Компетенции, индикаторы и результаты обучения*

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

УК-3.1 Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели в области снабжения и закупок медицинской организации

*Знать:*

УК-3.1/Зн1 Знать понятие конфликта, историю возникновения и развития конфликтологии

УК-3.1/Зн2 Знать структуру и типологию конфликта, причины возникновения конфликта, механизм его развитие и фазы

*Уметь:*

УК-3.1/Ум1 Уметь разрабатывать стратегию поведения в конфликте, общаться с конфликтными личностями

УК-3.1/Ум2 Уметь оценивать уровень конфликтности работников и управлять межличностными конфликтами

*Владеть:*

УК-3.1/Нв1 Владеть современными методами диагностики и анализа конфликтных ситуаций

УК-3.2 Планирует и организовывает работу команды в области снабжения и закупок медицинской организации с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов

*Знать:*

УК-3.2/Зн1 Знать специфику и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов

УК-3.2/Зн2 Знать причины возникновения конфликтов в биотехнологических фармацевтических организациях

*Уметь:*

УК-3.2/Ум1 Уметь предупреждать и разрешать конфликтные ситуации с учетом интересов, поведения и мнений команды

УК-3.2/Ум2 Уметь проводить переговоры в конфликтных ситуациях

*Владеть:*

УК-3.2/Нв1 Владеть конструктивными методами проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина ФТД.В.01 «Разрешение конфликтов в коллективе» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 2.

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б3.О.01(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы;

Б1.В.04 Управление научными и производственными коллективами;

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

## 3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекции (часы)	Практические занятия (часы)	Консультации в период теоретического обучения (часы)	Контроль самостоятельной работы (часы)	Самостоятельная работа студента (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Второй семестр	72	2	12	4	8	1	1	56	Зачет (2)
Всего	72	2	12	4	8	1	1	56	2

## 4. Содержание дисциплины

### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Наименование раздела, темы	Всего	Консультации в период теоретического обучения	Контроль самостоятельной работы	Лекции	в.т.ч. Аудиторная контактная работа	Практические занятия	в.т.ч. Аудиторная контактная работа	Самостоятельная работа студента	Планируемые результаты обучения, соответствующие с результатами освоения программы
<b>Раздел 1. Общая теория конфликта</b>	<b>11</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	УК-3.1

Тема 1.1. Введение в конфликтологию. Характеристика конфликта как социального феномена	11	1		2	2	2	2	6	
<b>Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций</b>	<b>35</b>		<b>1</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	УК-3.1 УК-3.2
Тема 2.1. Межличностные конфликты.	12					2	2	10	
Тема 2.2. Групповые конфликты.	11		1					10	
Тема 2.3. Конфликты в организации. Управление конфликтными ситуациями в организации.	12					2	2	10	
<b>Раздел 3. Технология разрешения конфликтов</b>	<b>24</b>			<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	УК-3.1 УК-3.2
Тема 3.1. Управление конфликтными ситуациями.	10							10	
Тема 3.2. Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	14			2	2	2	2	10	
<b>Итого</b>	<b>70</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>56</b>	

#### 4.2. Содержание разделов, тем дисциплин и формы текущего контроля

##### *Раздел 1. Общая теория конфликта*

*Тема 1.1. Введение в конфликтологию. Характеристика конфликта как социального феномена*

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. 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).

Особенности конфликтов в трудовых коллективах. Стадии формирования трудового коллектива. Роль и значение конфликтов для функционирования трудового коллектива. Роль формального и неформального лидерства в развитии конфликтов в коллективе. Понятие социально-психологического климата коллектива. Положение личности в коллективе: статус, роль, позиция, установка, групповые нормы, влияющее на социально-психологический климат коллектива. 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. Различия поведенческих паттернов как фактор конфликта (гендерные паттерны, возрастные паттерны, характерологические паттерны).

Конфликтные личности. Приемы общения с конфликтными личностями. Личность руководителя трудового коллектива, влияние на социально-психологический климат коллектива. Стили лидерства и управления коллективом.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы	Минимальный успешный балл	Максимальный балл
Кейс-задача	60	100
Тест	7	10
Доклад, сообщение	30	50
Реферат	30	50
Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система)		60

**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.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы	Минимальный успешный балл	Максимальный балл
Кейс-задача	30	50
Доклад, сообщение	30	50
Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система)		20
Контроль самостоятельной работы	14	20

*Тема 2.2. Групповые конфликты.*

Специфика групповых конфликтов. Классификация групповых конфликтов. Управление групповыми конфликтами. Совместимость, срабатываемость и сплоченность коллектива. Факторы, определяющие совместимость людей в коллективе. Девиантное поведение в коллективе. Профессиональное выгорание и его влияние на конфликты в коллективе.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы	Минимальный успешный балл	Максимальный балл
Кейс-задача	30	50

*Тема 2.3. Конфликты в организации. Управление конфликтными ситуациями в организации.*

Внутриорганизационный конфликт: виды, причины и методы преодоления. Формы конфликтов в коллективе (клика, интрига, бойкот, саботаж, моббинг). Последствия моббинга. Профилактика моббинга и работа в микрогруппах. Производственные, административные, инновационные конфликты. Специфика возникновения и протекания организационно-управленческих конфликтов. Коллективные, индивидуальные и трудовые споры (конфликты). Предупреждение и стимулирование конфликтов в организации. Регулирование организационных конфликтов. Разрешение организационно-управленческих конфликтов: модели, стили, методы.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы	Минимальный успешный балл	Максимальный балл
Тест	7	10
Доклад, сообщение	30	50
Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система)		20
Контроль самостоятельной работы	14	20
Ролевая игра	30	50

### **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, разъединение). Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта.

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

Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Диапазон и разнообразие функций третьей стороны (насилие, социальное давление, суд, арбитраж, медиация). Переговоры как универсальный механизм разрешения конфликтов. Основное содержание процесса переговоров. Требования к участнику переговоров. Сущность переговорного процесса. Организация переговорного процесса. стиль. Стратегии переговоров. Конструктивные и негативные стратегии ведения переговоров Вариационный подход, интеграционный, уравнивание позиций, поэтапное достижение соглашения.

#### Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы	Минимальный успешный балл	Максимальный балл
Деловая игра	30	50
Тест	7	10
Доклад, сообщение	30	50
Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система)		40
Контроль самостоятельной работы	14	20

### **4.3. Содержание занятий лекционного типа.**

#### **Очно-заочная форма обучения. Лекции (4 ч.)**

##### **Раздел 1. Общая теория конфликта (2 ч.)**

Тема 1.1. Введение в конфликтологию. Характеристика конфликта как социального феномена (2 ч.)

Введение в конфликтологию. Характеристика конфликта как социального феномена. Виды конфликтов.

##### **Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций**

Тема 2.1. Межличностные конфликты.

Тема 2.2. Групповые конфликты.

Тема 2.3. Конфликты в организации. Управление конфликтными ситуациями в организации.

### **Раздел 3. Технология разрешения конфликтов (2 ч.)**

Тема 3.1. Управление конфликтными ситуациями.

Тема 3.2. Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте. (2 ч.)

Управление организационными конфликтами. Переговоры как универсальный механизм разрешения конфликтов.

#### **4.4. Содержание занятий семинарского типа.**

**Очно-заочная форма обучения. Практические занятия (8 ч.)**

### **Раздел 1. Общая теория конфликта (2 ч.)**

Тема 1.1. Введение в конфликтологию. Характеристика конфликта как социального феномена (2 ч.)

Введение в конфликтологию. Характеристика конфликта как социального феномена.

### **Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций (4 ч.)**

Тема 2.1. Межличностные конфликты. (2 ч.)

Межличностные конфликты.

Тема 2.2. Групповые конфликты.

Тема 2.3. Конфликты в организации. Управление конфликтными ситуациями в организации. (2 ч.)

Конфликты в организации. Управление конфликтными ситуациями в организации.

### **Раздел 3. Технология разрешения конфликтов (2 ч.)**

Тема 3.1. Управление конфликтными ситуациями.

Тема 3.2. Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте. (2 ч.)

Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

#### **4.5. Содержание самостоятельной работы обучающихся**

**Очно-заочная форма обучения. Самостоятельная работа студента (56 ч.)**

### **Раздел 1. Общая теория конфликта (6 ч.)**

Тема 1.1. Введение в конфликтологию. Характеристика конфликта как социального феномена (6 ч.)

### **Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций (30 ч.)**

Тема 2.1. Межличностные конфликты. (10 ч.)

Тема 2.2. Групповые конфликты. (10 ч.)

Тема 2.3. Конфликты в организации. Управление конфликтными ситуациями в организации. (10 ч.)

