



ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
УГМК



Негосударственное частное образовательное учреждение высшего образования
«Технический университет УГМК»
(НЧОУ ВО «ТУ УГМК»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор
НЧОУ ВО «ТУ УГМК»


В.А. Лапин
(подпись)



ПРОГРАММА
повышения квалификации
«Управление конфликтом»

Верхняя Пышма
2019 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности

- развить навыки коммуникации в условиях конфликта

1.2. Планируемые результаты обучения

Слушатель должен знать:

- Основные принципы успеха в конфликтных коммуникациях
- Стили поведения в конфликте
- Коммуникативный алгоритм сотрудничества
- Типология «трудных» партнеров
- Приемы коммуникации с представителями различных психотипов

Слушатель должен уметь:

- Эффективно анализировать и понимать имеющиеся трудности в своих коммуникациях, причины появления конфликтных ситуациях
- Выбирать и использовать адекватные стратегии разрешения конфликтных ситуаций
- Определить и в дальнейшем эффективно использовать коммуникативный алгоритм сотрудничества – достижения согласия с другими

1.3. Требования к уровню подготовки слушателя

Слушатели, имеющие высшее или среднее профессиональное образование

1.4. Программа разработана с учетом:

квалификационных требований - Руководитель (начальник) обособленного (структурного) подразделения организации. ЕКСД 2018. Редакция от 9 апреля 2018 года (в т.ч. с изменениями вступ. в силу 01.07.2018)

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Наименование раздела		Трудоёмкост ь, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.		
				лекции	лабора торные работы	прак. занятия, семинар ы
1		2	3	4	5	6
1.	Основные принципы успеха в конфликтных коммуникациях	4	4	0	0	4
2.	Стили поведения в конфликте	5	5	0	0	5
3.	Коммуникативный алгоритм сотрудничества	4	4	0	0	4
4.	«Персонализированные» трудности в коммуникациях	4	4	0	0	4
Итого		17	17	0	0	17
Итоговая аттестация		1				
Всего		18				

2.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоёмкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.		
				лекци и	лабораторн ые работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
1.	Основные принципы успеха в конфликтных коммуникациях	4	4	0	0	4
1.1	Понятие и признаки конфликта	0,5	0,5	0	0	0,5
1.2	Причины появления конфликтов	0,5	0,5	0	0	0,5
1.3	Анализ соотношения рациональных и эмоциональных факторов конфликта	1	1	0	0	1
1.4	Чем определяется успех в разрешении конфликтной ситуации	1	1	0	0	1
1.5	Этапы анализа конфликтной ситуации	1	1	0	0	1
2.	Стили поведения в конфликте	5	5	0	0	5
2.	Пять стилей поведения в конфликте	1	1	0	0	1
2.	Пределы применимости различных стилей	2	2	0	0	2
2.	Разрешение межфункциональных конфликтов	2	2	0	0	2
3.	Коммуникативный алгоритм сотрудничества	4	4	0	0	4

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.		
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
3.1	Универсальные коммуникативные задачи:	0,5	0,5	0	0	0,5
3.2	Создание позитивной атмосферы общения	1	1	0	0	1
3.3	Обмен информацией по предмету коммуникации	0,5	0,5	0	0	0,5
3.4	Аргументация предложения	0,5	0,5	0	0	0,5
3.5	Позитивный выход из коммуникации	0,5	0,5	0	0	0,5
3.6	Приемы и действия по решению коммуникативных задач в различных ситуациях	1	1	0	0	1
4.	«Персонализированные» трудности в коммуникациях	4	4	0	0	4
4.	Типология «трудных» партнеров	2	2	0	0	2
4.2	Приемы коммуникации с представителями различных психотипов	2	2	0	0	2
Итого		17	17	0	0	17
Итоговая аттестация		1				
Всего		18				

