

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Лужанин Владимир Геннадьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.08.2026 12:10:25
Уникальный программный ключ:
d56ba45a9b6e5c64a319e2c5ae3bb7cddh840af0

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.01 Конфликт-менеджмент

Индекс, название дисциплины

Б1.В.ДВ.01.01 КМ

Индекс, краткое название дисциплины

33.05.01 Фармация

Код, наименование специальности

Квалификация: провизор

Форма обучения: очная

Год набора - 2026

Пермь, 2025 г.

Авторы–составители:

кандидат фармацевтических наук, доцент, доцент кафедры организации, экономики и истории фармации Мезенцева Е.С.

Заведующий кафедрой организации, экономики и истории фармации, канд. фармацевт. наук, доцент Тарасевич В.Н.

Рассмотрено на заседании кафедры организации, экономики и истории фармации, протокол от 21.10.2025 г. № 3.

Согласовано Центральным методическим советом ФГБОУ ВО ПГФА Минздрава России протокол от 05.12.2025 г. № 2.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОПОП.....	4
3. Содержание и структура дисциплины.....	4
4. Фонд оценочных средств по дисциплине.....	6
5. Методические материалы по освоению дисциплины	9
6. Учебная литература для обучающихся по дисциплине.....	10
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы информационные справочные системы.....	10

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДУК-3.2	Способен руководить работой команды, разрешая противоречия и конфликты при деловом общении на основе учета мнения и интересов сторон, организовывать дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям	На уровне знаний: - Знает основные понятия конфликт-менеджмента - Знает основные принципы тайм-менеджмента для планирования и организации работы команды - Знает основы построения межличностных отношений и принципы работы в группе На уровне умений: - Умеет применять инструменты тайм-менеджмента для планирования и организации работы команды - Умеет разрешать конфликты и противоречия с учетом интересов всех сторон

2. Объем и место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, изучается на 2-м курсе в 4-м семестре в соответствии с рабочим учебным планом, общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з. е. (72 акад. часа).

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины.

№ п/п	Наименование разделов, тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости *, промежуточной аттестации
		Всего часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	Контроль	
			Л	ЛЗ	ПЗ			
Семестр № 4								

№ п/п	Наименование разделов, тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости *, промежуточной аттестации
		Всего часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	Контроль	
			Л	ЛЗ	ПЗ			
Тема 1.	Конфликт-менеджмент: основные понятия	8	1		2	5		Т
Тема 2.	Коммуникация как источник конфликта в организации	8	1		2	5		Т
Тема 3.	Влияние внутриличностных конфликтов на профессиональную деятельность	8	1		2	5		Т
Тема 4.	Конфликты в организации	8	1		2	5		Т
Тема 5.	Технологии управления конфликтами	11	2		4	5		СЗ
Тема 6.	Самоменеджмент как элемент конфликт-менеджмента	9	2		2	5		Т
Тема 7.	Стресс-менеджмент как элемент конфликт-менеджмента	9	2		2	5		Т
Тема 8.	Тайм-менеджмент как инструмент управления конфликтами в организации.	9	2		2	5		СЗ, Т
	Промежуточная аттестация	2			2			зачет (СЗ)
Всего:		72	12		18	42		

Примечание:

* – формы текущего контроля успеваемости: тест (Т), ситуационная задача (СЗ)

3.2. Содержание дисциплины.

Тема 1. Конфликт-менеджмент: основные понятия. Основные направления конфликт-менеджмента. Понятия конфликта, классификации конфликтов, основные причины. Последствия конфликтов. Анализ конфликтной ситуации (картография конфликта).

Тема 2. Коммуникация как источник конфликта в организации. Коммуникация как инструмент

организации работы команды. Особенности профессионального (делового) общения. Вербальное и невербальное общение. Техники слушания. Коммуникации в команде как элемент деятельности руководителя. Барьеры коммуникаций. Манипуляции как причина конфликта. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Медиация.