### **Раздел 3. Технология разрешения конфликтов (20 ч.)**

### Тема 3.1. Управление конфликтными ситуациями. (10 ч.)

1. Изучение методов управления и профилактики конфликтов на фармацевтическом предприятии.
2. Подготовка к текущей аттестации и написание реферата.

Тема 3.2. Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте. (10 ч.)

Подготовка к текущему контролю знаний и промежуточной аттестации.

## 5. Порядок проведения промежуточной аттестации

*Промежуточная аттестация: очная форма обучения, Зачет, Третий семестр.*

Промежуточная аттестация проводится в виде зачета. Зачет проводится в форме оценки портфолио, а также итогового тестирования по материалу семестра.

Порядок проведения зачета:

1. Зачет проводится в период теоретического обучения. Не допускается проведение зачета на последних аудиторных занятиях.
2. Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки.
3. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в ведомость и зачетную книжку студента. Положительная оценка заносится в ведомость и зачетную книжку, неудовлетворительная оценка проставляется только в ведомости. В случае неявки студента для сдачи зачета в ведомости вместо оценки делается запись "не явился".

Портфолио оценивается в соответствии с балльно-рейтинговой системой. Тестирование по материалу курса оценивается следующим образом:

"зачтено" - 70% и более правильных ответов

"не зачтено" - менее 70% правильных ответов.

Оценка "зачтено" проставляется на основании итогового балла, отраженного в рейтинговом листе, входящем в состав портфолио студента (должен быть не ниже 600 баллов) и результата итогового тестирования:

"зачтено"- 600 и более баллов,

"не зачтено" - менее 600 баллов.

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».

*Промежуточная аттестация: очно-заочная форма обучения, Зачет, Второй семестр.*

Промежуточная аттестация проводится в виде зачета. Зачет проводится в форме оценки портфолио, а также итогового тестирования по материалу семестра.

Порядок проведения зачета:

1. Зачет проводится в период теоретического обучения. Не допускается проведение зачета на последних аудиторных занятиях.
2. Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки.
3. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в ведомость и зачетную книжку студента. Положительная оценка заносится в ведомость и зачетную книжку, неудовлетворительная оценка проставляется только в ведомости. В случае неявки студента для сдачи зачета в ведомости вместо оценки делается запись "не явился".

Портфолио оценивается в соответствии с балльно-рейтинговой системой. Тестирование по материалу курса оценивается следующим образом:

"зачтено" - 70% и более правильных ответов

"не зачтено" - менее 70% правильных ответов.

Оценка "зачтено" проставляется на основании итогового балла, отраженного в рейтинговом листе, входящем в состав портфолио студента (должен быть не ниже 600 баллов) и результата итогового тестирования:

"зачтено"- 600 и более баллов,

"не зачтено" - менее 600 баллов.

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».

## **6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **6.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

#### *Основная литература*

1. Конфликтология: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников,, И. К. Батурич, В. Ф. Голубь, [и др.]; под редакцией В. П. Ратников. - Конфликтология - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 543 с. - 978-5-238-02174-4. - Текст: электронный. // ЭБС IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html> (дата обращения: 15.09.2022). - Режим доступа: по подписке

#### *Дополнительная литература*

1. Качалов, Л. К. Конфликтология: Учебное пособие / Л. К. Качалов, М. А. Логутова. - Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020. - 162 - Текст: непосредственный.

2. Савченко,, А. И. Конфликтология: методические рекомендации для самостоятельной подготовки студентов к зачету по дисциплине (в вопросах и ответах) / А. И. Савченко,. - Конфликтология - Симферополь: Университет экономики и управления, 2017. - 112 с. - 2227-8397. - Текст: электронный. // ЭБС IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/73277.html> (дата обращения: 15.09.2022). - Режим доступа: по подписке

3. Семенов В. А. Конфликтология [Электронный ресурс]: - Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. - 383 - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/102329.html>

### **6.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся**

#### *Профессиональные базы данных*

1. eLibrary.ru - Портал научных публикаций
2. <https://www.rosminzdrav.ru/> - Официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации
3. <https://www.gost.ru/> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации

### **6.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Для обеспечения реализации дисциплины используется стандартный комплект программного обеспечения (ПО), включающий регулярно обновляемое свободно распространяемое и лицензионное ПО, в т.ч. MS Office.

Программное обеспечение для адаптации образовательных ресурсов для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья:

Программа экранного доступа Nvda - программа экранного доступа к системным и офисным приложениям, включая web-браузеры, почтовые клиенты, Интернет-мессенджеры и офисные пакеты. Встроенная поддержка речевого вывода на более чем 80 языках. Поддержка большого числа брайлевских дисплеев, включая возможность автоматического обнаружения многих из них, а также поддержка брайлевского ввода для дисплеев с брайлевской клавиатурой. Чтение элементов управления и текста при использовании жестов сенсорного экрана.

*Перечень программного обеспечения*

*(обновление производится по мере появления новых версий программы)*

Не используется.

*Перечень информационно-справочных систем*

*(обновление выполняется еженедельно)*

Не используется.

### **6.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование**

Для обеспечения реализации дисциплины используется оборудование общего назначения, специализированное оборудование, оборудование, обеспечивающее адаптацию электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по списку.

Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа (практических занятий), лабораторных занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе, для организации практической подготовки обучающихся, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:

проектор, персональные компьютеры с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата, учебная мебель для педагогического работника и обучающихся (столы и стулья), экран для проектора, мобильная маркерная доска

Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:

персональные компьютеры с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата, учебная мебель

для педагогического работника и обучающихся (столы и стулья), маркерная доска

Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования: персональные компьютеры с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата, учебная мебель для педагогического работника и обучающихся (столы и стулья), маркерная доска

Оборудование, обеспечивающее адаптацию электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (место размещения - учебно-методический отдел, устанавливается по месту проведения занятий (при необходимости)):

Устройство портативное для увеличения DION OPTIC VISION - предназначено для обучающихся с нарушением зрения с целью увеличения текста и подбора контрастных схем изображения;

Электронный ручной видеоувеличитель Bigger D2.5-43 TV - предназначено для обучающихся с нарушением зрения для увеличения и чтения плоскочечатного текста;

Радиокласс (радиомикрофон) «Сонет-PCM» РМ-6-1 (заушный индиктор) - портативная звуковая FM-система для обучающихся с нарушением слуха, улучшающая восприятие голосовой информации.

## **7. Методические материалы по освоению дисциплины**

В ходе реализации учебного процесса по дисциплине проводятся учебные занятия и выполняется самостоятельная работа. По вопросам, возникающим в процессе выполнения самостоятельной работы, проводятся консультации.

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии:

Информирование: <http://edu.spcpu.ru/course/view.php?id=3843>

Консультирование: <http://edu.spcpu.ru/course/view.php?id=3843>

Размещение учебных материалов: <http://edu.spcpu.ru/course/view.php?id=3843>

Учебно-методическое обеспечение:

Орлов, А. С. Разрешение конфликтов в коллективе : электронный учебно-методический комплекс / А. С. Орлов, Ж. С. Сафронова ; ФГБОУ ВО СПХФУ Минздрава России. – Санкт-Петербург, 2021. – Текст электронный // ЭИОС СПХФУ : [сайт]. – URL: <http://edu.spcpu.ru/course/view.php?id=3843>. — Режим доступа: для авторизованных пользователей.

### ***Методические указания по формам работы***

#### ***Консультации в период теоретического обучения***

Консультации в период теоретического обучения предназначены для разъяснения порядка выполнения самостоятельной работы и ответа на сложные вопросы в изучении дисциплины. В рамках консультаций проводится контроль выполнения обучающимся самостоятельной работы. Контроль осуществляется в следующей форме:

Собеседование

Краткая характеристика оценочного средства: представляет собой средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Представление оценочного средства в оценочных материалах: вопросы по темам/разделам дисциплины

### *Лекции*

Лекции предназначены для сообщения обучающимся необходимого для изучения дисциплины объема теоретического материала. В рамках лекций преподавателем могут реализовываться следующие интерактивные образовательные технологии: дискуссия, лекция с ошибками, видеоконференция, вебинар.

### *Практические занятия*

Практические занятия предусматривают применение преподавателем различных интерактивных образовательных технологий и активных форм обучения: дискуссия, деловая игра, круглый стол, мини-конференция. Текущий контроль знаний осуществляется на практических занятиях и проводится в форме:

#### *Деловой игры*

Краткая характеристика оценочного средства: представляет собой совместную деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Представление оценочного средства в оценочных материалах: тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре.

