

Частное образовательное учреждение высшего образования
«ЗАПАДНО - УРАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»
(ЧОУ ВО «ЗУИЭП»)

СОГЛАСОВАНО

на заседании Ученого совета

Протокол № 3 от «27» января 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

/Агафонова Н.Н./

«27» января 2021 г.

Дополнительная профессиональная программа
– программа повышения квалификации
«Управление конфликтами в организации»
(18 часов)

Пермь, 2021 г.

Разработчики программы: Полосухина Марина Васильевна, ст. преподаватель департамента менеджмента НИУ ВШЭ – Пермь, руководитель Центра проактивного развития и обучения.

Рецензенты программы: Сокерина Светлана Вячеславовна, кандидат экономических наук.

1. Общая характеристика программы.

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации «Управление конфликтами в организации» разработана на основе следующих нормативных документов:

– Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования, среднего профессионального образования по направлению разрабатываемой программы (далее – ФГОС ВО, ФГОС СПО);

– Приказ Министерства образования и науки РФ от 01 июля 2013 г. №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

– Приказ Минобрнауки России от 12.01.2016 №7 (ред. от 20.04.2016) «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата)» (Зарегистрировано в Минюсте России 09.02.2016 № 41028).

1.1. Актуальность и обоснованность темы программы.

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации «Управление конфликтами в организации» является актуальной в условиях развития управленческих навыков в современных компаниях. Для руководителей (менеджеров) любого уровня умение эффективно управлять конфликтами и своевременно предупреждать их является профессиональной компетенцией. В большинстве современных компаний указанное умение является корпоративной ценностью. Процесс управления конфликтом во многом зависит от позиции, которую занимает участник взаимодействия (руководитель/менеджер), от его собственных интересов, а также от того, к каким средствам он прибегает, чтобы не допустить разрастания конфликта, таким образом, развитие эмоциональной эффективности руководителя/менеджера очень важно при управлении конфликтами в коммуникациях и деятельности.

1.2. Цель реализации программы.

Целью реализации программы повышения квалификации «Управление конфликтами в организации» является освоение инструментов управления своими эмоциями и эмоциями других людей в бизнесе, инструментов эмоционального влияния для повышения эффективности деятельности, а также формирование навыков анализа и управления конфликтами в коммуникациях и в деятельности.

Реализация программы повышения квалификации направлена на совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Задачи:

1. Изучить закономерности организации управленческого процесса и возникающие при этом отношения между людьми;
2. Научить использовать эмоции для принятия управленческих решений и постановке задач;
3. Научить планировать свое эмоциональное поведение в зависимости от типа принимаемых решений и выполняемых задач;

4. Овладеть навыками анализа конфликтов, управления своим поведением в конфликте и поведением окружающих.

1.3. Планируемые результаты освоения программы.

Курс повышения квалификации направлен на получение новых и совершенствование имеющихся необходимых компетенций.

Вид профессиональной деятельности	Трудовая функция	Уровень квалификации
Управление организацией	Комплексное управление коллективом, организацией	Высший

Перечень новых компетенций, формирующихся в результате освоения программы.

Код и название компетенции	Краткое содержание / определение и структура компетенции Характеристика (обязательного) порогового уровня сформированности компетенции	
Общекультурные компетенции		
ОК – 4 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	Знать:	систему современного русского и иностранного языков; нормы словоупотребления; нормы пунктуации и их возможную вариантность; литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка: специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста.
	Уметь:	создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет.
	Владеть:	различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности культурой речи.
ОК – 5 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные,	Знать:	структуру общества как сложной системы; особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; основные социально-философские концепции и соответствующую проблематику.

этнические, профессиональные и культурные различия.	Уметь:	корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием философской терминологии и философских подходов.
	Владеть:	способностями к конструктивной критике и самокритике; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.
ОК – 6 способность к самоорганизации и самообразованию.	Знать:	пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары, тренинги; магистратура, аспирантура); систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития.
	Уметь:	анализировать информационные источники (сайты, форумы, периодические издания); анализировать культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать ее для повышения своей квалификации и личностных качеств.
	Владеть:	навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний.
Общепрофессиональные компетенции		
ОПК – 2 способность находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений.	Знать:	правовые основы организации труда, основы менеджмента персонала организации; принципы, формы управленческих решений.
	Уметь:	определять степень важности деловых решений и уровень собственной компетентности и ответственности; формулировать организационно-управленческие решения и распределять обязанности.
	Владеть:	способностями аргументировать принятые решения и объяснять их последствия; современными методиками принятия и реализации организационно-управленческих решений.
ОПК – 3 способность проектировать организационные структуры, участвовать	Знать:	теорию и практику современного организационного проектирования; причины многовариантности практики управления персоналом в современных условиях.
	Уметь:	разрабатывать стратегию управления человеческими

