

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КБР**

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Кабардино-Балкарский торгово-технологический колледж»

Рассмотрено на заседании ЦМК  
экономических дисциплин  
Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022г.  
Председатель \_\_\_\_\_ Карданова З.А.

Согласовано  
Методист  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.  
\_\_\_\_\_ Маломатова З.Ю.

## **МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА**

Открытого урока по предмету:  
ОП. 07 «Основы экономики, менеджмента и маркетинга»  
специальности 19.02.10 «Технология продукции ОП»

на тему:

**«Формы власти и влияние.  
Управление конфликтами»**

Преподаватель: Лушева А.Х.

## Аннотация

В рамках перехода учебных заведений на государственные стандарты третьего поколения возникла необходимость формирования у студентов профессиональных компетенций. Реализация данного подхода обеспечит будущему специалисту возможность для понимания своей выбранной специальности, профессионального и карьерного роста.

Методическая разработка открытого урока является актуальной для преподавателей, работающих с активными инновационными формами проведения занятия для систематизации и закрепления изученного материала с использованием информационно-коммуникативных технологий.

Проведение занятий требует использование современных средств и форм организации занятия, использование ТСО. По изучаемой теме студенты могут подготовить к уроку в виде домашнего занятия дополнительный материал в виде докладов, презентаций, слайдов.

Показ домашних презентаций по темам можно организовать в течение урока, для ознакомления с новым материалом. Это позволит проконтролировать самостоятельную работу студентов, поможет повторить уже пройденный материал, составить логическое аналитическое заключение.

Работа в микрогруппах на интерактивной доске, обсуждение тем, принятие самостоятельных решений, дают хорошие результаты в процессе активизации познавательной деятельности, нацеливает студентов во время обучения к более глубокому пониманию ситуаций, вырабатываются умения анализировать сложившуюся ситуацию на предприятии, рекомендации по улучшению работы.

Раздел 2. «Основы менеджмента» дисциплины ОП. 07 «Основы экономики, менеджмента и маркетинга» тесно переплетается с другими экономическими дисциплинами, в результате прослеживаются тесные межпредметные связи (социально-психологические аспекты личности; основы права, информатика, прочее).

Цель написания данной методической разработки – формирование мотивации у студентов, развитие логического мышления, систематизация и контроль знаний студентов по изучаемой теме.

Структура занятия состоит в подробном распределении элементов занятия и изучаемых вопросов, а так же методов обучения и времени, необходимого для изучения темы; методика проведения занятия включает в себя подробное описание каждого элемента занятия и его цели.

## ПЛАН УРОКА

**Специальность:** специальности 19.02.10 «Технология продукции ОП»

**Группа:** ТО 3/3

**Дисциплина:** ОП. 07 «Основы экономики менеджмента и маркетинга»

**Тема урока:** Формы власти и влияние. Управление конфликтами.

**Место проведения:** кабинет № 24

**Формируемые компетенции:**

ОК1-Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2-Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК3-Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК4-Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК5-Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК6-Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК7-Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК8-Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9-Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности.

## **Цели урока:**

Образовательная – ознакомить с основными видами, свойствами власти и лидерства, источником власти, понятием, типами конфликтов, сформировать умения работать с новой информацией по теме.

Развивающая – развивать аналитическое мышление - формирование умения выделять существенные признаки и свойства.

Воспитательная – способствовать совершенствованию навыков общения, концентрации внимания при проведении работы, воспитать познавательные мотивы учения, интерес к выбранной профессии.

## **По результатам занятия студент должен:**

уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения: правила ведения бесед и совещаний;

знать:

- стили управления, виды коммуникаций: приемы и способы воздействия на управляемый объект, методы разрешения конфликтов;

- принципы делового общения в коллективе: обмен информацией, выработка единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание собеседника;

- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности: управление человеком и управление группой, полномочия и власть, техника личной работы менеджера, планирование и организация его рабочего времени.

**Тип урока:** комбинированный урок.

**Организация деятельности студентов:** индивидуальная, групповая.

**Метод обучения:** объяснительно-иллюстративный, практический, репродуктивный.

**Межпредметные связи:** Социально-психологические аспекты личности, тема урока «Причины возникновения и типы конфликтов»; Правовые основы профессиональной деятельности, тема урока «Заработная плата и трудовые отношения».

**Внутрипредметные связи:** Т-Информация и коммуникация в работе менеджера; Т-Искусство делового общения в работе менеджера; Т-Организация как форма существования людей.