#### *Кейс-задачи*

Краткая характеристика оценочного средства: представляет собой проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Представление оценочного средства в оценочных материалах: задания для решения кейс-задачи.

#### *Собеседование*

Краткая характеристика оценочного средства: представляет собой средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Представление оценочного средства в оценочных материалах: вопросы по темам/разделам дисциплины

#### *Тест*

Краткая характеристика оценочного средства: представляет собой систему стандартизированных заданий, позволяющую автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Представление оценочного средства в оценочных материалах: спецификация банка тестовых заданий

#### *Доклада, сообщения*

Краткая характеристика оценочного средства: представляет собой продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Представление оценочного средства в оценочных материалах: темы докладов, сообщений.

Реферата

Краткая характеристика оценочного средства: представляет собой продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Представление оценочного средства в оценочных материалах: темы рефератов

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 1. Планируемые результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

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

УК-3.1 Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели в области снабжения и закупок медицинской организации

*Знать:*

УК-3.1/Зн1 Знать понятие конфликта, историю возникновения и развития конфликтологии

УК-3.1/Зн2 Знать структуру и типологию конфликта, причины возникновения конфликта, механизм его развитие и фазы

*Уметь:*

УК-3.1/Ум1 Уметь разрабатывать стратегию поведения в конфликте, общаться с конфликтными личностями

УК-3.1/Ум2 Уметь оценивать уровень конфликтности работников и управлять межличностными конфликтами

*Владеть:*

УК-3.1/Нв1 Владеть современными методами диагностики и анализа конфликтных ситуаций

УК-3.2 Планирует и организовывает работу команды в области снабжения и закупок медицинской организации с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов

*Знать:*

УК-3.2/Зн1 Знать специфику и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов

УК-3.2/Зн2 Знать причины возникновения конфликтов в биотехнологических фармацевтических организациях

*Уметь:*

УК-3.2/Ум1 Уметь предупреждать и разрешать конфликтные ситуации с учетом интересов, поведения и мнений команды

УК-3.2/Ум2 Уметь проводить переговоры в конфликтных ситуациях

*Владеть:*

УК-3.2/Нв1 Владеть конструктивными методами проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций

## 2. Шкала оценивания

### 2.1. Уровни овладения

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

*Индикатор достижения компетенции: УК-3.1 Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели в области снабжения и закупок медицинской организации.*

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Знает понятие конфликта, историю возникновения и развития конфликтологии, структуру и типологию конфликта, причины возникновения конфликта, механизм его развитие и фазы, умеет разрабатывать стратегию поведения в конфликте, общаться с конфликтными личностями, оценивать уровень конфликтности работников и управлять межличностными конфликтами, владеет современными методами диагностики и анализа конфликтных ситуаций	900-1 000
Базовый	Знает понятие конфликта, историю возникновения и развития конфликтологии, структуру и типологию конфликта, причины возникновения конфликта, механизм его развитие и фазы, умеет разрабатывать стратегию поведения в конфликте, общаться с конфликтными личностями, оценивать уровень конфликтности работников и управлять межличностными конфликтами, владеет современными методами диагностики и анализа конфликтных ситуаций, может допускать незначительные ошибки, однако может их самостоятельно исправить при указании на них преподавателем	750-899
Пороговый	Знает понятие конфликта, историю возникновения и развития конфликтологии, структуру и типологию конфликта, причины возникновения конфликта, механизм его развитие и фазы, умеет разрабатывать стратегию поведения в конфликте, общаться с конфликтными личностями, оценивать уровень конфликтности работников и управлять межличностными конфликтами, владеет современными методами диагностики и анализа конфликтных ситуаций, может допускать ошибки, однако способен их исправить под руководством преподавателя	600-749
Ниже порогового	Не знает понятие конфликта, историю	0-599

	возникновения и развития конфликтологии, структуру и типологию конфликта, не знает причины возникновения конфликта, механизм его развитие и фазы, не умеет разрабатывать стратегию поведения в конфликте, общаться с конфликтными личностями, оценивать уровень конфликтности работников и управлять межличностными конфликтами, не владеет современными методами диагностики и анализа конфликтных ситуаций	
--	--	--

*Индикатор достижения компетенции: УК-3.2 Планирует и организует работу команды в области снабжения и закупок медицинской организации с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов.*

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Знает специфику и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов, причины возникновения конфликтов в биотехнологических фармацевтических организациях, умеет предупреждать и разрешать конфликтные ситуации с учетом интересов, поведения и мнений команды, проводить переговоры в конфликтных ситуациях, владеет конструктивными методами проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций	900-1 000
Базовый	Знает специфику и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов, причины возникновения конфликтов в биотехнологических фармацевтических организациях, умеет предупреждать и разрешать конфликтные ситуации с учетом интересов, поведения и мнений команды, проводить переговоры в конфликтных ситуациях, владеет конструктивными методами проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций, может допускать незначительные ошибки, однако может их самостоятельно исправить при указании на них преподавателем	750-899
Пороговый	Знает специфику и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов, причины возникновения конфликтов в биотехнологических фармацевтических организациях, умеет предупреждать и разрешать конфликтные ситуации с учетом интересов, поведения и мнений команды, проводить переговоры в конфликтных ситуациях, владеет конструктивными методами проектирования межличностных, групповых и организационных	600-749

	коммуникаций, может допускать ошибки, однако способен их исправить под руководством преподавателя	
Ниже порогового	Не знает специфику и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов, причины возникновения конфликтов в биотехнологических фармацевтических организациях, не умеет предупреждать и разрешать конфликтные ситуации с учетом интересов, поведения и мнений команды, не умеет проводить переговоры в конфликтных ситуациях, не владеет конструктивными методами проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций	0-599

## 2.2. Формирование оценки по результатам промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация: Зачет, Второй семестр.

Оценка	зачтено	не зачтено
Итоговый рейтинг	600-1 000	0-599

## 3. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Кейс-задача Деловая игра Тест Доклад, сообщение Реферат Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система) Контроль самостоятельной работы Ролевая игра
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Контролируемые ИДК	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
			Текущий	Промежут. аттестация
Разд ел 1	Общая теория конфликта	УК-3.1	Кейс-задача Тест Доклад, сообщение Реферат Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система)	Зачет

Раздел 2	Виды конфликтных ситуаций	УК-3.1 УК-3.2	Кейс-задача Тест Доклад, сообщение Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система) Контроль самостоятельной работы Ролевая игра	Зачет
Раздел 3	Технология разрешения конфликтов	УК-3.1 УК-3.2	Деловая игра Тест Доклад, сообщение Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система) Контроль самостоятельной работы	Зачет

#### 4. Оценочные материалы текущего контроля

##### *Раздел 1. Общая теория конфликта*

*Контролируемые ИДК:*

*Тема 1.1. Введение в конфликтологию. Характеристика конфликта как социального феномена*

Форма контроля/оценочное средство: Кейс-задача

Вопросы/Задания:

1. Решить мини-кейсы.

Следует решить все кейсы, представить на проверку 2 решенных мини-кейса посредством метода картографии, учитывающего структуру конфликта и его содержание. Кейсы для решения студент выбирает самостоятельно из предложенного перечня.

Ситуационные задачи-кейсы.

1. Проанализируйте ситуации с точки зрения структуры конфликта.
2. Составьте карту конфликта (метод картографии).
3. Опишите способы конструктивного разрешения конфликта.
4. Обоснуйте методы профилактики конфликтов.

Ситуация 1. В отделе качества фармацевтического завода работают сотрудники разных возрастов. Коллектив в основном женский. Руководитель принимает на работу свою знакомую Наталью. Новая сотрудница оказывается достаточно коммуникабельной и приятной для людей, довольно быстро находит со всеми общий язык. Через две недели после прихода Натальи руководитель решает повысить ее, сделав ее своим заместителем, Она должна координировать деятельность сотрудников, следить за отчетностью и информировать начальство на предмет возникновения вопросов, и трудностей у подчиненных. Но Наталья неправильно понимает свои обязанности и начинает напрямую командовать сотрудниками не от лица руководителя, а от своего лица. Это абсолютно не устраивает сотрудников, так как руководство осуществляется на повышенных тонах, что раньше в организации не практиковалось.

Ситуация 2. Специалист, много лет проработавший в одном отделе, решил перевестись в другой, где видел возможность профессионального роста. Должность и зарплата, о которых он договорился с руководителем того отдела, предполагались на уровне прежних. Однако его

нынешний начальник отказался завизировать заявление, прекрасно зная, что по установившемуся в организации порядку без его согласия специалист не может перейти в другое подразделение. Главным аргументом начальника был тот, что специалист при переходе «ничего не выигрывает». На слова подчиненного о возможности профессионального роста он никак не отреагировал. Работник понимает, что такой «заботой» руководитель лишь прикрывает желание не потерять нужного специалиста. Пришлось обращаться к вышестоящему руководству. Но и тому причина перехода показалась несерьезной, в ходатайстве было отказано. Новое обращение к непосредственному руководителю привело к разговору на повышенных тонах, взаимным оскорблениям. Через некоторое время специалист уволился.

