

При разработке рабочей программы учебной дисциплины (модуля) в основу положены:

1) ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 33.05.01 Фармация
утвержденный Министерством образования и науки РФ «11» августа 2016 г., приказ №
1037

2) Учебный план по специальности 33.05.01 Фармация
утвержденный ученым советом ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России
« 17 » марта 2017 г., Протокол № 6.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) одобрена на заседании кафедры фармации
от « 13 » апреля 2017 г. Протокол № 12

Заведующий кафедрой


(подпись)

Устинова Любовь Викторовна
(Ф.И.О.)

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) одобрена УМС по специальности
Фармация

от « 13 » июня 2017 г. Протокол № 5.

Председатель УМС


(подпись)

М. М. Цветкова
(Ф.И.О.)

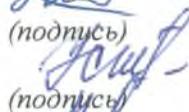
Разработчики:

Ассистент
(занимаемая должность)


(подпись)

Некрасова Елена Викторовна
(Ф.И.О.)

Зав.кафедрой фармации
(занимаемая должность)


(подпись)

Устинова Любовь Викторовна
(Ф.И.О.)

Доцент
(занимаемая должность)


(подпись)

Логунова Любовь Николаевна
(Ф.И.О.)

2. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

2.1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения учебной дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.3 Конфликтология в аптечной практике состоит в овладении знаниями о причинах конфликтов, а также принципами преодоления конфликтов в аптечной практике.

При этом *задачами* дисциплины Б1.В.ДВ.3 Конфликтология в аптечной практике являются:

- приобретение студентами знаний в области причин появления конфликтов в аптечной практике;
- обучение студентов приемам разрешения конфликтов при оказании консультативной помощи населению по вопросам применения лекарственных средств;
- формирование у студента навыков общения с коллективом, преодоления конфликтных ситуаций.

2.2. Место учебной дисциплины (модуля) в структуре ОПОП университета

2.2.1. Учебная дисциплина (модуль) Б1.В.ДВ.3 Конфликтология в аптечной практике относится к дисциплинам по выбору вариативной части специальности 33.05.01 Фармация

2.2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

Управление и экономика фармации

(наименование предшествующей учебной дисциплины (модуля))

Знания: положения закона «О защите прав потребителей», основные нормативные документы, регламентирующие отпуск лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, технология работы с претензиями покупателей;

Умения: соблюдать алгоритм регламентированных действий обеспечения лекарственной помощью пациентов; этические и деонтологические принципы взаимоотношений в общении с потребителями аптек; проведение фармацевтической экспертизы рецептов.

Навыки: соблюдение принципов этики и деонтологии в общении с посетителями аптек;

Тренинг Общения

(наименование предшествующей учебной дисциплины (модуля))

Знания: - принципы ведения дискуссий в условиях плюрализма мнений; психологические типы личностей

Умения: разрешать конфликты

Навыки: ведения диалога

2.3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины (модуля)

2.3.1. Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

№	Номер/ индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:			
			Знать	Уметь	Владеть	Оценочные средства
1	2	3	4	5	6	7

1	ОК-4	Способность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую направленность за принятые решения	теории поведения личности в конфликте; понятия межличностных и межгрупповых конфликтов; принципы конфликтологии	определять стили поведения в конфликте оппонента	подходами к управлению конфликтами в аптеке	Блиц-опрос, индивидуальное творческое задание, деловая игра
2	ОПК-4	Способность и готовность реализовывать этические и деонтологические принципы в профессиональной деятельности	структуру межличностных коммуникаций	преодолевать конфликтные ситуации, применять методы эффективного сотрудничества	принципам и этики и деонтологии и при общении в коллективе и потребителями	Блиц-опрос, индивидуальное творческое задание, деловая игра
3	ПК-13	способность к оказанию консультативной помощи медицинским работникам и потребителям лекарственных препаратов в соответствии с инструкцией по применению лекарственного препарата	структуру межличностных коммуникаций при обращении посетителя с различным и симптомами	дифференцировать границы ответственности фармацевтического работника	подходами к фармацевтическому консультированию с сохранением собственного психического здоровья	Блиц-опрос, индивидуальное творческое задание, деловая игра

2.4. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

2.4.1. Область профессиональной деятельности выпускника

Область профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу по специальности 33.05.01 Фармация, включает фармацевтическую деятельность в сфере обращения лекарственных средств, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и профессиональными стандартами.

