Кировское областное государственное профессиональное
образовательное автономное учреждение
«Вятский электромашиностроительный техникум»

Методическая разработка
по русскому языку

Конспект урока по теме:

«Деловая коммуникация»

**с применением ролевых игр
для студентов 1-го курса техникума**



Разработала: преподаватель
русского языка и литературы
КОГПОАУ ВЭМТ
Машкина Анна Дмитриевна

Киров, 2025

Цель урока: формирование у студентов представление о важности деловой коммуникации в профессиональной деятельности, развитие навыков эффективного общения в различных деловых ситуациях.

Задачи урока:

- **Образовательные:**
  - Дать определения понятиям «деловая коммуникация», «вербальная и невербальная коммуникация», «активное слушание».
  - Ознакомить студентов с основными принципами деловой этики и этикета.
  - Рассмотреть важность коммуникации в работе оператора-наладчика.
- **Развивающие:**
  - Развить навыки эффективного вербального и невербального общения.
  - Развить навыки активного слушания и умения задавать вопросы.
  - Развить умение работать в команде и решать конфликтные ситуации.
- **Воспитательные:**
  - Воспитать уважительное отношение к собеседнику.
  - Сформировать понимание важности соблюдения делового этикета.
  - Стимулировать профессиональную мотивацию и интерес к выбранной специальности.

Тип урока: Комбинированный (лекция с элементами практики и ролевыми играми).

Методы и приемы обучения:

1. Объяснительно-иллюстративный метод
2. Практические упражнения
3. Ролевая игра для активизации речевой деятельности

Оборудование:Компьютер, проектор, экран, презентация, раздаточный материал (карточки с ситуациями для ролевых игр, памятки с правилами деловой коммуникации)

План урока:

I. Организационный момент.

- Приветствие студентов.
- Проверка посещаемости.
- Объявление темы и цели урока.

- Мотивируйте студентов к работе на уроке (например, расскажите небольшую историю о важности коммуникации в реальном производственном процессе).

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».

II. Теоретическая часть.

Вступительное слово преподавателя: Что такое деловая коммуникация? (Определение, цели, задачи).

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.
- **Вербальная и невербальная коммуникация:**

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 этого шутки, юмора, комплиментов, видимого участия;

подчеркивание значимости партнера, фирмы, которую он представляет, проявление уважения к нему, демонстрируемое словами, мимикой, жестами, позой, организацией пространственной среды;

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.)

- **Активное слушание:**

Что такое активное слушание?

- Активное слушание — это техника общения, которая предполагает не только физическое присутствие и восприятие звуков, но и полное сосредоточение на говорящем, понимание его сообщения (как вербального, так и невербального), а также демонстрацию обратной связи, показывающей, что вы слушаете и понимаете.
- Активное слушание — это гораздо больше, чем просто слышать. Это о понимании, сопереживании и реагировании на то, что говорит другой человек.

Техники активного слушания:

- **Визуальный контакт:** смотрите на говорящего, поддерживайте зрительный контакт (но не пристально).
- **Невербальные сигналы:** кивайте головой, улыбайтесь (уместно), демонстрируйте заинтересованность (наклонитесь вперёд).
- **Уточнение:** задавайте вопросы, чтобы убедиться, что вы правильно поняли:
  - “Правильно ли я понимаю, что…?”.
  - “Не могли бы вы уточнить…?”
  - “Что вы имеете в виду под…?”
- **Перефразирование:** пересказывайте своими словами то, что сказал говорящий, чтобы убедиться, что вы правильно его поняли:
  - “Итак, вы считаете, что…”
  - “Другими словами, вы хотите сказать, что…”
- **Выражение чувств:** Показывайте, что вы понимаете чувства говорящего:
  - “Я понимаю, что вы сейчас расстроены…”
  - “Вы, должно быть, очень разочарованы…”
  - “Мне кажется, вы переживаете…”
- **Резюмируйте:** кратко перескажите основные моменты разговора в конце, чтобы убедиться, что все понято правильно:
  - “Итак, мы договорились о следующем…”
  - “Резюмируя, мы можем сказать…”
- **Избегайте перебивания:** Дайте говорящему высказаться до конца.
- **Не давайте советов (если не попросили):** Вначале просто выслушайте.
- **Не судите:** отложите свои суждения и постарайтесь понять точку зрения другого человека.
- **Задавайте открытые вопросы:** вопросы, требующие развернутого ответа, а не просто «да» или «нет».

Почему это важно в деловой коммуникации оператора-наладчика:

- Понимание задач: умение слушать позволяет точно понять задачу, поставленную руководителем или заказчиком.
- Предотвращение ошибок: активное слушание помогает избежать недоразумений и ошибок при настройке и эксплуатации оборудования.

- Эффективное взаимодействие: улучшает взаимодействие с коллегами, руководством и клиентами, снижает вероятность конфликтов.
- Решение проблем: Помогает выявить корень проблемы, анализировать информацию и найти оптимальное решение.
- Построение доверительных отношений: демонстрирует уважение к собеседнику, формирует доверительные отношения.

- **Деловая этика и этикет:**

  Что такое деловая этика?

  - Деловая этика — это совокупность моральных принципов и норм, которыми руководствуются в деловых отношениях. Она определяет, что является правильным и неправильным поведением в бизнесе и профессиональной деятельности.
  - Этика – это, проще говоря, моральный кодекс поведения.

  Основные принципы деловой этики:

  - **Честность:** говорите правду, будьте искренни в своих намерениях и действиях.
  - **Порядочность:** Соблюдайте свои обещания, будьте надежным партнером.
  - **Ответственность:** берите на себя ответственность за свои действия и их последствия.
  - **Справедливость:** относитесь ко всем с уважением и справедливо, избегайте дискриминации.
  - **Профессионализм:** соблюдайте высокие стандарты профессиональной деятельности, постоянно совершенствуйте свои навыки.
  - **Конфиденциальность:** сохраняйте конфиденциальность информации, полученной в ходе деловых отношений.
  - **Уважение:** Уважайте права и достоинство других людей.
  - **Добросовестность:** Действуйте в интересах компании и своих коллег.

  Что такое деловой этикет?

  - Деловой этикет — это свод правил и норм поведения, принятых в деловой среде. Он регулирует формальности общения, манеру поведения, внешний вид и другие аспекты деловых взаимоотношений.
  - Этикет – это, проще говоря, правила хорошего тона в общении.

  Основные правила делового этикета:

  - **Приветствие и обращение:**

        - Используйте официальные обращения (например, по имени и отчеству, «господин/госпожа»).
        - При рукопожатии будьте уверены в себе, но не сжимайте руку слишком сильно.
        - Улыбайтесь и поддерживайте зрительный контакт.
    - **Точность:** всегда приходите вовремя на встречи и совещания. Если вы опаздываете, предупредите об этом заранее и извинитесь.
    - **Внешний вид:**
        - Одежда должна быть чистой, аккуратной и соответствовать корпоративному стилю (если он есть).
        - Избегайте слишком ярких и вызывающих нарядов.
        - Обувь должна быть чистой и удобной.
    - **Речь:**
        - Говорите четко и ясно.
        - Избегайте жаргона и сленга.
        - Уважайте точку зрения собеседника, даже если вы с ней не согласны.
        - Не перебивайте.
        - Используйте вежливые выражения.
    - **Общение по телефону:**
        - Представляйтесь.
        - Говорите четко и разборчиво.
        - Не разговаривайте громко.
        - Не ешьте и не пейте во время разговора.
        - Избегайте громких звуков в фоне.
    - **Взаимодействие с коллегами:**
        - Будьте вежливы и доброжелательны.
        - Помогайте коллегам, когда это возможно.
        - Избегайте сплетен и негативных высказываний о коллегах.
        - Уважайте личное пространство.

Почему это важно в работе оператора-наладчика:

- Укрепление доверия: соблюдение этических принципов и правил этикета формирует доверие к вашей профессиональной деятельности.
- Положительная репутация: это помогает создать положительную репутацию как для вас лично, так и для вашей компании.
- Эффективное сотрудничество: Улучшает взаимодействие с коллегами, руководством и клиентами.
- Успешные переговоры: правила этикета помогают успешно вести переговоры с поставщиками и заказчиками.
- Предотвращение конфликтов: знание этических норм и правил этикета помогает избежать конфликтов и недоразумений.
- Безопасность на производстве: этические нормы помогают прийти к согласию, к пониманию того, что делает производство безопасным.

Как это будет применено в ролевых играх:

В ходе ролевых игр студенты будут анализировать следующие аспекты:

- **Навыки активного слушания:** насколько хорошо участники умеют слушать друг друга, задавать уточняющие вопросы, перефразировать и отражать чувства.
- **Соблюдение деловой этики:** были ли проявлены честность, порядочность, ответственность, справедливость.
- **Соблюдение делового этикета:** насколько корректно были составлены фразы, использовались ли формальные обращения, учитывалась ли обстановка, как велись переговоры (например, с представителем заказчика).
- **Невербальные аспекты:** (это необходимо для анализа в рамках активного слушания и этикета): мимика, жесты, осанка, зрительный контакт, тон голоса.

