


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Масалов Владимир Николаевич
Должность: ректор
Дата подписания: 06.05.2023 11:45:17
Уникальный программный ключ:
f31e6db16690784ab6b50e564da26971fd24641c

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЛОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ имени Н.В. ПАРАХИНА»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

В.Н. Масалов
26 января 2023 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации**

«Конструктивное разрешение конфликтов в деловом взаимодействии»
(название программы)

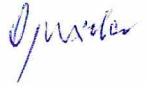
Разработчик программы: кафедра истории, философии и русского языка

Орел

Составители программы:

Орехова М.В., к.ф.н., доцент кафедры истории, философии и русского языка

Ахинько Н.Н., педагог-психолог



Программа рассмотрена на заседании кафедры истории, философии и русского языка

протокол № 7 от « 19 » января 2023 г.

Заведующий кафедрой
Майоров А.А., к.и.н.



Программа утверждена на Ученом совете ФГБОУ ВО Орловский ГАУ

протокол № 8 от « 26 » января 2023 г.

Согласовано:

Ученый секретарь Ученого совета



Сидоренко О. В.

Директор
Института развития сельских территорий
и дополнительного образования



Савкин В.И.

Содержание

1. Структура дополнительной профессиональной программы.....	4
1.1. Общая характеристика дополнительной профессиональной программы.....	4
1.2. Цель обучения.....	5
1.3. Планируемые результаты обучения. Компетенции.....	6
1.4. Учебный план.....	7
1.5. Календарный учебный график.....	7
2. Организационно-педагогические условия.....	8
2.1. Форма организации образовательной деятельности.....	8
2.2. Условия реализации программы.....	8
2.3. Ресурсы для реализации программы.....	8
2.4. Иные условия реализации программы.....	9
2.5. Материально-технические условия реализации программы.....	9
3. Рабочие программы модулей.....	9
3.1. Рабочая программа Модуля 1 «Организация эффективного взаимодействия в деловой сфере».....	9
3.2. Рабочая программа Модуля 2 «Конфликты и пути их разрешения».....	10
4. Учебно-методическое обеспечение (методические материалы).....	12
5. Оценка качества освоения программы.....	13
5.1. Внутренний мониторинг качества образования.....	13
5.2. Промежуточная аттестация.....	13
5.3. Итоговая аттестация.....	14
5.4. Оценочные материалы.....	14
5.5. Критерии оценивания.....	18

1. Структура дополнительной профессиональной программы

1.1. Общая характеристика дополнительной профессиональной программы

1.1.1. Законодательные и нормативные правовые акты, в соответствии с которыми разрабатывалась программа:

- федеральный закон от 09.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в действующей редакции);

- квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 21.08.1998 № 37 (в действующей редакции);

- единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Общепрофессиональные квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях», утвержденный приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11.01.2011 № 1н, зарегистрирован в Минюсте России 23.03.2011 № 20237 (в действующей редакции);

- единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников сельского хозяйства», утвержденный Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации 15.02.2012 № 126н, зарегистрирован в Минюсте России 15.03.2012 № 23484 (в действующей редакции);

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», зарегистрирован в Минюсте России 20.08.2013 № 29444 (в действующей редакции);

- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 02.11.2015 № 832 «Об утверждении справочника востребованных на рынке труда новых и перспективных профессий, в том числе требующих среднего профессионального образования» (в действующей редакции);

- письмо Минобрнауки России от 22.01.2015 № ДЛ-1/05вн «Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2013 № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»;

- профессиональный стандарт 19.059 «Специалист по абонентскому обслуживанию газового хозяйства», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.07.2018 № 508н, зарегистрирован в Минюсте России 14.08.2018 № 51880;

- федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29.07.2020 № 840, зарегистрирован в Минюсте России 21.08.2020 № 59371 (в действующей редакции);

- устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Орловский государственный аграрный университет имени Н.В. Парахина», утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2022 № 759;

- нормативные локальные акты ФГБОУ ВО «Орловский государственный аграрный университет имени Н.В. Парахина», регламентирующие образовательную деятельность.