Связь области профессиональной деятельности выпускников ОПОП ВО по специальности 33.05.01 Фармация с профессиональным стандартом отражена в таблице 1.

Связь ОПОП ВО с профессиональным стандартом

Направление подготовки/специальность	Номер уровня квалификации	Наименование выбранного профессионального стандарта
33.05.01 Фармация	7	Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 9 марта 2016 г. № 91н "Об утверждении профессионального стандарта «Провизор»

2.4.2. Объекты профессиональной деятельности выпускников,

Объектами профессиональной деятельности специалистов являются: лекарственные средства;

совокупность средств и технологий, направленных на создание условий для разработки, производства, контроля качества, обращения лекарственных средств и контроля в сфере обращения лекарственных средств в соответствии с установленными требованиями и стандартами в сфере здравоохранения;

физические и юридические лица;
население.

2.4.3 Задачи профессиональной деятельности выпускников

фармацевтическая деятельность:

производство и изготовление лекарственных средств;
реализация лекарственных средств;
обеспечение условий хранения и перевозки лекарственных средств;
участие в проведении процедур, связанных с обращением лекарственных средств;
участие в контроле качества лекарственных средств;
обеспечение информирования о лекарственных препаратах в пределах, установленных действующим законодательством;
проведение санитарно-просветительной работы с населением;
формирование мотивации граждан к поддержанию здоровья;

медицинская деятельность:

оказание первой помощи в торговом зале аптечной организации при неотложных состояниях у посетителей до приезда бригады скорой помощи;
участие в оказании помощи населению при чрезвычайных ситуациях на этапах медицинской эвакуации, в том числе в организации снабжения лекарственными средствами и медицинскими изделиями;

организационно-управленческая деятельность:

участие в организации производства и изготовления лекарственных средств;
организация и проведение мероприятий по хранению, перевозке, изъятию и уничтожению лекарственных средств;
участие в организации и управлении деятельностью организаций, занятых в сфере обращения лекарственных средств, и (или) их структурных подразделений;
участие в организации мероприятий по охране труда и технике безопасности, профилактике профессиональных заболеваний, контролю соблюдения и обеспечение экологической безопасности;
ведение учетно-отчетной документации в фармацевтической организации;

соблюдение основных требований информационной безопасности;

научно-исследовательская деятельность:

анализ научной литературы и официальных статистических обзоров, участие в проведении статистического анализа и публичное представление полученных результатов;

участие в решении отдельных научно-исследовательских и научно-прикладных задач в сфере обращения лекарственных средств.

2.4.4. Виды профессиональной деятельности, которые лежат в основе преподавания данной дисциплины :

Фармацевтическая

В соответствии с требованиями Профессионального стандарта «Провизор», утверждённого приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9.03.2016 № 91, задачами профессиональной деятельности выпускников является выполнение трудовых действий в рамках трудовых функций.

1. Трудовые функции провизора

Трудовые функции			Трудовые действия
Код	Наименование	Уровень квалификации	Наименование
7	Информирование населения и медицинских работников о лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента	A/04.7	Оказание консультативной помощи по правилам приема и режиму дозирования лекарственных препаратов, их хранению в домашних условиях Оказание консультативной помощи по правилам эксплуатации медицинских изделий в домашних условиях Оказание информационно-консультационной помощи при выборе безрецептурных лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента Оказание консультативной помощи по вопросам применения и совместимости лекарственных препаратов, их взаимодействию с пищей

3. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

3.1. Объем учебной дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов/ зачетных единиц	Семестры
		№ 9
		часов
1	2	3
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	48	48
Лекции (Л)	16	16

Практические занятия (ПЗ),	32	32
Самостоятельная работа студента (СРС), в том числе:	24	24
<i>Подготовка к занятиям(ПЗ)</i>	12	12
<i>Подготовка к текущему контролю (ПТК))</i>	6	6
<i>Подготовка к промежуточному контролю (ППК))</i>	6	6
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)	зачет
	экзамен (Э)	
ИТОГО: Общая трудоемкость	час.	72
	ЗЕТ	2

3.2.1 Разделы учебной дисциплины и компетенции, которые должны быть освоены при их изучении

№	№ компетенции	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах (темы разделов)
1	2	3	4
1.	ОК-4 ОПК-4 ПК-13	Модуль I Введение в конфликтологию	Понятие и типология конфликтов Конфликты: структура, причина, функции, динамика. Внутриличностные конфликты. Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов Конфликты на различных уровнях социальной системы: межличностный и межгрупповой конфликты.
2.	ОК-4 ОПК-4 ПК-13	Модуль II Технологии управления конфликтами	Способы предупреждения и разрешения конфликтов. Подходы к предупреждению и разрешению конфликтов в фармацевтическом коллективе Подходы к предупреждению и разрешению конфликтов с посетителями аптек

3.2.2. Разделы учебной дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы контроля

№	№ семестра	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)	Формы текущего контроля успеваемости (по
---	------------	--	---	--

			Л	ЛР	ПЗ	СРС	всего	неделям семестра)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	9	Модуль I Введение в конфликтологию	6		12	12	32	блиц-опрос, ситуационная задача
2	9	Модуль II Технологии управления конфликтами	10		24	12	40	блиц-опрос, ситуационная задача
		ИТОГО:	16		32	24	72	

3.2.3. Название тем лекций и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины «Конфликтология в аптечной практике»

п/№	Название тем лекций учебной дисциплины (модуля)	Часы
1	2	3
9 семестр		
Модуль I Введение в конфликтологию		
1.	Понятие и типология конфликтов	2
2.	Конфликты: структура, причина, функции, динамика	2
3.	Внутриличностные конфликты. Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов	2
4.	Конфликты на различных уровнях социальной системы: межличностный и межгрупповой конфликты.	2
Модуль II Технологии управления конфликтами		
5.	Способы предупреждения и разрешения конфликтов	2
6.	Подходы к предупреждению и разрешению конфликтов в фармацевтическом коллективе	2
7-8.	Подходы к предупреждению и разрешению конфликтов с посетителями аптек	4
	Итого часов в семестре	16

3.2.4. Название тем практических занятий и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины «Конфликтология в аптечной практике»

п/№	Название тем практических занятий учебной дисциплины (модуля)	Часы
1	2	3
9 семестр		
Модуль I Введение в конфликтологию		
1.	Сущность конфликта и его причины	4
2.	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	4

3.	Внутриличностные конфликты.	4
4.	Межличностные конфликты. Конфликт между личностью и группой	4
Модуль II Технологии управления конфликтами		
5.	Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.	4
6.	Конфликты в организации: подходы к предупреждению и разрешению	4
7.	Деловая игра: «Конфликты, возникающие в фармацевтическом коллективе»	4
8.	Деловая игра «Конфликты, возникающие при работе с посетителями аптек»	4
	Итого часов в семестре	32

3.2.5. Лабораторный практикум – не предусмотрен

3.3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.3.1. Виды СРС

№ п/п	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	3	4	5
9 семестр			
1.	Модуль I Введение в конфликтологию	<i>Подготовка к занятиям(ПЗ)</i> <i>Подготовка к текущему контролю (ПТК))</i>	6 3
2.	Модуль II Технологии управления конфликтами	<i>Подготовка к занятиям(ПЗ)</i> <i>Подготовка к текущему контролю (ПТК))</i> <i>Подготовка к промежуточному контролю (ППК))</i>	6 3 6
3.			24