Ситуация 3. Старший по должности сотрудник дает сотруднице срочное задание, которое та немедленно принимается выполнять. Вскоре другой сотрудник, занимающий аналогичную должность, выдал сотруднице новое задание, тоже срочное. Женщина объясняет, что уже выполняет срочную работу и не может сию минуту взяться за новое задание. Второй настаивает, сотрудница отказывается. Он идет жаловаться на сотрудницу начальнику, но того нет, вернувшись, принимается кричать, настаивая на своем. Сотрудница расстраивается и делает много ошибок в работе, за что получает взыскание. Такая ситуация время от времени повторяется. Руководитель, когда он на месте, решает, какое задание делать раньше. Но когда его нет, случаются похожие конфликты, а сотрудница всегда оказывается крайней.

Ситуация 4. В фармацевтической компании больше года работает специалист, который свои обязанности выполняет очень качественно, но периодически опаздывает. Первое время специалист был крайне дисциплинирован и увлечен работой, часто приходил на работу раньше. В последнее время руководитель стал замечать, что он опаздывает почти каждый день. Руководитель не может нарушить корпоративные правила, исполнение которых требуется прежде всего него. Несколько раз специалисту было сделано замечание, что следует вовремя приходить, что это прописано в трудовом договоре. Было вынесено предупреждение, что опоздания будут оформляться письменно и будут составлены соответствующие служебные записки об опозданиях. Таких записок накопилось много. Сотрудник обещал исправить ситуацию, но дальше разговоров не пошло. Еще несколько месяцев назад руководитель хотел повысить работника, но сейчас следует принять решение.

Ситуация 5. На аттестации заместитель начальника цеха выступил с рядом замечаний в адрес одной из аттестуемых, указав на серьезные просчеты в ее работе. Замечания были весьма веские и обоснованные. В ответ работница расплакалась и заявила, что заместитель начальника, являясь ее соседом по подъезду, сводит с ней личные счеты: ее собака якобы не дает ему спать по ночам.

Ситуация 6. Начальнику жалуется работница. По ее словам, работающая рядом с ней сотрудница унижает ее человеческое достоинство. При разборе жалобы выяснилось, что та высказывает ей претензии по поводу многочисленных, часто повторяющихся ошибок в работе. По поводу корректности замечаний, спорящие разошлись во мнениях: обиженная настаивала, что коллега ее унижает, на что та ответила: «Я говорю нормально, но сколько раз можно повторять одно и то же?!».

Ситуация 7. Давая задание на рабочий день, заведующая лабораторией сказала лаборантке, что поступившее сегодня сырье проверять не нужно, так как поставщики надежные, никогда не подводили, а реактивов потрачено излишне, а потому их не хватает. Нужно первым делом привести в порядок документацию. После обеда вернувшись с совещания заведующая обрушилась на лаборантку с критикой, почему та не проверяет сырье, а «перекладывает бумажки». Лаборантка напомнила распоряжение, данное самой же заведующей. В ответ заведующая пригрозила наказанием, напомнила об ответственности и стандартах деятельности.

Ситуация 8. Наталья устроилась на работу в новейшую биотехнологическую лабораторию. Работает уже два месяца. Осваивать работу на новом оборудовании приходилось с нуля. Через два месяца руководство организации решило расширить штат и приняло на работу нового сотрудника без опыта работы. Этот сотрудник занял должность начальника лаборатории.

Возник конфликт между Натальей и ее новым начальником. Наталья рассчитывала, что руководство оценит ее работу за два месяца и предложит ей возглавить эту лабораторию. Ситуация 9. В крупной фармацевтической компании, завершалась работа над разработкой лекарственного препарата. За ходом разработок следили средства массовой информации, были выделены значительные государственные субсидии. Все шло по плану, пока не была обнаружена ошибка в расчетах, времени на исправление было крайне мало. Получив результаты, руководитель понял, что допущена серьезная ошибка, времени на исправление крайне мало. Было назначено срочное совещание, на котором должны были обсуждаться результаты разработки. У руководителя не было возможности поговорить с директором перед общим собранием. На совещании руководитель волновался, но держал себя в руках и, когда ему предоставили слово, коротко сообщил, что из-за допущенной ошибки проведет необходимые расчеты и исследования к следующему совещанию. Директор вышел из себя, при всех унизил руководителя, назвав его деятельность профанацией, сказав, что для всех остальных это будет наука. Руководитель пообещал бросить все силы на исправление ошибки.

Форма контроля/оценочное средство: Тест

Вопросы/Задания:

1. Выполнить тест № 1

Используются тестовые задания из банка тестовых заданий по дисциплине

Спецификация тестов, формируемых из банка тестовых заданий:

- Длина теста: 10 тестовых заданий;

- Временное ограничение: ограничен во времени - 10 минут, среднее время выполнения 1 задания: 1 минута;

- Способ формирования тестовой последовательности: случайный выбор заданий из соответствующей темы банка тестовых заданий

Полнотекстовые версии банка тестовых заданий размещены в рамках электронного учебно-методического комплекса: <http://edu.spcpu.ru/course/view.php?id=3864>

Структура банка тестовых заданий по теме:

Тестовых заданий закрытой формы с выбором одного правильного ответа – 34 (номера в БТЗ - ВК 3 – 12; ВК 18-20, 26, 28, 29; ХКС 1; 3-6; 12-15; 20; ХКС 19; 21-23; ХКС 25, 26, 28, 30)

Тестовых заданий закрытой формы с выбором нескольких правильных ответов - 19 (номера в БТЗ - ВК 1-2; ВК 13-14; 16,17; 22-25; 27, 30; ХКС 2; 16-18; 29; ХКС 24, 27)

Тестовых заданий закрытой формы с выбором "верно / неверно" - 7 (номера в БТЗ - ВК 15, 21; ХКС 2; 16-18; 29)

Тест считается пройденным если студент отвечает правильно не менее чем на 70% заданий, максимальная оценка 10 баллов.

Форма контроля/оценочное средство: Доклад, сообщение

Вопросы/Задания:

1. Представить доклад.

Темы докладов:

1. Понятие конфликта в философии, социологии, психологии и конфликтологии.
2. Современные конфликтологические концепции.
3. Становление и развитие отечественной конфликтологии.
4. Конфликт как форма социального взаимодействия.
5. Процесс развития конфликта в фармацевтической практике.
6. Типология конфликтных личностей.
7. Способы определения внутриличностного конфликта.

Доклад с презентацией по теме реферата. Срок представления доклада – в соответствии с темой занятия, но не позднее зачетного занятия. По результатам выступления с докладом выставляются оценки. Положительная оценка выставляется, если тема реферата раскрыта и представлена в докладе, использованы современные информационные источники, даны правильно или частично ответы на вопросы преподавателя и других студентов. Студенту достаточно подготовить один доклад. Требования к докладу по теме реферата: доклад должен

отражать основное содержание реферата и быть проиллюстрирован презентацией из 10-15 слайдов. Время доклада 10-15 минут.

Форма контроля/оценочное средство: Реферат

Вопросы/Задания:

1. Выполнить реферат.

Требования к оформлению реферата:

Реферат должен быть выполнен на одной стороне стандартного листа белой бумаги формата А4 (210×297 мм) с соблюдением следующих размеров полей: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Абзацный отступ должен составлять 1,25 мм. Текст реферата должен быть набран на компьютере. При компьютерном наборе текста рекомендуется использовать редактор Microsoft Word версии 6.0 и выше, в котором необходимо установить следующие параметры печати: междустрочный интервал – одинарный, тип шрифта для основного текста – Times New Roman, стиль Normal, размер шрифта – 12, цвет шрифта – черный. Для выделения фрагментов текста, имеющих особую смысловую нагрузку, разрешается использование других типов шрифтов.

Общий объем реферата должен составлять 15-20 страниц печатного текста.

Основными критериями качества выполнения реферативной работы являются полнота и глубина раскрытия выбранной темы исследования как с точки зрения общетеоретических положений, так и с позиции существующей фармацевтической практики, а также соблюдение требований к оформлению.

Требования к докладу по теме реферата. Доклад должен отражать основное содержание реферата и быть проиллюстрирован презентацией из 10-15 слайдов. Время доклада 10-15 минут.

