

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

**Аннотация рабочей программы дисциплины
ФТД.В.01 Разрешение конфликтов в коллективе**

Направление подготовки:	27.04.02 Управление качеством
Профиль подготовки:	Управление качеством на производстве
Форма обучения:	очно-заочная

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

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

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

УК-3.1 Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели в области снабжения и закупок медицинской организации

Знать:

УК-3.1/Зн1 Знать понятие конфликта, историю возникновения и развития конфликтологии

УК-3.1/Зн2 Знать структуру и типологию конфликта, причины возникновения конфликта, механизм его развитие и фазы

Уметь:

УК-3.1/Ум1 Уметь разрабатывать стратегию поведения в конфликте, общаться с конфликтными личностями

УК-3.1/Ум2 Уметь оценивать уровень конфликтности работников и управлять межличностными конфликтами

Владеть:

УК-3.1/Вн1 Владеть современными методами диагностики и анализа конфликтных ситуаций

УК-3.2 Планирует и организовывает работу команды в области снабжения и закупок медицинской организации с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов

Знать:

УК-3.2/Зн1 Знать специфику и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов

УК-3.2/Зн2 Знать причины возникновения конфликтов в биотехнологических фармацевтических организациях

Уметь:

УК-3.2/Ум1 Уметь предупреждать и разрешать конфликтные ситуации с учетом интересов, поведения и мнений команды

УК-3.2/Ум2 Уметь проводить переговоры в конфликтных ситуациях

Владеть:

УК-3.2/Нв1 Владеть конструктивными методами проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций

Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина ФТД.В.01 «Разрешение конфликтов в коллективе» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 2.

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б3.О.01(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы;

Б1.В.04 Управление научными и производственными коллективами;

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	конflikта
---------------	-----------	--------------	---------------	------------------

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 развёртывание 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. Личность руководителя трудового коллектива, влияние на социально-психологический климат коллектива. Стили лидерства и управления коллективом.

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.

Тема 2.2. Групповые конфликты.

Специфика групповых конфликтов. Классификация групповых конфликтов. Управление групповыми 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.

Тема 2.3. Конфликты в организации. Управление конфликтными ситуациями в организации.

Внутриорганизационный конфликт: виды, причины и методы преодоления. Формы конфликтов в коллективе (клик, 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.

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.

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

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.

Объем дисциплины и виды учебной работы

Период обучения	трудоемк	трудоемк	рабо	та	ии	(час	ские	занят	теоре	тиче	ельн	ой	рабо	та	точн	ая ат	теста	ция
Второй семестр	72	2	12	4	8	1	1	56	Зачет (2)									
Всего	72	2	12	4	8	1	1	56	2									

Разработчик(и)

Кафедра экономики и управления, кандидат педагогических наук, доцент Сафронова Ж. С.