**4.** Участник конкурса должен иметь действующую лицензию на право ведения образовательной деятельности по программам дополнительного профессионального образования (повышения квалификации), выданную в соответствии с действующим законодательством: Федеральным законом от 04.05.2011 г. № 99-ФЗ   
«О лицензировании отдельных видов деятельности», Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 28.10.2013 г. № 966 «О лицензировании образовательной деятельности».

**5.** **Состав и порядок оказания услуг, требования к оказываемым услугам:**

Все действия по подготовке обучения специалистов Фонда социального страхования Российской Федерации в соответствии с требованиями Заказчика должны быть выполнены до начала обучения.

**5.1. Подготовка обучения специалистов Фонда социального страхования Российской Федерации по направлению «Конфликтология»**

**5.1.1.** Исполнителем разрабатываются учебная программа и учебно-тематический план обучения по указанному направлению в соответствии с приведенными далее требованиями, составляется Календарный план (план-график) обучения. Разработанные учебная программа, учебно-тематический план обучения, Календарный план (план-график) обучения представляются на рассмотрение Заказчику с сопроводительным письмом в течение 10 (десять) рабочих дней с даты подписания контракта.

Учебно-тематический план представляется по форме:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование разделов,  дисциплин и тем | Всего, часов | В том числе: | | Форма контроля |
| лекции | практические  занятия  (тренинги) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |

Заказчик рассматривает представленные Исполнителем учебную программу, учебно-тематический план и Календарный план (план-график) обучения и при наличии замечаний сообщает о них Исполнителю в течение 5 (пять) рабочих дней после их получения.

Расписание занятий, предусмотренные учебно-тематическим планом и программой обучения (с указанием ФИО преподавателей), Исполнитель представляет Заказчику на официальный электронный адрес [mail@fss.ru](mailto:mail@fss.ru) не позднее 3 (три) рабочих дней до начала обучения каждой группы.

**5.1.2.** Исполнителем разрабатывается комплект раздаточных материалов, включающий:

* презентацию, представляющую собой конспект лекций;
* задания для тренинга;
* тест для итогового контроля знаний.

Также Исполнителем разрабатывается анкета для заполнения ее слушателями в конце курса с целью оценки качества проведенного обучения.

Разработанный комплект раздаточных материалов представляется на рассмотрение Заказчику с сопроводительным письмом не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до начала обучения согласно Календарному плану.

Заказчик рассматривает представленные Исполнителем материалы и при наличии замечаний сообщает о них Исполнителю не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до начала обучения.

Комплект раздаточных материалов тиражируется Исполнителем в бумажном виде или на электронном носителе в количестве, необходимом для выдачи комплекта каждому слушателю. Подготовленные комплекты Исполнитель доставляет в учебные аудитории не позднее первого дня обучения.

**5.2. Проведение обучения специалистов Фонда социального страхования Российской Федерации по направлению «Конфликтология»**

Группа специалистов Фонда социального страхования Российской Федерации, направляемых на обучение, формируется Заказчиком. Список каждой группы представляется Исполнителю за 3 (три) рабочих дня до начала обучения данной группы.

Исполнитель обеспечивает проведение обучения специалистов Фонда социального страхования Российской Федерации путем очного обучения по разработанной программе.

Исполнитель обеспечивает проведение по итогам обучения каждой группы слушателей Заказчика комплексной оценки приобретенных ими знаний (тестирование).

Исполнитель обеспечивает проведение по итогам обучения каждой группы слушателей Заказчика оценки качества обучения (анкетирование).

Исполнитель обеспечивает выдачу документов установленного образца о прохождении обучения по результатам проведения итогового тестирования каждого слушателя Заказчика.

Заказчик вправе контролировать ход и качество организации и исполнения оказываемых услуг без вмешательства в оперативно-хозяйственную деятельность Исполнителя. При этом Исполнитель должен предоставлять необходимые сведения, материалы, документы и другую информацию для проверки и контроля за качеством исполнения Государственного контракта.

