



федеральное государственное  
бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Тюменский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
(ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России)  
Институт фармации

Кафедра фармацевтических дисциплин

УТВЕРЖДЕНО:

Проректор по учебно-методической  
работе

Василькова Т.Н.

16 июня 2021 г.

Изменения и дополнения

УТВЕРЖДЕНО:

Проректор по учебно-методической  
работе

Василькова Т.Н.

15 мая 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ФТД.В.09 УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ФАРМАЦИИ**

Специальность: 33.05.01 Фармация

Формы обучения: очная

Квалификация (степень) выпускника: Провизор

Год набора: 2021

Срок получения образования: 5 лет

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

Курс: 5 Семестры: 10

Разделы (модули): 2

Зачет: 10 семестр

Лекционные занятия: 14 ч.

Практические занятия: 34 ч.

Самостоятельная работа: 24 ч.

г. Тюмень, 2024

**Разработчики:**

Заведующий кафедрой фармацевтических дисциплин,  
доктор фармацевтических наук, профессор Кныш О.И.

Доцент кафедры фармацевтических дисциплин, кандидат  
фармацевтических наук, доцент Рябова Е.И.

**Рецензенты:**

Кобелева Татьяна Алексеевна, д.фарм.н., профессор, заведующий кафедрой химии и фармакогнозии ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России

Филатова Ольга Дмитриевна, заместитель генерального директора-провизор АО АТД «Панацея»

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по специальности 33.05.01 Фармация, утвержденного приказом Минобрнауки России от 27.03.2018 №219, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Провизор", утвержден приказом Минтруда России от 09.03.2016 № 91н; "Специалист в области управления фармацевтической деятельностью", утвержден приказом Минтруда России от 22.05.2017 № 428н; "Провизор-аналитик", утвержден приказом Минтруда России от 22.05.2017 № 427н; "Специалист по промышленной фармации в области производства лекарственных средств", утвержден приказом Минтруда России от 22.05.2017 № 430н; "Специалист в области клинической лабораторной диагностики", утвержден приказом Минтруда России от 14.03.2018 № 145н.

**Согласование и утверждение**

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Методический совет по специальности 33.05.01 Фармация	Председатель методического совета	Русакова О.А.	Согласовано	18.05.2021, № 8
2	Центральный координационный методический совет	Председатель ЦКМС	Фролова О.И.	Согласовано	16.06.2021, № 9
3	Кафедра фармацевтических дисциплин	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Кныш О.И.	Рассмотрено	13.04.2022, № 10

**Актуализация**

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
---	---------------------------------------	--------------------	-----	------	------------------------------

1	Методический совет по специальности 33.05.01 Фармация	Председатель методического совета	Русакова О.А.	Согласовано	19.05.2022, № 7
2	Методический совет по специальности 33.05.01 Фармация	Председатель методического совета	Русакова О.А.	Согласовано	16.05.2023, № 8
3	Методический совет по специальности 33.05.01 Фармация	Председатель методического совета	Русакова О.А.	Согласовано	25.04.2024, № 7
4	Центральный координационный методический совет	Председатель ЦКМС	Василькова Т.Н.	Согласовано	15.06.2022, № 8
5	Центральный координационный методический совет	Председатель ЦКМС	Василькова Т.Н.	Согласовано	17.05.2023, № 9
6	Центральный координационный методический совет	Председатель ЦКМС	Василькова Т.Н.	Согласовано	15.05.2024, № 9
7	Кафедра фармацевтических дисциплин	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Кныш О.И.	Рассмотрено	29.03.2023, № 6

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование у обучающихся комплекса знаний и умений в области управления конфликтами и практических коммуникативных навыков, а также навыков прогнозирования, предотвращения и грамотного поведения в конфликтных ситуациях, разрешения конфликтов в фармации.

Изучение дисциплины направлено на формирование профессиональной подготовки обучающихся, на их личностный рост в соответствии с требованиями Профессионального стандарта «Провизор», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.06.2016 № 91н, Профессионального стандарта «Специалист в области управления фармацевтической деятельности», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.05.2017 № 428н.

