

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

Фармацевтический факультет

Кафедра экономики и управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.01 КОНФЛИКТОЛОГИЯ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Направление подготовки: 33.08.02 Управление и экономика фармации

Профиль подготовки: Управление и экономика фармации

Формы обучения: очная

Квалификация (степень) выпускника: провизор-менеджер

Год набора: 2023

Срок получения образования: 2 года

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

Разработчики:

Доцент кафедры экономики и управления, кандидат педагогических наук Сафронова Ж. С.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 33.08.02 Управление и экономика фармации, утвержденного приказом Минобрнауки России от 27.08.2014 №1143, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Педагог дополнительного образования детей и взрослых", утвержден приказом Минтруда России от 22.09.2021 № 652н; "Специалист в области управления фармацевтической деятельностью", утвержден приказом Минтруда России от 22.05.2017 № 428н.

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	17.07.2023
2	Методическая комиссия УГСН 33.00.00	Председатель методической комиссии/совета	Жохова Е. В.	Согласовано	17.07.2023
3	Кафедра управления и экономики фармации	Ответственный за образовательную программу	Немятых О. Д.	Согласовано	17.07.2023

Согласование и утверждение образовательной программы

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	фармацевтический факультет	Декан, руководитель подразделения	Ладутько Ю. М.	Согласовано	17.07.2023

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

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

УК-2 готовностью к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

УК-2.1 Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели, распределяя роли в команде

Знать:

УК-2.1/Зн1 Знать понятие конфликта, историю возникновения и развития конфликтологии, структуру и типологию конфликта, причины возникновения конфликта, механизм его развитие и фазы.

Уметь:

УК-2.1/Ум1 Уметь разрабатывать стратегию поведения в конфликте, общаться с конфликтными личностями, управлять межличностными конфликтами

УК-2.2 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон

Знать:

УК-2.2/Зн1 Знать специфику и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов, причины возникновения конфликтов в фармацевтических организациях

Уметь:

УК-2.2/Ум1 Уметь проводить переговоры в конфликтных ситуациях, предупреждать и разрешать конфликтные ситуации

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) Б1.Б.01 «Конфликтология в деловом общении» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 1.

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

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

Б1.Б.04 Управление инновациями в фармации;

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	доемкость сы)	доемкость ЭТ)	ая работа всего)	ии в период обучения (часы)	ые часы иод обучения (часы)	и (часы)	р (часы)	ьяная работа а (часы)	ая аттестация сы)

обучения	Общая гру (час	Общая гру (ЗЕ	Контактн (часы,	Консультац теоретического	Контакт на аттестацию в пер	Лекции	Семина	Самостоятел. студент	Промежуточн (ча
Первый семестр	108	3	28	4	2	2	20	80	Зачет
Всего	108	3	28	4	2	2	20	80	

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Наименование раздела, темы	Всего	Консультации в период теоретического обучения	Контактные часы на аттестацию в период обучения	Лекции	Самостоятельная работа студента	Семинар	Планируемые результаты обучения, соответствующие с результатами освоения программы
Раздел 1. Общая теория конфликта	22	2		2	14	4	УК-2.1
Тема 1.1. Общая теория конфликта.	22	2		2	14	4	
Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций	56				44	12	УК-2.1 УК-2.2
Тема 2.1. Межличностные конфликты	18				14	4	
Тема 2.2. Групповые конфликты	18				14	4	
Тема 2.3. Конфликты в организации	20				16	4	
Раздел 3. Технология разрешения конфликтов	30	2	2		22	4	УК-2.1 УК-2.2
Тема 3.1. Управление конфликтными ситуациями. Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте	30	2	2		22	4	
Итого	108	4	2	2	80	20	

4.2. Содержание разделов, тем дисциплин и формы текущего контроля

Раздел 1. Общая теория конфликта

Тема 1.1. Общая теория конфликта.

