

**Общество с ограниченной ответственностью  
«Многопрофильный Институт Развития Компетенций»**

---

Генеральный директор \_\_\_\_\_



Программа  
дополнительного профессионального образования  
**«ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ. РЕШЕНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ»**

Срок обучения: 24 ч.

(с применением дистанционных образовательных технологий)

Москва – 2019 г.

### Пояснительная записка

Настоящая программа предназначена для повышения квалификации сотрудников, которые занимают должности: директора по персоналу, начальники отдела кадров, заместители директора по персоналу, руководители кадровых служб и подразделений организации труда, менеджеров по персоналу, руководителей любых структурных подразделений. Квалификационные характеристики программы составлены в соответствии с профессиональными стандартами и на основании установленных квалификационных требований к результатам освоения образовательных программ.

Учебный план и программа отвечают требованиям к содержанию программ курсов повышения квалификации.

К концу обучения каждый обучаемый должен обладать знаниями в сфере управления конфликтами в организациях.

Проверка знаний проводится в форме итогового тестирования, разработанного ООО «Многопрофильный Институт Развития Компетенций».

По результатам итоговой аттестации выдается свидетельство, подтверждающее прохождение обучение по программе краткосрочных курсов повышения квалификации «Трудовые конфликты. Решение и управление» в объеме 24ч.

На обучение принимаются лица, имеющие среднее профессиональное и высшее образование.

### УЧЕБНЫЙ ПЛАН программы повышения квалификации «Трудовые конфликты. Решение и управление»

Цель: получение знаний, умений и навыков по программе обучения, предусматривающих профессиональное развитие компетенций менеджера по персоналу, специалиста развитию персонала, сотрудников кадровых служб организации, руководителя отдела персонала, заместителя генерального директора по управлению персоналом, директора по персоналу, руководителей (начальников) структурных подразделений.

Категория слушателей: руководители и специалисты отдела управления персоналом, сотрудники и руководители кадровых служб организации, руководителей операционных служб, руководителей структурных подразделений.

Срок обучения: 14 дней

Форма обучения: заочная с применением дистанционных образовательных технологий

Количество часов: 24

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	Из них		Самостоят. работа	Форма контроля
			Теоретич. занятия	Практич. занятия		
	Понятие конфликта. Виды конфликтов внутри компании.	3	2	-	1	-
	Механизмы возникновения конфликтов	3	1	1	1	-
	Динамика конфликта	3	2	-	1	-
	Алгоритм действий руководителя в управлении конфликтами	3	1	1	1	-
	Анализ конфликтов в компании	3	1	1	1	-
	Стратегия и тактика управления конфликтами	3	2	1	-	-
<b>Всего по разделу:</b>		<b>18</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4 зачет</b>
	Консультация	2	-	-	-	2
	Итоговая аттестация	4	-	-	-	4
<b>Итого:</b>		<b>24</b>				<b>24</b>

### Примерный календарный учебный график

Виды занятий	1 неделя	2 неделя
Объем самостоятельных часов	5	4
Теоретические занятия	3	3
Практические занятия	2	1
Консультации	-	2
Итоговая аттестация		4

#### 1. Цели и задачи программы

Цель программы: повысить компетенции слушателей в направлении решений вопросов с конфликтами в компании. Изучить и применить на практике технологии управления конфликтами.

#### 2. Получение компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности

В процессе обучения участники получают практические знания и смогут формировать навыки:

- Управления конфликтами в организации
- Предупреждать появление конфликтов в компании
- Сохранить эмоциональное равновесие в конфликте и найти пути выхода из него

#### 3. Содержание курса

**Тема 1: «Управление трудовыми конфликтами».**

##### **Модуль 1. Конфликты в организации**

Понятие конфликта. Виды конфликтов внутри компании.

Механизмы возникновения конфликтов

Динамика конфликта

Алгоритм действий руководителя в управлении конфликтами

Стратегия и тактика управления конфликтами

Контроль: тестовое задание

##### **Итоговая аттестация**

Цель и задачи: работа над ошибками, повторение тем предыдущих лекций для сдачи успешного тестирования.

Содержание лекции: повторение тем лекций, подготовка по вопросам итоговой аттестации, получение консультаций у преподавателя

Результаты: проверка знаний по материалам всего курса, получение итогового результата.

Итоговое тестирование.

#### 4. Планируемые результаты обучения



Представлены перечнем компетенций, качественное изменение которых происходит по ходу освоения материала каждого из представленных модулей программы.

Данная программа позволит:

- Формировать представления о возможных формах конфликтов в организации;
- Освоить способы влияния на конфликт;
- Развить техники управления конфликтами;
- Научиться диагностировать конфликты;
- Пошагово выстроить способы выхода из конфликтов;
- Решить управленческие проблемы в работе команды;
- Применять на практике технологии управления конфликтами;

### **5. Организационно-педагогические условия**

Обеспечиваются условия для реализации Программы в полном объёме, соблюдения надлежащего качества подготовки слушателей, соответствия применяемых форм, средств и методов обучения особенностям уровня стартовой подготовки, интересам и потребностям обучающихся.

