**Тема: Этика делового общения**

**1.Организационный момент (1-2 мин.)**

**-** взаимное приветствие преподавателя и студентов;

**-** проверка отсутствующих;

**-** проверка внешнего состояния аудитории;

**-** проверка рабочих мест, рабочей позы и внешнего вида студентов;

- организация внимания.

**2.Цели занятия:**

*Обучающие*

1. Раскрыть смысл понятия «деловое общение»

2.Спланировать психологические аспекты общения, его культуру, этику и тактику.

3.Познакомить студентов с правилами ведения деловой беседы, переговоров и совещаний

4. Изучить условия эффективного общения

5. Научиться составлять план беседы, переговоров и совещания

*Развивающие*

1. Проанализировать особенности делового общения

2.Спланировать управленческие коммуникации продуктивного сотрудничества

3.Развитие умений составлять план беседы, переговоров и совещания;

4. Формирование мыслительной деятельности, умения слушать другого;

*Воспитывающие*

1.Развитие познавательного интереса;

2.Воспитание сознательного и осмысленного применения полученных знаний в будущей профессиональной деятельности

**3. Планируемые результаты обучения:**

Студент должен:

*знать:*

- правила ведения деловой беседы, переговоров, совещаний

- условия эффективного общения

*уметь:*

- составить план беседы, совещания, переговоров

**4.Основные методы, применяемые на занятии –***проблемные,**информационно-развивающие*

**5.Тип занятия:***урок-сообщение новых знаний с элементами деловой игры*

**5.Оборудование:***компьютер; видео проектор, тест на выявление коммуникативных способностей, схема подготовки и проведения деловой беседы, анкета, электронная презентация «Этика делового общения»*

**6. Связи:**

**Межпредметные –***«Основы экономики», «Этика»*

**Внутрипредметные** – *«Управление конфликтами», «Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности»*

**Ход занятия и режим работы**

**1.Сообщение темы занятия, постановка цели и задачи занятия (1-2 мин.)**

**2.Изучение материала (22-38мин)**

Деловое общение, его характеристика.

Фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения.

**3.Методы обучения и активизации познавательной деятельности**

**студентов** *иллюстративно-словесный*

**4.Закрепление материала (3-5 мин.)**

**5.Подведение итогов занятия**(краткие выводы о проделанной работе, выставление оценок с краткими комментариями) **(1-2 мин.)**

**6.Домашнее задание (1-2 мин.)**

1.​ Казначевская Г. Б. Менеджмент – М.: Феникс, 2008, страницы 287-300

2.​ Бороздина Г.В. Психология делового общения / Г.В. Бороздина. – М.: ИНФРА, 2000.

3.​ Браун Л. Имидж - путь к успеху / Л. Браун. - СПб.: Питер, 2000.

4.​ Вудкок М. Раскрепощенный менеджер / М. Вудкок, Д. Френсис. – М.: Дело, 1991.

5.​ http://orags.narod.ru/manuals/html/eku/eku\_4.htm

**Преподаватель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1.​ **ХОД ЗАНЯТИЯ**

Здравствуйте, меня зовут Наталия Александровна. Я работаю в Мелеузовском механико-технологическом техникуме, преподаю дисциплины экономического цикла. Сегодня у нас с вами урок по дисциплине «Менеджмент».

Знаменитый летчик и писатель Антуан де Сент -Экзюпери однажды сказал: **«*Самая большая роскошь на свете – это роскошь человеческого общения»***

Тема нашего урока «Этика делового общения».

Сегодня опытный руководитель тратит большую часть времени не на решение финансовых, технических или организационных проблем, а на решение психологических задач, возникающих в процессе общения с подчиненными, коллегами и начальством. Поэтому сегодня на уроке мы раскроем смысл понятия «деловое общение», познакомимся с правилами делового общения, научимся составлять план деловой беседы.



***Скажите, что такое общение?***(спросить 1-2 студентов)

*Общение-это сложный многогранный процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека*.

