|  |  |
| --- | --- |
| **Технологическая карта урока**  **Преподаватель Крайнева Е.И.** | |
| тема урока | Структура деловой беседы |
| место темы в учебной дисциплине | Второе занятие темы 2.4. «Технологии делового общения» раздел «Основы эффективного общения» |
| группа | 3 курс Дизайн среды |
| дата проведения | 19.03.2025 |
|  | |
| Цель урока | доказать необходимость владения навыками деловой беседы в профессиональной деятельности |
| Задачи урока |  |
| дидактические | усвоение алгоритма ведения деловой беседы |
| развивающие | развитие коммуникативной компетенции |
| воспитательные | стимулировать интерес к принятию социально значимых ролей в профессиональной деятельности |
| Методы обучения | технология критического мышления |
| Средства обучения | презентационный средства обучения |
| Формы обучения | фронтальная |
| Тип, вид урока | комбинированный, урок-игра |
|  | |
| Ход урока |  |
| Самоанализ урока |  |

**Ход урока**

1. ***Организационный момент –*** *добрый день, сегодня у нас с вами на занятии приглашены гости, поприветствуем их и начнем наш урок* ***2 минуты***
2. ***Целеполагание. Мотивация учебной деятельности учащихся – 5 минут***

Пышность речи здесь не к месту, слог здесь логике отдан.

Иногда сквозят подтексты, аргументы тут и там.

Излагаем суть проблемы начиная разговор,

Аргументов, фактов, перлов презентабельный подбор.

Исходя из этих шуточных строк попробуйте сформулировать тему и цель нашего занятия.

Тема: «Структура деловой беседы»

Цель: овладение навыками деловой беседы

1. ***Актуализация знаний. Первичное закрепление в знакомой ситуации - 7 минут***

На прошлом занятии мы с вами начали изучение темы – Деловая беседа.

1. Вопрос: дайте определение, что такое деловая беседа

Ответ обучающихся: **Деловая беседа** — межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определённых деловых проблем или установления деловых отношений

1. Вопрос: назовите цели деловой беседы

Ответ обучающихся:

**Цели деловой беседы**:

-рассмотрение и решение спорных ситуаций;

-обсуждение вариантов сотрудничества;

-взаимное общение работников из одной деловой сферы;

-контроль начатых мероприятий;

-заключение коммерческих сделок и подписание договоров

3. Напомните мне этапы деловой беседы

Ответ обучающихся: **Начало разговора**. На этом этапе устанавливается контакт с собеседником и создаётся атмосфера взаимопонимания, доверия и расположения.

**Изложение сути (передача информации)**. Плавный переход к изложению существующей проблемы или задачи для решения, затем выяснение позиции и мотивов собеседника.

**Аргументирование**. В этой части беседы нужно с помощью заготовленных точных, корректных и убедительных тезисов убедить собеседника в своей правоте и важности предлагаемого решения.

**Опровержение аргументов**. Если позиция собеседника ошибочна или не устраивает, необходимо аккуратно переубедить его, приводя контраргументы и анализируя его ошибки.

**Принятие решения**. Это финальный этап деловой беседы, в процессе которого формулируются выводы, анализируется ситуация и определяется степень достижения задач.

Вопрос: почему при деловой беседе важно соблюдать последовательность перечисленных этапов.

Ответ обучающихся: Соблюдение последовательности этапов деловой беседы способствует эффективности общения, достижению поставленных целей и созданию благоприятной атмосферы для решения проблем.

4. Вопрос: объясните**,** почему очень важно обращать внимание на начало деловой беседы?

-установление эмоционального контакта: на вербальном уровне - можно сделать комплименты, поздороваться, улыбнуться; на не вербальном – телесная подстройка, открытые жесты;

-называть собеседника по имени отчеству.

5. Вопрос: предложите свою аргументацию в пользу умения вести деловую беседу студентами, обучающимися на отделении «Дизайн среды».

**Задание:**

Разберем структуру предложенной аргументации:

ТЕЗИС – АРГУМЕНТ – ВЫВОД

**Я считаю**, что умение вести деловую беседу студентам отделения «Дизайн среды» необходим, **потому что,** во-первых, навык правильного общения помогает в учёбе, работе, поиске новых деловых контактов; во-вторых, умение вести деловую беседу позволяет достигать личного и группового делового успеха, гибко перестраивать стратегии коммуникативного взаимодействия в ответ на запросы работодателей и бизнес-сообщества; в-третьих, навыки делового общения помогают избегать недоразумений, улучшают командную работу и повышают продуктивность. **Таким образом,** развитие навыков делового общения помогает не только в профессиональной сфере, но и в личной жизни: умение эффективно общаться с людьми позволяет строить более глубокие и доверительные отношения, избегать конфликтов и достигать своих целей.

