**План урока**

**Дата: 24.11.2016г.**

**Группа: Р-435**

**Тема: Деловое общение**

**Тип урока:** урок - применение знаний и умений.

**Цели урока:**

**Обучающие:**

-обучить навыкам эффективной коммуникации в различных условиях общения;

-повысить общую речевую культуру;

-показать значимость делового общения для будущей практической деятельности;

- расширение знаний студентов в области делового общения;

- изучение форм делового общения, типов собеседников;

- изучение правил делового телефонного общения;

- изучение правил делового этикета при устройстве на работу.

**Развивающие:**

-активизация мыслительной деятельности студентов, развитие коммуникативных свойств речи;

- развитие умений и навыков работы с источниками учебной информации;

- развитие умений грамотно, четко и точно выражать мысли.

**Воспитательные:**

**-** привитие интереса к предмету;

- формирование навыков самостоятельности и дисциплинированности;

- формирование информационной культуры обучающихся.

**Оснащение урока:** интерактивный комплекс, слайды, видеоматериалы, раздаточный материал, учебное пособие Мальханова И.А. Деловое общение

**1 Организационный момент** – 3 мин.

1.1 Приветствие.

1.2 Проверка посещаемости.

1.3 Объявление темы, постановка целей и задач урока.

**2 Повторение основных понятий необходимых при выполнении**

**заданий –** 10 -15 мин.

**3 Выполнение заданий по теме «Деловое общение»** - 50 - 55 мин.

3.1 Формы делового общения

3.2 Типы собеседников

3.3 Этикет делового телефонного общения

3.4 «На собеседовании»

3.5 Деловое общение в кино

**4 Проверка и анализ результатов работы и ее оценивание - 10 - 15** мин.

**5 Домашнее задание – 2** мин.

1.Проработать конспект по теме «Деловое общение»

Учебное пособие Мальханова И.А. Деловое общение.

2.Ответить на вопросы тестов по теме «Деловое общение»

3.Прочитать работы Д.Карнеги:

«Как расположить к себе людей»

«Секрет общения с людьми»

«Язык убеждения»

«Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей»

**Ход урока**

Единственная настоящая роскошь-

это роскошь человеческого общения.

Антуан де Сент-Экзюпери.

**1 Организационный момент**:

* приветствие;
* проверка посещаемости;
* объявление темы, постановка целей и задач урока.

**Преподаватель:** На современном этапе развития общества вся жизнь человека превра­щается в непрерывный процесс общения.



Например, подсчитано, что ученик средней школы на протяжении своей учёбы вступает в деловые контакты с 25–50 учителями, присутствует на 10 тысячах уроков, каждый из которых — это [урок](http://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.testsoch.com%2F) делового общения.

А сколько собраний, всевозможных заседаний, деловых встреч в жизни каждого из нас? Каковы формы делового общения? Существуют ли правила делового общения?

Надеюсь, что Вы дадите ответы на эти и другие вопросы по теме «Деловое общение».

Цели урока:

- обучение навыкам эффективной коммуникации в различных условиях общения;

- показать значимость делового общения для будущей практической деятельности;

- повышение общей речевой культуру;

- показать значимость делового общения для будущей практической деятельности;

- расширение знаний студентов в области делового общения;

- изучение форм делового общения, типов собеседников;

- изучение правил делового телефонного общения;

- изучение правил делового этикета при устройстве на работу.

Тема «Деловое общение» тесно связан со всеми дисциплинами

специальности и играет большую роль для подготовки специалистов.

В результате изучения этой темы, наряду с общими компетенциями, которые подразумевают, что Вы должны уметь работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями, должна быть сформирована очень важная профессиональная компетенция: организация работы коллектива исполнителей**.**

**2 Повторение основных понятий необходимых при выполнении заданий**

Эпиграфом к нашему уроку являются слова Антуан де Сент-Экзюпери писал: единственная настоящая роскошь- это роскошь человеческого общения. Вы знаете кто такой Антуан де Сент-Экзюпери?

**Студент:** [Граф](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%80%D0%B0%D1%84_(%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D0%BB)) Антуа́н Мари́ Жан-Бати́ст Роже́ де Сент-Экзюпери́- известный французский [писатель](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B8%D1%81%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C), [поэт](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D1%8D%D1%82) и профессиональный лётчик, эссеист.

**Преподаватель:** Какие произведения Экзюпери Вы знаете?

**Студент: «** Южный почтовый», «Ночной полет», «Планета людей», «Военный летчик», « Маленький Принц», «Цитадель»,…

**Преподаватель:** Какой смысл, на ваш взгляд, вложил автор в эти слова? Единственная настоящая роскошь - это роскошь человеческого общения.

**Студент:**Начнем пожадуй с того, что общение является еще одим органом чувств. С помощью общения мы находим себе друзей ищем работу. Общение это все. Это помогает нам жизнь Действительно общение является роскошью. потому что…

**Преподаватель:** В жизни каждый человек большую часть времени проводит в деловой среде: в школе, на производстве, в учреждениях, общественных местах и тд.

Люди постоянно общаются между собой – с начальниками и подчиненными, с учителями и родственниками, с продавцами, соседями и т.д. Мы постоянно пытаемся кого-то в чем-то убедить или разубедить, уговорить или отговорить.