Задачи изучения дисциплины:

- сформировать теоретические знания в области конфликтологии в фармации;
- сформировать навыки прогнозирования, профилактики, предотвращения, разрешения и управления конфликтами в профессиональной деятельности;
- овладеть навыками современных техник деловой коммуникации с посетителями аптек, медицинскими работниками, коллегами по работе;
- развить навыки вербальной и невербальной профессиональной коммуникации.

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

*Компетенции, индикаторы и результаты обучения*

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-4.1 Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия

*Знать:*

УК-4.1/Зн1 виды и формы деловой коммуникации

УК-4.1/Зн2 основные принципы информационно-коммуникационной культуры

УК-4.1/Зн3 основы профессиональной коммуникации, делового общения

УК-4.1/Зн4 основную медицинскую и фармацевтическую терминологию на русском и иностранном языке, базовую грамматику

УК-4.1/Зн5 приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.1/Зн6 взаимосвязь общения и профессиональной деятельности в сфере обращения лекарственных средств;

основы деловой коммуникации: её задачи, принципы, факторы успешности

УК-4.1/Зн7 типологию деловых культур мира; культурные особенности партнеров в процессе деловой коммуникации; нормы международного делового этикета

УК-4.1/Зн8 основные правила построения и ведения беседы, дискуссии, диалога с различными типами собеседников, выступления на публике

УК-4.1/Зн9 основную медицинскую и фармацевтическую терминологию на латинском языке

УК-4.1/Зн10 основные словообразовательные модели наименований лекарственных препаратов

УК-4.1/Зн11 область применения лекарственных препаратов, основываясь на анализе наименования ЛС

*Уметь:*

УК-4.1/Ум1 использовать приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.1/Ум2 применять современные информационно-коммуникационные технологии при общении

УК-4.1/Ум3 создавать устные и письменные тексты разных жанров; оформлять официально-деловые бумаги; редактировать тексты профессионального содержания

УК-4.1/Ум4 осуществлять речевой самоконтроль в повседневной практике речевого общения; отбирать речевые средства с учётом ситуации; предупреждать речевые ошибки

УК-4.1/Ум5 логически верно, ясно и аргументировано строить устную и письменную речь

УК-4.1/Ум6 выстраивать эффективную деловую коммуникацию с зарубежными партнерами

УК-4.1/Ум7 Точно трактовать значение медицинской терминологии в основных подсистемах: анатомо-гистологической, клинической и фармацевтической терминологии.

УК-4.1/Ум8 Анализировать наименования лекарственных препаратов

УК-4.1/Ум9 определять терапевтическую направленность лекарственного средства по значимым терминологическим элементам

*Владеть:*

УК-4.1/Нв1 приемами и навыками профессиональной коммуникации, аргументированного изложения собственной точки зрения в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.1/Нв2 навыками организации и проведения различных форм деловой коммуникации

УК-4.1/Нв3 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе, анализа культурных достижений других народов, определения границ разумной толерантности

УК-4.1/Нв4 иностранным языком в объеме, необходимом для возможности коммуникации и получения информации из зарубежных источников

УК-4.1/Нв5 грамотно использовать в речи терминологию на латинском языке;

УК-4.1/Нв6 навыками прописывания лекарственных препаратов в рецепте.

УК-4.1/Нв7 навыками заполнения рецептурного бланка и прописями наименований различных лекарственных препаратов

УК-4.2 Составляет, переводит с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный, а также редактирует различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.), в том числе на иностранном языке

*Знать:*

УК-4.2/Зн1 основную медицинскую и фармацевтическую терминологию на иностранном языке, базовую грамматику

УК-4.2/Зн2 приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.2/Зн3 типологию деловых культур мира; культурные особенности партнеров в процессе деловой коммуникации; нормы международного делового этикета

УК-4.2/Зн4 основные правила построения и ведения беседы, дискуссии, диалога с различными типами собеседников, выступления на публике