Требования к учебно-тематическому плану и Учебной программе

Объем учебной программы – 40 учебных часов.

Цель обучения – освоение навыков бесконфликтного поведения в процессе делового общения, овладение специалистами приемами и методами урегулирования конфликтов.

Задачи:

* Повышать внутреннюю мотивацию профессиональной деятельности специалистов Фонда социального страхования Российской Федерации;
* Формировать готовность к поиску возможностей для решения актуальных задач, развивать клиентоориентированное поведение сотрудников;
* Способствовать развитию у специалистов Фонда социального страхования Российской Федерации чувства корпоративной ответственности.

Учебно-тематический план и Учебная программа должны быть составлены с учетом специфики деятельности территориальных органов Фонда социального страхования Российской Федерации и включать следующие разделы (приведено рекомендуемое содержание разделов):

1. Общая характеристика конфликтных ситуаций.

* 1. Конфликт в конфликтологии
  2. Составляющие конфликта
  3. Причины конфликтов
  4. Протекание конфликта: функциональность и динамика

2. Внутриличностные конфликты.

a. Классификация и особенности внутриличностных конфликтов

b. Конструктивная и деструктивная функции внутриличностного конфликта.

c. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов.

d. Механизмы психологической защиты личности.

* 1. Стрессы и стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
  2. Профилактика стрессов.

3. Межличностные конфликты.

a. Причины и провоцирующие факторы.

b. Особенности межличностного конфликта.

c. Функции, структура, элементы и динамика межличностного конфликта.

d. Стили поведения в межличностном конфликте.

4. Организационные и трудовые конфликты.

a. Цели и способы объединения людей в организации.

b. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в организации.

c. Вертикальные и горизонтальные конфликты.

d. Внутренние конфликты и конфликты с внешней средой.

e. Производственные и трудовые конфликты.

f. Типичные конфликты в профессиональной деятельности.

* 1. Эффективное поведение в конфликтных ситуациях.
  2. Стили и стратегии поведения в разрешении конфликтов.
  3. Факторы конструктивного разрешения конфликтов.
  4. Этапы и способы конструктивного разрешения конфликтов.
  5. Сетка Томаса-Килменна.
  6. Роль руководителя в предупреждении и разрешении конфликтов.
  7. Потребности и опасения в выборе стратегии поведения в конфликте.
  8. Тактические приемы поведения в «острых» конфликтных ситуациях.

5. Технология управления конфликтом.

a. Способы выхода из конфликта: насилие, разъединение, примирение.

b. Характеристика насильственных методов.

c. Факторы, способствующие применению насильственных методов.

d. Основные формы и критерии разрешения конфликта.

e. Факторы, способствующие конструктивному разрешению конфликтов.

f. Системно-информационная модель (СИМ-Карта) конфликта.

g. Обоснование выбора модели управления.

h. Алгоритм пошагового системного анализа конфликтных ситуаций.

i. Системный подход к выбору модели управления конфликтом.

j. Описание моделей (способов) разрешения конфликтной ситуации.

6. Технология переговорного процесса.

a. Понятие переговоров, типы и виды переговоров.

b. Методы достижения консенсуса.

c. Подготовка к переговорам.

d. Этапы переговоров.

e. Показатели успешности переговоров.

f. Национально-культурные и личностные особенности переговорного процесса.

g. Определение личного стиля переговоров.

Учебная программа должна предусматривать:

* лекционную часть;
* практическую часть программы (тренинг);
* итоговое тестирование.

При составлении Учебной программы необходимо учесть «Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи», разработанное в рамках государственной программы «Доступная среда» на 2011-2015 годы Фондом содействия научным исследованиям проблем инвалидности по заказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

Суммарная длительность практических занятий должна составлять не менее   
16 часов. Практическая часть Учебной программы должна включать практикумы и деловые игры, использующие кейсы и ситуационные модели из деятельности территориальных органов Фонда или близкой к ним сферы.