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). 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.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы	Минимальный успешный балл	Максимальный балл
Кейс-задача	30	50
Тест	7	10
Доклад, сообщение	30	50
Реферат	30	50
Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система)		40
Контроль самостоятельной работы	5	20

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
Доклад, сообщение	30	50
Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система)		10
Контроль самостоятельной работы	30	50

Тема 2.2. 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. Управление групповыми 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)		10
Контроль самостоятельной работы	5	20

Тема 2.3. Конфликты в организации

Специфика возникновения и протекания организационно-управленческих конфликтов. Предупреждение и стимулирование конфликтов в организации. Регулирование организационных конфликтов. Роль руководителя в управлении организационными конфликтами. Разрешение организационно-управленческих конфликтов: модели, стили, методы. Профилактика конфликтов в организации.

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)		10
Контроль самостоятельной работы	30	50
Ролевая игра	30	50

Раздел 3. Технология разрешения конфликтов

Тема 3.1. Управление конфликтными ситуациями. Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте

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. Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Диапазон и разнообразие функций третьей стороны (насилие, социальное давление, суд, арбитраж, медиация). Эволюция способов вмешательства третьих сторон. 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.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы	Минимальный успешный балл	Максимальный балл
---	---------------------------	-------------------

Деловая игра	60	100
Тест	7	10
Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система)		30
Контроль самостоятельной работы	5	20

4.3. Содержание занятий семинарского типа.

Очная форма обучения. Консультации в период теоретического обучения (4 ч.)

Раздел 1. Общая теория конфликта (2 ч.)

Тема 1.1. Общая теория конфликта. (2 ч.)

1. Разъяснение особенностей балльно-рейтинговой системы учета достижений студентов, особенностей выполнения доклада и реферата
2. Консультация по текущей и промежуточной аттестации

Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций

Тема 2.1. Межличностные конфликты

Тема 2.2. Групповые конфликты

Тема 2.3. Конфликты в организации

Раздел 3. Технология разрешения конфликтов (2 ч.)

Тема 3.1. Управление конфликтными ситуациями. Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте (2 ч.)

1. Консультация по тематикам курса, выявление затруднений в освоении курса.
2. Консультация по предстоящей промежуточной аттестации.
3. Рекомендации по подготовке портфолио.

4.4. Содержание занятий семинарского типа.

Очная форма обучения. Контактные часы на аттестацию в период обучения (2 ч.)

Раздел 1. Общая теория конфликта

Тема 1.1. Общая теория конфликта.

Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций

Тема 2.1. Межличностные конфликты

Тема 2.2. Групповые конфликты

Тема 2.3. Конфликты в организации

Раздел 3. Технология разрешения конфликтов (2 ч.)

Тема 3.1. Управление конфликтными ситуациями. Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте (2 ч.)

Представление оформленного портфолио по курсу

4.5. Содержание занятий лекционного типа.

Очная форма обучения. Лекции (2 ч.)

Раздел 1. Общая теория конфликта (2 ч.)

Тема 1.1. Общая теория конфликта. (2 ч.)

Общая теория конфликта

Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций

Тема 2.1. Межличностные конфликты

Тема 2.2. Групповые конфликты

Тема 2.3. Конфликты в организации

Раздел 3. Технология разрешения конфликтов

Тема 3.1. Управление конфликтными ситуациями. Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте

4.6. Содержание занятий семинарского типа.

Очная форма обучения. Семинар (20 ч.)

Раздел 1. Общая теория конфликта (4 ч.)

Тема 1.1. Общая теория конфликта. (4 ч.)

Понятие конфликта. Конфликт как социальный феномен. Структура конфликта Типологии конфликтов

Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций (12 ч.)

Тема 2.1. Межличностные конфликты (4 ч.)

Типология и причины межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами

Тема 2.2. Групповые конфликты (4 ч.)

Групповые конфликты: классификация и методы управления.

Тема 2.3. Конфликты в организации (4 ч.)

Конфликты в организации классификация и методы управления.

Раздел 3. Технология разрешения конфликтов (4 ч.)