*Уметь:*

УК-4.2/Ум1 использовать приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.2/Ум2 применять современные информационно-коммуникационные технологии при общении

УК-4.2/Ум3 создавать устные и письменные тексты разных жанров; оформлять официально-деловые бумаги; редактировать тексты профессионального содержания

УК-4.2/Ум4 осуществлять речевой самоконтроль в повседневной практике речевого общения; отбирать речевые средства с учётом ситуации; предупреждать речевые ошибки

УК-4.2/Ум5 логически верно, ясно и аргументировано строить устную и письменную речь

УК-4.2/Ум6 выстраивать эффективную деловую коммуникацию с зарубежными партнерами

*Владеть:*

УК-4.2/Нв1 приемами и навыками профессиональной коммуникации, аргументированного изложения собственной точки зрения в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.2/Нв2 навыками организации и проведения различных форм деловой коммуникации

УК-4.2/Нв3 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе, анализа культурных достижений других народов, определения границ разумной толерантности

УК-4.2/Нв4 иностранным языком в объеме, необходимом для возможности коммуникации и получения информации из зарубежных источников

УК-4.3 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат

*Знать:*

УК-4.3/Зн1 виды и формы деловой коммуникации

УК-4.3/Зн2 основные принципы информационно-коммуникационной культуры

УК-4.3/Зн3 основы профессиональной коммуникации, делового общения

УК-4.3/Зн4 основную медицинскую и фармацевтическую терминологию на иностранном языке, базовую грамматику

УК-4.3/Зн5 приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.3/Зн6 типологию деловых культур мира; культурные особенности партнеров в процессе деловой коммуникации; нормы международного делового этикета

УК-4.3/Зн7 основные правила построения и ведения беседы, дискуссии, диалога с различными типами собеседников, выступления на публике

*Уметь:*

УК-4.3/Ум1 использовать приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.3/Ум2 применять современные информационно-коммуникационные технологии при общении

УК-4.3/Ум3 создавать устные и письменные тексты разных жанров; оформлять официально-деловые бумаги; редактировать тексты профессионального содержания

УК-4.3/Ум4 осуществлять речевой самоконтроль в повседневной практике речевого общения; отбирать речевые средства с учётом ситуации; предупреждать речевые ошибки

УК-4.3/Ум5 логически верно, ясно и аргументировано строить устную и письменную речь

УК-4.3/Ум6 выстраивать эффективную деловую коммуникацию с зарубежными партнерами

*Владеть:*

УК-4.3/Нв1 приемами и навыками профессиональной коммуникации, аргументированного изложения собственной точки зрения в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.3/Нв2 навыками организации и проведения различных форм деловой коммуникации

УК-4.3/Нв3 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе, анализа культурных достижений других народов, определения границ разумной толерантности

УК-4.3/Нв4 иностранным языком в объеме, необходимом для возможности коммуникации и получения информации из зарубежных источников

УК-4.4 Аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ и иностранном языке

*Знать:*

УК-4.4/Зн1 виды и формы деловой коммуникации

УК-4.4/Зн2 основные принципы информационно-коммуникационной культуры

УК-4.4/Зн3 основы профессиональной коммуникации, делового общения

УК-4.4/Зн4 основную медицинскую и фармацевтическую терминологию на иностранном языке, базовую грамматику

УК-4.4/Зн5 приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.4/Зн6 типологию деловых культур мира; культурные особенности партнеров в процессе деловой коммуникации; нормы международного делового этикета

УК-4.4/Зн7 основные правила построения и ведения беседы, дискуссии, диалога с различными типами собеседников, выступления на публике

*Уметь:*

УК-4.4/Ум1 использовать приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.4/Ум2 применять современные информационно-коммуникационные технологии при общении

УК-4.4/Ум3 создавать устные и письменные тексты разных жанров; оформлять официально-деловые бумаги; редактировать тексты профессионального содержания

