Бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области

«Череповецкий многопрофильный колледж»

**МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА УРОКА**

**по теме «Конфликты в организации»**

по программе подготовки специалистов среднего звена по профессии 38.01.02 Продавец, контролер - кассир

Учебная дисциплина: «Основы культуры профессионального общения»

 Разработчик: Володина А.М.

преподаватель 1 категории

г. Череповец

2018 г.

**Пояснительная записка**

Методическая разработка учебного занятия по теме «Конфликты в организации», предназначена для проведения в группе студентов по программам подготовки специалистов среднего звена по профессии «Продавец, контролер – кассир». Материал урока соответствует требованиям Федерального государственного стандарта по программе подготовки специалистов среднего звена по профессии 38.01.02 Продавец, контролер - кассир и рабочей программе по дисциплине «Основы культуры профессионального общения» в области освоения видов деятельности и формирования компетенций.

Выпускник по программе подготовки специалистов среднего звена по профессии Продавец, контролер – кассир должен обладать общими компетенциями**,** включающими в себя способность понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

В результате освоения темы «Этика поведения на предприятия» студенты должны знать понятие «конфликт» и осознать последствия конфликта на работу коллектива. Эти знания помогут им подготовиться к основному виду профессиональной деятельности. Данное учебное занятие целесообразно проводить в виде открытого урока, это также позволяет использовать деятельностный подход.

**ПЛАН ЗАНЯТИЯ**

**Тема:** Этика поведения на предприятия.

**Тема занятия:** Конфликты в организации.

**Место и роль урока в изучаемом разделе дисциплины:** один из уроков темы.

**Место проведения:** учебная аудитория.

**Продолжительность:** 1 академический час.

**Дидактическая цель:** создать условия для применения знаний и умений в знакомых и новых учебных ситуациях

**Цель занятия:**

усвоение понятия «конфликт» и осознание последствий конфликта на работу коллектива;

освоение способов управления конфликтами;

воспитание терпимости, ответственности, доброжелательности, коммуникативных способностей

**Задачи:**

*Образовательная:* создать условия для формирования первичных знаний о конфликтах;

*Развивающая*: развитие навыков самооценки, самоконтроля и рефлексии собственной практической деятельности с целью последующей корректировки.

*Воспитательная*: формирование профессионального достоинства, инициативы, развитие индивидуальности, чувства долга и ответственности за качество выпускаемой продукции.

**Прогнозируемые результаты занятия:**

* ***Формирование общих компетенций:***

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

**Тип урока:** слайдовая презентация, практика

**Принцип обучения:** принцип научности, принцип наглядности.

**Методы обучения:**

- словесный: объяснение;

- наглядный: демонстрация презентации определение конфликта, сущность, типы конфликтов, виды конфликтных личностей;

- практический: практическая работа, работа в коллективе, демонстрация конфликтных ситуаций;

- исследовательский: сбор данных, обсуждение полученных данных, формулировка обобщений, тест на конфликтность, выводы;

- рефлексивный: текущая.

**Принципы:**

- коммуникативной направленности**,**

- индивидуального и дифференцированного подхода,

- деятельностного подхода в обучении,

- прочности усвоения знаний, умений,

- наглядности, доступности и посильности.

**Форма организации работы на учебном занятии:** парная, индивидуальная, коллективная.

**Деятельность студентов:** работа в коллективном обсуждении.

**Методическая цель:** организация повторения изученного материала, демонстрация конфликтов в организации при закреплении изученного материала.

**Методическое и дидактическое сопровождение занятия:** слайдовая презентация в POWER POINT, показ плакатов, посвященных теме.

**Межпредметные связи:**

* Основы эффективного поведения на рынке труда;
* Основы предпринимательской деятельности;
* Экономика организации;
* Менеджмент.

**Ход учебного занятия**

|  |
| --- |
| **Деятельность** |
| **Преподавателя** | **Студента** |
| Приветствие. Определение готовности студентов к работе:- Проверяет наличие студентов по списочному составу. | - Формулируют вывод о своей готовности к уроку. |
| 1.Демонстрирует студентам сущность и определение конфликтов, субъекты конфликтов, типы конфликтов и конфликтных личностей, причины конфликтов.2. Рассказывает о видах конфликтов.3. Демонстрирует стадии конфликтов.  | - Воспринимают, запоминают материал.- Изучают слайдовую презентацию. подготовленную преподавателем.- Изучают раздаточный материал.-Разыгрывают ситуационные задачи по видам конфликтов. |
| 1. Проводит тест на выявление конфликтности личности.
2. Оценивает результаты тестирования.
3. Организует обсуждение, анализирует итоги занятия, делает выводы.
 | - Заполняют тест.- Находят свой тип личности по отношению к конфликтам.- Анализируют прослушанный материал. |
| Выдаёт домашнее задание: предлагает самостоятельно подготовить доклад или слайдовую презентацию, посвященную теме урока. | Определяют для себя уровень домашнего задания. |

**ЛИТЕРАТУРА**

Основные источники:

1. Борисов Е.Ф. Экономика. – М.: Инфра-М, 2012.

