DATE DE IDENTIFICARE CDL:

1. Instituția de învățământ: Colegiul Economic Ion Ghica, Târgoviște.
2. Denumirea operatorului economic/instituției publice partenere: SC Data Serv Assounting S.R.L
3. Titlul CDL: ”***Managementul conflictelor într-o organizație”.***
4. Tipul CDL - ului: rezultate ale învățării suplimentare care răspund nevoilor operatorului economic/instituției publice partenere.
5. Profilul/Domeniul de pregătire generală: Economic, Comerț.
6. Calificarea profesională – tehnician în activități economice/tehnician în activități de comerț/tehnician în achiziții și contractări.
7. Clasa a-XI-a.
8. Număr de ore: 66.
9. Autori: Pîrvulescu Izabela Elena/ Georgescu Roxana Antoaneta/Fulger Diana Elena.

Operator economic: Cătălin Mihăescu

*Notă de prezentare:*

Curriculumul în dezvoltare locală (CDL) constituie oferta curriculară specifică fiecărei unităţi de învăţământ şi este realizat în parteneriat cu operatorii economici/instituții publice partenere ale unității de învățământ asigurându-se astfel cadrul necesar adaptării pregătirii profesionale a elevilor la cerinţele pieţei muncii locale și/sau regionale.

Proiectarea şi evaluarea curriculumului în dezvoltare locală implică angajarea partenerilor sociali (agenţi economici, asociaţii/organizaţii locale ale angajatorilor şi/sau ale angajaţilor) în procesul de identificare a competenţelor specifice pieţei forţei de muncă locale şi a situaţiilor de învăţare oferite elevilor.

*Scopul* modulului CDL *Managementul conflictelor într-o organizație* urmărește dezvoltarea competențelor prin care elevul de clasa a-XI-a identifică potențiale conflicte la locul de muncă și posibile soluții de rezolvare.

*Rolul* CDL- ului *Managementul conflictelor într-o organizație* este acela de a asigura:

* promovarea acelor valori care să permită elevilor dezvoltarea spiritului critic;
* rezolvarea unor probleme reale, legate de potențiale conflicte la locul de muncă;
* construirea unor situații conflictuale și soluții de rezolvare.

Operatorul economic este direct interesat de dezvoltarea gândirii critice, rezolvare de probleme, de adaptare la noile cerințe ale economiei de piață.

Este esențial pentru elevul de liceu să își cunoască abilitățile legate de rezolvarea unor conflicte la locul de muncă, să poată identifica valorile care să îl conducă către o gândire critică și analitică în rezolvarea unor potențiale conflicte. Agentul economic asigură echilibrul între nevoile angajatului, așteptările cu privire la munca în sine, potențialul și năzuințele proprii. Integrarea mai ușoară a absolventului pe o piață a muncii aflată într-o permanentă schimbare este o responsabilitate atât pentru elev, școală, familie dar și pentru operatorul economic/instituția parteneră care își asigură potențialii angajați, odată cu finalizarea studiilor.

 **Tabel 1. Corelarea dintre rezultatele învățării suplimentare și conținuturile învățării.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rezultate ale învățării suplimentare** | **Conținuturile învățării** | **Situații de învățare** |
| **Cunoștințe** | **Abilități** | **Atitudini** |
| 7.1.67.1.77.1.87.1.9 | 7.2.37.2.47.2.5 | 7.3.27.3.37.3.47.3.5 | **Conflictul – definire, caracteristici, modele.**Conceptul de conflict – definire,caracteristici, modele, efecte, teorii.Diferența dintre conflict social și organizațional | Dezvoltarea capacității de identificare a potențialelor conflicte.Dezvoltarea capacității de diferențiere a tipurilor de conflicte. |
| 7.1.107.1.11 | 7.2.87.2.9 | 7.3.9 | **Rezolvarea conflictelor.**Surse și tipuri de conflicteEtapele rezolvării conflictelor.Selectarea și aplicarea soluțiilor de rezolvare a conflictelor în situații date. | Dezvoltarea capacității de identificare a surselor care generează conflicte la locul de muncă.Dezvoltarea capacității de identificare a posibilelor soluții de rezolvare a conflictelor. |
| 12.1.7 | 12.2.7 | 12.3.4 | **Relațiile cu clienții și furnizorii.**Situații conflictuale la locul de muncă.Rezolvarea conflictelor într-o organizație cu profil economic/comerț. | Dezvoltarea capacității de identificare a situațiilor conflictuale la locul de muncă, situații generate de relațiile cu clienții, furnizorii, intercolegiale. |