Что является тезисом?

Что является аргументом?

Какой сделан вывод?

Маркеры тезиса: Я считаю, Я полагаю….

Маркеры аргумента: потому что, исходя из…

Маркеры вывода: итак, таким образом…

***4.Первичное усвоение новых знаний – 15 минут.***

Сейчас более подробно остановимся на двух последних этапах деловой беседы. Послушаем сообщения по темам:

«Опровержение аргументов» и «Принятие решение». Напоминаю, что сообщение не должно превышать 5 минут. Говорим по существу заявленной темы.

Ответ обучающихся: Выступление с авторской презентацией. После выступления – краткий анализ.

***5. Творческое применение и добывание знаний в новой ситуации (игра) – 10 минут***

***Цель:***формирование умения входить в роль; развитие умения из разных ролей аргументировать в необходимости определенного действия; развитие умения отстаивать свою точку зрения.

*Преподаватель.* *Наша сегодняшняя игра позволит вам проверить свои возможности в части умения вести деловую беседу, особенно в части аргументации.*

Преподаватель просит выйти одного добровольца, а далее рассказывает предысторию.

Доброволец — это лучший сотрудник дизайнерского бюро, творческая, креативная личность, которую знают не только в пределах России, но и за рубежом. К его услугам прибегают самые знаменитые люди планеты.

*Раздаются все шесть карточек,* *где написаны характеристики ролей, которым они должны следовать, когда будут убеждать своего работника. Условие никому не показывать их содержание. Это начальники: настоящие и будущие.*

Начальники - его задача убедить этого работника в том, что ему необходимо на протяжении трех недель каждую субботу выходить на субботник.

**Кощей Бессмертный**

Вы очень скупой человек и ищете выгоду только для себя. Ваше настроение часто меняется, вы очень вспыльчивы. Вы безжалостны к тем, кто вам не подчиняется.

Соответственно цель начальника в том, чтобы убедить работника согласиться работать на субботниках. *Работник отдельно получает инструкцию: отказываться от участия в субботнике, ссылаясь на неприспособленность к физическому труду и делая упор на свои интеллектуальные способности.*

Начальнику дается пять минут на «уговоры».

***Обсуждение.***

*Вопросы начальнику*:

какая роль была у вас?

мешали ли указания к роли вашей аргументации?

помогали ли указания к роли вашей аргументации?

*Вопрос группе:*

можно ли использовать эту роль в реальной жизни, чтобы добиться своего?

*Вопрос работнику*

приведите пример наиболее запомнившейся аргументации.

***6. Домашнее задание – 2 минуты***

У нас осталось еще 5 ролей – начальников. Ваша задача – продумать беседу с работником. Работнику – продумать варианты контраргументации. Остальные повторяют, тактики аргументации в деловой беседе.

***7. Рефлексия – 4 минуты***

3 - Три вещи, которые вы узнали.

2 - Два вопроса, которые у вас остались.

1 - Одна вещь, которая вам показалась самой интересной.

На следующем занятии планируется в игровой форме рассмотреть разные психотипы начальников, организовать беседу по следующим вопросам:

*Всей группе:*

• Какой начальник, по вашему мнению, справился со своей задачей лучше всех?

• Мешали ли роли в процессе убеждения?

• Можно ли использовать такие роли в реальной жизни, чтобы добиться своего? Какие из них?

*Вопросы начальникам*(задаются каждому):

• Мешали ли указания к роли вашему убеждению?

• Если мешали, то как?

• Использовали бы вы такое поведение в реальной жизни?

• Вы наблюдали за другими начальниками. Кто из них, по вашему мнению, был наиболее убедительным?

• Помогли ли вам указания, данные к роли?

*Вопросы работнику:*

• Было ли вам легко противостоять начальникам?

• Какой из начальников был наиболее убедительным?

• Какой не убедил совсем?

• Хотели бы вы работать с такими начальниками?

*Задание всей группе*

Каждый участник должен выбрать один действенный прием, показанный в ходе игры.

Это позволит еще раз акцентировать внимание на важности умения вести деловую беседу в профессиональной деятельности.