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности. Дейл Карнеги — американский [педагог](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%B3%D0%BE%D0%B3), писатель, один из создателей теории общения говорил, что успехи того или иного человека в его финансовых делах даже в технической сфере или инженерном деле процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять - от его умения общаться с людьми.

**Работы Д..Карнеги:**

«Как расположить к себе людей»

«Секрет общения с людьми»

«Язык убеждения»

«Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей» и др.

*День завоевания друзей отмечается в США 24 ноября, в день рождения Д. Карнеги (1888-1955).*

**Преподаватель:** На предыдущем занятии мы провели тест   «Ваш уровень общительности». Этот тест поможет взглянуть на себя «со стороны», узнать, достаточно ли Вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими сокурсниками, преподавателями и членами семьи.

**Результаты теста «Ваш уровень общительности»**

**Из 24 человек:**

**24 % -** визвестной степени общительны, нов незнакомой обстановке чувствуют себя вполне уверенно. С новыми людьми сходятся с оглядкой, в спорах и диспутах участвуют неохотно

**41% -** нормальная коммуникабельность. Они любознательны, охотно слушают собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаивают спокойно свою точку зрения, в тоже время не любят шумных компаний, а многословие вызывает у них раздражение.

**35% -** весьма общительны, любопытны, разговорчивы, любят высказываться по различным вопросам, охотно знакомятся с новыми людьми, бывают в центре внимания, никому не отказывают в просьбах, хотя не всегда могут их выполнить. Чего им не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

**Преподаватель:** Прежде чем приступить к выполнению заданий напомним, что представляет собой деловое общение.

**Преподаватель:** Как вы думаете что такое общение?

**Студент:**Общение - это передача мыслей, эмоций или отношений одного или нескольких человек другому или другим лицам.

**Преподаватель:** Чем неформальное общение отличается от делового?

**Студент: *Деловое общение*** – вид общения, при котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом. Деловое общение отличается от общения в широком смысле тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи,которые требуют своего решения.

**Студент:** В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент.

**Преподаватель:** Каковы функции делового общения?

**Студенты: Функции**делового общения:

-организация совместной деятельности;

-формирование и развитие межличностных отношений;

-познание людьми друг друга;

-информативная, коммуникативная, воспитательная, нравственно-психолгическая и др.



**Преподаватель:**Назовите в каких формах реализуется делового общение?

**Студенты:**

Деловое общение реализуется в различных формах:

* деловая беседа;
* деловая беседа по телефону;
* деловые переговоры;
* деловые совещания;
* деловая дискуссия;
* пресс-конференция;
* публичная речь;
* деловая переписка (электронная почта);
* публичные торги;
* презентация;
* общение по телефону, форумы, блоги.

**Преподаватель:** Сегодняшнее занятие мы проведем в виде квеста.

[Квест](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D1%81%D0%BA%D0%B5%D0%B9%D0%BF-%D1%80%D1%83%D0%BC) (поиск выхода из комнаты) — интеллектуальная игра, в которой игроков запирают в помещении, из которого они должны выбраться за время, ища предметы и решая головоломки.

Цель сегодняшнего квеста – собрать ключевую фразу, а для этого Вам предстоит пройти ряд испытаний. Трем командам необходимо преодолеть 5 этапов, на каждом из которых они должны будут продемонстрировать знания, умения и навыки по теме «Деловое общение». Выигрывает та команда, которая сделала это первой и допустила минимальное количество ошибок.

На каждом этапе находятся модераторы(преподаватели), которые следят за правильностью выполнения заданий и выдают участникам фрагмент ключевой фразы за правильное их выполнение.. Если команда затрудняется в ответе или отвечает неправильно, то «фрагмент» ключевой фразы не выдаётся. Однако, следующее задание, команды, получают в любом случае.

*(Всего фрагментов 5, по количеству заданий)*

Ключевая фраза *(для каждой команды своя):*

1. В общении следует/ держаться так,/ чтобы друзей/ не делать врагами,/ а врагов друзьями (Пифагор – древнегреческий [философ](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D1%81%D0%BE%D1%84), [математик](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0)).
2. Самая главная/ формула успеха/ — знание,/ как обращаться/ с людьми (Теодор Рузвельт - американский политик, 26-й [президент США](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D1%82_%D0%A1%D0%A8%D0%90)**).**
3. Как только вы/ встанете на нашу/ точку зрения,/ мы с вами/ полностью согласимся (Моше Даян - израильский военный и государственный деятель)

Команды заняли свои места. Формирование команд происходило следующим образом: я выбрала трех студентов, которые самостоятельно набрали себе команду.

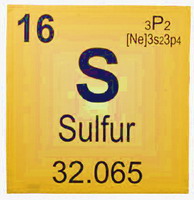
**Итак, задание 1 «Формы делового общения»**

Командам было дано задание - изучить перечисленные формы делового общения и рассказать о них. А какая из форм делового общения достанется командам, поможет определить ребус. На разгадку ребуса командам дается одна минута. После определения слова дается вторая часть задания.

