



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
(инициалы, фамилия)

«

2024 г.

ПРОГРАММА
повышения квалификации
**«Решение конфликтных ситуаций на производственном
участке»**

(наименование программы)

Верхняя Пышма
2024

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Получение новой компетенции, необходимой для осуществления профессиональной деятельности:

- способность управлять конфликтами.

1.2. Планируемые результаты обучения

Слушатель должен знать:

- типы конфликтов;
- модели поведения в конфликтной ситуации;
- методы организационного разрешения конфликта и профилактики конфликтов;
- способы регуляции своего эмоционального состояния в конфликте;
- причины возникновения конфликтов;
- инструменты анализа конфликтной ситуации;
- методы профилактики конфликтов в организации;

Слушатель должен уметь:

- определять тип конфликтной личности;
- анализировать конфликтную ситуацию;
- находить варианты решения конфликтов;
- создавать и поддерживать морально-психологический настрой в коллективе.

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Высшее или среднее профессиональное образование.

1.4. Программа разработана с учетом:

Программа разработана с учетом профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» (N 39362 утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 октября 2015 г. N 691н).

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Учебный план приведен в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Учебный план

Наименование раздела	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.			СРС, час	Текущий контроль (шт.)			Промежуточная аттестация	
			лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары		РК, РГР, рефераты	КР	КП	Зачет	Экзамен
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Введение в конфликт	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	-
2. Межличностный конфликт	3	3	0	0	2	0	0	0	0	0	-
3. Инструменты решения конфликтных ситуаций	4	4	0	0	4	0	0	0	0	0	-
4. Анализ конфликтов в коллективе	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	-
5. Профилактика конфликтов в организации	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	-
6. Итоговая аттестация	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-
Итого	16	15	0	0	15	0	0	0	0	1	-
Примечание – При отсутствии СРС, текущего контроля, промежуточной аттестации соответствующие графы можно исключить.											

2.2. Учебно-тематический план (при необходимости)

№ 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
1.	Введение в конфликт	3	3	0	0	3
1.1	Типы конфликтов.	0,5	0,5	0	0	0,5
1.2	Цикл конфликта	0,5	0,5	0	0	0,5
1.3	Конфликтогены	0,5	0,5	0	0	0,5
1.4	Стили поведения в конфликте	0,5	0,5	0	0	0,5
1.5	Способы регуляции своего эмоционального состояния в конфликте	1	1	0	0	1
2.	Межличностный конфликт	3	3	0	0	3
2.1	Причины возникновения межличностных конфликтов	0,5	0,5	0	0	0,5
2.2	Алгоритм решения конфликтных ситуаций	1	1	0	0	1
2.3	Типы конфликтных личностей	0,5	0,5	0	0	0,5
2.4	Технологии поведения в конфликте с некоторыми конфликтными типами	1	1	0	0	1
3.	Инструменты решения конфликтных ситуаций	4	4	0	0	4
3.1	Технология ассертивной конфронтации	0,5	0,5	0	0	0,5
3.2	Технология обработки претензии	0,5	0,5	0	0	0,5
3.3	Технология спора по Стивену Р. Кови	0,5	0,5	0	0	0,5
3.4.	Технологии манипуляции, распознавание и технологии противостояния	1,5	1,5	0	0	1,5
3.5	Как выявить конфликтную личность до приема на работу	0,5	0,5	0	0	0,5
3.6.	Особенности конфликтов в женском коллективе	0,5	0,5	0	0	0,5
4.	Анализ конфликтов в коллективе	3	3	0	0	3
4.1	Инструменты анализа конфликтной ситуации	1,5	1,5	0	0	1,5
4.2.	Организационные инструменты решения конфликтной ситуации	1	1	0	0	1
4.3.	Сложность и ограниченные возможности полного решения конфликтов на производстве	0,5	0,5	0	0	0,5
5.	Профилактика конфликтов в организации	2	2	0	0	2

№ 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
6.	Итоговая аттестация	1	1	0	0	0
Всего		16	0	0	0	15