Требования к форме, технологии и срокам обучения

Режим обучения – по 8 академических учебных часов в день. Обучение должно проводиться в очной форме с полным отрывом от трудовой деятельности. Использование в процессе обучения дистанционных технологий не допускается.

Лекционные занятия должны проводиться в группах.

Практические занятия должны проводиться в подгруппах:

* практикумы – не более 25 человек;
* деловые игры – не более 50 человек.

Требования к итоговым мероприятиям по результатам обучения

По завершении обучения слушатели должны пройти итоговое тестирование.

По окончании тестирования Исполнитель обеспечивает обработку результатов тестирования и анкетирования и составление списков слушателей, которые успешно прошли обучение, и остальных слушателей. Результаты тестирования и анкетирования должны быть детально проанализированы для общей оценки результатов обучения.

Результаты анализа данных о тестировании слушателей должны быть представлены Заказчику в составе отчетных материалов и должны включать средний балл и дисперсию.

Результаты анализа данных об анкетировании слушателей должны быть представлены Заказчику в составе отчетных материалов в следующих разрезах:

* средний балл и дисперсия – общей оценки эффективности обучения;
* средний балл и дисперсия – оценки качества работы преподавателей;
* средний балл и дисперсия – оценки качества раздаточных материалов;
* средний балл и дисперсия – оценки качества образовательной инфраструктуры.

Требования к документам, выдаваемым слушателям по результатам курса обучения

Слушателям Заказчика, прошедшим весь курс обучения и успешно сдавшим итоговое тестирование, должен быть выдан документ о прохождении обучения установленного образца.

Слушателям Заказчика, прошедшим весь курс обучения, но не сдавшим итоговое тестирование, должна быть выдана справка установленного образца о прохождении обучения.

Слушателям Заказчика, не прошедшим весь курс обучения и не сдавшим итоговое тестирование, документ об обучении не выдается.

Требования к отчётности по результатам оказания услуг по проведению обучения

По результатам оказания образовательных услуг по каждой группе слушателей к Акту о приемке оказанных услуг должны быть представлены следующие отчетные документы:

* отчет об оказании услуг;
* копия расписания занятий слушателей;
* список слушателей, прошедших обучение;
* результаты итогового тестирования;
* копия ведомости выдачи документов по результатам обучения;
* результаты анализа данных о тестировании и анкетировании слушателей.

Требования к условиям обучения

- обучение должно проходить в помещениях, соответствующих всем санитарным и гигиеническим требованиям, иным нормам и требованиям к соответствующим помещениям;

- для лекционных занятий слушатели должны быть обеспечены конференц-залом не менее чем на 100 мест (с кондиционером), оснащенным аудио и видео техникой, экранами, переносными проекторами и другими техническими средствами для проведения занятий и презентаций;

- для деловых игр слушатели должны быть обеспечены аудиториями для работы в группах не более 50 человек, оснащенными аудио и видео техникой, экранами, переносными проекторами и другими техническими средствами для проведения занятий.

- для практических занятий слушатели должны быть обеспечены аудиториями для работы в малых группах не более 25 человек, оснащенными аудио и видео техникой, экранами, переносными проекторами и другими техническими средствами для проведения занятий.

Требования к условиям проживания слушателей на период обучения

Слушатели должны быть обеспечены проживанием в пределах места обучения (не более 5 минут пешком) в однокомнатных номерах (по 1 человеку в комнате) со всеми удобствами (ванная, туалет, умывальник, шкаф для белья, письменный стол, холодильник, телевизор).

Стоимость проживания оплачивается слушателями и не должна превышать 2800 рублей.

Для слушателей в период обучения должны быть созданы условия для трёхразового полноценного питания (завтрак, обед, ужин) в пунктах питания в пределах шаговой доступности от места обучения (не более 5 минут пешком).

Питание оплачивается слушателями самостоятельно.

При этом обязательным является наличие медицинского кабинета.

Исполнитель должен обеспечить трансфер слушателей к месту обучения в день заезда и обратно в день отъезда по два рейса в день. Продолжительность трансфера не должна составлять более 1 часа от ближайшей станции метро.