УК-4.4/Ум4 осуществлять речевой самоконтроль в повседневной практике речевого общения; отбирать речевые средства с учётом ситуации; предупреждать речевые ошибки

УК-4.4/Ум5 логически верно, ясно и аргументировано строить устную и письменную речь

УК-4.4/Ум6 выстраивать эффективную деловую коммуникацию с зарубежными партнерам

*Владеть:*

УК-4.4/Нв1 приемами и навыками профессиональной коммуникации, аргументированного изложения собственной точки зрения в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.4/Нв2 навыками организации и проведения различных форм деловой коммуникации

УК-4.4/Нв3 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе, анализа культурных достижений других народов, определения границ разумной толерантности

УК-4.4/Нв4 иностранным языком в объеме, необходимом для возможности коммуникации и получения информации из зарубежных источников

УК-4.5 Выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям

*Знать:*

УК-4.5/Зн1 виды и формы деловой коммуникации

УК-4.5/Зн2 основные принципы информационно-коммуникационной культуры

УК-4.5/Зн3 основы профессиональной коммуникации, делового общения

УК-4.5/Зн4 основную медицинскую и фармацевтическую терминологию на иностранном языке, базовую грамматику

УК-4.5/Зн5 приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.5/Зн6 типологию деловых культур мира; культурные особенности партнеров в процессе деловой коммуникации; нормы международного делового этикета

УК-4.5/Зн7 основные правила построения и ведения беседы, дискуссии, диалога с различными типами собеседников, выступления на публике

*Уметь:*

УК-4.5/Ум1 использовать приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.5/Ум2 применять современные информационно-коммуникационные технологии при общении

УК-4.5/Ум3 создавать устные и письменные тексты разных жанров; оформлять официально-деловые бумаги; редактировать тексты профессионального содержания

УК-4.5/Ум4 осуществлять речевой самоконтроль в повседневной практике речевого общения; отбирать речевые средства с учётом ситуации; предупреждать речевые ошибки

УК-4.5/Ум5 логически верно, ясно и аргументировано строить устную и письменную речь

УК-4.5/Ум6 выстраивать эффективную деловую коммуникацию с зарубежными партнерам

*Владеть:*



УК-4.5/Нв1 приемами и навыками профессиональной коммуникации, аргументированного изложения собственной точки зрения в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.5/Нв2 навыками организации и проведения различных форм деловой коммуникации

УК-4.5/Нв3 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе, анализа культурных достижений других народов, определения границ разумной толерантности

УК-4.5/Нв4 иностранным языком в объеме, необходимом для возможности коммуникации и получения информации из зарубежных источников

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

УК-5.1 Интерпретирует историю России в контексте мирового исторического развития

*Знать:*

УК-5.1/Зн1 особенности культуры народов России и значение культурного разнообразия для её прогрессивного развития

УК-5.1/Зн2 роль толерантной этики в обеспечении социальной солидарности

УК-5.1/Зн3 философию глобализации и способы предотвращения возможных межэтнических и междивизиационных конфликтов

УК-5.1/Зн4 важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии

*Уметь:*

УК-5.1/Ум1 производить анализ культурных достижений народов России

УК-5.1/Ум2 аргументировать положения о сохранении в стране и в мире культурного разнообразия и толерантной этики для обеспечения социальной солидарности

УК-5.1/Ум3 вести продуктивные дискуссии в многоэтническом коллективе

*Владеть:*

УК-5.1/Нв1 навыками анализа культурных достижений народов России

УК-5.1/Нв2 навыками понимания необходимости сохранения всего культурного разнообразия страны для её прогрессивного развития

УК-5.1/Нв3 навыками определения границ разумной толерантности, способами ведения конструктивной дискуссии в многоэтническом коллективе

УК-5.2 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии

*Знать:*

УК-5.2/Зн1 особенности культуры народов России и значение культурного разнообразия для её прогрессивного развития

УК-5.2/Зн2 роль толерантной этики в обеспечении социальной солидарности

УК-5.2/Зн3 философию глобализации и способы предотвращения возможных межэтнических и междивизиационных конфликтов