**Tabel 2. Corelarea dintre rezultatele învățării și conținuturile învățării**

|  | **Conţinuturile învăţării** |
| --- | --- |
| **Rezultate ale învăţării (codificate conform SPP)** |
| **Cunoștinţe** | **Abilităţi** | **Atitudini** |
|  |  |  | **Conflictul – definire, caracteristici, modele.**Conceptul de conflict – definire, caracteristici, modele, efecte, teorii.Diferența dintre conflict social și organizațional. |
| 7.1.67.1.77.1.87.1.9 | 7.2.37.2.47.2.5 | 7.3.27.3.37.3.47.3.5 |
| 7.1.107.1.11 | 7.2.87.2.9 | 7.3.9 | **Rezolvarea conflictelor.**Surse și tipuri de conflicte.Etapele rezolvării conflictelor.Selectarea și aplicarea soluțiilor de rezolvare a conflictelor în situații date. |
| 12.1.7 | 12.2.7 | 12.3.4 | **Relațiile cu clienții și furnizorii**Situații conflictuale la locul de muncă.Rezolvarea conflictelor într-o organizație cu profil economic/comerț. |

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice, etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

* Echipamente tehnice de învățare, predare și comunicare care facilitează activitatea cadrului didactic și receptivitatea fiecărui elev: calculator, videoproiector, imprimantă, copiator;
* Mijloace care asigură buna desfășurare a procesului de predare – învățare: tabla, creta, marker, flipchart;
* Formularistică (documente) de specialitate;
* Legislație de specialitate.

Sugestii metodologice:

Conținuturile CDL- ului *Managementul conflictelor într-o organizație* trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul inițial de pregătire al elevilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau CDL- ul, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoştinţe anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică şi de ritmul de asimilare a cunoştinţelor de către colectivul instruit.

CDL- ul *Managementul conflictelor într-o organizație* are o structură flexibilă, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Pregătirea se recomandă a se desfășura în laboratoare sau/și în cabinete de specialitate, ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic.

Pregătirea în cabinete/ laboratoare tehnologice/ ateliere de instruire practică din unitatea de învăţământ sau de la operatorul economic are importanţă deosebită în atingerea rezultatelor învăţării.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activităţi de învăţare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învăţare ale fiecărui elev, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Aceste activități de învățare vizează:

* aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive şi operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psihofizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
* îmbinarea și alternanța sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei, etc.;
* folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
* însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

*Competențele cheie* integrate în CDL -ului *Managementul conflictelor într-o organizație* sunt din categoria:

* *Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă.*
* *Competențe digitale de tehnologia informației ca instrument de învățare și cunoaștere*
* *Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie.*
* *Competențe sociale și civice.*
* *Competențe antreprenoriale.*
* *Competențe de sensibilizare și de expresie culturală.*

Profesorul trebuie să promoveze experiența de învățare prin conținuturi și activități, cât mai variate care să susțină dezvoltarea potențialului fiecărui elev.

**Exemple de metodă inovativă de predare - învăţare, *în activitatea online***

Metoda ***Jurnalul cu dublă intrare*** sau ***Jurnalul reflexiv,*** *adaptată mediului online*,este o metodă prin care elevii stabilesc o legătură între tema propusă și experiența proprie. Această metodă utilizează ca suport materiale multimedia, experimente, scheme, șir de imagini, piese muzicale, texte de inițiere în studierea unei unități de învățare etc.

**Tabel 3. Rezultate ale învățării:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cunoștinţe** | **Abilităţi** | **Atitudini** | **Conţinuturile învăţării** |
| 7.1.107.1.11 | 7.2.87.2.9 | 7.3.9 | **Rezolvarea conflictelor.**Surse și tipuri de conflicte.Etapele rezolvării conflictelor.Selectarea și aplicarea soluțiilor de rezolvare a conflictelor în situații date |
|  |  |  |  |

**Activitate:** Atitudinea contează!

**Obiective:**

* Să exerseze abilitățile de comunicare.
* Să identifice diferite situații conflictuale la locul de mucă.
* Să rezolve situațiile conflictuale folosind: calități, atitudini, valori, interese, abilități.

**Mod de organizare a activităţii:**

* Activitate individuală și pe grupe/on line – camere, pe zoom, meet, discord, whatsapp.

