**Технологическая карта**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Группа*** | ***Дата*** |
|  |  |
| 201 | 15.12.23 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**План занятия №\_\_\_\_\_ по дисциплине Коммуникационный практикум**

**Дата: 15.12.2023г**

**Группа: П(ап)-22-201**

**Тема занятия:** «Деловая коммуникация».

**Тип занятия:** применение знаний и умений.

**Вид занятия:** Лекционное занятие

**Основные понятия**:

- понятие вербальная коммуникация

- понятие невербальная коммуникация

**Используемые формы организации познавательной деятельности обучающихся:** фронтальное, индивидуальное

**Цель занятия:** Ознакомить обучающихся с понятием деловой коммуникации

**Задачи**:

образовательная - формирование знаний по данной теме, ознакомить с комплексами правил, этических норм, соблюдающихся деловыми людьми в корпоративной среде

воспитательная - воспитать чувство гражданственности; формировать у учащихся чувства ответственности ответственность за действия в деловой сфере; уважение к участникам бизнеса.

развивающая - совершенствование навыков самостоятельной работы; развитие интереса к предмету и умение применять практические знания в будущей профессии.

**Прогнозируемый результат** (формируемые компетентности), например:

В результате освоения дисциплины обучающийся инвалид или обучающийся с ограниченными возможностями здоровья должен **умет**ь:

* ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом;
* эффективно взаимодействовать в команде;

**знать**:

* теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;
* методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению;
* приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации; способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;
* правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.

***Ход занятия:***

1. Организационный момент.
2. Актуализация знаний.
3. Изучение нового материала.
4. Усвоение новых знаний и способов действий.
5. Закрепление изученного материала
6. Рефлексия
7. Итог урока.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Этап урока (мин)** | **Дидактическая структура урока** | **Деятельность учителя** | **Действия учащихся** | **Результат взаимодействия (сотрудничества)** |
| 3 мин. | Организационный момент | Приветствие. Отметить отсутствующих. Объявляет тему, этапы, цели и задачи урока | Внимательно слушают  Отвечают на вопросы | Настрой на работу на уроке, на сотрудничество |
| 2 мин | Актуализация знаний | Ознакомить учащихся с основными видами инфекционных заболеваний | Внимательно слушают  Отвечают на вопросы |  |
| 30 мин. | Изучение нового материала | Объясняет новый материал с демонстрацией презентации;  Проверяет, как обучающиеся усвоили новый материал (вопросы по пройденному материалу). | Слушают преподавателя просматривая презентацию.  Отвечают на вопросы преподавателя после объяснения нового материала | Работа с презентацией, учебником.  Знать: понятие вербальная коммуникация; понятие невербальная коммуникация |
| 40 мин | Усвоение новых знаний и способов действий | Раздается раздаточный материал для конспектирования темы урока «Деловая коммуникация» | Выполняют конспектирование нового материала с использованием интернет ресурсов, учебников.  Выполняют практические задания | Работа с использованием интернет ресурсов, учебников. |
| 5 мин. | Подведение итогов | Подводит итог урока, выставление оценок за работу с учебником и электронными ресурсами.  Благодарит обучающихся за хорошую работу на уроке. | Внимательно слушают. | Подготовка к дальнейшему изучению материала по курсу Коммуникационный практикум |

Приложение 1

**Тема урока** «Деловая коммуникация»

**Цели и задачи:**

1. Познакомить студентов понятием «деловое общение» и его видами
2. Формировать умение студентов участвовать в дискуссиях и спорах
3. Отрабатывать навык эффективного участия в решении спорных вопросов
4. Развивать умение работать в группе.
5. Воспитывать у студентов терпимость, ответственность, доброжелательность, коммуникативные способности.