Тема 3. Влияние внутриличностных конфликтов на профессиональную деятельность. Понятие внутриличностных конфликтов и причины их возникновения. Социальные роли и статусы. Психологические концепции внутриличностных конфликтов. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Тема 4. Конфликты в организации. Понятие организации и конфликтов в ней. Классификация конфликтов в организации. Управленческие конфликты. Источники конфликтов в сфере управления. Управление конфликтами в организации.

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

Тема 6. Самоменеджмент как элемент конфликт-менеджмента. Понятие самоменеджмента, его цели и задачи. Конфликтологическая компетентность личности. Личностные качества и направленность как элементы конфликтологической компетентности личности. Самопознание, саморазвитие и самообразование как элемент конфликт-менеджмента.

Тема 7. Стресс-менеджмент как элемент конфликт-менеджмента. Природа стресса и факторы, влияющие на его развитие. Управление стрессовыми ситуациями и снятие стресса (копинг-стратегии). Синдром эмоционального выгорания, профилактика синдрома.

Тема 8. Тайм-менеджмент как инструмент управления конфликтами в организации. Принципы и правила управления временем. Поглотители времени. Основные законы управления временем. Техники управления временем. Матрица Эйзенхауэра. Делегирование полномочий как элемент управления временем и конфликтами.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Формы и оценочные средства для текущего контроля.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся: тест, ситуационная задача.

Примеры типовых заданий:

Тема 1. Конфликт-менеджмент: основные понятия

1. Под конфликтом понимают:

- 1) трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями
- 2) спор, дискуссия по острой проблеме
- 3) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений
- 4) соперничество, направленное на достижение победы в споре
- 5) столкновение противоположных позиций

2. Вставьте пропущенное слово. Составляющими конфликта являются:

- 1) конфликтная ситуация
- 2) _____
- 3) оппоненты
- 4) объект конфликта
- 5) эмоциональное состояние оппонентов

3. Классификация конфликтов по объему (по числу участников) включает:

- 1) открытый
 - 2) межличностный
 - 3) зооконфликты
 - 4) горизонтальный
4. Первые исследования роли конфликта в обществе начинаются с работ следующего ученого:
- 1) А.Фергюсона
 - 2) Т.Манна
 - 3) Г.Зиммеля
 - 4) К.Томаса
5. К конструктивным последствиям конфликтов можно отнести:
- 1) Ухудшение настроения участников, возможно болезни
 - 2) Разрушение межличностных отношений;
 - 3) Разочарование в своих способностях
 - 4) Познавательная функция по отношению к оппоненту

Ситуационная задача:

Пример типовой ситуационной задачи

Тема 8. «Тайм-менеджмент как инструмент управления конфликтами в организации»

Вариант 1

Прочитайте приведенные ниже размышления менеджера о предстоящем дне, ответьте на вопросы.

Ну и день сегодня предстоит! Сейчас только девять часов утра, а дел навалилось столько, что, кажется, времени катастрофически не хватит. Начальник еще ждет на совещание в 12-00.

Звонил рассерженный клиент: не получил заказ в срок. Надо бы ему перезвонить, выяснить в чем проблема, успокоить. Материалы к выставке нужно готовить: открытие через две недели, а ни стендов, ни рекламных буклетов еще нет. Надо еще насчет полиграфии озадачиться, найти подходящую типографию.

А еще эти звонки и сообщений нескончаемые!! Половина из них ненужный спам! Отключил бы телефон на весь день, но иногда друзья присылают интересные новости или картинки забавные.

Вопросы:

1. Поясните цели и задачи тайм-менеджмента.
2. Составьте план дня с применением инструментов тайм-менеджмента. С какой целью составляется план дня?
3. Дайте определение термину «поглотители времени». Определите поглотители времени в данной задаче.

4.1.3. Шкала оценивания для текущего контроля.

Тест.

Шкала оценивания теста

«Отлично»	90 - 100% правильных ответов
«Хорошо»	75 - 89% правильных ответов
«Удовлетворительно»	60 - 74% правильных ответов
«Неудовлетворительно»	59% и менее правильных ответов

Ситуационная задача.

Шкала оценивания ситуационной задачи

«Отлично»	Ответ на вопрос задачи дан правильный с учетом всех вышеперечисленных критериев
«Хорошо»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода её решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, в схематических изображениях и демонстрациях;

«Удовлетворительно»	ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно чёткие Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода её решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях, демонстрациях; ответы на дополнительные вопросы недостаточно чёткие, с ошибками в деталях
«Неудовлетворительно»	Ответ на вопрос задачи дан неправильный. Объяснение хода её решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования; ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют)

4.2. Формы и оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.2.1. Критерии оценки сформированности компетенций в рамках промежуточной аттестации по дисциплине

Код компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Структурные элементы оценочных средств	Критерии оценки сформированности компетенции	
			Не сформирована	Сформирована
УК-3	ИДУК-3.2	Ситуационная задача	Не знает основные понятия менеджмента Не знает основные принципы тайм-менеджмента для планирования и организации работы команды Не знает основы построения межличностных отношений и принципы работы в группе Не умеет применять инструменты тайм-менеджмента для планирования и организации работы команды Не умеет разрешать конфликты и противоречия с учетом интересов всех сторон	Знает основные понятия конфликт-менеджмента Знает основные принципы тайм-менеджмента для планирования и организации работы команды/самоорганизации Знает основы построения межличностных отношений и принципы работы в группе Умеет применять инструменты тайм-менеджмента для планирования и организациии работы команды Умеет разрешать конфликты и противоречия с учетом интересов всех сторон

Компетенция считается сформированной на уровне требований к дисциплине в соответствии с образовательной программой, если по итогам применения оценочных средств

промежуточной аттестации или их отдельных элементов результаты, демонстрируемые обучающимся, отвечают критерию сформированности компетенции.

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.

4.2.2. Промежуточная аттестация проводится в форме: зачета.

4.2.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации: Ситуационная задача.

Пример типового задания промежуточного контроля:

Вариант 1

Прочитайте условия задачи и ответьте на вопросы:

В ходе совещания у руководителя по вопросам подготовки к предстоящей презентации нового продукта выяснилось, что две команды выполнили одно и то же задание, в то время как второе задание – осталось невыполненным. Из-за этого недоразумения между менеджерами этих двух команд произошел спор, переросший в конфликт, угрожающий сорвать подготовку к предстоящей презентации, так как обе команды вовлечены в конфликт и не готовы к совместной работе. До презентации осталась ровно неделя, но до сих пор не продумана основная концепция презентации, не снят видеоролик о продукте, зато подготовлено два сценария ролика (выбор сценария – послужил причиной конфликта менеджеров), не подготовлена полиграфическая продукция: буклеты, листовки и пр. Не подготовлен текст выступления, не выбраны образцы презентуемой продукции. Не выбран зал для проведения презентации и не разосланы приглашения участникам.

Вопросы:

1. Дайте определение термину «организационный конфликт»
2. Какова основная причина конфликта (декларируемая и не декларируемая)? Раскройте стратегию руководителя по урегулированию конфликта.
3. Используя инструменты тайм-менеджмента, составьте план подготовки к презентации продукции.
4. Объясните, что необходимо сделать руководителю для того, чтобы выстроить взаимоотношения в коллективе и избежать подобной ситуации в дальнейшем и проводить подготовку к презентациям заблаговременно.
5. Какие управленческие решения должен принять руководитель в данной ситуации?

4.2.4. Шкала оценивания.

недифференцированная оценка

- «зачтено» - обучающийся дает полные, верные ответы на более, чем 60% вопросов задачи (>60%), допускается незначительные неточности при ответе;

- «не зачтено» - обучающийся дает верные ответы на менее, чем 60% вопросов задачи (<60%) или обучающимся допущено значительное количество неточностей.