1.1.2. Тип дополнительной профессиональной программы: программа повышения квалификации (далее – программа).

1.1.3. Программа направлена на: совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

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

1.1.5. Срок освоения программы: 16 часов (0,4 зачетной единицы) за весь период обучения, который включает все виды работы слушателя, в том числе время, отводимое на контроль качества освоения программы.

Величина зачетной единицы устанавливается 36 академических часов при величине академического часа 45 минут, что соответствует 27 астрономическим часам.

Начало и окончание срока освоения программы может определяться договором об образовании.

1.1.6. Форма обучения: очно-заочная.

При реализации образовательной программы может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

1.1.7. Формы аттестации обучающихся: промежуточная и итоговая аттестация.

1.1.8. Документ о квалификации: лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации, образца, установленного ФГБОУ ВО Орловский ГАУ.

Удостоверение о повышении квалификации дает право заниматься определенной профессиональной деятельностью и (или) выполнять конкретные трудовые функции, для которых определены обязательные требования к наличию квалификации по результатам дополнительного профессионального образования.

1.1.9. При освоении программы параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

1.2. Цель обучения

Программа имеет целью: совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации посредством приобретения знаний, умений и практических навыков в сфере абонентского обслуживания потребителей газа; повышение коммуникативной компетенции специалистов и уровня эффективности их взаимодействия с клиентами за счёт теоретических знаний и практических умений в области конфликтологии.

Задачи программы: изучение феномена конфликта, типологии конфликтов и причин их взаимодействия в организациях; знакомство с различными стратегиями разрешения конфликтов и изучение правил поведения в конфликтных ситуациях; формирование умения использовать полученные знания в профессиональной деятельности.

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности (в соответствии с ФГОС ВО): административно-управленческая и офисная деятельность (в сферах: альтернативного урегулирования споров с участием посредника; управления персоналом); сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочие) (в сферах: консультативной деятельности; альтернативного (посредством переговоров и медиации) урегулирования конфликтов и поддержания мира в социальных коммуникациях и бизнес процессах).

Объекты профессиональной деятельности: производственные отношения с коллегами, руководством, потребителями в сфере обслуживания абонентов газового хозяйства.

Содержание программы учитывает профессиональный стандарт 19.059 «Специалист по абонентскому обслуживанию газового хозяйства», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.07.2018 № 508н, зарегистрирован в Минюсте России 14.08.2018 № 51880.

Вид профессиональной деятельности в соответствии с профессиональным стандартом: абонентское обслуживание потребителей газа.

Основная цель вида профессиональной деятельности в соответствии с профессиональным стандартом: обеспечение учета поставляемого газа абонентам газового хозяйства и проведение расчетов с абонентами за поставленный газ.

Связь дополнительной профессиональной программы с профессиональными стандартами (трудовые функции)

Наименование профессионального стандарта	Наименование обобщенной трудовой функции	Наименование трудовых функций	Код (уровень квалификации)
19.059 Специалист по абонентскому обслуживанию газового хозяйства	Обслуживание абонентов газового хозяйства	Информационно-консультационное обслуживание абонентов газового хозяйства	A/03.3

Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

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

Связь программы с квалификационными требованиями, указанными в квалификационных справочниках по соответствующим должностям, профессиям и специальностям:

- основание: «ОК 010-2014 (МСКЗ-08). Общероссийский классификатор занятий» (принят и введен в действие Приказом Росстандарта от 12.12.2014 № 2020-ст) (в действующей редакции)

Наименование должности, профессии	Должностные обязанности
4222 Служащие контактных информационных центров	<u>Должностные обязанности:</u> прием входящих звонков и сообщений от клиентов, касающихся ответов на запросы, обработки вызовов для предоставления услуг или приема жалоб; определение требований и ввод информации в компьютерную систему; диспетчеризация задач в другие подразделения в случае необходимости; определение размеров или осуществление необходимых платежей; отправка писем, информационных бюллетеней и других документов клиентам; консультирование клиентов по вопросам дополнительных продуктов или услуг

1.3. Планируемые результаты обучения. Компетенции

В результате освоения программы слушатель должен приобрести следующие знания, умения, навыки, необходимые для качественного изменения (совершенствования) компетенций:

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

Слушатель должен знать: нормативные правовые акты в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд абонентов газового хозяйства, регулирования тарифов на газ; порядок расчета размера платы и пени за просрочку оплаты за поставленный газ абонентам газового хозяйства; правила работы со специализированным программным обеспечением; правила работы на персональном компьютере в объеме пользователя, используемое программное обеспечение; требования локальных нормативных актов, распорядительных документов по делопроизводству; основы этики делового общения; требования охраны труда и пожарной безопасности.