**Тип урока :**комбинированный.

**Методы проведения урока:**беседа, объяснение, показ презентации, просмотр видео сюжета, групповая работа студентов, самостоятельная работа учащихся, решение ситуационных задач

**Оборудование:**  план-урока, мультимедиа, раздаточный материал для студентов

**План урока:**

1. **Деловое общение и его виды.**
2. **Вербальные и невербальные средства делового общения.**

**Ход урока**:

1. **Организационный этап (5 – 7 минут)**

Здравствуйте уважаемые студенты! Прошу присаживайтесь. Доброе утро.

Тема занятия «Деловое общение и его виды

Самопрезентация в деловом общении». Наша с Вами совместная цель сегодня – обобщить свои теоретические знания в области делового общения, рассмотреть деловое общение как коммуникационный процесс и практически представить навыки делового общения в своей самопрезентации.

**Мотивация учебной деятельности.**

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

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.

Например, подсчитано, что ученик средней школы на протяжении своей учёбы вступает в деловые контакты с 25–30 учителями, присутствует на 10 тысячах уроков, каждый из которых — это урок делового общения.

А сколько сборов, собраний, всевозможных заседаний, деловых встреч в жизни каждого из нас!

Надеюсь, что сегодняшний урок даст ответы на эти и другие интересующие вас вопросы по теме «Деловое общение».

**Контроль знаний:**

Следующий этап нашего урока – контроль знаний. Сейчас мы проверим Ваши знания в сфере общения, которые Вы получили на уроках ранее.

1. **Опрос студентов по пройденному материалу (10 мин.)**

*Письменно ответить на Вопросы:*

1. Что такое общение?
2. Вербальная коммуникация - это…
3. Невербальная коммуникация – это…
4. **ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ЕГО ВИДЫ**

***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.

**Функции**делового общения:

* организация совместной деятельности;
* формирование и развитие межличностных отношений;
* познание людьми друг друга;
* информативная, коммуникативная, воспитательная, нравственно-психолгическая и др.

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

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

Что фиксируется при формировании первого впечатления:

* Внешний облик.
* Оформление внешности.
* Экспрессия, внешняя выразительность.
* Выполняемые действия.
* Предполагаемые качества личности.

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.

***О приемах установления контакта:***

улыбка, доброжелательный взгляд;

приветствие, включающее рукопожатие и слова;

обращение к партнеру по имени-отчеству, с этой целью – представление, знакомство, обмен визитными карточками;

проявление дружеского расположения, использование для этогошутки, юмора, комплиментов, видимого участия;

подчеркивание значимости партнера, фирмы, которую онпредставляет, проявление уважения к нему, демонстрируемоесловами, мимикой, жестами, позой, организацией пространственнойсреды;

открытое признание достоинств вашего партнера.

Вербальные компоненты – это смысл первых 10 слов, в число которых входят слова приветствия, представление себя, передача вашего отношения к встрече. Обязательно произносится и имя человека, на которого вы хотите произвести хорошее первое впечатление.

Вокальные компоненты – то, как мы говорим эти слова: скорость, интонация, тембр, громкость, ударение, ритмика. Для каждого слова существует только один способ его написания и более сотни различимых на слух и по смыслу вариантов его произнесения. Вокальная гибкость придает семантическое многообразие одним и тем же словам.

**Например**, обратите внимание на то, как меняется смысл.

"***Я****должен получить эту работу*". (Я должен получить эту работу, а не вы.)

"*Я****ДОЛЖЕН****получить эту работу*". (Я должен получить эту работу, а не сделать что-то другое.)

"*Я должен****ПОЛУЧИТЬ****эту работу*". (Я должен получить эту работу, а не отклонять предложение или критиковать его).

"*Я должен получить****ЭТУ****работу*". (Именно эту, а не какую другую.)

"*Я должен получить эту****РАБОТУ***". (Хотя она мне и не нравится.)

**Задание 1.**

Произнесите фразу с разными интонациями.

1. Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно,

гневно)

2. Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением,

с гневом).

3. Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с

осуждением).

4. Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять

бестактность просьбы).

5. Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).