**Resurse materiale:**

• tablă/ foi de flipchart;

• cretă/ markere;

• 26 de bomboane colorate (de ex., 5 bomboane de tip M&M sau Skittles x 6 culori diferite în baza cărora elevii să se poată grupa în echipe, în funcție de culoare).

 • 26 de bilețele autoadezive/ cartonașe/ bucăți de hârtie

 • Anexa 1 - Sarcini de lucru.

**Durată: 50 minute**

**Descrierea modului de aplicare a metodei.**

 Pasul I - Introducerea în activitate – dezbatere.

Elevii sunt anunțați că astăzi vor discuta despre furie – una dintre efectele apariției unui conflict . Se solicită elevilor să argumenteze dacă furia este o emoție sănătoasă sau nesănătoasă și să întărească argumentarea cu exemple din viața personală

 Pasul II - Activitate individuală - În ce situații mă enervez!.

Distribuiți elevilor câte un bilețel autoadeziv (sau cartonaș/ bucată de hârtie) și rugați-i să descrie 1-2 situații conflictuale în care au simțit furie. Apoi solicitați-le să aleagă o bomboană din pungă, fără a o mânca și să se grupeze în echipe în funcție de culoarea bomboanei pe care au ales-o.

 Pasul III - Activitate de grup.

Oferiți fiecărui grup un bilețel pe care este scrisă o sarcină de lucru (vezi Anexa 1- Sarcini de lucru- fișă pentru coordonator) și acordați 10 minute pentru rezolvarea sarcinii de lucru. Rugați apoi echipele să citească sarcina de lucru și să prezinte rezolvarea ei. După ce toate echipele vor termina de prezentat, lăsați-i să mănânce bomboanele.

**Anexa 1** - Sarcini de lucru - (fiecare echipă primește sarcina de lucru care corespunde culorii bomboanelor alese).

 Pentru **albastru** - numiți 3 lucruri pe care le puteți face pentru a vă liniști atunci când sunteți cuprinși într-o situație conflictuală . Raportați răspunsul vostru la situațiile de pe bilețelele membrilor grupului.

 Pentru **portocaliu** – numiți cele mai frecvente 3 situații conflictuale în care membrii grupului vostru s-au regăsit. Raportați răspunsul vostru la situațiile de pe bilețelele membrilor grupului.

 Pentru **roșu** - descrieți 3 situații în care vă este greu să dovediți/obțineți autocontrolul. Raportați răspunsul vostru la situațiile de pe bilețelele membrilor grupului.

 Pentru **verde** - descrieți cum văd ceilalți că încercați să vă autocontrolați (ce observă ceilalți la voi, la nivelul limbajului verbal, non-verbal). Raportați răspunsul vostru la situațiile de pe bilețelele membrilor grupului.

 Răspunsurile elevilor la cele patru pachete de sarcini trebuie să se completeze din perspective diferite, dar echilibrate în mod armonios și să cuprindă atât latura acțiunilor, pe cea a resurselor interioare, cât și pe cea aspirațională.

 Valoarea acestui exercițiu constă în faptul că odată ce conștientizează nevoia de armonizare dintre cauzele, efectele și metodele de rezovare a conflictelor, elevul înțelege importanța comunicării în procesul de soluționare a conflictelor. Comunicarea este necesară pentru a lua decizii privind alegerea metodelor de soluționare a conflictelor care vin în acord cu calitățile, aspirațiile și atitudinile tuturor.

 Cunoaşterea calităţilor sporeşte încrederea în forţele proprii, iar cunoaşterea punctelor slabe mobilizează elevul pentru îmbunătățirea acestora.

**Sugestii privind evaluarea.**

O evaluarea eficientă susține profesorul în adaptarea demersului didactic la posibilitățile elevilor, la stilul lor de învățare, la nevoile personalizate. În orice moment se constată dacă au fost atinse obiectivele curriculare, dacă există progres în rândul elevilor și care ar fi măsurile care se iau pentru remedierea punctelor sensibile identificate.

 Vorbind de *Evaluarea inițială*, profesorul își concentrează atenția asupra unui început de ciclu, an, semestru dar și de unitate de învățare. Poate identifica acele aspecte care necesită remediere prin activități suplimentare. Dacă *Evaluarea inițială* se realizează individual, profesorul identifică potențialul de învățare al fiecărui elev, lacunele, greșelile conceptuale sau procedurale și poate utiliza strategii diferite pentru o nouă învățare care să conducă către progresul elevului.