Слушатель должен уметь: проверять правильность начисления платежей за поставленный газ (задолженность, переплата, пени); формировать документы, содержащие начисленные платежи за поставленный газ; формировать справки о начисленных и (или) оплаченных суммах за поставленный газ, состоянии лицевого счета; пользоваться специализированным программным обеспечением; использовать оптимальные формы коммуникации при проведении информационно-консультационного обслуживания абонентов газового хозяйства; пользоваться персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой.

Слушатель должен владеть (трудовые действия): консультирование абонентов газового хозяйства по вопросам заключения договоров на поставку газа и обязательств по ним; проведение сверок платежей с абонентами газового хозяйства; выдача справок абонентам газового хозяйства о начисленных и (или) оплаченных суммах за поставленный газ, состоянии лицевого счета; информирование абонентов газового хозяйства о задолженности за поставленный газ, изменении нормативов потребления газа и тарифов на газ; проведение информационно-разъяснительной работы с абонентами газового хозяйства.

1.4. Учебный план

№	Наименование курсов, дисциплин (модулей)	Всего, часов	В том числе, час			Формы аттестации	
			Контактная работа		СР	зачет	экзамен
			Л	ПЗ, ЛЗ			
1	Модуль 1. Организация эффективного взаимодействия в деловой сфере	8	2	2	4	+	-
2	Модуль 2. Конфликты и пути их разрешения	6	2	2	2	+	-
	Итоговая аттестация (зачет)	2	-	-	-	2	-
	Всего по программе	16	4	4	6	2	-

Примечание:

- Л – лекции;
- ПЗ, ЛЗ – практические занятия, лабораторные занятия
- СР – самостоятельная работа;
- трудоемкость зачета (экзамена) по дисциплине (модулю) входит в общий объем по соответствующей дисциплине (модулю)

* - последовательность и распределение по периодам обучения учебных дисциплин (модулей) установлено в соответствии с календарным учебным графиком.

1.5. Календарный учебный график

№	Наименование курсов, дисциплин (модулей)	Всего, час	Распределение материала программы по неделям занятий
			1
1	Организация эффективного взаимодействия в деловой сфере	8	
2	Конфликты и пути их разрешения	6	
	Итоговая аттестация	2	
	Всего по программе	16	16

Режим занятий: не более 16 часов в неделю, включая все виды контактной и самостоятельной учебной работы слушателя.

2. Организационно-педагогические условия

2.1. Форма организации образовательной деятельности

2.1.1. Формат программы основан на модульном принципе представления содержания образовательной программы и содержит 2 учебных модуля, которые включают в себя перечень, трудоемкость, последовательность и распределение тем, иных видов учебной деятельности слушателей и форм аттестации.

2.1.2. Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические занятия (лабораторные занятия) и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

2.2. Условия реализации программы

2.2.1. Обучение по программе осуществляется на основе договора об образовании, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение.

2.2.2. Обучение осуществляется одновременно и непрерывно.

2.2.3. Местом обучения является место нахождения ФГБОУ ВО «Орловский государственный аграрный университет имени Н.В. Парахина».

2.2.4. Обучение осуществляется в соответствии с учебным планом и календарным учебным графиком работы.

2.3. Ресурсы для реализации программы

2.3.1. Университет располагает на праве собственности материально-техническим обеспечением образовательной деятельности (помещениями и оборудованием) для реализации программы в соответствии с учебным планом.

2.3.2. Помещения для проведения аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий (кабинеты, аудитории, компьютерные классы) оснащены необходимым оборудованием и техническими средствами обучения в соответствии с учебным планом.