УК-5.2/Зн4 важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии

*Уметь:*

УК-5.2/Ум1 производить анализ культурных достижений народов России  
УК-5.2/Ум2 аргументировать положения о сохранении в стране и в мире культурного разнообразия и толерантной этики для обеспечения социальной солидарности

УК-5.2/Ум3 вести продуктивные дискуссии в многоэтническом коллективе

*Владеть:*

УК-5.2/Нв1 навыками анализа культурных достижений народов России

УК-5.2/Нв2 навыками понимания необходимости сохранения всего культурного разнообразия страны для её прогрессивного развития

УК-5.2/Нв3 навыками определения границ разумной толерантности, способами ведения конструктивной дискуссии в многоэтническом коллективе

УК-5.3 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп

*Знать:*

УК-5.3/Зн1 особенности культуры народов России и значение культурного разнообразия для её прогрессивного развития

УК-5.3/Зн2 роль толерантной этики в обеспечении социальной солидарности

УК-5.3/Зн3 философию глобализации и способы предотвращения возможных межэтнических и межцивилизационных конфликтов

УК-5.3/Зн4 важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии

*Уметь:*

УК-5.3/Ум1 производить анализ культурных достижений народов России

УК-5.3/Ум2 аргументировать положения о сохранении в стране и в мире культурного разнообразия и толерантной этики для обеспечения социальной солидарности

УК-5.3/Ум3 вести продуктивные дискуссии в многоэтническом коллективе

*Владеть:*

УК-5.3/Нв1 навыками анализа культурных достижений народов России

УК-5.3/Нв2 навыками понимания необходимости сохранения всего культурного разнообразия страны для её прогрессивного развития

УК-5.3/Нв3 навыками определения границ разумной толерантности, способами ведения конструктивной дискуссии в многоэтническом коллективе

УК-5.4 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

*Знать:*

УК-5.4/Зн1 особенности культуры народов России и значение культурного разнообразия для её прогрессивного развития

УК-5.4/Зн2 роль толерантной этики в обеспечении социальной солидарности

УК-5.4/Зн3 философию глобализации и способы предотвращения возможных межэтнических и межцивилизационных конфликтов

УК-5.4/Зн4 важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии

*Уметь:*

УК-5.4/Ум1 производить анализ культурных достижений народов России

УК-5.4/Ум2 аргументировать положения о сохранении в стране и в мире культурного разнообразия и толерантной этики для обеспечения социальной солидарности

УК-5.4/Ум3 вести продуктивные дискуссии в многоэтническом коллективе

*Владеть:*

УК-5.4/Нв1 навыками анализа культурных достижений народов России

УК-5.4/Нв2 навыками понимания необходимости сохранения всего культурного разнообразия страны для её прогрессивного развития

УК-5.4/Нв3 навыками определения границ разумной толерантности, способами ведения конструктивной дискуссии в многоэтническом коллективе

### 3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) ФТД.В.09 «Управление конфликтами в фармации» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 10.

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

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Десятый семестр	72	2	48	14	34	24	Зачет
Всего	72	2	48	14	34	24	

### 5. Содержание дисциплины

#### 5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

(часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	в т.ч. Внеаудиторная контактная работа	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соответствующие с результатами освоения программы
<b>Раздел 1. Конфликт. Причины возникновения конфликта</b>	<b>44</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	УК-4.1 УК-4.2

Тема 1.1. Конфликт. Понятие. Причины и механизмы возникновения.	6	2	4			УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5
Тема 1.2. Коммуникация как источник конфликта.	6	2	4			УК-5.1 УК-5.2
Тема 1.3. Теории поведения личности в конфликте.	14	2	6	2	6	УК-5.3 УК-5.4
Тема 1.4. Манипуляция как причина возникновения конфликта.	6	2	4			
Тема 1.5. Внутриличностный конфликт и его влияние на профессиональную деятельность.	12	2	4		6	
<b>Раздел 2. Управление конфликтом и стрессом</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>12</b>		<b>12</b>	УК-4.1 УК-4.2
Тема 2.1. Управление конфликтом. Прогнозирование и предупреждение конфликта.	12	2	4		6	УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5
Тема 2.2. Стресс. Технологии управления стрессовым состоянием Эмоциональное выгорание.	12	2	4		6	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-5.4
Тема 2.3. Зачет	4		4			
<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>14</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	