2.3. Примерный календарный учебный график

Период обучения (дни, недели) ¹⁾	Наименование раздела
Первый день	<p>Введение в конфликт. Типы конфликтов. Цикл конфликта Конфликтогены. Стили поведения в конфликте Способы регуляции своего эмоционального состояния в конфликте.</p> <p>Межличностный конфликт. Причины возникновения межличностных конфликтов. Алгоритм решения конфликтных ситуаций. Типы конфликтных личностей Технологии поведения в конфликте с некоторыми конфликтными типами</p> <p>Инструменты решения конфликтных ситуаций. Технология ассертивной конфронтации. Технология обработки претензии Технология спора по Стивену Р. Кови.</p>
Второй день	<p>Инструменты решения конфликтных ситуаций. Технологии манипуляции, распознавание и технологии противостояния. Как выявить конфликтную личность до приема на работу. Особенности конфликтов в женском коллективе.</p> <p>Анализ конфликтов в коллективе. Инструменты анализа конфликтной ситуации. Организационные инструменты решения конфликтной ситуации. Сложность и ограниченные возможности полного решения конфликтов на производстве. Профилактика конфликтов в организации. Итоговая аттестация.</p>

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)	Виды СРС (количество часов)
1	2	3	4	5
1 - Введение в конфликт (2)				
1.1	-	-	Типы конфликтов. Цикл конфликта (0,5)	-
1.2	-	-	Конфликтогены (0,5)	-
1.3	-	-	Стили поведения в конфликте (0,5)	-
1.4	-	-	Способы регуляции своего эмоционального состояния в конфликте (1)	-
2 – Межличностный конфликт (3)				
2.1	-	-	Причины возникновения межличностных конфликтов (0,5)	-
2.2	-	-	Алгоритм решения конфликтных ситуаций (1)	-
2.3	-	-	Типы конфликтных личностей (0,5)	-
2.4	-	-	Технологии поведения в конфликте с некоторыми конфликтными типами (1)	-
3 – Инструменты решения конфликтных ситуаций (4)				
3.1	-	-	Технология ассертивной конфронтации (0,5)	-
3.2	-	-	Технология обработки претензии (0,5)	-
3.3	-	-	Технология спора по Стивену Р. Кови (0,5)	-
3.4	-	-	Технологии манипуляции, распознавание и технологии противостояния (1,5)	-
3.5	-	-	Как выявить конфликтную личность до приема на работу (0,5)	-
3.6	-	-	Особенности конфликтов в женском коллективе (0,5)	-
4 – Анализ конфликтов в коллективе (3)				

4.1.	-	-	Инструменты анализа конфликтной ситуации (1,5)	-
4.2.	-	-	Организационные инструменты решения конфликтной ситуации (1)	-
4.3	-	-	Сложность и ограниченные возможности полного решения конфликтов на производстве (0,5)	-
6 – Профилактика конфликтов в организации (2)				

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

2.5.1. Форма(ы) промежуточной и итоговой аттестации:

Итоговая аттестация проводится в форме зачета.

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.

Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено» ставятся слушателю, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

2.5.3. Методические материалы

1. Положение об итоговой аттестации слушателей

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебные аудитории Технического университета УГМК	Практические занятия	Мультимедийное оборудование

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

1. Резник, А. И. Управление конфликтом : монография / А. И. Резник. — Ульяновск : УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2021. — 123 с. — ISBN 978-5-907216-68-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:

<https://e.lanbook.com/book/262001> (дата обращения: 14.01.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3.3. Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляют преподаватели-практики, имеющие опыт консультирования по межличностным коммуникациям.

3.4. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды (при реализации программ с использованием дистанционных образовательных технологий)

Электронные информационные ресурсы	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения

Использование ДОТ не предусмотрено в данной программе.

4. РУКОВОДИТЕЛЬ И СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Руководитель программы: *Худякова Олеся Евгеньевна*, заместитель начальника управления дополнительного профессионального образования НЧОУ ВО «Технический университет УГМК».

Составители программы: *Селихов Олег Григорьевич*, бизнес-тренер.