2.3.3. Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.3.4. Педагогическая деятельность по реализации программы осуществляется научно-педагогическими работниками, имеющими среднее профессиональное или высшее образование и отвечающими квалификационным требованиям, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, разделе «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования», утвержденного приказом Минздравсоцразвития РФ от 11.01.2011 № 1н и профессиональных стандартах (при наличии).

2.4. Иные условия реализации программы

2.4.1. Образовательный процесс осуществляется в течение всего календарного года.

2.4.2. Обучение по индивидуальному учебному плану в пределах осваиваемой программы осуществляется в порядке, установленном локальным нормативным актом ФГБОУ ВО Орловский ГАУ.

2.5. Материально-технические условия реализации программы

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	2	3
Учебная аудитория № 2-213: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. 302019, Российская Федерация, Орловская область, г. Орёл, ул. Генерала Родина, 69, корпус 2	Специализированная (учебная) мебель, доска настенная, ПК – 1 шт., комплект переносного мультимедийного оборудования (ноутбук – 1 шт., экран переносной рулонный на треноге – 1 шт., проектор – 1 шт.).	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса — Стандартный Russian Edition 2021 год
Учебная аудитория № 2-213Б: учебная аудитория для самостоятельной работы 302019, Российская Федерация, Орловская область, г. Орёл, ул. Генерала Родина, 69, корпус 2	Специализированная мебель, мультимедийное оборудование, интерактивная доска, ПК – 11 шт.	ООО "Лаборатория ММИС" визуальная студия тестирования, тестирование онлайн Microsoft Office 2010 Standard версия 2010 Microsoft Win SL 8.1 Russian Academic версия 8.1 Kaspersky Endpoint Security для бизнеса — Стандартный Russian Edition 2021 год

3. Рабочие программы модулей

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

3.1.1. 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(трудова функция А/03.3).

3.1.2. Тематическое содержание:

Перечень тем

№	Наименование тем модуля	Всего, час	в том числе			
			Л	ПЗ, ЛЗ	СР	ПА
1	Общая характеристика делового общения	2	2	-	-	-
2	Этика деловых отношений	4	-	-	4	-
3	Тренинг коммуникативных умений	2	-	2	-	-
ПА	Промежуточная аттестация	+	-	-	-	+
	Итого по модулю	8	2	2	4	+

Примечание: Л – лекции

ПЗ, ЛЗ – практические занятия, лабораторные занятия

СР – самостоятельная работа

ПА – промежуточная аттестация

3.1.3. 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 воспринимать и оценивать себя как субъект и объект психологических отношений в коллективе;
- 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.

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.

3.2. Рабочая программа Модуля 2 «Конфликты и пути их разрешения»

3.2.1. 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).

3.2.2. Тематическое содержание:

Перечень тем

№	Наименование тем модуля	Всего, час	в том числе			
			Л	ПЗ, ЛЗ	СР	ПА
1	Феноменология конфликта	2	2	-	-	-
2	Стратегии поведения в конфликте	2	-	2	-	-
3	Психология личности и человеческих взаимоотношений	2	-	-	2	-
ПА	Промежуточная аттестация	+	-	-	-	+
	Итого по модулю	6	2	2	2	+

Примечание: Л – лекции

ПЗ, ЛЗ – практические занятия, лабораторные занятия

СР – самостоятельная работа

ПА – промежуточная аттестация

3.2.3. 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.

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.

4. Учебно-методическое обеспечение (методические материалы)

Обучающийся имеет неограниченный доступ к информационно-образовательной среде университета http://do3.orelsau.ru/user/edit/card/user_id/834

Перечень основной литературы

1. Емельянов, С.М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов/ С.М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 219с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514442>

2. Леонов, Н. И. Психология делового общения: учебное пособие для вузов/ Н.И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 193с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516450>

3. Лопарев, А.В. Конфликтология: учебник для вузов/ А.В. Лопарев, Д.Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 298с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13536-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512100>

Перечень рекомендуемой дополнительной литературы

1. Корнеенков, С.С. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности: учебное пособие для вузов/ С.С. Корнеенков. — 2-е изд., испр. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 304с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10940-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517204>