4.3. Соответствие оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине формируемым компетенциям

Код компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Оценочные средства промежуточной аттестации
		Ситуационная задача
УК-3	ИДУК-3.2	+

5. Методические материалы по освоению дисциплины

Методические материалы по дисциплине (Приложение).

6. Учебная литература для обучающихся по дисциплине

1. Фармацевтический менеджмент: учебное пособие (Глава 7. Конфликт-менеджмент в фармацевтической деятельности С.259-296)/ под ред. И. А. Наркевича, О. Д. Немятых. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2024. - 576 с. - ISBN 978-5-9704-8072-4, DOI: 10.33029/9704-8072-4-FMD-2024-1-576. - Электронная версия доступна на сайте ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970480724.html>. - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный
2. Табачникова, А. А. Конфликтология : методическое пособие / А. А. Табачникова. - Москва : Дело, 2024. - 80 с. - ISBN 978-5-85006-567-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785850065676.html>. - Режим доступа : по подписке.
3. Маслова, Е. Л. Менеджмент и самоменеджмент : учебное пособие для вузов / Е. Л. Маслова, В. А. Коленова. - Москва : Дашков и К, 2024. - 84 с. - ISBN 978-5-394-05828-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394058288.html>. - Режим доступа : по подписке.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Семинарские и практические занятия проводятся в специализированных учебных аудиториях, оснащенных наглядным материалом и литературой, необходимыми для изучения вопросов дисциплины: утвержденными методическими указаниями, специальной литературой и современной нормативной документацией. На лекциях и занятиях используется мультимедийный комплекс (ноутбук, проектор). Наборы таблиц/мультимедийных наглядных материалов по различным разделам дисциплины. Для освоения и закрепления отдельных вопросов разработаны ситуационные задачи, тестовые задания по изучаемым темам.

Образовательные технологии – коммуникативные технологии (собеседование), неимитационные технологии (лекции, тестирование).

Программное обеспечение общего назначения: Microsoft Windows, Microsoft Office 2007 Suites, Adobe PDF DC.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, учебная мебель для обучающихся (столы и стулья).

Обучающиеся обеспечены доступом к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- Электронный фонд правовой и нормативно-технической информации <https://docs.cntd.ru/>
- <https://cyberleninka.ru> - Научная электронная библиотека «Киберленинка»

Оборудование, обеспечивающее адаптацию электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья: портативный ручной видеоувеличитель – 2 шт, радиокласс (заушный индуктор и индукционная петля) – 1 шт.

Выход в сеть «Интернет» в наличии (с возможностью доступа в электронную информационно-образовательную среду), скорость подключения 100 мбит/сек.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.01 Конфликт-менеджмент

Код и наименование специальности: 33.05.01 Фармация

Квалификация (степень) выпускника: Провизор

Форма обучения: Очная

Формируемая(ые) компетенция(и):

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

ИДУК-3.2 Способен руководить работой команды, разрешая противоречия и конфликты при деловом общении на основе учета мнения и интересов сторон, организовывать дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям

Объем и место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, изучается на 2-м курсе в 4-м семестре в соответствии с рабочим учебным планом, общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з. е. (72 акад. часа).

План дисциплины:

Тема 1. Конфликт-менеджмент: основные понятия.

Тема 2. Коммуникация как источник конфликта в организации.

Тема 3. Влияние внутриличностных конфликтов на профессиональную деятельность.

Тема 4. Конфликты в организации.

Тема 5. Технологии управления конфликтами.

Тема 6. Самоменеджмент как элемент конфликт-менеджмента.

Тема 7. Стресс-менеджмент как элемент конфликт-менеджмента.

Тема 8. Тайм-менеджмент как инструмент управления конфликтами в организации.

Формы промежуточной аттестации:

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.