**Комплексно-методическое обеспечение занятия:** компьютер, видеопроектор, программное обеспечение; презентация к уроку по теме «Сущность конфликта. Управление конфликтами»; лекция «Варианты решения конфликтной ситуации»; Кейс «Методы и стили менеджмента- какой выбрать?»; лист для рефлексии; учебник Е.Л. Драчева, Л.И. Юликов, «Менеджмент».

## **Методы обучения:**

Методы организации учебно-познавательной деятельности:

- наглядный - показ слайдов;
- словесный - беседа с обратной связью.

Методы стимулирования учебно-познавательной деятельности:

- метод предъявления учебных требований;
- метод стимулирования.

Методы контроля над эффективностью учебно-познавательной деятельности:

- тестовый контроль - выполнение теста;
- метод фронтального опроса.

Активные методы:

- метод проектов - рассмотрение конфликтных ситуаций, проецирование их на будущую профессиональную деятельность;

- психологическая мотивация - выполнение психологических упражнений;
- диалогическое взаимодействие.

Дидактически: раздаточный материал, карточки с вопросами для письменной проверки знаний пройденного материала, карточки с тестами для письменной проверки знаний текущего материала.

## **Литература:**

основная: Е.Л. Драчева, Л.И. Юликов, «Менеджмент», учебник, м. 2019 г.; В.Д. Сухов, С.В. Сухов, Ю.А. Москевич, «Основы менеджмента», учебное пособие, м. 2021 г.; С.Б. Жабина, О.М. Бурдюгова, А.В. Кодесова, «Основы экономики, менеджмента и маркетинга» в общественном питании, учебник, м. 2019 г.

дополнительная: Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. – Самара, 2021 г.; Родионов В.А. Прививка от стресса. Методические рекомендации по профилактике негативных последствий воздействия стресса. – Ярославль, 2018 г.

**Структура урока:** Элементы структуры занятия, время

- 1) Организационный момент 2 мин
- 2) Презентация: постановка целей и задач урока 2 мин
- 3) Опрос домашнего задания 35 мин
- 4) Изложение нового материала 37 мин
- 5) Закрепление нового материала 10 мин
- 6) Домашнее задание 1 мин
- 7) Подведение итогов урока 3 мин

## ХОД УРОКА

**1. Организационный момент:** Приветствие студентов. Проверка присутствующих, внешнего вида, заполнение журнала.

**2. Актуализация знаний, мотивации и целеполагания.** Сегодня мы с вами будем дальше изучать методы управления, в частности вопросы: «Формы власти и влияние. Управление конфликтами», но до этого проведем опрос домашней работы. Опрос сегодня будет проходить в на основе полученных данных проведем диагностику вашего поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях. Итак, давайте вспомним тему прошлого занятия – «Этапы и фазы делового общения. Стили руководства».

### 2.1. Письменные задания:

1 карточка:

2 карточка:

3 Карточка:

4 Кроссворд

2.2. Индивидуальный опрос: Доклад на тему: Этапы и фазы делового общения

2.3. Презентация на тему: Стили руководства.

2.4 Фронтальный опрос по вопросам темы:

- 1) Что означает – власть? (**Власть** – это способность оказывать влияние на поведение людей).
- 2) В каких рамках ведется «Малый разговор» в деловой коммуникации? (Личностных, неделовых интересов партнеров).
- 3) Что называется атрибуцией в менеджменте? (Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей).
- 4) С помощью чего осуществляются вербальные коммуникации? (Устной речи).
- 5) Каким образом деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят? (Зрительными образами).
- 6) Что предлагает логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении? (Утаивание информации).
- 7) Что является невербальным средством общения? (Взгляд. Походка. Рукопожатие).
- 8) В каком виде реализуется побудительная информация в деловой коммуникации? (Призыва. Приказа. Просьбы)
- 9) Кто такой руководитель? (Это человек в организации, который наделен полномочиями и отвечает за принятие и осуществление важных решений).
- 10) Какой стиль лидерства используется в управлении чаще всего? (Смешанный).
- 11) Что является главной целью руководителя? (Достижение поставленных целей).
- 12) Что означает харизма? (Это наделенность авторитетом, основанным на исключительных качествах личности: интеллектуальных, духовных или каких-либо иных).

### **3. Изучение нового материала посредством рассказа, объяснения, демонстрации.**

3.1. Власть и влияние: понятие, формы, виды.