 *Evaluarea continuă* oferă posibilitatea autoreglării procesului de predare-învățare în funcție de nivelul de performantă al elevului. Centrată pe dialog, pune accentul pe latura calitativă și mai puțin pe cea cantitativă. Profesorul devine un facilitator al învățării, care nu are drept scop identificarea și sancționarea greșelii. Orientarea *Evaluării continue* pe rezultatele obținute efectiv de către elev stimulează, în rândul acestuia, autoreflecția, autocontrolul și autoreglarea. Ca modalități concrete de realizare a evaluării continue se pot folosi: *Interviul în trei pași*, pornind de la întrebări de genul Ce ați învățat astazi? Cum puteți folosi ceea ce ați învățat astăzi?, care să susțină elevii în construirea propriului răspuns, după intervievarea în perechi și transmiterea răspunsului către perechea vecină, *Eseul de cinci* *minute*, realizarea unui scurt eseu, pe baza cunoștințelor anterioare, *Elaborarea unui cvintet*, pe baza conceptului cheie al lecției, *Formularea în propoziții a conținutului esențial*, concluzionarea ideilor despre lecție prin participarea mai multpr elevi, Hărțile conceptuale, ca instrument de autoevaluare pentru elevi și evaluare a structurilor constructive, pentru profesori, etc.

*Evaluarea finală* furnizează informații relevante despre nivelul pregătirii elevilor la sfârșitul unei etape de instruire. În procesul evaluării, utilizarea metodelor tradiționale este foarte importantă, îndeosebi în evaluarea realizării obiectivelor de învățare pe dimensiunea cognitivă, pentru obiectivele de învățare ce vizează dimensiunea afectivă este necesară cunoașterea și folosirea metodelor alternative, în asociere cu cele tradiționale.

Rezultatele învăţării/ competenţele cheie dobândite se evaluează **integrat** în situaţiile în care s-a realizat agregarea acestora în unităţile respective şi **separat** în situaţiile în care pot fi individualizate în contextul profesional.

**Tabel 4. Exemplificarea evaluării rezultatelor învățării:**

| **Cunoștințe** | **Abilități** | **Atitudini** |
| --- | --- | --- |
| **Relațiile cu clienții și furnizorii**Rezolvarea conflictelor într-o organizație cu profil economic/comerț. | 12.2.7. | 12.3.4 |

 **Studiul de caz -** presupune angajarea activă și interactivă a elevilor în desfășurarea de activități de analizare și dezbatere colectivă a unui ,,caz”, de identificarea și examinare a variantelor de acțiune și de luare de decizii în conformitate cu propriul sistem de valori. **Cazul** reprezintă o situație-problemă, de preferat reală, ,,decupată” de realitate, situație care valorificată în context educațional, explicată, analizată, înțeleasă, evaluată și soluționată în cadrul activităților colective ale elevilor, asigură premisele necesare implicării active, interactive și creative a acestora și ale formulării de către aceștia a noi concluzii, recomandări, reguli, legități etc.

**Caracteristici ale studiului de caz:**

* Îi pune pe elevi în situația de a-și utiliza cunoștințele, capacitățile de extrapolare, generalizare, particularizare, transfer al achizițiilor, precum și competențele disciplinare și transversale pe care le dețin în dobândirea și descoperirea noului;
* Constituie un autentic exercițiu de căutări active, interactive și creative;
* Îi determină pe elevi să adopte o atitudine critică și spirit critic față de diferitele variante de soluționare a cazului și față de strategiile cu care acestea sunt corelate, să le compare, să le ierarhizeze și să aleagă varianta optimă, argumentând-o în mod rațional;
* Presupune dezbateri colective, în cursul cărora se produc schimburi intelectuale, verbale, socio-emoționale și afective;
* Presupune participarea tuturor elevilor la dezbaterea și soluționarea cazului și le permite acestora să atingă cele mai compexe niveluri taxonomice de *gândire* și *învățare activă*;
* Îi motivează intrinsec pe elevi și îi implică în activitate, reușind să apropie școala de viață și oferind elevilor șansa unei confruntări cu situații-problemă reale.

**Activitate: Rezolvarea conflictelor potențiale, la locul de muncă.**

**Obiective:**

* Să prezinte tipuri de conflicte.
* Să stabilească etapele rezolvării conflictelor.
* Să aplice soluții de rezolvare a conflictelor în situații date.

**Mod de lucru***:* Activitate pe grupe.

**Resurse***:*

* Studiu de caz.
* Foi de hârtie.Foi de flipchart.
* Markere/creioane/pixuri.