## 5.Содержание разделов, тем дисциплин и формы текущего контроля

### **Раздел 1. Конфликт. Причины возникновения конфликта**

*(Лекционные занятия - 10ч.; Практические занятия - 22ч.; Самостоятельная работа - 12ч.)*

#### *Тема 1.1. Конфликт. Понятие. Причины и механизмы возникновения.*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.)*

Введение в дисциплину «Управление конфликтами в фармации». Цели, задачи. Конфликт. Понятие. Сущность, классификация, функции, объект и границы. Причины, факторы, влияющие на возникновение конфликта. Механизмы возникновения.

#### Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Тестирование
Теоретические вопросы/Собеседование
Практическое задание

#### *Тема 1.2. Коммуникация как источник конфликта.*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.)*

Коммуникация как источник конфликта. Понятие коммуникации, структура, функции. Барьеры коммуникации. Невербальное общение.

#### Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Тестирование
Теоретические вопросы/Собеседование
Практическое задание

*Тема 1.3. Теории поведения личности в конфликте.*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 6ч.; Самостоятельная работа - 6ч.)*

Теории поведения личности в конфликте. Динамика конфликта. Теории транзактного анализа. Поведенческие характеристики основных транзакций.

Внеаудиторная контактная работа

Форма учебной деятельности	Вид работы	Содержание	Часы
Практические занятия	Поиск, обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной теме	Индивидуальная работа обучающихся	2

Виды самостоятельной работы студентов (обучающихся)

Вид работы	Содержание	Часы
Написание реферата, подготовка презентации, доклада, конспекта	Теории транзактного анализа. Поведенческие характеристики основных транзакций.	6

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Тестирование
Теоретические вопросы/Собеседование
Практическое задание

*Тема 1.4. Манипуляция как причина возникновения конфликта.*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.)*

Манипуляция как причина возникновения конфликта. Понятие манипуляции, виды манипуляций. Технологии борьбы с манипуляциями при взаимодействии фармацевтического работника и посетителя аптечной организации.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Тестирование
Теоретические вопросы/Собеседование
Практическое задание

*Тема 1.5. Внутриличностный конфликт и его влияние на профессиональную деятельность.*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 6ч.)*

Внутриличностный конфликт. Понятие. Сущность, причины возникновения. Влияние внутриличностного конфликта на профессиональную деятельность фармацевтического работника. Теория когнитивного диссонанса.

Виды самостоятельной работы студентов (обучающихся)

Вид работы	Содержание	Часы
Написание реферата, подготовка презентации, доклада, конспекта	История изучения внутриличностного конфликта. Теория когнитивного диссонанса.	6

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Тестирование
Теоретические вопросы/Собеседование
Практическое задание

## **Раздел 2. Управление конфликтом и стрессом**

**(Лекционные занятия - 4ч.; Практические занятия - 12ч.; Самостоятельная работа - 12ч.)**

### *Тема 2.1. Управление конфликтом. Прогнозирование и предупреждение конфликта.*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 6ч.)*

Управление конфликтом. Технологии прогнозирования и предупреждения конфликтов. Регулирование и разрешение конфликтов. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов в аптечной организации. Третья сторона в конфликте. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами по урегулированию конфликтов.

Виды самостоятельной работы студентов (обучающихся)

Вид работы	Содержание	Часы
Написание реферата, подготовка презентации, доклада, конспекта	Третья сторона в конфликте. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами по урегулированию конфликтов	6

### Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Тестирование
Теоретические вопросы/Собеседование
Практическое задание

### *Тема 2.2. Стресс. Технологии управления стрессовым состоянием Эмоциональное выгорание.*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 6ч.)*

Стресс, понятие, причины возникновения. Технологии управления стрессовым состоянием. Эмоциональное выгорание фармацевтического работника. Понятие, причины. Методы предотвращения эмоционального выгорания.