2. Нартова-Бочавер, С.К. Психология личности и межличностных отношений: учебное пособие для вузов/ С.К. Нартова-Бочавер. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 262с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06161-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514282>

3. Психология делового общения: учебник и практикум для вузов/ В.Н. Лавриненко [и др.]; под редакцией В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 350с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511944>

4. Рамендик, Д.М. Тренинг личностного роста: учебник и практикум для вузов/ Д.М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 136с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07294-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512478>

5. Чернышова, Л.И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для вузов/ Л.И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 161с.— (Высшее образование). — ISBN978-5-534-02406-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512058>

Периодические издания

1. Вестник Санкт-Петербургского университета. Психология. Режим доступа: <https://psyjournal.spbu.ru>. Открытый доступ.

2. Вопросы психологии. Режим доступа: <http://www.voppsy.ru/>. Открытый доступ.

3. Психологический журнал. Режим доступа: http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic/psihologicheskij_zhurnal.html.

4. Психология. Журнал высшей школы экономики. Режим доступа: <https://psy-journal.hse.ru/>. Открытый доступ.

Электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

1. ЭБС издательства «Юрайт» <https://biblio-online.ru/> (<http://library.orelsau.ru/els-remote-access-by-subscription.php>) (неограниченный доступ)
2. ЭБС издательства «Лань» <https://e.lanbook.com/> (<http://library.orelsau.ru/els-remote-access-by-subscription.php>) (неограниченный доступ)
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY <https://elibrary.ru/defaultx.asp> (<http://library.orelsau.ru/els-remote-access-by-subscription.php>) (открытый доступ)
4. ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru/> (<http://library.orelsau.ru/els-remote-access-by-subscription.php>)
5. Национальный цифровой ресурс «Руконт» <https://rucont.ru/chapter/rucont> (<http://library.orelsau.ru/els-remote-access-by-subscription.php>)
6. Электронный каталог (АИБС «МАРК-SQL»): <http://library.orelsau.ru/marcweb/> (<http://library.orelsau.ru/els-remote-access-by-subscription.php>) (бессрочно)
7. Российский индекс научного цитирования (РИНЦ) — библиографическая база данных научных публикаций российских учёных на платформе eLibrary.ru ООО «Научная электронная библиотека» Режим доступа <https://elibrary.ru/> (открытый доступ)
8. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> (открытый доступ)
9. Научная электронная библиотека. «КиберЛенинка». Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/> (открытый доступ)
10. Федеральный портал «Российское образование». Режим доступа: <http://www.edu.ru> (открытый доступ)
11. Федеральный образовательный портал «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». Режим доступа: <http://window.edu.ru>.
12. Официальный сайт Министерства науки и высшего образования Российской Федерации. Режим доступа: <http://government.ru/department/388/events/> (открытый доступ)
13. Образовательный портал Орловского ГАУ на платформе eLearningServer 4G, разработчик Nурermethod <http://80.76.178.26/> срок действия – бессрочно (неограниченный доступ)

5. Оценка качества освоения программы

5.1. Внутренний мониторинг качества образования

Оценка качества освоения программы проводится в отношении:

- соответствия результатов освоения программы заявленным целям и планируемым результатам обучения;
- соответствия процедуры (процесса) организации и осуществления программы установленным требованиям к структуре, порядку и условиям реализации программы;
- способности Университета результативно и эффективно выполнять деятельность по предоставлению образовательных услуг.

Внутренний мониторинг качества образования по программе проводится в порядке, установленном локальным нормативным актом ФГБОУ ВО Орловский ГАУ.

Оценочные средства итоговой аттестации разработаны с учётом профессионального стандарта 19.059 «Специалист по абонентскому обслуживанию газового хозяйства», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.07.2018 № 508н, а также предусматривают требования будущей профессиональной деятельности.

5.2. Промежуточная аттестация

5.2.1. Предусматривается проверка знаний после завершения изучения соответствующего модуля программы и проводится в форме собеседования.

5.2.2. Для оценки освоения отдельных модулей программы в рамках промежуточной аттестации используется система «зачтено» и «не зачтено».

