

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

**Аннотация рабочей программы дисциплины
Б1.В.13 Конфликтология**

Направление подготовки:	18.03.01 Химическая технология
Профиль подготовки:	Производство готовых лекарственных средств
Форма обучения:	очная

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

Компетенция(и), индикатор(ы) и результаты обучения

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

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

Знать:

УК-3.2/Зн1 Знать понятие и сущность конфликта, историю возникновения и развития науки конфликтологии

УК-3.2/Зн2 Знать цели и задачи конфликтологии, ее основные направления для достижения конструктивного социального взаимодействия

УК-3.2/Зн3 Знать структуру конфликта (объект, предмет, участники, мотивы сторон, конфликтогены и др.) и типологию социального конфликта

УК-3.2/Зн4 Знать причины возникновения, механизмы развития, динамику протекания и фазы конфликта

Уметь:

УК-3.2/Ум1 Уметь выявлять конфликты в социальном взаимодействии и командной работе, отличать их от других форм межличностного взаимодействия

УК-3.2/Ум2 Уметь организовывать бесконфликтное сотрудничество, определять свою роль и степень участия для достижения поставленных целей

УК-3.2/Ум3 Уметь грамотно определять структуру и типы конфликтов, степень влияния других участников на развитие конфликтной ситуации

УК-3.2/Ум4 Уметь выявлять причины и факторы конфликтогенного взаимодействия, учитывать интересы всех сторон в решении конфликтных ситуаций

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

Знать:

УК-3.3/Зн1 Знать типологию конфликтных личностей, специфику взаимодействия с ними

УК-3.3/Зн2 Знать влияние поведенческих паттернов (гендерные возрастные, характерологические) на развитие конфликтных ситуаций

УК-3.3/Зн3 Знать специфику, виды и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов

УК-3.3/Зн4 Знать особенности и причины возникновения конфликтов в фармацевтических организациях

УК-3.3/Зн5 Знать конструктивные приемы взаимодействия в конфликте (конструктивная критика, оценка деятельности), педагогические, социально-психологические, организационные методы урегулирования конфликтных ситуаций

Уметь:

УК-3.3/Ум1 Уметь разрабатывать стратегию поведения в конфликте, коммуницировать с конфликтными личностями, оценивать уровень конфликтности работников

УК-3.3/Ум2 Уметь управлять межличностными конфликтами с учетом поведенческих паттернов и сферы проявления

УК-3.3/Ум3 Уметь анализировать причины, механизмы возникновения, протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов

УК-3.3/Ум4 Уметь выявлять факторы, влияющие на развитие конфликтов в фармацевтических организациях, анализировать свое поведение в конфликтных ситуациях в коллективе

УК-3.3/Ум5 Уметь адекватно применять приемы и методы урегулирования конфликтных ситуаций в фармацевтической организации

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.2 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в рамках коллектива организации, участвующей в обращении медицинских изделий и фармацевтических товаров

Знать:

УК-5.2/Зн2 Знать особенности, этапы, содержание управления различными видами конфликтов

УК-5.2/Зн3 Знать методы предупреждения и профилактики конфликтов в фармацевтической организации

УК-5.2/Зн4 Знать специфику, условия и факторы конструктивного разрешения конфликта с участием третьей стороны

УК-5.2/Зн5 Знать особенности развития и формирования конструктивного поведения в межкультурной коммуникации, стрессоустойчивости и конфликтоустойчивости личности, влияющие на преодоление конфликтогенности социального взаимодействия

Уметь:

УК-5.2/Ум2 Уметь применять адекватные технологии управления конфликтами с учетом норм и установленных правил командной работы

УК-5.2/Ум3 Уметь разрабатывать мероприятия по предупреждению, по профилактике конфликтов, анализировать последствия личных действий в социальном взаимодействии

УК-5.2/Ум4 Уметь регулировать конфликтные ситуации, проводить переговоры в конфликтных ситуациях, конструктивно разрешать конфликты

УК-5.2/Ум5 Уметь использовать технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) Б1.В.13 «Конфликтология» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 8.

Предшествующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б1.О.01 История (модуль);

Б1.В.04 Культурология;

Б1.В.11 Основы проектной деятельности и командообразование;

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б1.В.ДВ.07.02 Управление персоналом структурного подразделения;

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

Содержание разделов, тем дисциплины

Раздел 1. Общая теория конфликта.

Тема 1.1. Введение в конфликтологию.

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

Понятие конфликта.

Тема 1.2. Характеристика конфликта как социального феномена.

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

Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций.

Тема 2.1. Межличностные конфликты.

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

Тема 2.2. Управление межличностными конфликтами.

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

Тема 2.3. Групповые конфликты.

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

Тема 2.4. Конфликты в организации.

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

Тема 2.5. Управление конфликтами в организации.

Вертикальные конфликты. Предупреждение конфликтов между руководителем и подчиненным. Основные управленческие ошибки руководителя в управлении конфликтными ситуациями. Горизонтальные и смешанные конфликты. Подготовка и принятие управленческого решения.

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. Завершение конфликта с помощью третьей стороны.

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

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

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

Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Практические занятия (часы)	Лекции (часы)	Консультации в период теоретического обучения (часы)	Самостоятельная работа студента (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Восьмой семестр	144	4	62	36	18	8	80	Дифференцированный зачет (2)
Всего	144	4	62	36	18	8	80	2

Разработчик(и)

Кафедра экономики и управления, кандидат педагогических наук, доцент Сафронова Ж. С., кандидат фармацевтических наук, заведующий кафедрой Орлов А. С.