6. До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко,

безразлично).

7. Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно,

таинственно).

8. Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно,

неуверенно, решительно).

9. Здравствуйте! (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком,

доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).

К визуальным компонентам (то, как мы выглядим в процессе общения), на которые следует обращать внимание, относятся: мимика, взгляд, жесты, осанка, одежда. Многое из того, что вы хотите сказать, вы можете выразить своими жестами, одеждой и манерой поведения.

*Внешний вид человека*

Одежда, которую вы носите, говорит окружающим людям о многом.

Люди формируют свое мнение о вас **в течение первых же секунд**, просто бросив взгляд - даже до того, как вы откроете рот.

Устраиваете вы деловую презентацию, произносите речь, отвечаете на вопросы в телевизионном интервью, выступаете перед коллегами по работе - в любом случае очень важно, какое**первое впечатление** вы производите.

Если ваша внешность привлекательна, то вы можете склонить аудиторию на свою сторону еще до того, как произнесете первое слово. Точно так же можно оттолкнуть от себя людей, если ваш внешний вид, скажем мягко, не совсем уместен.

**Задание 2.**

Работа в микро группе по 4-6 участников. Группа помогает каждому найти

ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?

2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в

деловом мире:

а) как улучшить внешнее впечатление;

б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать, от

каких недостатков характера необходимо избавиться.

**Виды делового общения.**

 Виды коммуникаций в деловом общении можно разделить на следующие группы.

1. **Вербальные.** В качестве таких коммуникаций используется человеческая речь, с помощью которой передается основная часть информации.
2. **Невербальные коммуникации** – это обмен информацией с помощью жестов и мимики. Они позволяют поддерживать психологический контакт между собеседниками. С помощью невербальных средств общения обмен информацией приобретает эмоциональную окраску. Такой вид коммуникаций в большинстве случаев не поддается контролю со стороны говорящего и реализуется на подсознательном уровне.

**2. ВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ**

По способу обмена информацией различают устное и письменное деловое общение.

**Устные** виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические.

**К монологическим видам относятся:**

**Приветственная речь**;

**Торговая речь** (реклама);

**Информационная речь**;

**Доклад**(на заседании, собрании).

**Диалогические виды:**

**Деловой разговор** - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.

**Деловая беседа** - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.

**Переговоры** - обсуждение с целью заключения соглашения по какому - либо вопросу.

**Интервью** - разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения.

**Дискуссия**;

**Совещание**(собрание);

**Пресс-конференция**.

**Контактный деловой разговор** - непосредственный, "живой" диалог.

**Телефонный разговор** (дистантный), исключающий невербальную коммуникацию.

**Письменные**виды делового общения - это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.

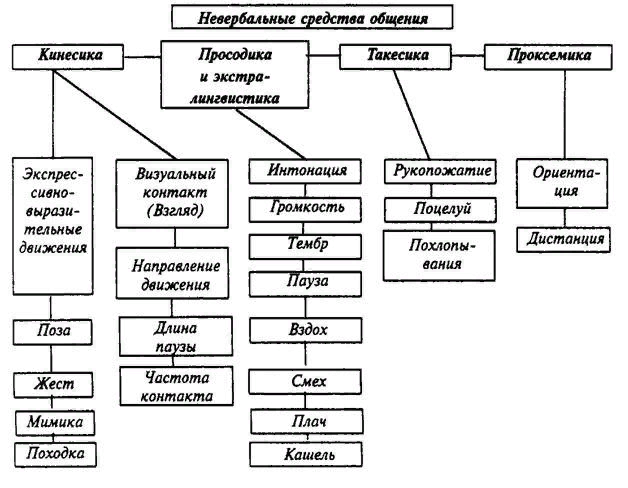
***По содержанию деловое общение может быть разделено на:***

* **Материальное** - обмен предметами и продуктами деятельности;
* **Когнитивное** - обмен знаниями;
* **Мотивационное** - обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;
* **Деятельностное**- обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

***По средствам общения возможно деление на такие четыре вида:***

* **Непосредственное** - осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.;
* **Опосредованное -**связанное с использованием специальных средств и орудий;
* **Прямое -**предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения;
* **Косвенное -**осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.

**НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ**



**Жесты и их значение (обобщение материала прошлых тем)**

Давайте посмотрим, как эмоциональное состояние человека отражается в его позах и жестах. Напоминаю, что анализировать их следует в совокупности, в контексте и в свете культурных традиций.

* 1. **Открытые жесты**

Открытые жесты - свидетельство психологической открытости, желания общения и продуктивных контактов. Проявляются в нескрещенных и незамкнутых позициях рук и ног.

* **Руки:**

1. Открытые ладони - честность, откровенность;

2. Ладонь, повернутая вверх - просящий жест, с такой позицией легче всего добиться выполнения просьбы, так как она не демонстрирует давления со стороны того, кто просит;

3. Ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол), - властность. Со стороны того, кто использует подобную позицию, ощущается психологическое давление;

4. Руки сжаты в кулаки - агрессивное состояние.

* **Большой палец** спрятан вовнутрь - боязнь или страх сделать что-либо такое, что вызовет критическую оценку.
* **Рукопожатия:**

1. Ладонь, повернутая вверх - готовность подчиниться, бессознательный сигнал тому, чье доминирование признается;

2. Ладонь, повернутая вниз - стремление к доминированию, попытка взять под контроль ситуацию;

3. Ладонь ребром вниз - позиция равенства.

* **Ноги:**

1. Носок ноги -показатель заинтересованности - своим направлением указывает на того, в ком человек заинтересован или кого находит привлекательным;

2. Широко расставлены ноги в позиции стоя - агрессия, в том числе и сексуальная;

3. Широко расставлены ноги в позиции сидя - уверенность, внутренняя расслабленность, демонстрация сексуальности.

1. **Закрытые жесты**

Закрытые жесты говорят о психологической закрытости, желании изолироваться, уйти от ситуации. Проявляются в виде скрещенных рук и ног.

* **Руки:**

1. Руки, перекрещенные на груди - попытка спрятаться, отгородится от ситуации, негативная реакция;

2. Скрещенные на груди руки со сжатыми в кулаки ладонями - усиленный жест скрещенных рук. Враждебное отношение. Возможность психической атаки. Скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья - негативно-подавленное отношение к ситуации;

3. Скрещенные руки с позицией больших пальцев, вертикально направленных вверх,- чувство защиты (перекрещенные руки), уверенность (демонстрация больших пальцев);

4. Одна рука перехватывает другую руку, вертикально идущую вдоль тела в области предплечья, локтя или плеча: более легкая форма перекрещенных рук - говорит о контролируемом напряжении;

5. Руки свободно опущены, но одна как бы пожимает другую - попытка сохранить эмоциональное спокойствие;

6. Одной рукой человек делает жест, будто поправляет пуговицу на рукаве другой руки, браслет часов, манжет или прическу - скрытая нервозность;

7. Человек двумя руками держит предмет в руках:

сумочку, карандаш, блокнот, букет цветов, чашечку с чаем или кофе - попытка скрыть внутреннее напряжение, нервозность;

8. Переплетенные пальцы, сцепленные руки - негативное отношение;

9. Пирамида (ладони направлены друг к другу, кончики пальцев смыкаются) - уверенность, уверенное отношение к чему-либо.

* **Руки за спиной:**

1. Одна обхватывает другую в области ладони - самоуверенность, властность, чувство превосходства;

2. Одна рука обхватывает запястье другой - попытка самоконтроля;

3. Одна рука перехватывает верхнюю зону предплечья другой руки - попытка самоконтроля, но выраженная сильнее, чем в предыдущем случае;

4. Выставлен большой палец наружу - демонстрация агрессивности, силы, напора, чувства превосходства;

5. Руки в карманах, большие пальцы снаружи - уверенность, самомнение, атакующий жест. У женщин - агрессия, доминирующий характер;

6. Большие пальцы, торчащие из задних карманов,- доминирующий характер.