**Durată:** 50 minute.

**Studiul de caz:**

**”Vremuri antepandemie: o sală de şedinţe, pe înserat. Cinci colegi, fete-băieţi mileniali, cu funcţii diferite, discută cu înverşunare despre un proiect comun. Un al şaselea, mai dinspre generaţia X, fără vreo legătură cu proiectul sau cu vreunul dintre departamentele implicate, vine furtunos, trântind uşa din sala de şedinţe. „Hai, dispăreţi de aici, nu ştiţi că de la ora 6 sala asta este a mea?!?”**

Intrarea dramatică nu face parte dintr-o piesă de teatru – chiar dacă aşa li s-a părut şi tinerilor angajaţi. Un coleg de firmă, fără vreo legătură cu activităţile lor, începuse să ţipe la ei pe motivul că îi „furaseră” sala de şedinţe. Cei cinci colegi s-au privit între ei, l-au privit pe al şaselea şi au îngheţat timp de câteva secunde, fără să găsească un mod în care să răspundă unei situaţii cu care nu s-au mai confruntat vreodată. Cei cinci s-au ridicat şi au plecat, dar întâmplarea a rămas întipărită în amintirile lor din biroul aglomerat prepandemie.”

Sursa: <https://www.zf.ro/eveniment/business-magazin-ce-facem-cu-teroristii-psihici-de-la-birou-hai-20254298>, link accesat în data de 12.12.2021, ora 14.00

**FIȘĂ DE DOCUMENTARE:**

***Identificarea tipurilor de conflicte:*** 

*Din punct de vedere al sferei de cuprindere, conflictele pot fi*:

* conflicte intrapersonale (interioare), se produc când există o incompatibilitate între elementele cognitive corelate, aceasta afectând capacitatea de autocontrol a individului, care, în cele din urmă, produce incertitudinea;
* conflicte interpersonale, apar între două sau mai multe persoane din același grup, sau din grupuri diferite, formale sau informale; sunt cauzate de reguli, de diferențe de personalitate, de valori, interese și atitudini diferite, sau de unele stări afective negative (antipatie, invidie, ură) ;
* conflicte intergrupuri apar frecvent între grupuri cu valori, interese și obiective diferite și au, de regulă, un caracter complex datorită atât cauzelor care le generează, cât și a efectelor pe care le pot antrena.

*În funcție de cunoașterea părților aflate în conflict, acesta poate fi:*

* conflict deschis, când părțile aflate în conflict se cunosc;
* conflict acoperit, când cei aflați în conflict se cunosc doar parțial.

***Cauzele esențiale ale conflictelor*** sunt:

* *Puncte de vedere diferite asupra prioritizării obiectivelor*
* *Puncte de vedere diferite asupra metodelor folosite*
* *Diferențe de percepere a conflictelor;*
* *Diferențe de putere, statut și cultură*.
* *Lupta pentru supremație*;
* *Lipsa de comunicare sau comunicarea defectuoasă care duce la apariția unor neînțelegeri;*
* *Competiția privind resursele insuficiente*.

***Principii strategice în rezolvarea conflictelor*:**

***Metode de soluționare a conflictelor***: aplanarea, colaborarea, evitarea, medierea, compromisul, abandonul,

**BAREM DE CORECTARE:**

Pentru identificarea corectă a tipurilor de conflicte conform criteriilor de clasificare a conflictelor, se acordă 30 puncte, pentru identificarea incorectă, nu se acordă niciun punct.

Pentru stabilirea corectă a etapelor de soluționare a conflictelor, se se acordă 30 puncte, pentru stabilirea incorectă a etapelor, nu se acordă niciun punct.

Pentru aplicarea soluției optime de rezolvare a conflictelor, se acordă 30 puncte, pentru aplicarea incorectă, nu se acordă niciun punct.

Se acordă 10 puncte din oficiu.

Total punctaj studio de caz: 100 puncte.

**Tabel 6. Criterii și indicatori de realizare și ponderea, punctajul acestora.**

| **Nr. crt.** | **Criterii de realizare şi ponderea acestora** | **Indicatorii de realizare şi ponderea acestora** | **Punctaj** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Primirea şi planificarea sarcinii de lucru. | 30% | Identificarea caracteristicilor conflictelor | 50% | 15 |
| Descrierea modelelor de soluționare a conflictelor | 30% | 9 |
| Precizarea teoriilor legate de conflictele de la locul de muncă | 20% | 6 |
| 2. | Realizarea sarcinii de lucru. | 40% | Identificarea tipului de conflict | 25% | 10 |
| Identificarea metodei de soluționare a conflictului | 25% | 10 |
| Prezentarea etapelor de soluționare a conflictului | 25% | 10 |
| Consecințele asumate în urma rezlvării conflictului | 25% | 10 |
| 3. | Prezentarea şi promovarea sarcinii realizate. | 30% | Analiza rezultatelor. | 30% | 9 |
| Formularea de concluzii. | 30% | 9 |
| Stabilirea unor măsuri de îmbunătăţire. | 40% | 12 |
| Total punctaj | 100 |