**Команда 1**

**Решите ребус**

*(После определения слова дается вторая часть задания)*

ребусы  
 ребусы  3  = Д

*Беседа*

# Задание: рассказать о форме делового общения – деловая беседа. Раскрыть этапы и правила проведения деловой беседы.

# Выступление команды 1. Деловая беседа как основная форма делового общения

Деловая беседа является «генератором», т.е. движущей силой бизнеса. Почти все дела начинаются, осуществляются и завершаются при помощи различных деловых бесед.

Деловая беседа- это и просто деловой разговор заинтересованных лиц, и устный контакт между партнерами, связанными деловыми отношениями.

Деловая беседа является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных задач деловой беседы — убедить партнера принять конкретные предложения.

Основными этапами деловой беседы являются:

* + начало беседы;
  + информирование партнеров;
  + аргументирование выдвигаемых положений;
  + принятие решения;
  + завершение беседы.

Хочу остановиться на первом этапе деловой беседы – начало беседы.

От плохого начала и конец

бывает плохим.

Еврипид ([древнегреческий](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%BD%D1%8F%D1%8F_%D0%93%D1%80%D0%B5%D1%86%D0%B8%D1%8F) [драматург](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B3))

На первой фазе беседы ставятся следующие задачи:

* + установить контакт с собеседником;
  + создать благоприятную атмосферу для беседы;
  + привлечь внимание к теме разговора;
  + пробудить интерес собеседника.

Как ни странно, многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться.

Хочу привести несколько типичных примеров так называемого самоубийственного начала беседы.

Так, следует всегда избегать извинений, проявления признаков неуверенности. Негативные примеры: "Извините, если я помешал..."; "Я бы хотел еще раз услышать..."; "Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать... ".

Нужно избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику, о которых говорят следующие фразы: "Давайте с вами быстренько рассмотрим... ;, "Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам... "; "А у меня на этот счет другое мнение... ".

Не следует своими первыми вопросами вынуждать собеседника подыскивать контраргументы и занимать оборонительную позицию. Хотя это логичная и совершенно нормальная реакция, в то же время с точки зрения психологии это промах.

Существует множество способов начать беседу, но практика выработала ряд "правильных дебютов". Вот некоторые из них.

**Методы начала беседы:**

1. Метод снятия напряженности;

2. Метод "зацепки";

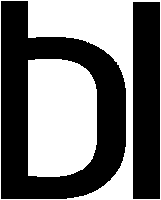
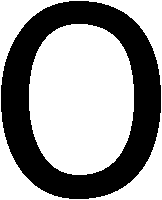
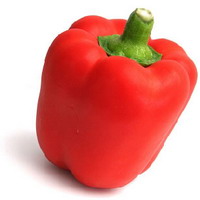
3. Метод прямого подхода.

Подробно эти методы предлагаем изучить командам самостоятельно.

**Команда 2**

**Решите ребус**

*(После определения слова дается вторая часть задания)*



* 5=Г

*Переговоры*

**Задание: представьте схему проведения переговоров.**

# Выступление команды 2 Деловые переговоры

# Пока слово не произнесено, оно – узник того, кто собирался его сказать. Когда же слово сказано, его пленником становится тот, кто произнес его.  Древняя мудрость.

Переговоры — это средство, взаимосвязь между людьми, предназначены для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы.

В зависимости от особенностей коммуникации договаривающихся сторон переговоры можно разделить на несколько разновидностей:

* личная встреча;
* переговоры через посредников;
* переговоры по телефону;
* письменные переговоры;
* многоступенчатые или сложные переговоры.

В связи с разнообразием переговоров невозможно предложить их точную модель. Обобщенная схема их проведения имеет следующий вид:

* подготовка деловых переговоров;
* проведение переговоров;
* завершение переговоров.

## Подготовка деловых переговоров. Успех переговоров всецело зависит от того, насколько хорошо вы к ним подготовились. До начала переговоров необходимо иметь разработанную их модель:

* + четко представлять себе предмет переговоров.
  + составить примерную программу, сценарий хода переговоров.
  + определить для себя верхний и нижний уровни компромиссов по вопросам,

которые, на ваш взгляд, вызовут наиболее жаркую дискуссию.

Реализация данной модели возможна в том случае, если в процессе подготовки переговоров будут изучены следующие вопросы:

1) цель переговоров;

2) партнер по переговорам;

3) предмет переговоров;

4) ситуация и условия переговоров;

5) присутствующие, на переговорах;

6) организация переговоров.



**Проведение переговоров.** В практике менеджмента при проведении деловых переговоров используются следующие основные методы:

* + вариационный метод;
  + метод интеграции;
  + метод уравновешивания;
  + компромиссный метод.

**Завершение переговоров.** Если ход переговоров был позитивным, то на завершающей их стадии необходимо:

* резюмировать, кратко повторить основные положения, которые затрагивались в процессе
* обсудить перспективу новых встреч.

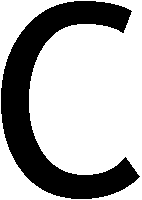
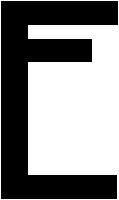
При негативном исходе переговоров необходимо:

* сохранить субъективный контакт с партнером по переговорам.
* акцентировать внимание не на предмете переговоров, а на личностных аспектах, позволяющих сохранить деловые контакты в будущем;
* отказаться от подведения итогов по тем разделам, где не было достигнуто позитивных результатов.
* создать дружескую, непринужденную атмосферу прощания.

**Команда 3**

**Решите ребус**

(После определения слова дается вторая часть задания )

ребусы1=Щ

*Совещание*

**Задание: опишите порядок организации и проведения делового совещания.**

# Выступление команды 3. Деловое совещание

**Деловое совещание**- это общепринятая форма де­лового общения группы по обсуждению производствен­ных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения.

Деловые совещания можно классифицировать по разным основаниям.



**В зависимости от способа проведения  выделяют такие совещания:**

* диктаторские **- п**раво голоса у руководителя, остальные молча слушают, часто получая нагоняи от шефа;
* автократические **- в**едутся в диа­логовом режиме, когда руководитель задает вопросы каждому участнику и получает на них ответы;
* сегрегативные **- п**анируются доклад руководителя и выступления назначенных им подчиненных;
* дискус­сионные- для них характерен свободный обмен мнения­ми, вырабатывается решение, которое принимается го­лосованием участников с последующим утверждением руководителем;
* свободные - это совещания без четкой повестки дня и без председателя. Чаще всего они явля­ются составной частью собрания, когда обсуждение ка­кой-либо проблемы зашло в тупик. В этом случае пред­седатель собрания объявляет большой перерыв, в ходе которого стихийно возникают свободные совещания.

**В зависимости от управленческих функций совещания делятся на:**

* + совещания по планированию;
  + совещания по мотивации труда;
  + совещания по внутрифирменной организации;
  + совещания по контролю деятельности ра­ботников;
  + совещания, специфические для фирмы.

**Подготовка к проведению совещания  вклю­чает следующие действия**:

* определение тематики, фор­мирование повестки дня;
* определение задач собрания и его общей продолжительности, даты и времени начала, состава участников, примерного регламента работы;
* подготовка руководителя;
* подготовка доклада и проек­та решения совещания;
* предварительная подготовка участников совещания и помещения, а при необходимости - размещения, пи­тания, проезда участников к месту совещания.

**Подготовка программы совещания**. Необходимо оформить ее в виде повестки совещания и заранее довести её до всех участников.

**Повестка совещания** - это, как правило, письмен­ный документ, содержащий следующую информацию:

* тема совещания;
* цель совещания;
* перечень обсуждаемых вопросов;
* время начала и окончания совещания;
* место, где оно будет проходить;
* фамилии и должности док­ладчиков, содокладчиков и ответственных за подготовку вопросов;
* время, отведенное на каждый вопрос;
* место, где можно озна­комиться с материалами по каждому вопросу.

Целесо­образно проводить совещания в определенный день недели. Внеплановые совеща­ния часто нарушают рабочий ритм. Длительность совещания не должна превышать полутора-двух часов, как показывает опыт, после двух часов непрерывной работы большинству участников по чисто физиологическим причинам ста­новится безразлично, как решится вопрос.

**Оптимальное число участников совещания:**6-7 человек. Рост числа участников резко снижает эффективность совещания, и увеличивает его продолжительность. Во время совещания рекомендуется рассажи­вать его участников таким образом, чтобы люди видели глаза, лицо, мимику, жесты друг друга. Это способствует наилучшему восприятию информации.

Начинать сове­щание нужно без задержек и сразу согласовать с его участниками процедуру его проведения, например, рег­ламент выступлений или порядок принятия решений. После чего одному из участников поручается ве­дение протокола.

*Подведение итогов. Команды получают следующий фрагмент ключевой фразы*

**Преподаватель:** Команды справились с заданием, переходим ко второму этапу.Ведя переговоры, важно понимать, с каким типом собеседника вы имеете дело. Исход переговоров, во многом будет зависеть от того, насколько верно мы определили тип собеседника и подобрали тактику работы с тем или иным типом.

Вы знаете, что существует  9 основных типов собеседников, часто встречающихся в переговорах. Стоит помнить, что в жизни редко встречаются «чистые» типы собеседников, как правило, каждый человек совмещает в себе несколько черт. Тем не менее, если мы знаем основные типы собеседников, то сможем подобрать нужный «ключик» для каждого.

**Задание 2 «Типы собеседников»**

Вашему вниманию представлены фотографии, по которым вы должны определить тип собеседника и дать ему характеристику.

Когда Вы выбрали тип собеседника, расскажите кратко о правилах делового общения с одним из типов собеседников, указанных в задании. На выполнение задания дается одна минута.

Итак, основные типы собеседников в переговорах:

**Задание для команд:**

**Команда 1**

Тип 1. Позитивный человек

Тип 2. Вздорный человек

Тип 3. Всезнайка

**Команда 2**

Тип 4. Болтун

Тип 5. Трусишка

Тип 6. Хладнокровный неприступный собеседник

**Команда 3**

Тип 7. Незаинтересованный собеседник

Тип 8. Важная птица

Тип 9. Почемучка

***Ответы команд***

**Команда 1**

*Тип 1. Позитивный человек*

Самый приятный тип собеседника, добродушный и трудолюбивый. С ним можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги. По отношению к нему нужно занять следующую позицию:

вместе выяснить и завершить рассмотрение отдельных вопросов

следить за тем, чтобы все остальные собеседники были согласны с его позитивным подходом

в спорных и трудных случаях искать поддержку у собеседников этого типа.