3.3.2. Примерная тематика рефератов – не предусмотрены

3.4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.4.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

№ п/п	№ семестра	Виды контроля	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Оценочные средства		
				Форма	Кол-во вопросов в задании	Кол-во независимых вариантов
1	2	3	4	5	6	7
1.	9	ТК ПК	Модуль I Введение в конфликтологию	Тестирование ИТЗ	10 1	1 10

					1	7
2.	9	ТК ПК	Модуль II Технологии управления конфликтами	Тестирование ИТЗ Деловая игра	10 1 2	1 10 2

3.4.2. Примеры оценочных средств:

для текущего контроля (ТК)	<p>1. С точки зрения транзактного анализа к конфликтогенам относятся:</p> <p>А. присоединение Б. пересечение транзакций В. Нахождение в позиции «Родителя»</p> <p>2. Выберите адекватный вариант поведения (вариант из 3 позиций) в транзакции «Взрослого»</p> <p>А. проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию Б. работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных В. Требуется, покровительствует, руководит</p> <p>3. Конфликтная ситуация – это:</p> <p>А. случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия Б. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними В. процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений Г. причина конфликта Д. этап развития конфликта</p>
для текущего контроля (ТК)	<p>1. Индивидуальное творческое задание (ИТЗ)</p> <p>Аптека открывается ровно в 9 утра, все сотрудники смены к этому времени должны быть на своих рабочих местах. Однако один из сотрудников систематически опаздывает. Понятно, что руководитель в данном случае должен блюсти интересы своей организации и следить за выполнением принятых правил и стандартов. При этом конфликт усугубляется, если продавец опытен, хорошо умеет продавать товар, т. е. аптеке он по-настоящему нужен. Чаще всего, у него, конечно, есть оправдания своим опозданиям, например, «далеко живу», «еду по пробкам», «отвожу ребенка в школу» и т.д. Что же делает в такой ситуации руководитель?</p> <p>2. Индивидуальное творческое задание: Предложите варианты предотвращения и</p>

	<p>урегулирования в следующих ситуациях</p> <p>Причины конфликта в аптеке обычно стандартны и могут начинаться с обычных фраз.</p> <p>Со стороны фармацевта:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Мы не можем отпустить это лекарство без рецепта». • «Простите, у нас нет сдачи». • «Этот препарат уже месяц как отсутствует, и неизвестно, появится ли он вообще». • «Говорите быстрее, у меня еще пять человек в очереди, а я уже закрываюсь».
	<p>3. Индивидуальное творческое задание:</p> <p>Предложите варианты предотвращения и урегулирования в следующих ситуациях</p> <p>Со стороны посетителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Раньше это лекарство стоило дешевле!» (вариант: «Почему так дорого?»). • «Я не понимаю значение слов «интерфероны», «антигистамины», и вообще, это аптека или медицинская конференция?» • «Эти таблетки не помогают, я хочу их вернуть». • «Кто-нибудь подойдет на кассу или у вас теперь самообслуживание?»
для промежуточного контроля (ПК)	«Мое поведение в конфликте» (построено по методу тестирования)
	Деловая игра: «Конфликты, возникающие в фармацевтическом коллективе»
	Деловая игра «Конфликты, возникающие при работе с посетителями аптек»

3.5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.5.1. Основная литература

п/№	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров	
				в БиЦ	на кафедре
1	2	3	4	7	8
1.	Психология и этика делового общения : учебник (Электронный ресурс) -	В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др	М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. URL: http://biblioclub.ru	неогр.д	
2.	Конфликтология : учебник (Электронный ресурс)	ред. В.П. Ратникова.	М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. URL: http://biblioclub.ru		

3.5.2. Дополнительная литература

п/№	Наименование	Автор (ы)	Год, место	Кол-во экземпляров
-----	--------------	-----------	------------	--------------------

			издания	в	на
1	2	3	4	библиотеке	кафедре
				7	8
1.	Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами: учеб.-практ. пособие (Электронный ресурс)	под ред. А. Я. Кибанова.	М. : Проспект, 2013. URL: http://www.studentlibrary.ru	неогр.д.	
2.	Психология конфликта: от теории к практике : учеб. пособие (Электронный ресурс)	Цветков, В.Л.	М. : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. URL: http://biblioclub.ru	неогр.д.	