3.2. Лидерство: основные понятия, виды.

3.3. Управление конфликтами: понятие, виды, причины, элементы конфликтов.

3.4. Стратегии разрешения конфликтов.

*3.1. Формы власти и влияние (слайд 3).*

Для того чтобы оказывать эффективное влияние на людей, руководитель должен обладать властью. Власть – это возможность влиять на других людей, возможность осуществлять свою деятельность по собственному усмотрению. Обладание властью – это возможность влияния на удовлетворение чьих-то потребностей, желаний.

В современных организациях должен существовать баланс власти, так как подчиненные тоже обладают властью над руководителями. Руководители зависят от подчиненных в таких вопросах, как предоставление достоверной и своевременной информации, качественное выполнение заданий, поддержание благоприятного психологического климата в коллективе, неформальные контакты с

людьми в других подразделениях, чья поддержка необходима руководителю, способность влиять на своих коллег, сотрудничество. Поскольку подчиненные тоже обладают властью, руководители не должны злоупотреблять своей властью, ибо подчиненные могут в ответ продемонстрировать свою власть. Подчиненные не должны переживать чувство безысходности, ненужности, полной зависимости от воли руководителя: это ведет к сопротивлению, непокорности, разрушает благоприятный климат в коллективе, снижает эффективность организации.

*Основные формы власти (слайд 4, 5).*

Власть, основанная на принуждении, предполагает влияние через страх, через угрозу удовлетворению потребностей человека. При этом менеджер использует различные формы наказания: намек на увольнение, лишение каких-то полномочий, блокирование продвижения по службе, понижение в должности, выговор, штраф. Принуждение, страх редко приводят к желаемым результатам, хотя могут приносить временные улучшения. Страх ограничивает инициативу, творчество, снижает удовлетворенность работой, порождает отчуждение, сопротивление, месть.

Власть вознаграждения основана на возможности руководителя обеспечить то, что люди хотели бы иметь. Это один из самых древних и широко используемых способов влияния на людей. Если работники согласны принять вознаграждение (благодарность, признание, премию, повышение заработной платы, назначение на хорошую должность, дополнительный отпуск, отдельный кабинет и т. д.), то они будут подчиняться приказам, требованиям и указаниям. Трудность в том, чтобы верно определить вознаграждение для каждого сотрудника. Деньги и более престижная должность производят впечатление не на каждого человека и могут не повлиять на его поведение.

Легитимная (законная, традиционная) власть основана на готовности подчиненными признать власть руководителя в силу занимаемой им должности. Люди реагируют не на человека, а на должность, служебное положение руководителя. Они осознают необходимость подчинения начальству, поддержания дисциплины, соблюдения норм, правил, традиций организации. Подчиненные играют главную роль в реализации легитимной власти.

Власть информации базируется на возможности доступа к нужной и важной информации и умении использовать ее для влияния на других людей. Координация информационных потоков и контроль за коммуникационной сетью делают человека властным. Такой властью обладают не только люди, занимающие определенные должности, но и их помощники, секретари.

Власть примера, основана на харизме, свойственной личным качествам или стилю поведения человека. «Харизма» – термин, используемый для описания притягательных черт характера некоторых людей. Многие люди попадают под влияние определенного лица в силу его особенных личностных качеств. Обаяние этого лица (харизма) является основой референтной власти. Человек, обладающий харизмой, вызывает восхищение, желание подражать ему, он служит примером для других, идеалом, кумиром, непререкаемым авторитетом.

Власть эксперта осуществляется через влияние на поведение подчиненных посредством специализированных знаний руководителя, высокого образовательного уровня, опыта, таланта, навыков. Экспертная власть не связана жестко с должностью. Ее уровень определяется уровнем компетентности руководителя, специалиста, а может быть, и исполнителя. Принимая на веру мнение подчиненного, которого руководитель считает экспертом в своей области, руководитель экономит время, а также, что более важно, формирует благоприятную деловую атмосферу.

Во многих современных организациях, где подчиненные имеют высокий образовательный уровень, ликвидирован интеллектуальный разрыв между ними и руководителями. В этих условиях становится трудно осуществлять влияние в перечисленных формах власти. Возникает необходимость сотрудничества со стороны подчиненных. К такому сотрудничеству побуждают две современные формы влияния – убеждение и участие.

