

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Масалов Владимир Николаевич
Должность: ректор
Дата подписания: 06.03.2023 11:48:29
Уникальный программный ключ:
f31e6db16690784ab6b50e564da26971fd24641c

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации
«Конструктивное разрешение конфликтов в деловом взаимодействии»**

1. Рабочая программа модуля «Организация эффективного взаимодействия в деловой сфере»

1.1. Цель модуля: освоение специфики делового взаимодействия и основных правил эффективной коммуникации в сфере профессиональной деятельности.

Задачи: изучить сущность феномена общения и различные виды общения; характерные особенности делового общения; психологические приёмы влияния на партнёра.

Изучение модуля формирует компетенции:

ПК-1 – способен осуществлять информационно-консультационное обслуживание абонентов газового хозяйства(трудовая функция А/03.3).

1.2. Требования к уровню освоения содержания модуля

В результате освоения модуля обучающийся должен:

- знать специфику деловой коммуникации как особой формы общения;
- знать социально-психологические основы взаимодействия и принципы работы в коллективе;
- знать правила поведения в общении с руководителем, подчиненными, коллегами;
- уметь ориентироваться в различных речевых ситуациях, учитывать, кто, кому, что, с какой целью, где и когда говорит; адекватно реализовывать свои коммуникативные намерения;
- уметь критически оценивать принимаемые решения и выбирать наиболее оптимальные;
- владеть культурой речевого общения в жизненно актуальных сферах деятельности, прежде всего — в ситуациях, связанных с осуществлением профессиональной деятельности;
- владеть нормами современного делового этикета;
- владеть правилами профессиональной этики.

1.3. Тематическое содержание:

Содержание модуля

Тема 1. Общая характеристика делового общения

Понятие об общении. Виды общения. Особенности делового общения. Субординационные и партнёрские отношения в деловом взаимодействии. Психологические приёмы влияния на партнёра.

Тема 2. Этика деловых отношений

Понятие о профессиональной этике. Противоречие между этикой и бизнесом. Этика деловых отношений «сверху-вниз». Этика деловых отношений «снизу-вверх». Этика деловых отношений «по горизонтали». Повышение уровня этики в организации.

Тема 3. Тренинг коммуникативных умений

Выполнение упражнений, направленных на повышение коммуникативной компетентности.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть адаптирована для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ.

2. Рабочая программа модуля «Конфликты и пути их разрешения»

2.1. Цель модуля: формирование готовности к конструктивному взаимодействию в конфликтной ситуации.

Задачи: изучить сущность понятия «конфликт» и основные типы конфликтов; различные стратегии и правила поведения в конфликтных ситуациях; различные способы снятия напряжения в конфликтных ситуациях.

Изучение модуля формирует компетенции:

ПК-1 – способен осуществлять информационно-консультационное обслуживание абонентов газового хозяйства(трудовая функция А/03.3).

2.2. Требования к уровню освоения содержания модуля

В результате освоения модуля обучающийся должен:

- знать сущность понятия «конфликт», типологию конфликтов;
- знать особенности конфликтов разных типов и социально-психологические аспекты конфликтных ситуаций;
- знать структуру личности, особенности ее компонентов;
- уметь применять различные стратегии поведения в конфликтных ситуациях;
- уметь правильно вести себя в условиях конфликта;
- уметь использовать приобретенные знания в повседневной жизни и в сфере производства;
- владеть элементарными навыками анализа конкретных ситуаций для решения профессиональных задач и задач, связанных с саморазвитием;
- владеть различными техниками разрешения конфликтов;
- владеть методами снятия напряженности в конфликтных ситуациях.

2.3. Тематическое содержание:

Содержание модуля

Тема 1. Феноменология конфликта

Понятие о конфликте. Типология конфликта. Структура конфликта. Причины конфликтов. Закономерность эскалации конфликтогенов. Типы конфликтогенов. Типы конфликтных личностей. Взаимодействие с конфликтными личностями. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия напряжения в условиях конфликта. Положительное значение конфликта.

Тема 2. Стратегии поведения в конфликте

Конкуренция (соперничество). Сотрудничество. Компромисс. Уклонение (избегание). Приспособление.

Тема 3. Психология личности и человеческих взаимоотношений

Понятие «личность» в психологии. Различные теории личности. Эмоционально-волевая сфера личности. Мотивация. Характер и темперамент. Деятельность и способности. Общение — основа межличностных отношений. Правила эффективного общения.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть адаптирована для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ.