

Васильева Елена Александровна

*Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Саратовской области*

«Саратовский техникум промышленных технологий и автомобильного сервиса»

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА УРОКА ПО МЕНЕДЖМЕНТУ «КОММУНИКАЦИИ КАК СВЯЗУЮЩИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ»

Цели:

Обучающая:

- ознакомить с понятием «коммуникация»;
- рассмотреть различные способы коммуникации;
- сформировать знания о деловом общении как средстве коммуникации.

Методическая цель:

- формирование познавательной активности при изучении нового материала;
- использование средств наглядности в активизации познавательной деятельности.

Дидактические средства: Мультимедийное оборудование, раздаточный материал.

Тип урока: Комбинированный.

Межпредметные связи: Профессиональная психология, деловая культура.



Ход урока

1. Организационный этап

Приветствие.

Проверка присутствующих.

Осмотр внешнего вида, состояния организации рабочих мест.

Сообщение темы: Коммуникации как связующие процесса управления

Сообщение цели занятия

Сообщение последовательности (запись плана занятия) и способов достижения цели занятия

План занятия:

1. Коммуникация. Способы коммуникации – рассматриваем вместе.

2. Деловое общение – самостоятельное изучение.

Показ значимости знаний для изучения данной темы, усвоения дисциплины, для общего развития и дальнейшей профессиональной деятельности.

Сообщение формы контроля и оценки, которые будут использованы на уроке.

2. Актуализация прежних знаний

1. Что лежит в основе конфликта?

2. Типы конфликта (работа у доски с наглядным материалом).

3. Стили управления конфликтом.

4. Определение понятия стресс.

5. Формула стресса.

6. Перечислить типичные симптомы стресса у работника.

7. Какие факторы являются причиной стресса?

8. Определение фрустрации. В чем отличие от стресса?

9. Характерное поведение в состоянии фрустрации – агрессивная и депрессивная реакция.



3. Выход на цель и задачи урока

Может ли конфликт быть причиной стресса?

Все конфликты возникают из-за непонимания между сотрудниками, которое возникает в процессе общения. Причиной может быть неверно понятое задание, искаженная информация и т.д.

4. Переходим к теме урока

Вопрос № 1 по плану занятия.

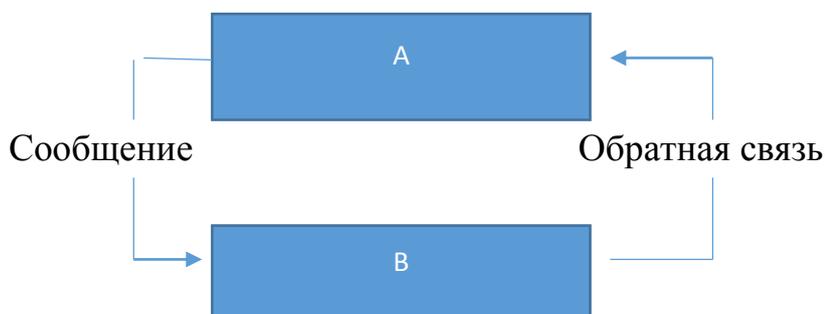
Важнейшая форма взаимодействия людей – общение.

Что значит общение?

Важную роль при осуществлении руководителем управленческих функций и принятия решений играет информация. Ее получают и передают посредством процесса, который называется коммуникацией.

Коммуникация (лат. *communicatio* – делать общим, связываться, общаться) – это обмен информацией между людьми, на основе которого руководитель получает информацию, необходимую для принятия решений, и доводит принятие решения до работников организации.

Зарисуем простейшую модель коммуникации



Структура коммуникации:

А – Источник (или отправитель) – создатель сообщения.

Сообщение.

Канал – средство, с помощью которого сообщение передается от источника к получателю.

В – Получатель – лицо, которому предназначена информация.

Обратная связь – реакция получателя на сообщение источника.

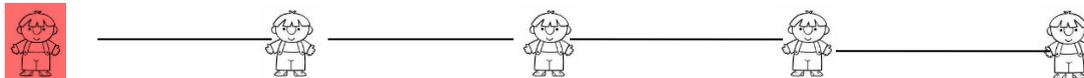
Рассмотрим примеры разных способов коммуникаций в организационной группе, состоящей из 5 человек, один из которых начальник, а остальные – подчиненные.

Заносим данные в таблицу.

Способы коммуникации

№	Способ коммуникации	Характеристика коммуникации
1		
2		
3		
4		
5		

1 – начальник передает подчиненным распоряжения, дает необходимые пояснения. Подчиненные передают вверх информацию о состоянии дела. Если на каком-то уровне сообщение понято неправильно, то оно в искаженном виде будет передано вниз, в результате чего дело будет сделано неправильно. Определить это можно только в результате обратной связи по цепочке.