Темы рефератов

1. Понятие конфликта в философии, социологии, психологии и конфликтологии.
2. Современные конфликтологические концепции.
3. Становление и развитие отечественной конфликтологии.
4. Конфликт как форма социального взаимодействия.
5. Процесс развития конфликта в фармацевтической практике.
6. Типология конфликтных личностей.
7. Способы определения внутриличностного конфликта.
8. Управление межличностными и групповыми конфликтами.
9. Мотивации межличностных конфликтов.
10. Основные типы конфликтов в организациях, стихийность их развития.
11. Социология и психология конфликта в организациях.
12. Власть и конфликт.
13. Техника слушания, стиль ведения беседы в переговорах.
14. Динамика конфликта.
15. Основные стили ведения переговоров.
16. Психология принятия решения.
17. Внутриличностный конфликт: моральная и психологическая сторона.
18. Типы конфликтов и их оценка.
19. Переговоры как одна из форм сотрудничества при разрешении конфликтов.
20. Роль руководителя в управлении конфликтами.

Форма контроля/оценочное средство: Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система)

Вопросы/Задания:

1. Балльно-рейтинговая система учета достижений студентов.

Посещение лекций - 20 баллов за единицу (максимальное значение - 20 баллов)

Посещение практических занятий - 20 баллов за единицу (максимальное количество - 20 баллов)

Посещение консультации - 20 баллов за единицу (максимальное количество - 20 баллов)

## **Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций**

*Контролируемые ИДК:*

*Тема 2.1. Межличностные конфликты.*

Форма контроля/оценочное средство: Кейс-задача

Вопросы/Задания:

1. Решить кейс.

Кейсы анализируются посредством метода картографии.

Кейс 1. В фармацевтической компании, занимающейся производством стерильных лекарственных форм, работают 2 сотрудника. В их функции входит обслуживание оборудования, по изготовлению лекарственной формы и осуществлению упаковки. Анатолий пришел на эту работу меньше месяца назад и занял должность руководителя бригады. Он еще не знает все аспекты данного производства, так как ранее работал с более старым оборудованием на участке нестерильных лекарственных форм в маленькой фармацевтической компании. Анатолий рад, что смог устроиться на эту работу, он проявляет себя, как ответственный и хозяйственный человек, пытается освоить все новое в работе в короткие сроки, но ему не хватает его знаний. Роман работает в компании более года и уже знаком со аспектами данного производства. Он все время был один на такой должности и справлялся со всеми задачами сам. В последнее время (2-3 месяца) Роман ведет себя слишком самоуверенно, позволяет себе опаздывать, раньше положенного уходить с работы, отлучаться в рабочее время, небрежно и халатно выполняет свою работу, иногда грубо общается с другими сотрудниками. Роман абсолютно уверен, что он слишком ценный сотрудник и единственный, кто знает точно, как «запустить» каждый из участков производства, поэтому может себе позволить все. Когда в компанию устроился Анатолий, Романа обидело, что начальником бригады стал не он. В это же время, вышестоящее начальство попросило Романа, чтобы он объяснил Анатолию все имеющиеся особенности производства. Поначалу Романа возмущала сложившаяся ситуация, но потом он смирился с положением дел и принял Анатолия, перестал высказывать претензии, однако задачу так и не выполнил, не стал посвящать Анатолия в тонкости дела и всячески начал демонстрировать, что тот должен разбираться самостоятельно.

Замечания по работе Романа давно были известны начальству, поэтому в планах было принять на работу нового сотрудника и обучить его специфике работы с помощью Романа, а затем уволить Романа путем сокращения в должности.

Задание:

1. Проанализируйте данную ситуацию.
2. Кто несет ответственность за сложившуюся ситуацию?
3. Какие действия и кому необходимо предпринять для решения проблемы?
4. Какие приемы и методы необходимо использовать для решения проблемы?
5. Составьте прогноз развития данной ситуации.
6. Каковы меры профилактики для предотвращения подобных ситуаций.

Форма контроля/оценочное средство: Доклад, сообщение

Вопросы/Задания:

1. Представить доклад.

Темы докладов.

1. Управление межличностными и групповыми конфликтами.
2. Мотивации межличностных конфликтов.

Доклад с презентацией по теме реферата. Срок представления доклада – в соответствии с темой занятия, но не позднее зачетного занятия. По результатам выступления с докладом выставляются оценки. Положительная оценка выставляется, если тема реферата раскрыта и представлена в докладе, использованы современные информационные источники, даны правильно или частично ответы на вопросы преподавателя и других студентов. Студенту достаточно подготовить один доклад. Требования к докладу по теме реферата: доклад должен отражать основное содержание реферата и быть проиллюстрирован презентацией из 10-15

слайдов. Время доклада 10-15 минут.

Форма контроля/оценочное средство: Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система)

Вопросы/Задания:

1. Балльно-рейтинговая система учета достижений студентов.

Посещение практических занятий - 20 баллов за единицу (максимальное количество - 20 баллов)

Форма контроля/оценочное средство: Контроль самостоятельной работы

Вопросы/Задания:

1. Ответить устно на вопросы.

Основные вопросы:

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

*Тема 2.2. Групповые конфликты.*

Форма контроля/оценочное средство: Кейс-задача

Вопросы/Задания:

1. Самостоятельно решить кейс.

Кейс 1. Команда - коллектив единомышленников, сплоченных вокруг своего лидера, который одновременно является и высшим должностным лицом в данной организации, и руководителем структурного подразделения. Команда – это коллектив, в котором неформальные отношения между ее членами имеют даже большее значение, чем официальные, а действительная роль и влияние конкретной личности не всегда совпадает с формальным статусом. Управленческая команда выступает одновременно и как «мозг» и как «мотор» организации, как важнейший инструмент программно-целевого планирования и стратегического управления. В команде ценится высокий уровень сплочения сотрудников, их приверженность к ценностям организации, понимание взаимосвязи, собственного благополучия и процветания организации.

Существует сплоченная команда, члены которой вместе начинали стратегически важный проект, а сейчас реализуют свою деятельность в одной из крупных лабораторий страны. Из четырех ведущих специалистов двое являются мужем и женой. Они отличаются тем, что именно когда они вдвоем, то способны провести переговоры с лидерами фармацевтической отрасли, ведущими предпринимателями фармацевтической индустрии и добиться максимальных результатов. Но на последних таких переговорах они потерпели «фиаско». На совещании руководитель, выясняя причины такого провала, в ответ услышал лишь взаимные упреки и претензии. От сотрудников он узнал, что эта семейная пара на грани развода. Руководитель предполагает причину неудовлетворительных результатов, но так как коллектив является командой, руководителю необходимо снять напряжение между семейными сотрудниками, ведь в ближайшее время предстоит провести очень важные для организации переговоры.

Задание:

1. Проанализируйте ситуацию.
2. Какие действия необходимо предпринять руководителю?
3. Составьте план выхода из сложившейся ситуации (помните, что речь идет о команде единомышленников)?
4. Какие приемы и методы необходимо использовать для решения проблемы?
5. Если один из супружеской пары захочет уволиться, чтобы решить свои личные проблемы, что
6. Какие альтернативы можно предложить для выхода из ситуации (в течение 7 лет сотрудники выработали свой индивидуальный стиль, обладают высокой компетенцией, умеют

выполнять необходимую работу в условиях нехватки времени, и сами по себе являются «визитной» карточкой организации для клиентов)?

*Тема 2.3. Конфликты в организации. Управление конфликтными ситуациями в организации.*

Форма контроля/оценочное средство: Тест

Вопросы/Задания:

1. Выполнить тест №2

Используются тестовые задания из банка тестовых заданий по дисциплине

Спецификация тестов, формируемых из банка тестовых заданий:

- Длина теста: 10 тестовых заданий;

- Временное ограничение: ограничен во времени - 10 минут, среднее время выполнения 1 задания: 1 минута;

- Способ формирования тестовой последовательности: случайный выбор заданий из соответствующей темы банка тестовых заданий

Полнотекстовые версии банка тестовых заданий размещены в рамках электронного учебно-методического комплекса: <http://edu.spcpu.ru/course/view.php?id=3843>

Структура банка тестовых заданий по теме:

Тестовых заданий закрытой формы с выбором одного правильного ответа – 61 (номера в БТЗ - МК 1-5; 13-16, 18; МК (2) 3-5; 27-30; МК 10-12; 20-26; КО 1-10, 20, 21; ГК 3,5,6,7; ГК 13, 14, 18, 21,22; КО 11,13,16-19, 21,22,24,29; КО (2) 14,15,19)

Тестовых заданий закрытой формы с выбором нескольких правильных ответов - 50 (номера в БТЗ - МК (2) 8, 13, 15, 20, 22, 23; МК 17,19; МК (2) 9-11; 16, 18, 19, 31; ГК 2, 8, 10, 15-17; ГК 1,4,11,12; ГК 19, 23, 24; КО 15, 25,26,28,30; КО (2) 1-6; 8,9; КО 32-35; КО (2) 10-12; 17,20)

Тестовых заданий закрытой формы с выбором "верно / неверно" - 20 (номера в БТЗ - МК 6-8, 27,28; МК (2) 6,7,17, 24, 25, 32; ГК 9, 20; КО (2) 7,13,16,18; КО 12, 23, 27)

Тестовых заданий закрытой формы на установление соответствия - 1 (номера в БТЗ – КО 31)

Тестовых заданий закрытой формы на установление соответствия - 4 (номера в БТЗ - МК 9; МК (2) 1,2,26).