<p>в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.</p>		<p>ресурсами и реализовывать ее в конкретных условиях; проводить аудит человеческих ресурсов организации, прогнозировать и определять потребность в персонале.</p>
	Владеть:	<p>навыком распределения ответственности, контроля и оценки персонала в соответствии с обязанностями.</p>
<p>ОПК – 6 владеть методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;</p>	Знать:	<p>принципы разработки стратегических, тактических и оперативных решений применительно к управлению производственной деятельностью организации; принципы планирования операционной (производственной) деятельности организаций; основные методы и инструменты управления операционной деятельности.</p>
	Уметь:	<p>оптимизировать операционную деятельность организации; использовать современные методы организации планирования операционной (производственной) деятельности.</p>
	Владеть:	<p>методами принятия рациональных управленческих решений в операционной (производственной) деятельности организаций.</p>
Профессиональные компетенции		
<p>ПК – 1 владеть навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной</p>	Знать:	<p>ведущие концепции эмоционального интеллекта и ключевых навыках человека с высоким уровнем эмоционального интеллекта, базовых эмоциях и их функциях;</p>
	Уметь:	<p>решать бизнес задачи через построение эффективных коммуникаций, используя инструменты эмоционального интеллекта; гибко выстраивать управленческий стиль в различных ситуациях, используя инструменты эмоционального интеллекта;</p>
	Владеть:	<p>практикой идентификации, анализа, использования и управления эмоциями в процессе управленческой деятельности.</p>

культуры.		
ПК – 2 владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде.	Знать:	природу деловых и межличностных конфликтов; принципы построения моделей межличностных коммуникаций в организации; основы уровневой структуры конфликтов: источники возникновения и проявления
	Уметь:	использовать эффективные способы минимизации негативного влияния конфликтов на деятельность предприятия;
	Владеть:	владеть навыками анализа конфликтов, управления своим поведением в конфликте и поведением окружающих; психологическими и правовыми знаниями, используемыми в разрешении конфликтных ситуаций; навыками формирования умений по профилактике конфликтов.
ПК – 10 владеть навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления.	Знать:	основные подходы к применению количественных и качественных методов анализа при принятии управленческих решений, принципы и алгоритмы построения экономических, финансовых и организационно управленческих моделей.
	Уметь:	решать бизнес задачи через построение эффективных коммуникаций, используя инструменты эмоционального интеллекта; гибко выстраивать управленческий стиль в различных ситуациях, используя инструменты эмоционального интеллекта
	Владеть:	навыками и методами экономического и организационно-управленческого моделирования; моделями адаптации моделей к конкретным задачам управления.

В результате повышения квалификации слушатели должны:

знать: ведущие концепции эмоционального интеллекта и ключевые навыки человека с высоким уровнем эмоционального интеллекта, базовых эмоциях и их функциях;

уметь: определять инструменты анализа конфликтов, определения симптомов конфликтного поведения;

владеть: механизмами управления конфликтами на каждом уровне.

1.4. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение.

К освоению программы повышения квалификации допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Категория слушателей: руководители всех уровней (топ-менеджеры, менеджеры среднего звена, линейные менеджеры).

1.5. Трудоемкость обучения: 18 часов.

1.6. Форма обучения: очная.

Освоение дополнительной профессиональной программы повышения квалификации завершается итоговой аттестацией в форме кейс-заданий.

Итоговая аттестация для обучающихся проводится в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные курсом обучения по программе повышения квалификации и успешно прошедшие все промежуточные аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

Итоговая аттестация проводится в сроки, предусмотренные учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

Лицам, успешно освоившим программу повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию, выдается документ о повышении квалификации – удостоверение о повышении квалификации.

Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации оценку «неудовлетворительно», а также лицам, освоившим часть программы повышения квалификации и (или) отчисленным из образовательной организации в ходе освоения программы повышения квалификации, выдается справка об обучении или о периоде обучения.