III. Практическая часть - Ролевые игры.

«Для интенсификации русской речи используется ролевая игра «Деловая встреча», в ходе которой студенты практикуют навыки ведения делового диалога, активизируют словарный запас и учатся формулировать мысли в профессиональном контексте».

- **Подготовка к ролевым играм:**
  - Разделение студентов на группы по 3-4 человека.
  - Объяснение правил проведения ролевых игр.
  - Раздача карточек с ситуациями для ролевых игр каждой группе.
- **Ролевые игры.**

Рекомендации по проведению ролевых игр:

        - Каждой группе отводится 10–12 минут на подготовку и отыгрыш роли.
        - Преподаватель наблюдает за ходом игры, при необходимости оказывает помощь.
        - После каждой ролевой игры проводится краткий анализ: что получилось хорошо, что можно улучшить.
- **Анализ ролевых игр:**
    - Общее обсуждение прошедших ролевых игр.
    - Вопросы для обсуждения:
        - Какие навыки деловой коммуникации были использованы в каждой ситуации?
        - Какие трудности возникли в процессе общения?
        - Как можно было улучшить общение в каждой ситуации?
        - Какие выводы можно сделать для дальнейшей работы?
    - Преподаватель обращает внимание на удачные моменты и указывает на ошибки, давая конструктивные советы.

IV. Закрепление материала.

- Краткое повторение основных понятий и принципов деловой коммуникации.
- Вопросы студентов по теме урока.

V. Домашнее задание.

- Подготовьте короткое эссе на тему: «Важность деловой коммуникации в моей будущей профессии».

VI. Подведение итогов урока и оценка работы студентов.

- Преподаватель оценивает работу студентов на уроке, учитывая их активность, участие в ролевых играх и анализе ситуаций.
- Благодарит студентов за работу.

Приложение 1

Памятка с правилами деловой коммуникации:

- Говорите четко и лаконично.
- Слушайте внимательно.
- Уточняйте информацию.
- Задавайте вопросы.
- Уважайте мнение собеседника.
- Соблюдайте правила делового этикета.
- Будьте вежливы и доброжелательны.
- Контролируйте свои эмоции.
- Решайте проблемы конструктивно.

Приложение 2

Ситуация 1: Разговор с руководителем о проблеме с оборудованием.

Роль 1: Оператор-наладчик.

- **Цель:** сообщить о поломке, получить указания по дальнейшим действиям, минимизировать негативные последствия для производства.
- **Ситуация:** вы обнаружили, что станок № 3, на котором вы работаете, внезапно остановился и выдаёт код ошибки «E57 — ошибка главного двигателя». После проверки вы выяснили, что главный двигатель перегрелся и требует замены. Запасного двигателя на складе нет, и его нужно заказывать. Без этого станка выполнение текущего заказа (детали X) будет задержано на 2 дня.

Роль 2: Руководитель (Коллега)

- **Цель:** оценить ситуацию, принять решение, минимизировать потери от простоя оборудования.
- **Ситуация:** Вы заняты контролем выполнения производственного плана. Заказ X является приоритетным, его задержка крайне нежелательна.

Ситуация 2: Общение с коллегой по поводу ошибки в настройке оборудования.

Роль 1: Оператор-наладчик

- **Цель:** тактично указать на ошибку, помочь коллеге исправить ее, сохранить хорошие отношения.
- **Ситуация:** вы заметили, что ваш коллега Иван неправильно настроил параметры обработки на станке №7. Из-за этого детали будут изготовлены с отклонениями от требуемых размеров, что приведёт к браку.

Роль 2: Оператор-наладчик (Иван, Коллега)

- **Цель:** Принять информацию об ошибке, исправить ее, сохранить хорошие отношения с коллегой.
- **Ситуация:** Вы только что закончили настройку станка №7 и собираетесь начать выполнение заказа. Вы уверены, что все сделали правильно.

<u>Ситуация 3: Разговор с представителем заказчика о задержке выполнения заказа.</u>

Роль 1: Оператор-наладчик

- **Цель:** Объяснить причину задержки, принести извинения, предложить варианты компенсации, сохранить хорошие отношения с заказчиком.
- **Ситуация:** Вы отвечаете за выполнение заказа №123 для компании “СтройДеталь”. Из-за поломки оборудования (станок №4) выполнение заказа задерживается на 3 дня.

Роль 2: Представитель заказчика (Иван Петрович, Коллега)

- **Цель:** выразить обеспокоенность задержкой, получить информацию о причинах и сроках, добиться компенсации за неудобства.

Ситуация: вы ожидаете заказ №123 для компании «СтройДеталь». Задержка заказа может сорвать ваши планы по строительству объекта