***Что из себя представляет деловое общение?*** (спросить 1-2 студентов)

*Деловое общение- это сложный, многоплановый процесс взаимодействия между людьми на основе обмена информацией в сфере профессиональной деятельности и бизнеса.*

***Как вы считаете деловое общение-это искусство или наука, которой можно овладеть?***(спросить 1-2 студентов)

*Деловое общение определенно является искусством, в котором существенную роль играет чувство такта и ощущение контакта с партнером. В то же время уже появились некоторые приемы и наработки, рекомендующие как правильно, умело его вести.*

***Какие формы делового общения вы знаете?*** (спросить 1-2 студентов)

*Формами делового общения являются: собрание, совещание, деловая беседа, телефонный разговор, собеседование.*

***А вы сталкивались с этими формами делового общения, и в каких ситуациях?*** (спросить 1-2 студентов)



Предлагаю вашему вниманию небольшой видеоролик из кинофильма «Красотка», сцена проведения деловой беседы в неформальной обстановке. Обратите внимание на следующие моменты:

1.​ Форма делового общения

2.​ Место проведения и атмосфера

3.​ Форма одежды и поведение участников общения

4.​ Как разговаривают участники?

5.​ Как реагируют на слова и поступки друг друга.

6.​ Как главные участники проталкивают свою точку зрения?

7.​ Какие этапы деловой встречи вы заметили?

8.​ Какую роль играет этикет в деловых отношениях?

9.​ Как быстро меняется эмоциональная обстановка?

10.​ Чем заканчивается встреча?

*(После просмотра фильма студенты с преподавателем отвечают на поставленные вопросы).*

**Представьте ситуацию: после окончания колледжа, вы пойдете устраиваться на работу, и вам предстоит собеседование с работодателем - это тоже деловое общение.***Я вам немного помогу :*

*Александр Сергеевич Пушкин. Сказка о попе и о работнике его Балде*

*Жил-был поп,*

*Толоконный лоб.*

*Пошел поп по базару*

*Посмотреть кой-какого товару.*

*Навстречу ему Балда*

*Идет, сам не зная куда.*

*"Что, батька, так рано поднялся?*

*Чего ты взыскался?"*

*Поп ему в ответ: "Нужен мне работник:*

*Повар, конюх и плотник.*

*А где найти мне такого*

*Служителя не слишком дорогого?"*

*Балда говорит: "Буду служить тебе славно,*

*Усердно и очень исправно,*

*В год за три щелка тебе по лбу,*

*Есть же мне давай вареную полбу".*

*Призадумался поп,*

*Стал себе почесывать лоб.*

*Щелк щелку ведь розь.*

*Да понадеялся он на русский авось.*

*Пон говорит Балде: "Ладно.*

*Не будет нам обоим накладно.*

*Поживи-ка на моем подворье,*

*Окажи свое усердие и проворье".*

Вспомните этот видеоролик и попытайтесь составить план беседы. Перед вами лежит лист № 1 «Технология организации и проведения деловой беседы», которая вам поможет подготовиться к собеседованию.

Таблица 1. -Технология организации и проведения деловой беседы

|  |  |
| --- | --- |
| Этапы | Элементы |
| 1. Подготовка. | 1. Определение цели2. Составление профиля собеседника3. Выработка стратегии и плана беседы4.Репетиция5. Определение и согласование места и времени встречи |
| 2. Проведение. | 1Начало беседы;2Создание благоприятного климата (приветствия, представления);3Изложение своей позиции ее обоснования;4Выяснение позиций собеседника;5Совместный анализ проблемы;6Принятие решения, выяснение позиций собеседника. |
| 3. Подведение итогов и принятия решения. | 1. Формулировка выводов, следующих из главной цели и основной идеи беседы2. Принятие решения |
| 4. Критический разбор беседы | 1. Все ли было сказано, насколько чётко формулировалисьмысли;2.Всегда ли удавалось получить удовлетворительные ответы и не инспирировались ли последние жела​нием кому-то угодить;3. Могли ли собеседники быть более откровенными;не оказывалось ли на них психологическое давление;насколько непринуждённо и комфортно они себя чув​ствовали;4 Можно ли считать результаты беседы удовлетворительными;необходимо ли, а если да, то когда, продолжить обсуждение затронутых вопросов. |

Прежде чем идти на собеседование, к нему необходимо подготовиться.

***С чего начинается любая подготовка?*** (спросить 1-2 студентов)

*Подготовка начинается с определения цели, которую в результате необходимо достичь.*

*Запишите, какие цели вы преследуете?*

***Как вы считается для чего необходимо изначально определить цель?*** (спросить 1-2 студентов)

*При определении цели становится ясным круг обсуждаемых вопросов. Но он должен включать и интересы партнера.*

*Запишите, пожалуйста, ваши цели: цель работодателя и цель человека, желающего найти достойную работу.*

***А что будет вторым шагом в подготовке к беседе?*** (спросить 1-2 студентов)

*Вторым шагом, если есть в запасе время, является составление предварительного представления о других ее участниках.*



***Для чего это необходимо, и какие сведения могут понадобиться в вашей ситуации?*** (спросить 1-2 студентов)

*Информация правит миром. Опытные менеджеры собирают сведения о служебном положении, взглядах, отношении к окружающим, общественной деятельности и заслугах, любимых и запретных темах для разговоров. Иметь такую информацию необходимо для более успешного проведения беседы и достижения поставленных целей.*

***А что же дальше делать, что будет третьим шагом в подготовке к деловой беседе?***(спросить 1-2 студентов)

*Третий шаг состоит в выработке стратегии и плана беседы, а также различных творческих «заготовок», необходи​мость в которых может возникнуть по ходу дела или к кото​рым необходимо подвести ход дела.*

***Что должен включать в себя план беседы?*** (спросить 1-2 студентов)

*План включает схему изложения материала, предопределяющую во многом струк​туру беседы. В серьёзной беседе схемой допускается пользоваться открыто, но насколько близко ей следовать, опреде​ляется конкретными обстоятельствами: например, запасом времени и опытом.*

*Помимо плана на подготовительном этапе составляется предварительный текст выступления, состоящий из набора ключевых понятий и детально проработанных фрагментов, полной формулировки деловых предложений.*

***А что дальше делать при подготовке к деловой беседе?*** (спросить 1-2 студентов)



*Четвертым шагом на подготовительном этапе деловой беседы может быть ее репетиция.*

***Нужна ли репетиция? Что она дает, какие преимущества?*** (спросить 1-2 студентов)

*Репетиции пред​шествует осмысление материала, запоминание его очерёд​ности, отдельных фрагментов текста с таким расчётом, что​бы ими можно было при необходимости свободно опериро​вать, в том числе воспроизводить по памяти.*

***Беседу мы отрепетировали. А что дальше?*** (спросить 1-2 студентов)

*Дальше необходимо согласовать место и время встречи, с учетом его возможного влияния на результат.*

***Как вы считаете, влияет ли время и место встречи на исход деловой беседы? Каким образом?*** (спросить 1-2 студентов)

*Существует так называемая теория переговоров, одно из правил которой заключается в том, что если перед началом переговоров обстоятельства складываются не в вашу пользу, лучше вести переговоры лицом к лицу. И наоборот, если у вас сильная позиция, предпочтительнее вести разговор по телефону, тогда вы будете выглядеть жёстким и неуступчи​вым партнёром. Но т.к. сложившиеся обстоятельства одно​го из участников всегда будут менее предпочтительными, то всегда будут попытки избежать встречи.*

*На исход деловой беседы влияет и окружающая обстановка: объем и форма помещения, цвет, запах, освещенность и т. д.*

***Где может происходить деловая беседа? Вы где будете беседовать со своим партнером?***(спросить 1-2 студентов)

*Если участниками беседы являются со​трудники одной организации, то она может происходить в кабинете, на рабочем месте подчинённого, в зале заседаний, а также во внеслужебной обстановке, вплоть до домашней. С посторонними лицами беседы проводятся в кабинете при​гласившего их или в специальной комнате для переговоров.*

***Как начинается беседа?*** (спросить 1-2 студентов)

*Сама беседа начинается с приветствия и осмысления первых личных впечатлений о партнерах с учетом знаний о них, приобретенных на подготовительном этапе.*



***Скажите, пожалуйста, какие факторы влияют на первое впечатление?*** (спросить 1-2 студентов)

*Нужно иметь в виду, что на первое впечатление влияет ряд объективных и субъективных обстоятельств. Например, доминирующая в данный момент потребность(тот, кто поможет в трудную минуту, будет казаться самым прекрасным человеком в мире), гало-эффект, т. е. целостная оценка людей как приятных так и неприятных и т. д. Кроме того, не забывайте, что «встречают людей по одежке, а провожают по уму»*

***Как вы считаете, что является основным моментом в процессе «вхождение в контакт»?***

*В этой фазе менеджер должен почувствовать состояние, настроение партнера, освоиться сам и дать возможность сориентироваться собеседнику – это самонастройка. Здесь очень важно сразу расположить партнера к себе и обеспечить ровное начало общения. Этот период завершается установлением психологического контакта.*

*Кроме того, нужно учитывать, что большинство людей даже в общении с ближними стремятся скрыть сове «Я» под различными масками, которым психологи дали название соответствующих животных: «черепахи, прячущейся в панцирь»; «дикобраза, ощетинившегося колючками»; «льва, рычащего на окружающих»;, «хамелеона, приспосабливающегося к любой обстановке».*

***Как вы думаете, есть ли разница в беседе между мужчинами и женщинами? Как они слушают собеседника?*** (спросить 1-2 студентов)

*Мужчины в большей мере сосредотачиваются на содержании переговоров, но довольно быстро отвлекаются и начинают вести с собеседником внутренний диалог, спорить, дополнять, делать выводы не дослушав, критиковать. Женщин больше занимают не столько слова, сколько личность и чувства говорящих, поэтому они реже мужчин перебивают собеседника и готовы снисходительно относиться к его ошибкам.*

***Нужно ли вести записи во время беседы? Почему?*** (спросить 1-2 студентов)

*Записи во время беседы, переговоров настолько прочно вошли в деловой обиход, что тот, кто не записывает, воспринимается негативно: неужели ничего полезного он от меня не услышал? Поэтому хоть какие-то записи надо делать, по крайней мере, чтобы не обидеть партнера.*

***Как правильно необходимо излагать свое мнение?*** (спросить 1-2 студентов)

*Во время деловой беседы важно стараться от начала до конца придерживаться выбранного основного направления путем постепенного, но настойчивого проведения собственных идей и последовательной постановки вопросов. Свое мнение надо навязывать. Информация излагается с помощью простых и точных понятий, соответствующих уровню подготовки и образованию собеседников. При изложении своей точки зрения не рекомендуется приводить излишне много доводов в ее защиту (их должно не больше 3-4) или повторять много раз одно и тоже утверждение- это не прибавляет убедительности.*

***Как вы считаете от умения слушать зависит эффективность общения?*** (спросить 1-2 студентов)

*Древний философ Плутарх изрек интересную мысль: «Научись слушать, и ты сможешь извлечь пользу даже из тех, кто говорит плохо».*

***Объясните, как правильно слушать?*** (спросить 1-2 студентов)

*Важно слушать активно, а это значит:*

1)​ *сконцентрироваться на собеседнике (обращать внимание на его состояние, жесты и другие невербальные компоненты общения);*

2)​ *в процессе слушания выделять главную информацию;*

3)​ *задавать уточняющие вопросы;*

4)​ *в процессе слушания не давать оценку услышанному;*

5)​ *не давать советов.*

*Условием успешной аргументации считается достаточно эмоциональная, экспрессивная, умеренно громкая и быстрая речь.*

***Почему? Объясните****.* (спросить 1-2 студентов)

*Очень громкая и очень быстрая создает впечатление уговоров; а тихая и медленная - ведет к затягиванию времени, вынуждает переспрашивать и раздражает).*

*Говорить нужно твердо и уверенно, правильно расставляя акценты и паузы (иногда несущие больше информации, чем слова). Знаток человеческих отношений писатель С. Мо-эм в своем романе «Театр» советует: «Не делай паузы, если в этом нет крайней необходимости, но уж если сделал, тяни ее, сколько сможешь».*

***Поясните, пожалуйста, совет писателя.*** (спросить 1-2 студентов)

*В целом темп изложения материала приспосабливается к особенностям личности темперамента слушателей.*

*Необходимым условием восприятия является сходство позиций говорящего и слушателя. Необходимо помнить, что близкие позиции воспринимаются как верные, а близкие взгляды - как более объективные- и наоборот. Поэтому начинать убеждение хорошо с нахождения близости позиций, интересов и их подчеркивания.*

*Различными исследованиями установлено, что в беседе подавляющая часть информации передается с помощью невербальных средств. К ним относятся:*