2.3. Примерный календарный учебный график

Период обучения (дни, недели) ¹⁾	Наименование раздела
Первый день	1. Основные принципы успеха в конфликтных коммуникациях
	2. Стили поведения в конфликте
Второй день	3. Коммуникативный алгоритм сотрудничества
	4. «Персонализированные» трудности в коммуникациях
	Итоговая аттестация
¹⁾ Даты обучения будут определены в расписании занятий при наборе группы на обучение	

2.4. Рабочие программы разделов

№, наименование темы	Содержание лекций (количество часов)	Наименование лабораторных работ (количество часов)	Наименование практических занятий или семинаров (количество часов)
1	2	3	4
Раздел I. Основные принципы успеха в конфликтных коммуникациях			
1.	-	-	Понятие и признаки конфликта (0,5)

2.	-	-	Причины появления конфликтов (0,5)
3.	-	-	Анализ соотношения рациональных и эмоциональных факторов конфликта (1)
4.	-	-	Чем определяется успех в разрешении конфликтной ситуации (1)
5.	-	-	Этапы анализа конфликтной ситуации (1)
Раздел II. Стили поведения в конфликте			
1.	-	-	Пять стилей поведения в конфликте (1)
2.	-	-	Пределы применимости различных стилей (на реальных примерах) (2)
3.	-	-	Разрешение межфункциональных конфликтов (2)
Раздел III. Коммуникативный алгоритм сотрудничества			
1.	-	-	Универсальные коммуникативные задачи (0,5)
2.	-	-	Создание позитивной атмосферы общения (1)
3.	-	-	Обмен информацией по предмету коммуникации (0,5)
4.	-	-	Аргументация предложения
5.	-	-	Позитивный выход из коммуникации (0,5)
6.	-	-	Приемы и действия по решению коммуникативных задач в различных ситуациях (1)
Раздел IV.«Персонализированные» трудности в коммуникациях			
1.	-	-	Типология «трудных» партнеров (2)
2.	-	-	Приемы коммуникации с представителями различных психотипов (2)

2.5. Оценка качества освоения программы (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

2.5.1. Форма итоговой аттестации

Итоговая аттестация проводится в форме зачета в виде круглого стола

2.5.2. Оценочные материалы

Критерии оценки уровня освоения программы.

- Минимальный уровень – соответствует оценке «удовлетворительно» и обязательный для всех слушателей по завершении освоения программы обучения.
- Базовый уровень – соответствует оценке «хорошо» и характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции.
- Повышенный уровень – соответствует оценке «отлично» и характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования.

Оценка «зачтено» соответствует одному из уровней сформированности компетенций: минимальный, базовый, повышенный.

Оценка «не зачтено» ставится слушателю, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

2.5.3. Методические материалы

Положение об итоговой аттестации слушателей по дополнительным профессиональным программам в Негосударственном частном образовательном учреждении высшего образования «Технический университет УГМК».

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Аудитории ТУ УГМК Аудитории Заказчика	Практические занятия	Мультимедийное оборудование, компьютеры. Компьютер, подключенный к сети Интернет, интернет-браузер.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение:

1. Управление конфликтами: учебное пособие / В. П. Балан, А. В. Душкин, В. И. Новосельцев, В. И. Сумин; под редакцией В. И. Новосельцева. — Москва: Горячая линия-Телеком, 2015. — 160 с. — ISBN 978-5-9912-0471-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/90143>
2. Управление персоналом. Теория и практика. Управление конфликтами и стрессами : учебное пособие / под редакцией А.Я. Кибанова. — Москва: 2013. — 88 с. — ISBN 978-5-392-09535-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/54889>.
3. Сергеева Татьяна Андреевна - Управление конфликтами в современном обществе // Бюллетень науки и практики - 2018г. №8

3.3. Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляют преподаватели-практики, имеющие опыт в области управления конфликтами.

4. РУКОВОДИТЕЛЬ И СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Руководитель программы: Куличкова Елена Анатольевна, начальник отдела продаж ДМиП НЧОУ ВО «ТУ УГМК»

Составитель программы: Повалкович Татьяна Генриховна, к.псих.н, консультант в области управления персоналом, бизнес-тренер.