*Тип 2. Вздорный человек*

Этот собеседник нетерпелив, возбужден и не сдержан. По отношению к нему следует вести себя следующим образом:

всегда оставаться хладнокровным

когда есть возможность, предоставлять другим опровергать его утверждения, а затем отклонять их

привлечь его на свою сторону.



*Тип 3. Всезнайка*

Этот собеседник думает, что знает все и лучше всех. Он всегда требует слова и постоянно высказывается. По поводу и без.

В общении с данным типом собеседника следует придерживаться правил:

посадить его рядом с позитивным собеседником или с собой

время от времени напоминать ему, что другие тоже хотят высказаться

иногда задавать ему сложные специальные вопросы, на которые ответить можете только вы.

**Команда 2**

*Тип 4. Болтун*

Этот собеседник часто бестактно и без всякой видимой причины прерывает ход беседы, не обращая внимания на бесполезно потраченное время. Относиться к нему стоит так:

как и «всезнайку», посадить его поближе к позитивному собеседнику или к авторитетной личности

когда он начнет отклоняться от темы, его нужно тактично остановить и спросить, в чем он видит связь с предметом беседы.

*Тип 5. Трусишка*

Такой собеседник всего боится. И главное — публичных выступлений. Ему легче сквозь землю провалиться, чем высказать свое мнение. С таким собеседником нужно обходиться очень деликатно:

решительно пресекать любые попытки насмешек в его адрес

аккуратно помогать ему формулировать мысли

специально благодарить его за любой вклад в беседу, но делать это следует тактично.

*Тип 6. Хладнокровный неприступный собеседник*

Такой собеседник замкнут, часто чувствует себя вне времени и пространства, а также вне темы и ситуации беседы.

Все это кажется недостойным его внимания и усилий. Что делать в таком случае? Любым способом необходимо:

заинтересовать его в обмене опытом

задавать ему вопросы, вовлекать в беседу

в перерывах и паузах беседы выяснить причины такого поведения.

**Команда 3**

*Тип 7. Незаинтересованный собеседник*

Тема беседы вообще не интересует такого партнера. Он бы охотнее «проспал» всю беседу. Поэтому нужно:

задавать ему вопросы информативного характера

придать беседе интересную и привлекательную форму

попытаться выяснить, что интересует лично его.

*Тип 8. «Важная птица»*

Этот тип собеседника не выносит критики — ни прямой, ни косвенной. Это человек с большим самомнением. С таким собеседником вы должны вести себя следующим образом:

нужно незаметно предложить ему и дать возможность занять равноправное положение с остальными участниками беседы

не допускать никакой критики в адрес присутствующих или отсутствующих руководителей и других лиц

очень полезно в диалоге с таким человеком отрабатывать метод «да — но».

*Тип 9. Почемучка*

Этот тип собеседника любит задавать вопросы. И ему неважно, интересует это окружающих или нет. Как справиться с таким собеседником?

все его вопросы, относящиеся к теме беседы, задавать всем собеседникам, а если он один, то переадресовывать вопрос ему самому

на вопросы информационного характера отвечать сразу

без промедления признавать его правоту, если нет возможности дать нужный ответ.

*Подведение итогов. Команды получают следующую часть фразы.*

**Преподаватель:**  Спасибо командам, и мы переходим к следующему заданию.

Человечество разговаривает по телефону уже более века. Телефон в жизни современного человека занимает важное место: общение с близкими, друзьями, но, что немаловажно, с коллегами и начальством.

Естественно, при разговоре с разными людьми мы используем свой способ общения, и никому не придёт в голову говорить со своим начальником так же, как с лучшим другом или даже просто коллегой. В этом случае разговор пойдет о деловом общении.

70% деловых коммуникаций осуществляется по телефону. Благодаря телефону повышается оперативность решения огромного количества вопросов, отпадает необходимость посылать письма или ехать в другое учреждение для выяснения обстоятельств дела. По телефону проводятся переговоры, отдаются распоряжения, излагаются просьбы, даются консультации, наводятся справки, заключаются договора. А это значит, что от соблюдения правил делового телефонного общения зависит успех всего дела.

**Преподаватель:** *Как вы думаете, в чем заключается искусство ведения телефонных разговоров?*

**Студент:** Искусство ведения телефонных разговоров заключается в том, чтобы в минимально короткий отрезок времени сообщить все, что следует и получить ответ.

**Итак задание 3 «Этикет делового телефонного общения»**

Вашему вниманию предлагается видеоролик «Этикет делового телефонного общения», после просмотра, которого команды по-очереди должны будут озвучить правила ведения телефонного разговора. Нужно назвать не менее 7 правил делового телефонного общения, чтобы получить следующую часть ключевой фразы. На выполнение задания дается 2 минуты.

*Показ видеоролика «Этикет делового телефонного общения»*

***Правила ведения телефонного разговора*** *(из видеоролика)***:**

1. К телефонному разговору нужно подготовиться :

составите план разговора:

- какова цель разговора (получить согласие или договориться о встрече)?