В процессе проведения обучения организуется и контролируется самостоятельная работа обучающихся, используя новые образовательные технологии, включая информационные. Оказывать содействие развитию способностей слушателей, обеспечивается достижение и подтверждение уровней образования. Оценивается эффективность обучения предмету (дисциплине, курсу) обучающихся, учитывая освоение ими знаний, овладение умениями, применение полученных навыков.

Осуществляется контрольно-оценочная деятельность в образовательном процессе с использованием современных способов оценивания в условиях информационно-коммуникационных технологий (в том числе ведение электронных форм документации).

Материально-технические условия реализации данной программы позволяют слушателям в полной мере отработать на практике весь материал.

Для обучения используются продукты мировых лидеров систем виртуализации, что позволяет обучающимся наилучшим образом организовывать учебное время. Все оборудование Института объединено в единую компьютерную сеть и имеет высокоскоростной выход в Интернет. Использование современного проекционного оборудования дает возможность обучающимся максимально эффективно воспринимать материалы курсов.

Учебно-методические материалы, обеспечивающие реализацию образовательной программы:

Представлены самой образовательной программой, методическими рекомендациями по организации образовательного процесса, утвержденными директором Института, материалами для проведения промежуточной и итоговой аттестации.

### **6. Формы аттестации**

Результаты освоения Программы контролируются с помощью внутренней системы оценки качества, которая участвует во всех этапах реализации программы, начиная с зачисления слушателя на обучение и заканчивая его выпуском.

Промежуточный контроль знаний проводится посредством электронного тестирования по всем курсам учебного плана образовательных программ преподавателем, который ведет учебные занятия по данному курсу в учебной группе.

Тесты представлены к каждой дисциплине, входящей в программу, предполагают промежуточную аттестацию (после каждого модуля), и итоговую – по окончании программы.

Тестирование проходит на рабочих станциях слушателей, имеющих доступ в интернет, через специализированный портал. По каждому из модулей формируется список, состоящий из определенного количества вопросов. Для каждого из вопросов предусмотрено несколько вариантов ответов.

Задачи промежуточного контроля знаний:

- определения прогресса в освоении программы;
- корректировка темпов изучения программы в зависимости от качества освоения изученного.



Функции промежуточного контроля знаний:

- анализ соответствия знаний слушателей требованиям программы в соответствии с разработанными критериями оценивания и требованиями к знаниям учебного курса;
- установление уровня освоения определенного раздела (отдельной темы) программы (качества знаний);

- анализ ошибок и организация своевременной педагогической помощи обучающимся.

Итоговая аттестация осуществляется по каждой Программе, реализуемой Институтом.

К итоговой аттестации допускаются обучающиеся, успешно завершившие в полном объеме освоение дополнительной профессиональной программы. Порядок организации и проведения итоговой аттестации слушателей установлен соответствующими положениями.

## 7.Оценочные материалы

1. В чем отличие личностного конфликта от профессионального?
2. К каким последствиям приводят конфликты?
3. Конфликтологическая компетенция руководителя: какая она? Кратко опишите суть.
4. Чему способствуют конструктивные конфликты?
5. Какую роль может выполнять топ-менеджер в работе с конфликтами?
6. Что такое предмет конфликта?
7. Назовите основные стадии развития конфликта.
8. Опишите наиболее правильный на ваш взгляд порядок действий в конфликте.
9. Что значит поощрение конфликтов?
10. Назовите 2-3 технологии управления конфликтами.

## 8. Рекомендуемые материалы для изучения данной программы

1. Андреева Т.Е. Организационные изменения: сравнительный анализ основных подходов// Вестник С.-Петербур. Ун-та. Сер. Менеджмент, 2004. Вып. 2
2. Базаров Т.Ю. Психология управления персоналом. Теория и практика: учебник для бакалавров, - М.: Юрайт, 2014. – 381 с.
3. Геллерт М., Новак К. Все о командообразовании: руководство для тренеров.-М.: Вершина, 2006 – 352 с.
4. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для академического бакалавриата. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2017 – 261 с.
5. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: Management of the conflicts: учебник для вузов. – М.: Академический проект; Гаудеамус, 2007 – 799с.
6. Сарган Г.Н. Тренинг командообразования. – СПб.: Речь, 2005. – 187с.
7. Человеческая сторона предприятия/ Дуглас Макгрегор – McSraw-Hill, 2005 – 256 с.
8. Шейнов В. Управление конфликтами. Электронная книга на ЛитРес. Правообладатель: Питер, 2014 - 770 с.