

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 (МОДУЛЯ)

ФТД.В.02 РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В КОЛЛЕКТИВЕ

Направление подготовки: 18.04.01 Химическая технология

Профиль подготовки: Организация и управление в производстве лекарственных средств

Формы обучения: очно-заочная

Квалификация (степень) выпускника: Магистр

Год набора: 2021

Срок получения образования: очно-заочная форма обучения – 2 года 3 месяца(-ев)

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

Разработчики:

Кандидат педагогических наук, доцент Сафронова Ж. С.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 18.04.01 Химическая технология, утвержденного приказом Минобрнауки России от 07.08.2020 № 910

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 Александр Сергеевич	Рассмотрено	14.06.2021, № 10
2	Методическая комиссия факультета	Председатель методической комиссии	Алексеева Галина Михайловна	Согласовано	29.06.2021, № 9
3	Кафедра экономики и управления	Ответственный за образовательную программу	Орлов Александр Сергеевич	Согласовано	30.06.2021

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	Марченко Алексей Леонидович	Согласовано	30.06.2021, № 11

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

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

ПК-П7 Способен организовывать работу персонала, занятого в сфере производства лекарственных средств

ПК-П7.5 Применяет современные методы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций

Знать:

ПК-П7.5/Зн1 Знать понятие конфликта, историю возникновения и развития конфликтологии, структуру и типологию конфликта, причины возникновения конфликта, механизм его развитие и фазы

ПК-П7.5/Зн2 Знать специфику и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов, причины возникновения конфликтов в фармацевтических организациях

Уметь:

ПК-П7.5/Ум1 Уметь разрабатывать стратегию поведения в конфликте, общаться с конфликтными личностями, оценивать уровень конфликтности работников, управлять межличностными конфликтами

ПК-П7.5/Ум2 Уметь проводить переговоры в конфликтных ситуациях, предупреждать и разрешать конфликтные ситуации

Владеть:

ПК-П7.5/Нв1 Владеть современными методами диагностики и анализа конфликтных ситуаций

ПК-П7.5/Нв2 Владеть конструктивными методами проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) ФТД.В.02 «Разрешение конфликтов в коллективе» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 4.

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б2.В.01.02(П) производственная практика, технологическая (проектно-технологическая) практика;

Б1.В.10 Управление мотивацией и стимулирование труда персонала;

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

Очно-заочная форма обучения

Период	доемкость сы)	доемкость ЭТ)	ая работа всего)	сие занятия сы)	т (часы)	ии в период обучения (часы)	ьная работа а (часы)	ая аттестация сы)

обучения	Общая гру (ча (ча	Общая гру (ЗІ (ЗІ	Контактн (часы, (часы,	Практичест (ча (ча	Лекции	Консультац теоретического	Самостоятел студент	Промежуточн (ча (ча
Четвертый семестр	72	2	14	6	4	4	56	Зачет (2)
Всего	72	2	14	6	4	4	56	2

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очно-заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа студента	Консультации в период теоретического обучения	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с результатами освоения программы
Раздел 1. Общая теория конфликта	16	2	2	10	2	ПК-П7.5
Тема 1.1. Введение в конфликтологию. Характеристика конфликта как социального феномена	16	2	2	10	2	
Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций	26	2	4	20		ПК-П7.5
Тема 2.1. Межличностные конфликты и групповые конфликты.	12		2	10		
Тема 2.2. Конфликты в организации. Управление конфликтными ситуациями в организации.	14	2	2	10		
Раздел 3. Технология разрешения конфликтов	28			26	2	ПК-П7.5
Тема 3.1. Управление конфликтными ситуациями. Технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	28			26	2	
Итого	70	4	6	56	4	

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 (очно-заочная форма обучения)

Вид (форма) контроля, оценочное средство	Минимальный успешный балл	Максимальный балл
Кейс-задача	30	50
Тест	70	100
Доклад, сообщение	30	50
Реферат	30	50
Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система)		40
Контроль самостоятельной работы	12	20

Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций

Тема 2.1. Межличностные конфликты и групповые 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. Совместимость, срабатываемость и сплоченность коллектива. Факторы, определяющие совместимость людей в коллективе. Девиантное поведение в коллективе. Профессиональное выгорание и его влияние на конфликты в коллективе. Факторы профессионального выгорания личности в фармацевтической организации. Специфика групповых конфликтов. Классификация групповых конфликтов.

Текущий контроль (очно-заочная форма обучения)

Вид (форма) контроля, оценочное средство	Минимальный успешный балл	Максимальный балл
--	---------------------------	-------------------

Кейс-задача	60	100
Доклад, сообщение	30	50
Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система)		20
Контроль самостоятельной работы	12	20

Тема 2.2. 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 (очно-заочная форма обучения)

Вид (форма) контроля, оценочное средство	Минимальный успешный балл	Максимальный балл
Тест	70	100
Доклад, сообщение	30	50
Посещение учебных занятий (балльно-рейтинговая система)		30
Контроль самостоятельной работы	12	20
Ролевая игра	60	100

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, разьединение). Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта. 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 (очно-заочная форма обучения)

Вид (форма) контроля, оценочное средство	Минимальный успешный балл	Максимальный балл
Тест	70	100

5. Порядок проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация: Зачет, Четвертый 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. Ратников В. П., Батурин И. К., Голубь В. Ф., Островский Э. В., Скрипкина Ж. Б., Юдин В. В. Конфликтология [Электронный ресурс]: - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 543 - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Дополнительная литература

1. А.М. Руденко, С.И. Самыгин Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров - Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. - 317 - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58950.html>

2. В.П. Ратников Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям - Издание 3-е изд - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 543 - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

3. Савченко А. И. Конфликтология [Электронный ресурс]: - Симферополь: Университет экономики и управления, 2017. - 112 - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/73277.html>

4. 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

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

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.

Оборудование общего назначения:

Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления) - для проведения лекционных и семинарских занятий.

Компьютерный класс (с выходом в Internet) - для организации самостоятельной работы обучающихся.

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.

Проектор мультимедийный - 1 шт.

Экран демонстрационный передвижной - 1 шт.

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=3336>

Консультирование: <http://edu.spcpu.ru/course/view.php?id=3336>

Контроль: <http://edu.spcpu.ru/course/view.php?id=3336>

Размещение учебных материалов: <http://edu.spcpu.ru/course/view.php?id=3336>

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=3336>. — 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.

Задач и заданий реконструктивного уровня

Краткая характеристика оценочного средства: представляет собой средство, позволяющее оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.

Представление оценочного средства в оценочных материалах: комплект задач и заданий

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