- что Вы знаете о человеке, которому звоните?

- подготовить вопросы к собеседнику.

2. Совершая звонок улыбайтесь

3. Говорить бодрым и спокойным голосом

4. Не ускорять, а замедлять темп речи.

5. Поинтересоваться: Есть ли у собеседника время и возможность для разговора.

6. Если вас попросят перезвонить, уточните удобное для собеседника время.

7. Снимать трубку после второго или третьего звонка.

8. Подняв трубку, нужно поприветствовать звонившего и представиться.

9. Слова «ало», «да» категорически не подходят для делового общения.

слово «ало» может употребляться только для проверки связи.

10. В деловом мире мелодия звонка телефона должна быть нейтральной.

11. Внимательно слушайте говорящего. Не отвлекайтесь.

12. Если Вы звоните, чтобы узнать и записать информацию, нужно иметь под рукой все необходимое для ее записи.

13. Обратная связь (слова «Да», «Ясно», «Согласна»).

14. Не перебивать друг друга.

15. В конце телефонного разговора нужно сделать резюме, подвести итоги.

16. Если собеседник забыл представиться, вежливо попросите его это сделать: «Простите, как я могу к вам обращаться?».

17. Не стесняйтесь переспросить и уточнить, если не расслышали имя собеседника.

18. Начало разговора часто бывает волнительным, поэтому возьмите за правило мысленно сделать акцент на имени говорящего и запомнить его.

19. Прощаясь, обязательно благодарите собеседника за разговор, даже если он не сделал для Вас ничего особенного. ( Спасибо за звонок, всего доброго. Рад, что смог Вам помочь, досвидания. Звоните, если возникнут вопросы.

20. Разговор доложен закончиться в положительном ключе.

21. Оптимальное время для совершения деловых звонков в будние дни – с 8 до 22 часов. Не рекомендуется звонить по рабочим вопросам в понедельник до 12 часов и в пятницу после 13 часов, а также во время обеденного перерыва, но это запрет не является строгим.

*Команды отвечают и по результатам ответа получают следующий фрагмент ключевой фразы.*

**Преподаватель:** Первое впечатление: не всегда верно, но всегда устойчиво.

Как вы думаете: за какое время один человек составляет свое первое впечатление о другом?

**Студент:** В течение первых 60 – 90 секунд в нашем подсознании создается образ человека. Надежность визуального оценочного метода составляет около 80%.

Аксиома публичного выступления гласит: у оратора никогда не будет второго случая произвести первое впечатление. Первое впечатление содержит эмоциональный и оценочный компоненты. Исследования подтверждают, что в 75 % случаев первое впечатление оказывается верным.

**

**Преподаватель:** Что фиксируется при формировании первого впечатления?

**Студент:**

* внешний вид ( пословица «По одежке встречают, по уму провожают»
* выполняемые действия;
* предполагаемые качества личности;
* выражение лица и тд.

**Преподаватель:** Первое впечатление складывается на основе вербальных (то, что мы говорим), вокальных (то, как мы говорим) и визуальных (то, как мы при этом выглядим) компонентов общения.

*Говорим мы голосом, беседуем всем телом.*

Публиций

(римский [мимический](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B8%D0%BC) поэт эпохи [Цезаря](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AE%D0%BB%D0%B8%D0%B9_%D0%A6%D0%B5%D0%B7%D0%B0%D1%80%D1%8C))

Мы перешли к 4-му заданию

**Задание 4 «На собеседовании»**

**Пеподаватель:** Современный деловой мир ценит наличие у претендентов на должность не только образование, квалификацию и опыт работы, но и репутацию как работника. А она складывается на основе того, какое впечатление вы производите внешне, какими качествами обладаете и в каком стиле общаетесь с людьми. Поэтому для успешного поиска работы вам понадобится знание правил этикета во время [прохождения собеседования](http://www.nostress.ru/sobesedovanie.html)

Ребята, вам осталось совсем немного до окончания колледжа и естественно перед вами встанет вопрос трудоустройства. Ваша задача, кроме того как продемонстрировать свои профессиональные качества - создать у работодателя благоприятное впечатление о себе, как о вежливом и воспитанном человеке, рядом с которым можно будет спокойно и комфортно работать в команде и убедить работодателя принять вас на работу.

Как себя держать и что говорить на собеседовании при приеме на работу? Разобраться в этом помогут нам команды.

Команды должны рассказать, какое значение при собеседовании имеют внешний вид, пунктуальность, первые минуты, зрительный контакт и другие составляющие. Форму представления задания команды выбирают сами.

*В результате жеребьевки команды получили домашнее задание.*

**Команда 1: «Внешний вид» и «пунктуальность»**

**Команда 2: «Первые минуты» и «Во время собеседования»**

**Команда 3: «Зрительный контакт» и «После собеседования»**

*Выступление команд*

**Команда 1: «Внешний вид» и «пунктуальность»**

**Внешний вид.** Перед собеседованием желательно выспаться, чтобы день прошел на позитивной волне.

С вечера подберите для встречи костюм в спокойной цветовой гамме, который эффектно подчеркнет ваши достоинства и одновременно спрячет недостатки.

Аромат парфюма должен быть сдержанным, дезодоранта это тоже касается.