Ресурсы библиотеки

1. «Электронно-библиотечная система «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Букап» <http://books-up.ru/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека online» www.biblioclub.ru

Ресурсы открытого доступа

1. Федеральная электронная медицинская библиотека (ФЭМБ) – полнотекстовая база данных ЦНМБ <http://www.femb.ru/feml/>
2. Cyberleninka <https://cyberleninka.ru/>

3.6. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины (модуля)

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, а также помещения для самостоятельной работы. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются экраны (телевизоры) и ноутбуки. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Выполнение практических заданий осуществляется в имитационной модели отдела готовых лекарственных форм (витрины, автоматизированное рабочее место, макеты вторичных упаковок лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента)

3.7 Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем.

Список программного обеспечения

1. Kaspersky Endpoint Security
2. 7-PDF Split & Merge

3. ABBYY FineReader
4. Microsoft Windows 7
5. Microsoft Office Pro Plus 2013

3.8. Разделы учебной дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с последующими дисциплинами

п/№	Наименование последующих дисциплин	Разделы данной дисциплины, необходимые для изучения последующих дисциплин	
		1	2
1	государственная итоговая аттестация	+	+

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Обучение складывается из аудиторных занятий (48час.), включающих лекционный курс и практические занятия, и самостоятельной работы (24 час.). Основное учебное время выделяется на практическую работу по диагностике конфликтов, изучения подходов к предотвращению и разрешению конфликтов в аптечной практике.

При изучении учебной дисциплины (модуля) необходимо использовать знания, полученные на дисциплине психология и педагогика и освоить практические умения по работе с возражениями клиентов.

Практические занятия проводятся в виде решения индивидуальных творческих заданий, ответов на тестовые задания, деловых игр.

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку рефератов самостоятельную подготовку к деловой игре.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине «Конфликтология в аптечной практике» и выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе СРС).

Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам Университета и кафедры.

По каждому разделу учебной дисциплины «Конфликтология в аптечной практике» разработаны методические рекомендации для студентов и методические указания для преподавателей «Конфликтология в аптечной практике».

Работа студента в группе формирует чувство коллективизма и коммуникабельность.

Обучение студентов способствует воспитанию у них навыков общения с посетителями аптек и коллегами с учетом этико-деонтологических особенностей. Исходный уровень знаний студентов определяется тестированием, текущий контроль усвоения предмета определяется защитой индивидуальных творческих заданий. В конце изучения учебной дисциплины (модуля) проводится промежуточный контроль знаний в ходе деловых игр.

5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

5.1.1. Наличие соответствующих условий реализации дисциплины

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) на основании письменного заявления дисциплина реализуется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальных особенностей). Обеспечивается соблюдение следующих общих требований: использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего такому обучающемуся необходимую техническую помощь, обеспечение доступа в здания и помещения, где проходят занятия, другие условия, без которых невозможно или затруднено изучение дисциплины.

5.1.2. Обеспечение соблюдения общих требований

При реализации дисциплины на основании письменного заявления обучающегося обеспечивается соблюдение следующих общих требований: проведение занятий для обучающихся-инвалидов и лиц с ОВЗ в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей обучающимся; присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего(их) обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей; пользование необходимыми обучающимся техническими средствами с учетом их индивидуальных особенностей.

5.1.3. Доведение до сведения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в доступной для них форме всех локальных нормативных актов ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России.

Все локальные нормативные акты ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России по вопросам реализации дисциплины (модуля) доводятся до сведения обучающихся с ОВЗ в доступной для них форме.