Научный факт. Согласно исследованиям, руководитель может рассчитывать лишь на понимание 60% информации, которую он пытается передать заместителю. Подчиненный зама тоже поймет не более 60%. И так до последнего звена в руководящей цепочке.

Если руководство состоит из 5 уровней, самый младший руководитель поймет только 13% смысла первоначального распоряжения.

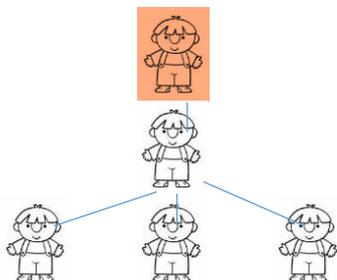
Во всех случаях достигать лучшего понимания помогает обратная связь.

Игра «Испорченный телефон» (5 участников) - Текст: объявите, что всем руководителям среднего звена необходимо пройти тестирование в 20-й комнате в главном здании, в любое удобное время, но до 20 февраля.

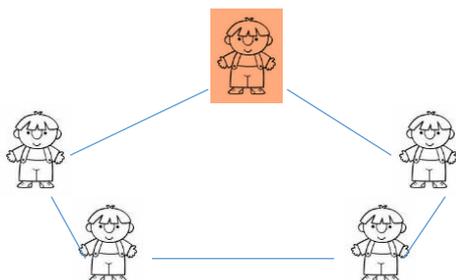


Обсуждение результатов игры: насколько точно была передана информация. На каком этапе произошла ошибка.

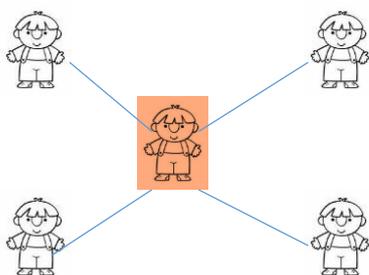
Продолжаем рассмотрение способов коммуникаций.



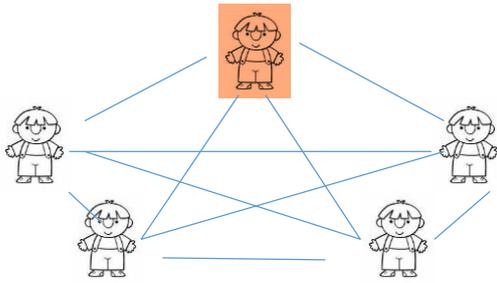
2 - каждый подчиненный видит только своего непосредственного начальника. Ошибка обнаружится и устраниться быстрее, т.к. цепочка подчинения здесь короче



3 - все исполнители «видят» друг друга, но левая и правая группировки между собой практически не связаны.



4 - сотрудники практически изолированы друг от друга. Деятельность подчиненных контролируется начальником, сообщения передаются очень быстро.



5 - все на равных участвуют в выработке и получении сообщений. Решения принимаются медленно, т.к. они должны длительное согласование мнений разных людей.

5. Пауза: физкультминутка, разгадывание ребусов по менеджменту

6. Вопрос 2 по плану – Самостоятельное изучение вопроса по учебнику и составление конспекта по плану:

1. Дайте определение делового общения.
2. Допустимо ли слишком маленькое расстояние (до 0,5 м) в деловом общении?
3. О чем свидетельствует слишком большое расстояние (свыше 3м) в деловом общении?
4. Изобразите позиции общающихся сторон за столом в соответствии с характером общения.
5. Опишите принципы этики делового поведения руководителя по отношению к подчиненным.

7. Рефлексия

1. Дайте определение коммуникации.
2. Какова простейшая модель коммуникации?
3. Известно, что попугаи могут произносить человеческие слова. Является ли разговор с попугаем коммуникацией?
4. Дайте определение делового общения.
5. Позиции общающихся за столом.



б. Принципы этики делового поведения руководителя по отношению к подчиненным.

8. Подведение итогов занятия

На следующем уроке мы продолжим изучение данной темы и изучим тактику делового общения в профессиональной деятельности техника.

Достижение цели занятий

Цели урока достигнуты (по плану)

Выявляется что нового узнали обучающиеся

Мне сегодня было интересно...

Я сегодня узнал, что...

Я хотел бы ещё узнать...

Я чувствую, что...

Я преодолел...

Мне сегодня было непонятно... (мы на следующем уроке вернемся к этому вопросу)

Отмечается какие качества развили студенты (старательность, отношение к учебе)

Дается качественная характеристика работы каждого на уроке

Объявляются оценочные баллы с подробной аргументацией каждому участнику познавательного процесса

9. Задание на дом

1. Казначевская Г. Б. Менеджмент с. 260-267.

2. Выполнить тест «Приятно ли с вами общаться?». По результатам теста сделать выводы и определить пути собственного развития.