По правилам [дресс-кода](http://www.knigge.ru/dress-kod.html) женщины даже в жару должны быть в чулках или колготках — голые ноги в офисной обстановке недопустимы, так же, как и босоножки с открытыми пальцами. Носок обуви обязательно должен быть закрыт.

Одежда и обувь должны выглядеть безупречно — чисто, выглажено, начищено. Руки — ухоженные, с маникюром и лаком нейтрального цвета. Макияж — в строгом офисном стиле.

В вашей одежде пусть будет не более трех цветов, чтобы вы не выглядели кричаще. Для собеседования не подходят цветастые рубашки, прозрачные блузы, топы, шорты, мини-юбки.

**Пунктуальность**

Придите на собеседование заранее, минут за 10–15 до его начала. Вам нужно перевести дух с дороги, поправить прическу, макияж или костюм, настроиться на беседу.

К тому же у вас будет возможность осмотреться в офисе фирмы и тем самым понять, какое впечатление он производит, и захочется ли вам здесь работать.

Если вы видите, что опаздываете, обязательно позвоните работодателю и предупредите. Но вообще-то опаздывать крайне нежелательно. Так же, как и приходить раньше назначенного срока.

**Команда 2: «Первые минуты» и «Во время переговоров»**

**Первые минуты.** Проследите за своей осанкой и походкой. Заходите в кабинет с поднятой головой и расправленными плечами — тем самым вы произведете впечатление человека, уверенного в себе. Не забудьте поздороваться.

Если у тех, кто проводит собеседование, [нет приемной и секретаря](http://www.knigge.ru/reception.html), то не зазорно будет спросить, где оставить верхнюю одежду.

Если вам предлагают чашку чая или кофе — не отказывайтесь. Может, интервьюеру самому хочется утолить жажду.

*ВАЖНО!*

Правилами офисного этикета не предусмотрено стучать в дверь!

Для рукопожатия первым подает руку представитель фирмы.

**Во время переговоров**

Не садитесь, пока вам не предложат. Если вы заметили, что вам забыли предложить присесть, попросите разрешения сами.

Если стул, на который вы собираетесь присесть, стоит слишком далеко или неудобно, то вы можете и должны переставить его, создав удобное для разговора пространство и проявив свою инициативность. Помните только, что допустимая дистанция между собеседником и вами — от 1,5 до 2 метров.

Не забывайте о ровном положении головы и осанке. Не скрещивайте руки и ноги. Поставьте ноги прямо, а руки спокойно положите на стол. Так вы покажете, что пришли «с миром» и готовы сотрудничать.

Желательно начать разговор с комплимента фирме, в которой вы находитесь.

Вопросы слушайте внимательно, отвечать старайтесь кратко и четко. Не бойтесь переспросить, если чего-то недослышали или недопоняли.

Если работодатель исчерпал список своих вопросов, начинайте задавать вопросы вы. Пусть они будут касаться процесса работы, ваших будущих обязанностей, а не других второстепенных вещей ([отдельный кабинет](http://www.knigge.ru/office_interior.html) или ближайшее кафе).

В случае, когда вам не озвучивают дальнейших действий, вы можете спросить сами по поводу того, когда будет принято окончательное решение. Только не в лоб, а сначала озвучить кратко свои профессиональные достоинства, подчеркнув, чем именно вы подходите на данную вакансию.

Если видите, что встреча подходит к концу, поблагодарите за то, что вас пригласили на интервью, уделили вам время, и попрощайтесь. Если в начале вас встречал секретарь, то попрощайтесь и с ней.

***Чего делать нельзя:***

Начинать говорить первым. Подождите, пока вас спросят.

Извиняться за отсутствие на данный момент каких-либо навыков.

Касаться спорных вопросов.

Перебивать.

Суетиться.

Быть фамильярным при проявлении к вам дружелюбия.

Давать понять, что вы лично знакомы с высокопоставленными и знаменитыми персонами, даже если это чистая правда.

Рассказывать о своих финансовых и семейных проблемах.

Озвучивать собеседнику желаемый уровень зарплаты до того, как вас об этом спросят.

Пытаться затягивать встречу, когда она явно подошла к концу.

**Команда 3: «Зрительный контакт» и «После собеседования»**

**Зрительный контакт.** Во время разговора смотрите собеседнику в глаза. Это будет способствовать лучшему пониманию и эффективной коммуникации. Вы произведете впечатление человека, уверенного в своих силах. А возможность незаметно наблюдать за выражением лица собеседника даст вам понять, как вас воспринимают, и по ходу дела вы сможете скорректировать ваш рассказ.

Нельзя только глазеть по сторонам и пытаться рассматривать документы на столе, чужие личные вещи.

**Мимика и жесты.** Не бойтесь улыбаться. Обычно улыбка помогает растопить лед, открыть любую дверь, повернуть разговор в позитивное русло. [Жесты и мимику](http://www.knigge.ru/gesticulation.html) для более красочного и убедительного рассказа можно использовать в разумных пределах.

Вы ни в коем случае не должны показывать, что вам что-то не нравится, или вы напряжены. Не манипулируйте ручкой, бумагой, аксессуарами. Не крутите ничего в руках — это нервирует.

