

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Лужанин Владимир Геннадьевич  
Должность: исполняющий обязанности ректора  
Дата подписания: 18.11.2022 12:18:32  
Уникальный программный ключ:  
4f6042f92f26818253a667205646475b07807ac6

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Пермская государственная фармацевтическая академия»**  
**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Кафедра организации, экономики и истории фармации факультета очного обучения

*Полное наименование кафедры*

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры

Протокол от «20» мая 2022 г.

№ 11

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.В.ДВ.01.01 Конфликт-менеджмент

*(индекс, наименование дисциплины), в соответствии с учебным планом)*

Б1.В.ДВ.01.01 КМ

*(индекс, краткое наименование дисциплины)*

33.05.01 Фармация

*(код, наименование направления подготовки (специальности))*

Провизор

*(квалификация)*

Очная

*(форма(ы) обучения)*

5 лет

*(нормативный срок обучения)*

Год набора - 2023

Пермь, 2022 г.

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

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

Обучающимся необходимо:

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

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

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

Обучающимся следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;

- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал соответствующей темы занятия и отработать задания, определённые для подготовки к практическому занятию;

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

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

### **Вопросы для самопроверки**

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

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

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

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

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

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

Вопросы для самопроверки по теме 4 Конфликты в организации.

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

Вопросы для самопроверки по теме 5 Технологии управления конфликтами.

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

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

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

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

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

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

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

### **3. Рекомендации по написанию и оформлению реферата**

Реферат – это доклад на выбранную автором тему, либо освещение содержания какой-либо статьи, книги, научной работы или иного научного труда; это авторское исследование, которое раскрывает суть заданной темы, отражает и приводит различные мнения об исследуемом вопросе или проблеме и представляет точку зрения автора реферата.

Реферат, представленный обучающимся, должен быть выполнен самостоятельно и соответствовать следующим требованиям:

1. Тема реферата должна соответствовать одной из тем, представленных в списке «Тематика рефератов».
2. Объем работы должен быть не менее 10 страниц и не более 25 страниц печатного текста.
3. Работа должна быть выполнена на листах формата А4 (210x297 мм) с полями верхнее 2 см, нижнее и левое поле – 2,5 см, правое – 1,5 см. Основной текст работы должен быть Times New Roman 14 кеглем при использовании междустрочного интервала 1,0. Отступ в начале абзаца равен 1,25 см. Нумерация страниц сквозная, начиная с титульной страницы (номер на титульной странице не проставляется); номер страницы располагается внизу страницы справа.
4. По своей структуре работа должна содержать титульный лист, содержание, введение, основную часть работы, заключение и список использованных источников; в случае необходимости – приложения.
5. Титульный лист оформляется в соответствии с требованиями Академии (*Приложение 1*).
6. В «Содержании» обозначаются все структурные части работы от введения до списка использованных источников (и приложений, если таковые имеются) с указанием номера страницы, на которой начинается раздел.
7. Во «Введении» необходимо обозначить актуальность работы, цели и задачи работы, степень изученности избранной темы, методологию исследования.
8. «Основная часть» исследования представляет собой фактический материал работы, изложенный в логичной последовательности и раскрывающий избранную тему работы в соответствии с порядком обозначенных во «Введении» задач и направленный на достижение обозначенной цели работы.
9. «Заключение» представляет собой сводный итог всей работы. В «Заключении» обучающийся должен привести выводы по своей работе, доказав, что обозначенные во «Введении» задачи выполнены. Таким образом, «Заключение» представляет собой доказательство выполнения поставленной в начале работы цели исследования.
10. «Список использованных источников» представляет собой перечень источников, использованных при написании работы. Количество источников должно быть не менее 10. В качестве источников могут быть использованы нормативно-правовые акты, учебная и научная

литература, материалы сети Internet. Список использованных источников должен быть представлен в виде нумерованного списка, сгруппированного по видам источника:

А) Нормативно-правовые акты и международные документы. Располагаются по юридической силе с указанием источника официального опубликования. При использовании памятников права указывается используемая в качестве источника хрестоматия.

Б) Специальная литература. Учебные и научные издания располагаются в алфавитном порядке с указанием места и года публикации, издательства и общего количества страниц.

В) Периодические издания. Располагаются в алфавитном порядке с указанием наименования периодического издания, номера и даты (года) публикации, номеров страниц, на которых располагается данная статья.

Г) Электронные источники. Располагаются в алфавитном порядке с указанием адреса в сети Internet (URL) и датой последнего ознакомления студента с материалом, находящимся по указанному адресу.

11. В случае наличия в работе приложений, они располагаются после Списка использованных источников и включаются в общую нумерацию страниц.

12. В работе должны быть указаны ссылки на приводимые в работе данные (цитаты, статистические данные и т.п.). Ссылки оформляются 10 кеглем шрифтом Times New Roman. Нумерация ссылок сквозная по всей работе.

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Пермская государственная фармацевтическая академия»**  
**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

---

**КАФЕДРА ОРГАНИЗАЦИИ, ЭКОНОМИКИ И ИСТОРИИ ФАРМАЦИИ**  
**ФАКУЛЬТЕТА ОЧНОГО ОБУЧЕНИЯ**

## **РЕФЕРАТ**

на тему:

«

---

»

---

Выполнил(а) обучающийся \_\_\_\_\_ группы

\_\_\_\_\_  
*(Фамилия ИО обучающегося)*

Под руководством \_\_\_\_\_  
*(должность преподавателя)*

кафедры \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*(Фамилия ИО преподавателя)*

Пермь 20\_\_