Тест считается пройденным если студент отвечает правильно не менее чем на 70% заданий, максимальная оценка 10 баллов.

Форма контроля/оценочное средство: Доклад, сообщение

Вопросы/Задания:

1. Представить доклад.

Темы докладов:

1. Основные типы конфликтов в организациях, стихийность их развития.

2. Социология и психология конфликта в организациях.

3. Власть и конфликт.

4. Психология принятия решения.

Доклад с презентацией по теме реферата. Срок представления доклада – в соответствии с темой занятия, но не позднее зачетного занятия. По результатам выступления с докладом выставляются оценки. Положительная оценка выставляется, если тема реферата раскрыта и представлена в докладе, использованы современные информационные источники, даны правильно или частично ответы на вопросы преподавателя и других студентов. Студенту достаточно подготовить один доклад. Требования к докладу по теме реферата: доклад должен отражать основное содержание реферата и быть проиллюстрирован презентацией из 10-15 слайдов. Время доклада 10-15 минут.

Форма контроля/оценочное средство: Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система)

Вопросы/Задания:

1. Балльно-рейтинговая система учета достижений студентов.

Посещение практических занятий - 20 баллов за единицу (максимальное количество - 20 баллов)

Форма контроля/оценочное средство: Контроль самостоятельной работы

Вопросы/Задания:

## 1. Ответить устно на вопросы.

Основные вопросы:

1. Внутриорганизационный конфликт: виды, причины и методы преодоления.
2. Формы конфликтов в коллективе (клик, интрига, бойкот, саботаж, моббинг).
3. Последствия моббинга. Профилактика моббинга и работа в микрогруппах.
4. Производственные, административные, инновационные конфликты.
5. Специфика возникновения и протекания организационно-управленческих конфликтов.
6. Коллективные, индивидуальные и трудовые споры (конфликты).
7. Предупреждение и стимулирование конфликтов в организации.
8. Регулирование организационных конфликтов.

На каждом занятии осуществляется устный опрос студентов по всем вопросам рассматриваемой темы. Приоритет при выборе отвечающего студента отдается желающим ответить, однако, преподаватель может выбрать любого студента для ответа на поставленные вопросы. Устный опрос считается пройденным на оценку «зачтено», если студентом дано не менее 50% правильных ответов на основные и дополнительные вопросы. Рассмотреть вопросы профилактики и управления конфликтами в фармацевтической организации, роль руководителя в решении конфликтов, методы управления конфликтами.

Форма контроля/оценочное средство: Ролевая игра

Вопросы/Задания:

1. Принять участие в ролевой игре.

Ролевая игра «Начальник-Подчиненный»

Цель игры: Разрешение конфликтной ситуации с наименьшими моральными потерями для всех сторон.

Дидактическая цель: Анализ возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, развитие продуктивного взаимодействия.

Концепция игры: создается ситуация неопределенности, когда студенты, получив роль и общее представление о ситуации, самостоятельно выбирают тактику взаимодействия и осуществляют поиск приемлемого решения. Ограничений в развитии ситуации нет, кроме ориентации на цель.

Студенты организуют диады и триады, в которых есть 1 начальник и подчиненные.

Подготовка к игре: студенты получают роли (возможно распределение в случайном порядке, по желанию студентов).

Раздаточный материал:

Ситуация 1. Руководитель решил уволить подчиненного. Ему не нравится его отношение к работе (частые ошибки в отчетах, опоздания, отсутствие внимания к мелочам, игнорирование замечаний), хотя в личном плане руководитель испытывает к подчиненному симпатию (давно знает подчиненного, коллектив ценит его человеческие качества).

Ситуация 2. После приема на работу нового сотрудника(цы), в коллективе участились жалобы на его(ее) грубое поведение и отрицательное отношение к некоторым членам коллектива. При этом к результатам работы нареканий нет, они высокие и очень ценные. Но поскольку психологический климат коллектива изменился не в лучшую сторону, следует предпринять активные действия.

Ситуация 3. Руководитель обещал выдать материальную помощь сотруднику, который очень в ней нуждается, но руководитель забыл подписать нужные бумаги и сообщает сотруднику о невозможности получения помощи в ближайшее время. В этот момент к руководителю подходит другая сотрудница и с нескрываемой радостью, очень многословно благодарит за выделенную ей материальную помощь. В коллективе знают, что эта сотрудница получила хорошие премиальные. Сотрудник обиделся и даже разозлился.

Ситуация 4. К начальнику пришел подчиненный с просьбой выполнить неоднократно данное вами обещание - повысить заработную плату. Свои требования он обосновывает тем, что его пригласили на другое предприятие и он готов уйти. Вы не можете повысить заработную плату, но и терять вам сотрудника не хочется, так как сотрудник прекрасно справляется.

Ситуация 5. Руководителю нужно перевести в другой цех компетентного сотрудника, но сотрудник не соглашается и резко реагирует на предложения, обижается и считает, что руководитель его не ценит. Попытки воздействовать через других членов коллектива ухудшили отношения между подчиненным и руководителем. Предложение повысить заработную плату не возымело успеха. Руководитель не хочет давить на сотрудника, так как он может уйти, но уговорить сотрудника требует ситуация.

Ситуация 6. Руководитель общается в кабинете с проверяющим, отчитывается об эффективности деятельности, а к нему врывается подчиненный в состоянии аффекта и на повышенных тонах предъявляет ему претензии (недостаточно средств на ремонт оборудования, авральные условия труда, не хватает людей в производственном цехе, игнорирование просьб руководителем о повышении оплаты труда, неспособность управлять сменой и т.д.).

После игры участники и наблюдатели анализируют ситуацию, обеспечивают обратную связь, предлагают свои варианты возможного решения.

### **Раздел 3. Технология разрешения конфликтов**

*Контролируемые ИДК:*

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

Форма контроля/оценочное средство: Деловая игра

Вопросы/Задания:

1. Принять участие в деловой игре.

Деловая игра «Переговоры»

Цель: Удовлетворение интересов сторон

Дидактическая цель: Выработка умений достижения цели в конфликтной ситуации

Подготовка к игре: группа разбивается на 2 подгруппы: участники переговоров, которые самостоятельно прорабатывают ситуацию и выносят решение (время 20-30 минут) и эксперты, которые следят за ходом предварительного обсуждения и оценивают ход переговоров и результат.

Ход игры: Участники распределяют роли, знакомятся с сутью проблемы и проводят переговоры. После завершения переговоров происходит обсуждение результатов.

Раздаточный материал:

Предыстория: На фармацевтическом предприятии происходит смена нескольких руководителей, и постепенно новый коммерческий директор заменяет состав сотрудников знакомыми и лояльными к политике нового руководства людьми, устраняя старых работников.

После увольнения очередного сотрудника коммерческий директор принимает на работу в отдел продаж сотрудницу, знакомую по предшествующему месту работы. Новый менеджер не знает специфики работы данной компании и не владеет всеми необходимыми навыками. При этом её оклад, установленный коммерческим директором, превышает оклад менеджеров, уже проработавших на предприятии много лет.

Начальник отдела продаж, опытный сотрудник (45 лет), который прекрасно владеет всеми нюансами. Перед ним поставлена задача - обучить нового менеджера деталям работы.

Делиться накопленным за время работы опытом он не считает нужным, считает несправедливым установленный новому менеджеру оклад. Опасается, что в скором времени его могут уволить.

Роли и интересы сторон:

Начальник отдела продаж - не включаться в обучение нового менеджера. Обозначить свою роль в отделе и компании. Отстоять своё право самостоятельно набирать себе сотрудников и руководить отделом по своему усмотрению.

Новый менеджер - стремится получить необходимые для работы навыки и информацию для активной деятельности, т.к. в перспективе - карьерный рост и сопутствующий ему рост

зарплаты.