**После собеседования.** Как вариант, вы можете по приходу домой написать электронное письмо тем работодателям, с которыми вы сегодня встречались. В нем уместно еще раз поблагодарить за уделенное для вас время и напомнить, что вы с большим желанием готовы приступить к работе.

Если после оговоренного срока с фирмы вам не перезвонили, то правилами этикета допустимо позвонить самому, чтобы напомнить о себе и подчеркнуть свою заинтересованность в сотрудничестве именно с этой фирмой.

*Недопустимо:*

Беспокоить фирму звонками, если вы получили от нее отказ или невнятный ответ.

Расстраиваться после каждого отказа. Любое собеседование для вас — это тренинг по продаже себя самого. Чем больше собеседований вы проходите, тем лучше оттачиваете навыки своей самопрезентации. И кто знает, может, следующее собеседование станет для вас удачным!

*Подведение итогов. Команды получают следующий фрагмент ключевой фразы.*

*Спасибо командам.*

**Задание 5 «Делового общения в кино»**

****

2016 год объявлен [Годом российского кино](http://tvkultura.ru/newstheme/show/newstheme_id/2626/). И мы не можем не отметить это событие. На экране будут продемонстрированы фрагменты из кинофильмов с разными формами делового общения. Ваша задача – назвать ее и обосновать свой ответ (дать определение). Команды отвечают в порядке очередности. Если у команды нет ответа или ответ не верный, право ответа переходит другим командам (той команде, капитан которой первым поднимет руку).

****

*Подведение итогов конкурса. Команды получают последний фрагмент фразы фрагмент фразы и составляют, собирают ее.*

**Подведение итогов занятия.**

**Преподаватель:** Давайте подведем итоги. Вы хорошо поработали, все команды справились с заданиями квеста и составили ключевые фразы.

Все ли Вам было понятно в ходе урока? Какие вопросы необходимо уточнить? Какова Ваша оценка сегодняшнего урока?

**Рефлексия**

Ребята по кругувысказываются одним предложением, выбирая начало фразы из рефлексивного экрана на доске:

* сегодня я узнал…
* было интересно…
* было трудно…
* я научился…
* меня удивило…
* урок дал мне для жизни…
* мне захотелось…

**Домашнее задание:**

1 Скаженик Е.Н. Деловое общение Учебное пособие, стр. 168-181

2 Ответить на вопросы теста « Умеете ли вы вести деловые переговоры?» и проанализируйте результат.

3 Прочитать работы Д.Карнеги: «Как расположить к себе людей», «Секрет общения с людьми», «Язык убеждения», «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей».

**Заключительное слово преподавателя:**

Деловое общение играет важную роль в управлении любой организации. Общение с людьми – это наука и искусство. Здесь важны и природные способности, и образование. Практика деловых отношений показывает, что в решении проблем, связанных с межличностным контактом, многое зависит от того, как собеседники умеют налаживать контакт друг с другом. Деловое общение требует от человека высокой культуры, а так же постоянного изучения и учета эмоциональной стороны деловых отношений. Тот, кто считает, что понятие «чувства» неприменимо к работе, способен вызвать конфликты.



**"Три фигурки" (индийская притча)** Однажды Акбар, индийский царь, получил в подарок три абсолютно одинаковые золотые фигурки. Дарящий сказал также, что у каждой фигурки - свое значение и своя ценность. Чем же различались они одна от другой? Этот вопрос должны были решить советники царя. Сколько ни искали они различия, но так и не обнаружили их. Один из мудрецов, Бирбал, тем не менее продолжал свои поиски. Наконец, в каждой из фигурок он обнаружил по маленькому отверстию в ухе. В них-то мудрец и продел тонкую золотую нить. Тогда и стало очевидным, что у одной нить вышла из второго уха, у другой - изо рта, а у третьей фигурки нитка вышла через пупок. Настало время растолковать ценность и значение фигурок. Бирбал так объяснил их царю:

- Решение таково. Первая фигурка - символ человека, у которого в одно ухо влетает, а из другого вылетает. Вторая напоминает нам человека, который, едва выслушав сказанное, спешит рассказать об услышанном другим. Третья фигурка символизирует человека, который, услышав от других что-то, старается пропустить это через собственное сердце. Эта фигурка - самая ценная из трех.

Пропускайте все сообщения, мои хорошие, через свое сердце, не торопитесь с выводами, взвешивайте каждое слово и идущую за ним мысль наблюдайте, анализируйте, не спешите...

**Список использованных источников**

1. Скаженик Е.Н. Деловое общение Учебное пособие, стр. 168-181
2. Бородина Г.В. Психология Делового общения. – Учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2000.
3. Бодалев А.А. Психология общения. –М.: 1996.
4. Быстрова Л.И. Теория и практика деловых отношений: учебное пособие/Отв.ред. О.А.Павловский/МТУСИ. – М., 2000.
5. Вечер Л.С. Секреты делового общения. – М., Высшая школа, 1996.
6. Кабанов А.Ф. Основы управления персоналом. – М., ИНФРА-М., 2002.
7. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – М., 1989
8. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. –М.: 1999.
9. Мальханова И.А. Деловое общение: Учебное пособие. - М.: Академический проспект, 2015.

10. Интернет.