**FIŞĂ DE EVALUARE**

**Evaluator: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Elev: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Grupa:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

| Nr. crt. | Criteriul evaluat | Punctaj maxim | Punctaj acordat | Observaţii / argumente |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Indicatorii de realizare şi ponderea acestora | 18 |  |  |
| 2 | Identificarea tipurilor de conflicte | 12 |  |  |
| 3 | Argumentarea alegerii tipului de conflict  | 10 |  |  |
| 4 | Identificarea cauzelor de apariție a conflictului | 20 |  |  |
| 5 | Identificarea metodei de soluționare a conflictului | 20 |  |  |
| 6 | Rezolvarea sarcinii de lucru în conformitate cu procedura stabilită. | 6 |  |  |
| 8 | Prezentarea unei aprecieri globale asupra muncii realizate individual. | 12  |  |  |
| 9 | Prezentarea unei aprecieri globale asupra muncii realizate în echipă. | 12 |  |  |
| **TOTAL** | 100 p |  |  |

**Bibliografie:**

* + - 1. Cucoş, C.: Teorie şi metodologia evaluării, Editura Polirom, Bucureşti, 2008.
			2. Cerghit I.: Sisteme de instruire alternative şi complementare. Structuri, stiluri, strategii,

Editura Aramis, 2002.

* + - 1. Creţu ,C. : Psihopedagogia succesului, Editura Polirom Iaşi, 1997.
			2. Cristea ,S.: Dicţionar de pedagogie, Editura Litera Educaţional, Chişinău, 2002.
			3. Ghid de dezvoltare socială și emoțională, Unitatea de management al proiectelor cu finanțare

 externă, București 2020.

**Anexă.**

**Tabel 7. Corelarea dintre rezultatele învățării și conținuturile învățării**

| **Rezultate ale învăţării (codificate conform Standardului de Pregătire Profesională)** |
| --- |
| **Cunoștinţe** | **Abilităţi** | **Atitudini** |
| 7.1.6. Descrierea etapelor înființării întreprinderii.7.1.7. Prezentarea documentelor necesare înființării întreprinderii.7.1.8. Prezentarea organizării structurale a întreprinderii.7.1.9. Descrierea fluxurilor și proceselor la nivelul întreprinderii. | 7.2.3. Completarea documentelor necesare înființării unei întreprinderi conform reglementărilor legale.7.2.4. Realizarea tipurilor de organigrame existente la nivelul agenților economici.7.2.5. Aplicarea fluxurilor și sistemelor de organizare procesuală a întreprinderii. | 7.3.2. Asumarea responsabilității privind completarea documentelor de înființare ale unei întreprinderi, cu respectarea reglementărilor legale7.3.3. Colaborarea cu membrii echipei de lucru, în scopul îndeplinirii sarcinilor de la locul de muncă.7.3.4. Manifestarea responsabilității privind respectarea normelor PSI și de protecție a mediului în activitatea desfășurată.7.3.5. Manifestă atitudine proactivă privind însușirea drepturilor și obligațiilor angajaților. |
| 7.1.10. Descrierea resurselor umane ale întreprinderii (categorii de personal, selecția și recrutarea, drepturile, obligațiile, conflictele sociale, motivarea și evaluarea personalului).7.1.11. Descrierea managementului carierei. | 7.2.8. Stabilirea traseului profesional utilizând elemente specifice managementului carierei. 7.2.9. Aplicarea deprinderilor de învățare pentru realizarea unui management eficient al carierei.  | 7.3.9. Emiterea unor ipoteze privind datele și indicatorii statistici. |
| 12.1.7. Descrierea modului de tranzacționare în cadrul proceselor de vânzare – cumpărare.  | 12.2.7. Identificarea situațiilor de negociere desfășurate în cadrul proceselor de vânzare – cumpărare și rezolvarea conflictelor. | 12.3.4. Asumarea responsabilității în atenuarea conflictelor, identificate în caz de nerespectare a obligațiilor contractuale sau diferențelor interculturale. |