2. Гражданский Кодекс РФ. – М.: Юрист, 2013.

3. Басовский Л.Е., Басовская Е.Н. Экономика. – М.: Риор, 2013.

4. Волков О.И., Скляренко В.К. Экономика. – М.: нити-Дана, 2013.

5. Нуреев Р.М. Курс микроэкономики. – М.: Высшая школа, 2012.

6. Под редакцией Кожевникова Н.Н. Основы экономики. 7-е издание. М.: Академия, 2012.

7. Слагода В.Г. Экономическая теория. – М.: Норма, 2012.

8. Соколинский В.М. Экономическая теория. – М.: КноРус, 2013.

Дополнительные источники:

1. Гомола А. И. Гражданское право: учебник для студ. сред. проф. учеб. заведений. — 11-е изд., испр. и доп. — М., 2014.
2. Гомола А. И., Кириллов В. Е., Кириллов С. В. Бухгалтерский учет: учебник. — 11-е изд., испр. и доп. — М., 2013.
3. Гомола А. И., Кириллов В. Е. Теория бухгалтерского учета: учеб. пособие. — 3-е изд., испр. — М., 2012.
4. Камаев В. Д. Экономическая теория: краткий курс: учебник. — 7-е изд., стер. — М., 2014.

5. Корниенко О.В. Настольная книга преподавателя экономики. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2012.

6. Соколова С.Р. Основы экономики. – М.: Изд. Центр «Академия», 2011.

7. Райзберг Б.А. Основы экономики. – М.: Инфра - М, 2012.

8. Журавлева Г.П. Вводный курс по экономической теории. – М.: Инфра – М, 2011.

9. Лебедев О.Т. Основы экономики. – СПб.: М и М, 2013.

10. Лебедев О.Т. Практикум по основам экономики. – СПб.: М и М, 2013.

**Приложение № 1**

**Конфликты в организации**

**Виды конфликтных личностей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Демонстративные** | **Излишне эмоциональные, стремятся быть в центре внимания** | **Инициаторы споров** |
| **Ригидные** | С завышенной самооценкой, нежеланием считаться с другими, некритичным отношением к себе  | Обидчивы |
| **Неуправляемые** | Импульсивные, агрессивные | Непредсказуемы |
| **Сверхточные** | Излишне требовательные, мнительные, подозрительные | Относятся ко всем как к врагам |
| **Целенаправленно конфликтные** | Рассматривающие конфликт как средство достижения своих целей | Инициируют конфликты |
| **Бесконфликтные** | Стремящиеся всем угодить  | Конфликт |

**Приложение № 2**

**ТЕСТ НА КОНФЛИКТНОСТЬ**

Цель: выявление уровня конфликтности.

Вопросы:

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция:

а/ не принимаете участия;

б/ коротко высказываетесь в защиту стороны, которую считаете правой;

в/ активно вмешиваетесь, чем «вызываете огонь на себя».

2. выступаете ли вы на собраниях с критикой руководства?

а/ нет;

б/ только, если имеете для этого веские основания;

в/ критикуете по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли вы спорите с друзьями?

а/ если только это люди не обидчивые;

б/ лишь по принципиальным вопросам;

в/ споры – ваша стихия.

4. Вы стоите в очереди, и кто-то хочет пролезть без очереди. Ваша реакция:

а/ возмущаетесь в душе, но молчите – «себе дороже»;

б/ делаете замечание;

в/ проходите вперед и начинаете наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция:

а/ не будете поднимать бучу из-за пустяков;

б/ молча возьмете солонку;

в/ не удержитесь от мелких замечаний, и, может быть, демонстративно откажитесь от еды.

6. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу, как вы поступите?

а/ с возмущением посмотрите на обидчика;

б/ сухо сделаете замечание;

в/ выскажитесь, не стесняясь в выражениях.

7. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась, что вы сделаете?

а/ промолчите;

б/ ограничитесь коротким тактичным замечанием;

в/ устроите скандал.

8. Не повезло в лотерее. Как вы к этому отнесетесь?

а/ постараетесь казаться равнодушным, но в душе дадите себе слово никогда больше не участвовать в ней;

б/ не скроете досаду, но отнесетесь к происходящему с юмором, пообещав взять реванш;

в/ проигрыш надолго испортит настроение.

9. Обработка данных. За ответы на вопросы начисляются баллы:

а/ 4 балла;

б/ 2 балла;

в/ 0 баллов.

Результаты

 **22 – 32 балла**. Вы тактичны и миролюбивы, легко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций, где бы то ни было. Изречение: «Платон мне друг, но истина дороже» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому иногда вас называют приспособленцем. Наберитесь смелости, и если обстоятельства сложились так, чтобы вы высказали свое мнение, сообщите его невзирая на лица.

**12 – 20 баллов**. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на ваших отношениях с людьми. При этом вы не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

**До 10 баллов.** Споры и конфликты – это воздух, без которого вы не можете жить. Любите критиковать других, но если вы слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика – ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходиться и грубость отталкивают людей. Не потому ли у вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!