5.3. Итоговая аттестация

5.3.1. Итоговая аттестация осуществляется в форме зачета после освоения всех модулей программы.

5.3.2. Итоговая аттестация проводится аттестационной комиссией, которая оценивает результат выполнения итоговой аттестации и принимает решение о выдаче слушателям, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, удостоверения о повышении квалификации.

5.3.3. Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы и (или) отчисленным из ФГБОУ ВО Орловский ГАУ выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому ФГБОУ ВО Орловский ГАУ.

5.4. Оценочные материалы

5.4.1. Задания для промежуточной аттестации.

5.4.1.1. Модуль 1 «Организация эффективного взаимодействия в деловой сфере»

1. Выберите из предложенных вариантов определение, раскрывающее понятие «деловое общение»

- а) формальное общение, при котором нет стремления понять и учесть особенности личности собеседника, используется набор стандартных жестов и фраз, позволяющих скрыть отношение к собеседнику
- б) общение, средства и содержание которого регламентированы социальными ролями партнеров
- в) общение, направленное на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата

2. Выделите особенности, которые не присущи деловому общению

- а) строгое соблюдение участниками делового общения своего ролевого амплуа
- б) регламентированность, то есть подчинение установленным правилам
- в) использование различных манипулятивных техник воздействия на партнера: лести, обмана, запугивания и т.д.

3. Выделите особенности субординационных отношений между участниками делового общения

- а) строгое подчинение младших по положению старшим; соблюдение правил служебной дисциплины
- б) участие в совместной деятельности, основанной на принципах сотрудничества и взаимопонимания
- в) учет общих интересов и потребностей всех участников делового общения

4. Выделите черты, свойственные партнерским отношениям между участниками делового общения

- а) строгое подчинение младших по положению старшим
- б) соблюдение правил служебной дисциплины

в) участие в совместной деятельности, основанной на принципах сотрудничества и взаимопонимания; учет общих интересов и потребностей всех участников делового общения

5. Что оказывает наибольшее влияние на первое впечатление о человеке

- а) образование
- б) социальный статус
- в) внешний вид

6. Что не относится к общим принципам делового этикета

- а) делайте все вовремя
- б) к любому партнеру относитесь с равной учтивостью и уважением
- в) отстаивайте свое мнение и деловые интересы, не обращая внимания на доводы партнера

7. Вам необходимо отказать подчиненному или клиенту в его просьбе. Как нужно поступить?

- а) прямо отказать, не объясняя причин
- б) объяснить причину отказа
- в) просьбу необходимо выполнить

8. Как руководитель должен делать распоряжения

- а) спокойно и уверенно
- б) резко
- в) громко и категорично

9. Одним из психологических приемов воздействия на партнера является прием «терпеливый слушатель». В соответствии с этим приемом необходимо

- а) говорить собеседнику комплименты, одобрять его манеры, внешний вид, успехи в работе
- б) слушать собеседника, не перебивая, давать ему возможность высказаться до конца
- в) обращаться к собеседнику по имени, имени-отчеству

10. Одним из психологических приемов воздействия на партнера является прием «имя собственное». В соответствии с этим приемом необходимо

- а) говорить собеседнику комплименты, одобрять его манеры, внешний вид, успехи в работе
- б) слушать собеседника, не перебивая, давать ему возможность высказаться до конца
- в) обращаться к собеседнику по имени, имени-отчеству

Ключ ответов на тесты

№ теста	Ответ		№ теста	Ответ
1	в		6	в
2	в		7	б
3	а		8	а
4	в		9	б
5	в		10	в

4.4.1.2. Модуль 2 «Конфликты и пути их разрешения»

1. Культурные и этнические различия людей относятся

- а) организационно-управленческим причинам возникновения конфликтов
- б) социально-психологическим причинам возникновения конфликтов

в) личностным причинам возникновения конфликтов

2. Ошибки в управлении, несоответствие занимаемой должности, невыполнение функциональных обязанностей –

- а) организационно-управленческие причины возникновения конфликтов
- б) социально-психологические причины возникновения конфликтов
- в) личностные причины возникновения конфликтов

3. Выделите особенности личности, которые не указывают на склонность к конфликтным ситуациям

- а) неадекватная самооценка своих возможностей и способностей
- б) готовность к всестороннему обсуждению проблем
- в) критический настрой, особенно необоснованный и неаргументированный

4. Какому из типов конфликтных личностей соответствует данное описание: «Любит быть на виду, имеет завышенную самооценку, готов пойти на конфликт, чтобы оставаться в центре внимания»?