Коммерческий директор - заинтересован в быстром вовлечении в работу нового сотрудника, поскольку это проверенный человек. А нынешний начальник, человек хоть и компетентный, но совсем немолодой и отдел в одночасье может остаться без руководителя.

Генеральный директор - заинтересован в новом коммерческом директоре, которого сам пригласил, однако считает, что разрушить прежний коллектив легко, а построить новый – сложно. Хочет разобраться в ситуации, предостеречь от ошибок и направить активность коммерческого директора в первую очередь на увеличение объемов продаж.

Задание:

1. Проанализируйте сложившуюся ситуацию и постарайтесь решить проблему максимально удовлетворив интересы сторон.
2. Какую тактику и стратегию вы предпочтете?
3. Какие конкретные предложения вы бы вынесли для решения конфликта?

Форма контроля/оценочное средство: Тест

Вопросы/Задания:

1. Выполнить тест №3.

Используются тестовые задания из банка тестовых заданий по дисциплине

Спецификация тестов, формируемых из банка тестовых заданий:

- Длина теста: 10 тестовых заданий;

- Временное ограничение: ограничен во времени - 10 минут, среднее время выполнения 1 задания: 1 минута;

- Способ формирования тестовой последовательности: случайный выбор заданий из соответствующей темы банка тестовых заданий

Полнотекстовые версии банка тестовых заданий размещены в рамках электронного учебно-методического комплекса: <http://edu.spcpu.ru/course/view.php?id=3843>

Структура банка тестовых заданий по теме:

Тестовых заданий закрытой формы с выбором одного правильного ответа - 48 (номера в БТЗ - УПК 1-15; УПК 16,17,20; 25-35; ТЭО 2-5; 7,9-12; 15,17; ТЭО 18-24,26)

Тестовых заданий закрытой формы с выбором нескольких правильных ответов - 12 (номера в БТЗ - УПК 18,19,21,22; ТЭО 1,6,14; ТЭО 25,27-30)

Тестовых заданий закрытой формы с выбором "верно / неверно" - 5 (номера в БТЗ - УПК 23,24; ТЭО 13,16,31)

Тестовых заданий закрытой формы на установление соответствия - 1 (номера в БТЗ - ТЭО 8)

Тест считается пройденным если студент отвечает правильно не менее чем на 70% заданий, максимальная оценка 10 баллов.

Форма контроля/оценочное средство: Доклад, сообщение

Вопросы/Задания:

1. Представить доклад.

Доклад с презентацией по теме реферата. Срок представления доклада – в соответствии с темой занятия, но не позднее зачетного занятия. По результатам выступления с докладом выставляются оценки. Положительная оценка выставляется, если тема реферата раскрыта и представлена в докладе, использованы современные информационные источники, даны правильно или частично ответы на вопросы преподавателя и других студентов. Студенту достаточно подготовить один доклад. Требования к докладу по теме реферата: доклад должен отражать основное содержание реферата и быть проиллюстрирован презентацией из 10-15 слайдов. Время доклада 10-15 минут.

Форма контроля/оценочное средство: Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система)

Вопросы/Задания:

1. Балльно-рейтинговая система учета достижений студентов.

Посещений лекций - 20 баллов за единицу (максимальное значение - 20 баллов)

Посещение практических занятий - 20 баллов за единицу (максимальное количество - 20 баллов)

Форма контроля/оценочное средство: Контроль самостоятельной работы

Вопросы/Задания:

1. Ответить устно на вопросы.

Основные вопросы:

1. Переговоры как универсальный механизм разрешения конфликтов.
2. Основное содержание процесса переговоров.
4. Требования к участнику переговоров. Сущность переговорного процесса.
5. Организация и стратегия переговоров.
6. Вариационный подход, интеграционный, уравнивание позиций, поэтапное достижение соглашения.

## 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации

*очная форма обучения, Третий семестр, Зачет*

*Контролируемые ИДК:*

Вопросы/Задания:

1. Выполнить итоговый тест.

Используются тестовые задания из банка тестовых заданий по дисциплине

Спецификация тестов, формируемых из банка тестовых заданий:

- Длина теста: 20 тестовых заданий;
- Временное ограничение: ограничен во времени - 30 минут, среднее время выполнения 1 задания: 1,5 минуты;
- Способ формирования тестовой последовательности: случайный выбор заданий из соответствующей темы банка тестовых заданий

Полнотекстовые версии банка тестовых заданий размещены в рамках электронного

учебно-методического комплекса: <http://edu.spcpu.ru/course/view.php?id=3843>

Структура банка тестовых заданий по теме:

Тестовых заданий закрытой формы с выбором одного правильного ответа - 146 (номера в БТЗ - ВК 3 – 12; ВК 18-20, 26, 28, 29; ХКС 1; 3-6; 12-15; 20; ХКС 19; 21-23; ХКС 25, 26, 28, 30; МК 1-5; 13-16, 18; МК (2) 3-5,12,14,21; 27-30; МК 10-12; 20-26; ГК 3,5,6,7; ГК 13, 14, 18, 21,22; КО 1-10, 20, 21; КО 11,13,16-19, 21,22,24,29; КО (2) 14,15,19; УПК 1-15; УПК 16,17,20; 25-35; ТЭО 2-5; 7,9-12; 15,17; ТЭО 18-24,26)

Тестовых заданий закрытой формы с выбором нескольких правильных ответов - 81 (номера в БТЗ - ВК 1-2; ВК 13-14; 16,17; 22-25; 27, 30; ХКС 2; 16-18; 29; ХКС 24, 27; МК (2) 8, 13, 15, 20, 22, 23; МК 17,19; МК (2) 9-11; 16, 18, 19, 31; ГК 2, 8, 10, 15-17; ГК 1,4,11,12; ГК 19, 23, 24; КО 15, 25,26,28,30; КО (2) 1-6; 8,9; КО 32-35; КО (2) 10-12; 17,20; УПК 18,19,21,22; ТЭО 1,6,14; ТЭО 25,27-30)

Тестовых заданий закрытой формы с выбором "верно / неверно" - 27 (номера в БТЗ – ВК 15, 21; МК 6-8, 27,28; МК (2) 6,7,17, 24, 25, 32; ГК 9, 20; КО (2) 7,13,16,18; КО 12, 23, 27; УПК 23,24; ТЭО 13,16,31)

Тестовых заданий закрытой формы на установление соответствия – 11 (номера в БТЗ – ХКС 2; 16-18; 29; МК 9; МК (2) 1,2,26; КО 31; ТЭО 8)

Тест считается пройденным если студент отвечает правильно не менее 70% заданий. максимальная оценка 100 баллов.

2. Балльно-рейтинговая система учета достижений студентов.

Перечень мероприятий с указанием минимального и максимального балла:

Посещение учебных занятий (лекции – 10 баллов, практические занятия – 10 баллов и консультации – 10 баллов за 1 посещение) – 180 макс.

Контрольные тесты №1, №2, №3 – 21 мин. / 30 макс.

Устный опрос на практических занятиях (включает контроль самостоятельной работы) – 20 мин. / 80 макс.

Доклад по теме реферата – 30 мин. / 50 макс.

Решение кейсов на практических занятиях по тематике дисциплины – 150 мин. / 200 макс

Участие в деловых и ролевых играх по тематике дисциплины: – 90 мин. / 150 макс

Реферат – 30 мин. / 50 макс.

Эссе (итоговая рефлексивная работа) – 60 мин. / 100 макс.

ИТОГО ЗА СЕМЕСТР 600 мин. / 900 баллов максимум.

Понижение рейтинга:

Несвоевременная сдача работ – 10 за неделю опоздания

Промежуточная аттестация:

Зачет - 100 баллов.

ИТОГО ПО ДИСЦИПЛИНЕ: 1000 баллов

### 3. Представьте портфолио в электронном виде

Для проведения промежуточной аттестации студент предоставляет преподавателю для проверки портфолио, оформленное в электронном виде. В рамках промежуточной аттестации оценка «зачтено» выставляется, если все элементы портфолио соответствуют требованиям к структуре, содержанию и оформлению.

Портфолио формируется в ходе изучения дисциплины. Портфолио, представляемое на промежуточную аттестацию, должно включать:

#### 1. Контрольные тесты

Студенту необходимо успешно пройти (дать не менее 70% правильных ответов) следующие тесты:

№1 "Введение в конфликтологию. Характеристика конфликта как социального феномена"

№2 "Виды конфликтных ситуаций"

№3 "Технология разрешения конфликтов"

#### 2. Доклад и презентация по теме реферата

Студенту необходимо выступить с докладом по теме реферата и представить в ЭИОС оформленную в соответствии с требованиями и оцененную на положительную оценку презентацию.