5.1.4. Реализация увеличения продолжительности прохождения промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности для обучающегося с ограниченными возможностями здоровья

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). Продолжительность прохождения промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности увеличивается по письменному заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья. Продолжительность подготовки обучающегося к ответу на зачете увеличивается не менее чем на 0,5 часа.

Приложение 1.

1. Понятие и сущность социального конфликта.
2. Структура конфликта.
3. Причины возникновения конфликтов.
4. Функции конфликта.
5. Динамика конфликта. Общая характеристика фаз конфликта. Эскалация конфликта.
6. Типология конфликтов. Проблемы классификации.
7. Общая характеристика переговоров: функции, сущность и виды.

8. Конфликты в современных организациях: причины, типологии.
9. Личностные стили поведения в конфликте. Сетка Томаса-Килменна.
10. Межличностные конфликты.
11. Подготовка к осуществлению переговоров. Этапы переговоров.
12. Барьеры коммуникативного взаимодействия, техники и навыков общения как основания для конфликтного противостояния.
13. Понятия прогнозирования и предупреждения конфликтов.
14. Понятия урегулирования и разрешения социального конфликта.
15. Внутриличностные конфликты.
16. Подходы к урегулированию конфликтов в коллективах аптек.
17. Подходы к урегулированию конфликтов с посетителями аптек.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тихоокеанский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра фармации
(название кафедры/института)

**ЛИСТЫ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ**

**Б1.В.ДВ.3.2 Конфликтология в аптечной практике
Вариативная часть**

Направление подготовки (специальность)
33.05.01 Фармация

Форма обучения очная

Владивосток, 2018 г.

Лист изменений

Перечень вносимых изменений (дополнений)	Номер страницы	Основание, документ	Примечание
<p><i>2. Редактируется перечень основной и дополнительной литературы, (в т. ч. и электронной), имеющейся в библиотеке ВУЗа, с учетом сроком степени устареваемости основной учебной литературы в рабочих программах.</i></p> <p>Добавить в список дополнительной литературы Веснин В.Р. Технологии и методы разрешения конфликтов [Электронный ресурс] / В.Р. Веснин. - М. : Проспект, 2018. - 96 с. URL: http://studentlibrary.ru/</p>	<p><i>Ежегодно</i></p>	<p><i>1. Федеральный закон № 273 от 29 декабря 2012 года «Об образовании в Российской Федерации».</i></p> <p><i>2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 05.04. 2017 г. N 301 г. Москва «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».</i></p> <p><i>ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 33.05.01 Фармация утвержденный Министерством образования и науки РФ «11» августа 2016 г.</i></p>	

Утверждено на заседании кафедры/института
 Протокол № _____ от «_____» июня 2018 г.
 Заведующий кафедрой, д.фарм.н., доцент

Л. В. Устинова

Лист изменений

Перечень вносимых изменений (дополнений)	Номер страницы	Основание, документ	Примечание
<p><i>Редактируется перечень основной и дополнительной литературы, (в т. ч. и электронной), имеющейся в библиотеке ВУЗа, с учетом сроком степени устареваемости основной учебной литературы в рабочих программах.</i></p> <p>Добавить в список дополнительной литературы Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учеб. пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры [Электронный ресурс] / В. Г. Каменская. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2019. - 150 с. URL: https://www.biblio-online.ru/</p>	<p><i>Ежегодно</i></p>	<p><i>1.Федеральный закон № 273 от 29 декабря 2012 года «Об образовании в Российской Федерации».</i></p> <p><i>2.Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 05.04. 2017 г. N 301 г. Москва «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».</i></p> <p><i>ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 33.05.01 Фармация утвержденный Министерством образования и науки РФ «11» августа 2016 г.</i></p>	

Утверждено на заседании кафедры/института
 Протокол № _____ от «_____» июня 2019г.
 Заведующий кафедрой, д.фарм.н., доцент

Л. В. Устинова