Виды самостоятельной работы студентов (обучающихся)

Вид работы	Содержание	Часы
Написание реферата, подготовка презентации, доклада, конспекта	История изучения синдрома эмоционального выгорания. Способы профилактики синдрома эмоционального выгорания	6

### Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Тестирование
Теоретические вопросы/Собеседование
Практическое задание

### *Тема 2.3. Зачет*

*(Практические занятия - 4ч.)*

Зачет

### Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
---

Тестирование
Теоретические вопросы/Собеседование
Практическое задание

## 6. Рекомендуемые образовательные технологии

С целью формирования, требуемых ФГОС ВО и ОПОП ВО, компетенций при освоении дисциплины «Управление конфликтами в фармации» в образовательном процессе используются как традиционные, так и инновационные методы организации учебного процесса:

1. традиционные формы организации учебного процесса (лекции, практические занятия);
2. внеаудиторная контактная работа:
  - видео просмотр мультимедийных презентаций;
  - поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуальному заданию;
  - написание и защита рефератов;
  - индивидуальная работа с обучающимися с использованием дистанционных технологий для подготовки к СНО;
3. активные формы обучения:
  - дискуссии;
  - моделирование и разбор конкретных ситуаций

Применяются виды текущего и итогового контроля: устный опрос, тестированный контроль для определения входного и промежуточного уровня знаний, выполнение домашних индивидуальных заданий с последующей проверкой и оценкой.

Для реализации образовательных программ в рамках метода e-learning открыт доступ к учебно-методическим материалам в электронной системе поддержки дистанционного обучения EOS. Студенты имеют доступ к учебно-методическим материалам кафедр. Для выполнения контрольных заданий, подготовки к практическим и семинарским занятиям, поиска необходимой информации широко используются возможности глобальной сети Интернет.

Студенты обучаются с использованием электронных репозиторий: преподаватели демонстрируют студентам обучающие и демонстрационные видеофильмы, предоставляют ссылки на информационный материал в сети Интернет, демонстрируют результаты своих научных разработок, научных конференций.

Применяется также самостоятельное углубленное изучение студентами вопросов, которые входят в программу дисциплины, но недостаточно освещены в учебной литературе; подборка и самостоятельное изучение электронных ресурсов в электронно-библиотечной системе «Консультант студента. Электронная библиотека медицинского вуза».

## 7. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

#### *Основная литература*

1. Васильева, Е. Ю. Коммуникативные навыки (для медицинских вузов): учебное пособие: учебное пособие / Е. Ю. Васильева. - Москва: КноРус, 2023. - 218 - 9785406107690. - Текст: непосредственный.
2. Ткачева, Н. А. Управление конфликтами: учебное пособие / Н. А. Ткачева. - Тюмень: ТюмГНГУ, 2015. - 228 с. - 978-5-9961-1018-6. - Текст: электронный. // Издательство Лань: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/84168.jpg> (дата обращения: 11.02.2023). - Режим доступа: по подписке

3. Ткачева, Н. А. Управление конфликтами: учебное пособие / Н. А. Ткачева. - Тюмень: ТюмГНГУ, 2015. - 228 с. - 978-5-9961-1018-6. - Текст: электронный. // Издательство Лань: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/84168.jpg> (дата обращения: 24.05.2022). - Режим доступа: по подписке

4. Ткачева, Н. А. Управление конфликтами: учебное пособие / Н. А. Ткачева. - Тюмень: ТюмГНГУ, 2015. - 228 с. - 978-5-9961-1018-6. - Текст: электронный. // Издательство Лань: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/84168.jpg> (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: по подписке