#### 3. Решение кейсов на практических занятиях

Студента необходимо на положительную оценку решить кейс-задачи на практических занятиях по следующим темам:

- Введение в конфликтологию. Характеристика конфликта как социального феномена

- Межличностные конфликты

- Групповые конфликты

#### 4. Участие в деловых и ролевых играх по тематике дисциплины

Студенту необходимо принять активное участие в следующих ролевых/деловых играх:

- Конфликты в организации. Управление конфликтными ситуациями в организации.

- Управление конфликтными ситуациями

- Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте

#### 5. Реферат

Студенту необходимо представить оформленный в соответствии с требованиями и оцененный на положительную оценку реферат по выбранной теме.

#### 6. Устные опросы на практических занятиях

Студенту необходимо успешно пройти устный опрос по вопросам для самостоятельной подготовки минимум на одном из практических занятий.

#### 7. Итоговая рефлексивная работа

Студенту необходимо выразить свое мнение в форме эссе (не менее 200 слов) относительно одного из предложенных вопросов:

1. Значение конфликтологических компетенций для профессиональной деятельности в фармацевтической компании.

2. Конфликтологическая компетентность руководителя и управление конфликтами на

современном фармацевтическом предприятии.

Эссе должно быть представлено не менее чем на 2-х страницах машинописного текста на одной стороне стандартного листа белой бумаги формата А4 (210×297 мм) с соблюдением следующих размеров полей: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм.

Абзацный отступ должен составлять 1,25 мм. Текст должен быть набран на компьютере. При компьютерном наборе текста рекомендуется использовать редактор Microsoft Word версии 6.0 и выше, в котором необходимо установить следующие параметры печати: междустрочный интервал – одинарный, тип шрифта для основного текста – Times New Roman, стиль Normal, размер шрифта – 12, цвет шрифта – черный.

Итоговая оценка портфолио и эссе - максимум 900 баллов.

*очно-заочная форма обучения, Второй семестр, Зачет*  
*Контролируемые ИДК:*

Вопросы/Задания:

1. Выполнить итоговый тест.

Используются тестовые задания из банка тестовых заданий по дисциплине

Спецификация тестов, формируемых из банка тестовых заданий:

- Длина теста: 20 тестовых заданий;

- Временное ограничение: ограничен во времени - 30 минут, среднее время выполнения 1 задания: 1,5 минуты;

- Способ формирования тестовой последовательности: случайный выбор заданий из соответствующей темы банка тестовых заданий

Полнотекстовые версии банка тестовых заданий размещены в рамках электронного учебно-методического комплекса: <http://edu.spcsu.ru/course/view.php?id=3843>

Структура банка тестовых заданий по теме:

Тестовых заданий закрытой формы с выбором одного правильного ответа - 146 (номера в БТЗ - ВК 3 – 12; ВК 18-20, 26, 28, 29; ХКС 1; 3-6; 12-15; 20; ХКС 19; 21-23; ХКС 25, 26, 28, 30; МК 1-5; 13-16, 18; МК (2) 3-5,12,14,21; 27-30; МК 10-12; 20-26; ГК 3,5,6,7; ГК 13, 14, 18, 21,22; КО 1-10, 20, 21; КО 11,13,16-19, 21,22,24,29; КО (2) 14,15,19; УПК 1-15; УПК 16,17,20; 25-35; ТЭО 2-5; 7,9-12; 15,17; ТЭО 18-24,26)

Тестовых заданий закрытой формы с выбором нескольких правильных ответов - 81 (номера в БТЗ - ВК 1-2; ВК 13-14; 16,17; 22-25; 27, 30; ХКС 2; 16-18; 29; ХКС 24, 27; МК (2) 8, 13, 15, 20, 22, 23; МК 17,19; МК (2) 9-11; 16, 18, 19, 31; ГК 2, 8, 10, 15-17; ГК 1,4,11,12; ГК 19, 23, 24; КО 15, 25,26,28,30; КО (2) 1-6; 8,9; КО 32-35; КО (2) 10-12; 17,20; УПК 18,19,21,22; ТЭО 1,6,14; ТЭО 25,27-30)

Тестовых заданий закрытой формы с выбором "верно / неверно" - 27 (номера в БТЗ – ВК 15, 21; МК 6-8, 27,28; МК (2) 6,7,17, 24, 25, 32; ГК 9, 20; КО (2) 7,13,16,18; КО 12, 23, 27; УПК 23,24; ТЭО 13,16,31)

Тестовых заданий закрытой формы на установление соответствия – 11 (номера в БТЗ – ХКС 2; 16-18; 29; МК 9; МК (2) 1,2,26; КО 31; ТЭО 8)

Тест считается пройденным если студент отвечает правильно не менее 70% заданий.  
максимальная оценка 100 баллов.

2. Балльно-рейтинговая система учета достижений студентов.

Перечень мероприятий с указанием минимального и максимального балла:

Посещение учебных занятий (лекции – 10 баллов, практические занятия – 10 баллов) – 60 макс.

Контрольные тесты №1, №2, №3 – 210 мин. / 300 макс.

Устный опрос на практических занятиях (включает контроль самостоятельной работы) – 20 мин. / 40 макс.

Доклад по теме реферата – 30 мин. / 50 макс.

Решение кейсов на практических занятиях по тематике дисциплины – 90 мин. /200 макс

Участие в деловых и ролевых играх по тематике дисциплины: – 60 мин. / 100 макс

Реферат – 30 мин. / 50 макс.

Эссе (итоговая рефлексивная работа) – 60 мин. / 100 макс.

ИТОГО ЗА СЕМЕСТР 600 мин. / 900 баллов максимум.

Понижение рейтинга:

Несвоевременная сдача работ – 10 за неделю опоздания

Промежуточная аттестация:

Зачет - 100 баллов.

ИТОГО ПО ДИСЦИПЛИНЕ: 1000 баллов

3. Представьте портфолио в электронном виде.

Для проведения промежуточной аттестации студент предоставляет преподавателю для проверки портфолио, оформленное в электронном виде. В рамках промежуточной аттестации оценка «зачтено» выставляется, если все элементы портфолио соответствуют требованиям к структуре, содержанию и оформлению.

Портфолио формируется в ходе изучения дисциплины. Портфолио, представляемое на промежуточную аттестацию, должно включать:

1. Контрольные тесты

Студенту необходимо успешно пройти (дать не менее 70% правильных ответов) следующие тесты:

№1 "Введение в конфликтологию. Характеристика конфликта как социального феномена"

№2 "Виды конфликтных ситуаций"

№3 "Технология разрешения конфликтов"

2. Доклад и презентация по теме реферата

Студенту необходимо выступить с докладом по теме реферата и представить в ЭИОС оформленную в соответствии с требованиями и оцененную на положительную оценку презентацию.

3. Решение кейсов на практических занятиях

Студента необходимо на положительную оценку решить кейс-задачи на практических занятиях по следующим темам:

- Введение в конфликтологию. Характеристика конфликта как социального феномена
- Межличностные конфликты
- Групповые конфликты

4. Участие в деловых и ролевых играх по тематике дисциплины

Студенту необходимо принять активное участие в следующих ролевых/деловых играх:

- Конфликты в организации. Управление конфликтными ситуациями в организации.
- Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте

5. Реферат

Студенту необходимо представить оформленный в соответствии с требованиями и оцененный на положительную оценку реферат по выбранной теме.

6. Устные опросы на практических занятиях

Студенту необходимо успешно пройти устный опрос по вопросам для самостоятельной подготовки минимум на одном из практических занятий.

7. Итоговая рефлексивная работа

Студенту необходимо выразить свое мнение в форме эссе (не менее 200 слов) относительно одного из предложенных вопросов:

1. Значение конфликтологических компетенций для профессиональной деятельности в фармацевтической компании.

2. Конфликтологическая компетентность руководителя и управление конфликтами на современном фармацевтическом предприятии.

Эссе должно быть представлено не менее чем на 2-х страницах машинописного текста на одной стороне стандартного листа белой бумаги формата А4 (210×297 мм) с соблюдением следующих размеров полей: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм.

Абзацный отступ должен составлять 1,25 мм. Текст должен быть набран на компьютере. При компьютерном наборе текста рекомендуется использовать редактор Microsoft Word версии 6.0 и выше, в котором необходимо установить следующие параметры печати: междустрочный

интервал – одинарный, тип шрифта для основного текста – Times New Roman, стиль Normal, размер шрифта – 12, цвет шрифта – черный.  
Итоговая оценка портфолио и эссе - максимум 900 баллов.