*3.2. Лидерство: основные понятия, виды (слайд 6,7).*

Лидерство – тип управленческого взаимодействия, основанный на наиболее эффективном для данной ситуации сочетании различных источников власти и направленный на побуждение людей к общей цели. Лидерство характеризует отношения, в основе которых лежит доверие, признание высокого уровня квалификации, готовность поддерживать во всех начинаниях, личные симпатии, стремление перенимать положительный опыт.

Формальное лидерство — это приоритетное влияние лидера на группу в силу занимаемого им руководящего поста.

Под неформальным лидерством понимают целенаправленное эффективное влияние людей, не имеющих соответствующей административной власти, на других.

*3.3. Управление конфликтами: понятие, виды, причины конфликтов (слайды 8-18).*

Конфликт – это противоречие между двумя или более сторонами, т.е. конкретными лицами и группами, когда каждая сторона делает так, чтобы были приняты ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать тоже самое.

Виды конфликтов (Е.Л. Драчева, Л.И. Юликов, «Менеджмент», стр. 262):

Индивидуально-групповые. Это конфликты психологического типа, причина которых кроется в различии ценностей участвующих сторон.

Внутриличностный. Он может выступать в разных формах. Одна из наиболее распространенных форм – ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.

Межличностный. Столкновение двух специалистов за осуществление своих проектов или конфликт между претендентами на одну вакансию.

Личность - группа. Неформальные группы устанавливают нормы поведения. Каждый должен их соблюдать, чтобы быть принятым в эту группу. Конфликт на почве должностных обязанностей. Руководитель может предпринять дисциплинарные меры, которые могут быть непопулярными у подчиненных. Тогда группа может изменить отношение к руководителю.

Межгрупповой конфликт. Конфликт между формальными и неформальными группами. Функциональные группы конфликтуют из-за различия целей.

Причины конфликтов: распределение ресурсов между работниками или подразделениями, которые всегда ограничены; взаимозависимость заданий; различия в целях -на предприятиях образуются специализированные подразделения, которые могут уделять большее внимание достижению своих целей, а не целей организации; различия в оценке ситуации и мнениях; различия в манере поведения и жизненном опыте- люди с разным жизненным опытом (стаж работы, образование, возраст) не всегда достигают полного взаимопонимания; неудовлетворительная коммуникационная связь, работники, не обладающие информацией, не могут понять ситуацию, что является причиной конфликта.

Элементы конфликта: Объект конфликта, субъект конфликта, конфликтная ситуация, инцидент, конфликт (Е.Л. Драчева, Л.И. Юликов, «Менеджмент», стр. 255).

Если не найти эффективного способа разрешения конфликта, то он может привести к отрицательным последствиям: рост текучести кадров, нежелание сотрудничать с другими группами др.

#### *3.4. Стратегии разрешение конфликтов.*

Дистанцирование. Предусматривает минимизацию взаимодействий с личностью или группой, с которой может возникнуть конфликт. К сожалению, этот подход плохо действует в организациях, где потенциальные стороны рано или поздно все рано столкнуться между собой.

Сглаживание. При возникновении конфликта одна из сторон стремится сгладить разногласия, принимая навязываемые условия. Подход неэффективный, так как причина появления спорных моментов никуда не девается.

Навязывание. Ситуация, при которой завершение конфликта инициируется третьей стороной. В условиях организации эту роль обычно выполняет руководитель. Метод может быть эффективен, если при разрешении сложившейся ситуации учитывается мнение каждой стороны.

Поиск компромисса. Предусматривает взаимовыгодное разрешение конфликта, при котором каждая сторона остается довольной. Наиболее сложная, но при этом самая эффективная стратегия. Стоит отметить, что большинство конфликтных ситуаций можно предотвратить. Для этого в организации должна действовать грамотная система отбора персонала и выверенная кадровая политика. Руководитель не должен подрывать собственный авторитет. Снизить частоту возникновения размолвок поможет грамотная мотивация персонала и создание благоприятного психологического климата.

#### **4. Закрепление нового материала.**

1. Решение кейсов (слайд 21-23).

2. ТЕСТ. Насколько вы конфликтны? (7 вопросов, слайд 24,25)

#### **5. Домашнее задание (3 мин.):**

1) Приведите по 3 примера внутриличностного конфликта.

2) Подготовить сообщения: «Конфликтология как наука».

3) Дополнительно - проверочный тест: «Мое поведение в конфликтной ситуации».

**6. Подведение итогов (2 мин.):** выставление оценок, выводы.