Тема 3.1. Управление конфликтными ситуациями. Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте (4 ч.)

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

4.7. Содержание самостоятельной работы обучающихся

Очная форма обучения. Самостоятельная работа студента (80 ч.)

Раздел 1. Общая теория конфликта (14 ч.)

Тема 1.1. Общая теория конфликта. (14 ч.)

1. Самостоятельное изучение основных этапов развития зарубежной конфликтологии, развития конфликтологической практики, методов конфликтологии на основе рекомендованных источников

2. Выполнение доклада по теме реферата

3. Подготовка к текущей аттестации

Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций (44 ч.)

Тема 2.1. Межличностные конфликты (14 ч.)

1. Самостоятельное изучение специфики межличностных конфликтов, причин и факторов межличностных конфликтов, типологии межличностных конфликтов на основе рекомендованных источников

2. Выполнение доклада по теме реферата
3. Подготовка к текущей аттестации

Тема 2.2. Групповые конфликты (14 ч.)

1. Самостоятельное изучение специфики групповых конфликтов, взаимосвязи конфликтов микроуровня (внутриличностных, межличностных и групповых) на основе рекомендованных источников
2. Выполнение доклада по теме реферата
3. Подготовка к текущей аттестации

Тема 2.3. Конфликты в организации (16 ч.)

1. Самостоятельное изучение специфики возникновения и протекания организационно-управленческих конфликтов, предупреждения и стимулирования конфликтов в организации, регулирования организационных конфликтов на основе рекомендованных источников
2. Выполнение доклада по теме реферата и реферата
3. Подготовка к текущей аттестации

Раздел 3. Технология разрешения конфликтов (22 ч.)

Тема 3.1. Управление конфликтными ситуациями. Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте (22 ч.)

1. Самостоятельное изучение переговорного процесса, содержания процесса переговоров, требований к участникам переговоров, моделей поведения партнеров в переговорном процессе на основе рекомендованных источников
2. Выполнение реферата и портфолио
3. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации

5. Порядок проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация: Зачет, Первый 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. Батурин,, В. Ф. Голубь, [и др.]; под редакцией В. П. Ратников. - Конфликтология - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 543 с. - 978-5-238-02174-4. - Текст: электронный. // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/71180.html> (дата обращения: 12.09.2023). - Режим доступа: по подписке

2. Семенов, В. А. Конфликтология: Учебное пособие / В. А. Семенов. - Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. - 383 - 978-5-4497-0951-6. - Текст: непосредственный.

Дополнительная литература

1. 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. // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/73277.html> (дата обращения: 12.09.2023). - Режим доступа: по подписке

2. Шарков,, Ф. И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков,, В. И. Сперанский,; под редакцией Ф. И. Шаркова. - Общая конфликтология - Москва: Дашков и К, 2020. - 238 с. - 978-5-394-03585-2. - Текст: электронный. // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/110957.html> (дата обращения: 12.09.2023). - Режим доступа: по подписке

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

Ресурсы «Интернет»

1. <http://www.studentlibrary.ru> - ЭБС «Консультант студента» : / ООО «Политехресурс». – Москва

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

Проектор мультимедийный - 1 шт.

Экран демонстрационный передвижной - 1 шт.

7. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

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=368>

Консультирование: <http://edu.spcpu.ru/course/view.php?id=368>

Контроль: <http://edu.spcpu.ru/course/view.php?id=368>

Размещение учебных материалов: <http://edu.spcpu.ru/course/view.php?id=368>

Учебно-методическое обеспечение:

Сафронова Ж.С., Орлов А.С. Конфликтология в деловом общении : электронный учебно-методический комплекс / Ж.С. Сафронова, А.С. Орлов; ФГБОУ ВО СПХФУ Минздрава России. – Санкт-Петербург, 2023. – Текст электронный // ЭИОС СПХФУ : [сайт]. – URL: <http://edu.spcpu.ru/course/view.php?id=368>. — Режим доступа: для авторизованных пользователей.