* **Ноги:**

1. Перекрещивание ног (нога за ногу) - защита, тенденция к замкнутости. В целом, жест интерпретируется в зависимости от конкретной ситуации. Например, при чтении долгой и нудной лекции студенты устают, и некоторые из них скрещивают ноги;

2. Перекрещенные руки и перекрещенные ноги - неодобрение, неприятие, усиленная защита;

3. Перекрещенные ноги и сплетенные пальцы на коленях - сосредоточение, замкнутость;

4. Перекрещенные лодыжки - зашита, напряжение, негативное отношение, нервозность, страх.

КОНСПЕКТ + Задание №3

1. **Коммуникативная культура в деловом общении**

**Коммуникативная культура -**это знания, умения, навы­ки в области организации взаимодействия людей в деловой сфере, позволяющие устанавли­вать психологический контакт с деловыми партнерами, доби­ваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять поведение деловых партнеров к желательному результату.

Высокий **уровень коммуникативной культуры** определяется наличием у субъекта общения следующих таких **личностных качеств, как**эмпатия, конкретность, инициативность, открытость  и др.

**Нравственные требования к общению** связаны с признанием ценности каждой личности и включают в себя:

***Вежливость***- это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству, проявляющееся в приветствиях и пожеланиях, в интонации голоса, мимике и жестах. Антипод веж­ливости – грубость, в результате которой работники те­ряют в производительности труда в среднем около 17%.

***Корректность***- умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего, конфликтных.

***Тактичность***- чувство меры, границ в общении, превышение которых может обидеть человека, поставить его в неловкое положение.

***Скромность***в общении означает сдержанность в оценках, ува­жение вкусов других людей. Антиподами скром­ности являются высокомерие, развязность, позерство.

***Точность***выполнения данных обещаний и взятых обязательств. Неточность нередко граничит с аморальным поведением - обманом, ложью.

***Предупредительность*-** это стремление первым оказать лю­безность, избавить другого человека от неудобств и неприятнос­тей.

Особенности личности позволяет говорить об уникаль­ности индивидуальной коммуникативной культуры и способности к ее развитию в про­цессе социально-психологического обучения.

**Задание 3:**

Составить социально-психологический и мораль­но-этический**портрет**современного **идеального учителя физической культуры**

**(какими качествами он должен обладать, чтобы преуспеть в деловом общении с учениками , коллегами, родителями)**:

*НАПРИМЕР:* социально-психологический и мораль­но-этическийпортрет  предпринимателя

1. Инициативность и способность вести поиск.

2. . Упорство и настойчивость.

3.  Готовность к риску.

4.  Ориентация на эффективность и качество.

5.  Вовлеченность в рабочие контакты.

6.  Целеустремленность.

7.  Стремление быть информированным.

8.  Умение систематически планировать и наблюдать

9.  Способность устанавливать связи и убеждать.

10. Уверенность в своих силах и независимость.

**Подведение итогов учебной деятельности.**

**Рефлексия**

У.- Что нового и полезного вы узнали сегодня на уроке?

- Какое значение лично для вас имеет сегодняшний урок?

- Какой вывод вы сделали сегодня для себя?

У.- Подсчитайте количество баллов. Соотнесите их с критериями:

Критерии оценивания:

Оценка **«5»**- от 45 до 55 баллов

Оценка **«4»**- от 20 до 44 баллов

Оценка **«3»** - менее 20 баллов

У.- Поднимите руку те, кто набрал от 45 до 55 баллов, вы получаете оценку «5»; кто набрал от 20 до 44 баллов - оценку «4»; кто набрал менее 20 баллов- оценка «3».

**Домашнее задание.**

- Выучить изученный теоретический материал.