*- все движения тела;*

*-интонация голоса;*

*-тактильное воздействие;*

*- пространственная организация общения.*

***Какие вы знаете невербальные (несловесные) средства общения?*** (спросить 1-2 студентов)

*Движения человека- мимика, позы, жесты, взгляд и походка.*

***Что они означают?*** (спросить 1-2 студентов)

*Визуальный контакт свидетельствует о расположенности к общению.*

*«Закрытые позы»-недоверие, несогласие.*

***Какие вы знаете «закрытые позы»?***

*Скрещенные на груди руки, обе руки упираются в подбородок, руки в замке и др.*

***Какие вы знаете «открытые позы», что они означают?*** (спросить 1-2 студентов)

*Открытые, наоборот, - доброжелательность, психологический комфорт.*

*В беседе очень важны язык тела, открытая поза, показывающие интерес к собеседнику. Скорость речи, паузы во время разговора, различные психофизические проявления - смех, плач, вздохи, покашливания и т. п.- также несут определенную смысловую нагрузку.*

*Например, если речь очень быстрая - взволнованность и обеспокоенность;* *медленная речь свидетельствует о высокомерии или усталости.*

***Как вы считаете можно ли влиять на собеседника, контролируя свои позы и жесты, управляя звуком и интонацией, правильно расставляя паузы?*** (спросить 1-2 студентов)

Можно усилить свое воздействие на других людей, контролируя следующее:

1)​ следить за правильной осанкой. Высоко поднятая осанка, прямая спина создают впечатление уверенности в себе и непринужденности;

2)​ сохранять темп движений, соответствующий вашему имиджу. Спешащий человек создает впечатление суетливого, медлительный увальня;

3)​ избегать нелепых позиций;

4)​ использовать краткое и крепкое рукопожатие как верное средство установления конструктивного контакта;

5)​ контактировать глазами. Таким образом, вы демонстрируете свою искренность и убедительнее излагаете свою точку зрения.

***Как вы считаете, что является наиболее эффективной формой общения - монолог или диалог и почему?*** (спросить 1-2 студентов)

Наиболее эффективной формой общения является диалог. В его основе лежит умение задавать вопросы.

*Наиболее эффективны для ведения вопросы, например:*

*Каково ваше мнение?*

*Почему?*

*Каким образом?*

*Что вы думаете по поводу?*

***Вы высказали свое мнение и выслушали партнера, как заканчивается деловая беседа?***(спросить 1-2 студентов)

*В заключении инициатор беседы подводит итоги, показывает, как может быть использована полученная информация, призывает остальных к ее осмыслению и последующим активным действиям. Если продолжительность беседы специально не регламентировалась, что чаще всего имеет место при приеме посетителей, это является сигналом к ее завершению.*

***После беседы проводится ее критический разбор, для чего он нужен?*** (спросить 1-2 студентов)

*На основе сделанных записей проводится критический разбор, который позволяет определить:*

*- все ли было сказано, насколько четко формулировались мысли;*

*- всегда ли удавалось получить удовлетворительные ответы, и не были ли они приняты в угоду кому-либо,*

*- могли ли собеседники быть более откровенными;*

*-можно ли считать результаты беседы удовлетворительными;*

*- стоит ли назначить дополнительную встречу.*

***Поменяйтесь планами и посмотрите насколько верно ваш собеседник составил план проведения беседы (пока студенты оценивают работу друг друга, преподаватель готовит отрывок № 2 из к/ф «Красотка»). Поставьте оценку.*** (спросить 1-2 студентов)

Оценка плана:

1. Выдержана ли структура плана

2. Насколько подробно описан план

3. Есть ли краткое содержание разговора

4. Как вы думаете цель достигнута?

Теперь с учетом полученной информации и составленного плана давайте посмотрим второй видеоролик, и также оценить эффективность делового общения.

*Просмотр отрывка № 2 из к/ф «Красотка»*

Обсуждение отрывка:

1.​ *Где происходит встреча?*

2.​ *Что является целью встречи? Как ведут себя герои?*

3.​ *Почему Мистер Льюис попросил своих сотрудников выйти?*

4.​ *Почему Мистер Морс попросил внука выйти.*

5.​ *В какой обстановке происходила беседа?*

6.​ *Как вы считаете, что повлияло на принятое решение?*

Предлагаю вам оценить свои коммуникативные способности. Перед вами лежит лист № 2 «Психологический тест на выявление коммуникативных способностей» Проверьте себя по нему.(3 минуты)

На сегодняшнем уроке мы с вами изучили понятия «деловое общение», познакомились с правилами ведения деловой беседы, составили план деловой беседы, проверили свои коммуникативные способности.