#### *Дополнительная литература*

1. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности: учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. - Новосибирск: НГТУ, 2019. - 196 с. - 978-5-7782-3859-6. - Текст: электронный. // Издательство Лань: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/152296.jpg> (дата обращения: 11.02.2023). - Режим доступа: по подписке

2. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности: учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. - Новосибирск: НГТУ, 2019. - 196 с. - 978-5-7782-3859-6. - Текст: электронный. // Издательство Лань: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/152296.jpg> (дата обращения: 24.05.2022). - Режим доступа: по подписке

3. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности: учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. - Новосибирск: НГТУ, 2019. - 196 с. - 978-5-7782-3859-6. - Текст: электронный. // Издательство Лань: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/152296.jpg> (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: по подписке

### **7.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся**

#### *Профессиональные базы данных*

1. <https://www.rosmedlib.ru/> - ЭБС "Консультант врача"
2. <https://www.studentlibrary.ru/> - ЭБС "КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА"

#### *Ресурсы «Интернет»*

1. <https://www.elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
2. <https://e.lanbook.com/> - ЭБС ЛАНЬ

### **7.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Для реализации образовательных программ открыт доступ к учебно-методическим материалам в системе поддержки дистанционного обучения – ЭОС Moodle. Студенты имеют доступ к учебно-методическим материалам кафедр. Для выполнения контрольных заданий, подготовки к практическим и семинарским занятиям, поиска необходимой информации широко используются возможности глобальной сети Интернет.

Студенты обучаются с использованием электронных репозиторий: преподаватели демонстрируют студентам обучающие и демонстрационные видеофильмы, предоставляют ссылки на информационный материал в сети Интернет, демонстрируют результаты своих научных разработок, научных конференций.

#### *Перечень программного обеспечения*

*(обновление производится по мере появления новых версий программы)*

1. СЭО 3KL Русский Moodle;



2. Антиплагиат;
3. Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса;
4. Программный продукт «1С: Университет ПРОФ»;
5. MS Office Professional Plus, Версия 2010,;
6. MS Office Standard, Версия 2013;
7. MS Windows Professional, Версия XP;
8. MS Windows Professional, Версия 7;
9. MS Windows Professional, Версия 8;
10. MS Windows Professional, Версия 10;
11. Программный продукт «1С: Управление учебным центром»;
12. MS Office Professional Plus, Версия 2013,;
13. MS Windows Remote Desktop Services - Device CAL, Версия 2012;
14. MS Windows Server - Device CAL, Версия 2012;
15. MS Windows Server Standard, Версия 2012;
16. MS Exchange Server Standard, Версия 2013;
17. MS Exchange Server Standard CAL - Device CAL, Версия 2013;
18. Kaspersky Security для виртуальных сред, Server Russian Edition;
19. MS Windows Server Standard - Device CAL, Версия 2013 R2;
20. MS SQL Server Standard Core, Версия 2016;
21. Программа для ЭВМ Statistica Ultimate Academic 13 сетевая на 5 пользователей ;

*Перечень информационно-справочных систем  
(обновление выполняется еженедельно)*

1. Система «КонсультантПлюс»;

#### **7.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование**

Университет располагает на праве собственности и ином законном основании материально-технической базой для обеспечения образовательной деятельности (помещения и оборудование) для реализации ОПОП ВО специалитета/направления подготовки по Блоку 1 «Дисциплины (модули)», Блоку 2 «Практики» (в части учебных практик) и Блоку 3 «Государственная итоговая аттестация» в соответствии с учебным планом.

Материально-техническая база соответствует действующим противопожарным правилам и нормам, обеспечивает проведение всех видов учебных занятий, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных рабочим учебным планом.

Учебные аудитории

Учебная аудитория №7 (УчК№3-3-20,21)

доска флипчарт мобильная - 1 шт.

кресло - 1 шт.

Проектор - 1 шт.

рециркулятор-облучатель - 1 шт.

Стол круглый - 6 шт.

Стол преподавателя - 1 шт.

стул мягкий - 48 шт.

экран - 1 шт.