- а) демонстративный
- б) ригидный
- в) неуправляемый

5. Какие действия участников деловых переговоров способствуют их конструктивной атмосфере

- а) прерывание собеседника, навязывание мнения собеседнику
- б) внимательное отношение к собеседнику, открытость к его доводам
- в) оба варианта правильные

6. Выделите стратегию поведения в конфликте, при которой вырабатывается наиболее приемлемое для обеих сторон решение и оппоненты превращаются в партнёров:

- а) конкуренция
- б) сотрудничество
- в) компромисс

7. Чтобы разрешить конфликт, стороны идут на взаимные уступки. Какая стратегия поведения при этом используется?

- а) соперничество
- б) избегание
- в) компромисс

8. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умение сдерживать свои эмоции?

- а) компромисс
- б) приспособление
- в) сотрудничество

9. Если лицо партнёра полностью обращено к собеседнику, его взгляд прямой, это свидетельствует

- а) о презрении по отношению к собеседнику
- б) об интересе к собеседнику и его признании
- в) о проявлении подчеркнутого неуважения

10. Если партнёр в процессе общения смотрит на вас сверху вниз, его взгляд свидетельствует
- о неуверенности
 - о превосходстве и гордости
 - о скрытом наблюдении

Ключ ответов на тесты

№ теста	Ответ		№ теста	Ответ
1	б		6	б
2	а		7	в
3	б		8	в
4	а		9	б
5	б		10	б

5.4.2. Задания для итоговой аттестации.

А) Перечень вопросов для итоговой аттестации

- Понятие об общении. Виды общения.
- Особенности делового общения.
- Психологические приёмы влияния на партнёра.
- Понятие о конфликте. Типология конфликтов.
- Причины возникновения конфликтов в организациях.
- Понятие о конфликтогене. Типы конфликтогенов.
- Типы конфликтных личностей.
- Правила общения с конфликтными личностями.
- Стратегии поведения в конфликте.
- Правила поведения в конфликтных ситуациях.
- Методы снятия напряжения в условиях конфликта.
- Положительное значение конфликта.

Б) Выполните практическое задание:

Задание 1. Управление конфликтом

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новых форм работы, пришёл новый руководитель, приглашённый со стороны. Каким образом ему лучше, по вашему мнению, действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе? Обоснуйте свой ответ.

А. Прежде установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьёз доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников внедрения новых методов, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Задание 2. Удовлетворенность работой

Один из ваших подчинённых заявил, что не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного? Обоснуйте свой ответ.

А. Думаю, что любой хотел бы иметь работу по душе, приносящую удовлетворение. Однако фирма не может предоставить такую возможность всем работникам. Поэтому постараюсь убедить работника, что многие сотрудники терпеливо трудятся на порученных им участках.

Б. Объясню, что удовлетворенность работой определяется тем, как к ней относиться и как ее выполнять. Надо доказать, что и от выполняемой им работы можно получить большое удовлетворение, если видеть в ней творческие начала.

5.5. Критерии оценивания

5.5.1. Промежуточная аттестация:

Оценка «зачтено» выставляется слушателю, если он набирает 60% и более от максимального количества баллов.

Оценка «не зачтено» выставляется слушателю, если он набирает количество баллов менее 60% от максимального количества баллов.

5.5.2. Итоговая аттестация:

Оценка «зачтено» выставляется, если слушатель демонстрирует содержательный и логично выстроенный ответ, ориентируется в различных теоретических и практических подходах к проблеме, выполняет практическое задание.

Оценка «не зачтено» выставляется, если слушатель не раскрывает содержание вопроса, не выполняет практическое задание.

5.5.3. Программа считается освоенной, если успешно пройдена итоговая аттестация.