ФИО **педагогического** работника: ***Торгашова Тамара Петровна***
Тип занятия: – комплексного применения знаний и способов деятельности
Дисциплина***: МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения***
Тема: **11. Деловое общение**
Тема практического занятия: ***Составление планов проведения совещаний, переговоров, собраний***
Нормативные документы:
1) ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм
2) Учебная программа профессионального модуля: ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

С целью овладения профессиональными компетенциями обучающихся в ходе освоения дисциплины должен:
-уметь: работать с информационными источниками, работать в команде и осуществлять лидерские функции; сравнивать, обобщать, , выделять главное, четко, кратко излагать мысли, слушать товарища, работать в коллективе, уметь определять в соответствии с целью совещания, переговоров, тему и перечень обсуждаемых вопросов
-знать: технологию подготовки и проведения совещаний, переговоров, собраний.

Цель:
1.Обучающая: Закрепить и систематизировать знания, полученные на лекционном занятии по теме: Деловое общение. Формирование практических навыков: по организации и проведению деловых совещаний, переговоров.

2.Развивающая: Развивать умения осуществлять поиск и использовать информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, развивать умение анализировать, выделять главное, сравнивать, обобщать и систематизировать.

3. Воспитательная: Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с однокурсниками;
воспитывать у себя ответственность за результат выполнения заданий, ответственность за работу членов команды (подчиненных),.

Форма занятия: практическая работа

Межпредметные связи:
ОПД 01.Психология делового общения (практикум)
ПМ.01 Предоставление турагентских услуг
ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

Структура занятия:

- Организационный момент
  Сообщение темы и цели урока. Деление группы на 2 подгруппы.

- Актуализация знаний, необходимых в практической работе.

1. Поиск в информационных источниках материала с характеристикой и методикой подготовки делового совещания, переговоров.
2. Нахождение ответов на вопросы: (разделить вопросы по подгруппам)

a) Приведите классификацию деловых совещаний.
b) Опишите основные этапы организации и проведения деловых совещаний.
c) Определите условия эффективности деловых совещаний.
d) Каковы преимущества деловых совещаний перед другими формами управленческого общения ?
e) В чем проявляется низкая эффективность некоторых совещаний?
f) Какова роль переговоров при организации управленческого общения?
g) Дайте понятие и опишите основные этапы подготовки и проведения деловых переговоров.
h) Назовите условия эффективности переговоров.
i) Опишите методы ведения переговоров.

3. Заслушивание ответов, показ презентации

Инструктаж к выполнению практического **задания. № 3** Составить план проведения делового совещания (собрания) руководителей отделов туристической фирмы на тему: «Разработка нового направления предоставления туруслуг (внутренний туризм)»

Задание № 4 Составить план подготовки и проведения переговоров турагента и туропратора, определив тему и цель переговоров.
Выполнение практической работы: 1 подгруппа:- составление плана проведения делового совещания) руководителей отделов туристической фирмы на тему: «Разработка нового направления предоставления туруслуг (внутренний туризм)»; 2 подгруппа - составление плана подготовки и проведения переговоров турагента и туропратора, определив тему и цель переговоров.

Подведение итогов практической работы (заслушивание и обсуждение отчетов- работ подгрупп, теоретические выводы по результатам практической работы). Рефлексия.

Выдача домашнего задания.

Информационные источники

1. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование).
2. Мотышина М.С. Менеджмент туризма : учебник для СПО, М- Юрайт 2019, 282с
3. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме. Учебник и практикум для СПО. М.-Юрайт,2019 г.,366 с
4. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с

интернет-источники:

1. https://salakhmir.ru/как-работать-с-коллегами-и-клиентами/
2. https://academy-of-capital.ru/blog/obshchenie-s-klientami/
3. https://revolution.allbest.ru/management/00682071_0.html/

Ход урока

Этапы	Цель	Деятельность преподавателя	Деятельность студента	Результат
1.Организационный момент. Сообщение темы и цели урока.	Организация деятельности, доведение целей урока до студентов, формирование мотивации познавательной деятельности; Способствовать воспитанию умения слушать товарища, работать в коллективе, формирование ответственности за принимаемые решения	Разъясняет цели урока, мотивирует на выполнение задач. Делит группу на 2 подгруппы	Слушают, воспринимают, делятся на 2 группы	Группа готова к выполнению задач, сформирована мотивационная сфера
Актуализация знаний, необходимых в практической работе	Закрепить и систематизировать знания по теме: деловое общение, формы делового общения	Предоставляет информационные источники, ставит вопросы, по которым необходимо найти ответы. Заслушивает ответы студентов каждой подгруппы на вопросы, акцентируя	Осуществляют поиск в информационных источниках материала по методике подготовки делового совещания, переговоров. Подгруппы делят вопросы задания 2 Отвечают на поставленные вопросы, выбирая отвечающегося студента на каждый вопрос. Задание №2 1. Приведите классификацию деловых	Знание методики подготовки и проведения делового совещания; проведения переговоров.

		главное, показывает презентацию.	совещаний. 2. Опишите основные этапы организации и проведения деловых совещаний. 3. Определите условия эффективности деловых совещаний. 4. Каковы преимущества деловых совещаний перед другими формами управленческого общения ? 5. В чем проявляется низкая эффективность некоторых совещаний? 6. Какова роль переговоров при организации управленческого общения? 7. Дайте понятие и опишите основные этапы подготовки и проведения деловых переговоров. 8. Назовите условия эффективности переговоров. 9. Опишите методы ведения переговоров. Отвечают на поставленные вопросы, смотрят презентацию.	
Метод-словесный: беседа, работа с литературой и др. источниками Наглядный: демонстрация слайдов презентации Методический приём- создание ситуации успеха, информационно-сообщающий, ответы на вопросы. Форма обучения- ,Фронтальная, работа в группах, индивидуальная. Средства обучения- Компьютер, ЭСО, проектор, презентация, литература..				
Инструктаж к выполнению практического задания	Стимулирование и мотивация обучения	Разъясняет порядок выполнения заданий и защиту отчетов.	Слушают, задают вопросы	Сформированы умения по составлению планов переговоров, совещаний,
Выполнение практической работы: составление плана	Формирование практических навыков: по организации и проведению деловых	Предлагает студентам выполнить практическое задание 3, 4 по подгруппам и	Студенты составляют: 1 подгруппа- план проведения делового совещания (собрания) руководителей отделов туристической фирмы на тему: «Разработка	Сформированы практические навыки по организации и проведению деловых

проведения делового совещания; составление плана подготовки и проведения переговоров.	совещаний, собраний	подготовиться к защите работы	нового направления предоставления туруслуг (внутренний туризм)» 2 подгруппа- план подготовки и проведения переговоров турагента и туропратора, определив тему и цель переговоров	совещаний, переговоров. Умения работать в команде, выделять главное. Сформировано умение эффективно общаться с однокурсниками
Метод- практический Методический приём-составление планов проведения совещаний, переговоров Форма обучения- групповая Средства обучения- - Компьютер, ЭСО, проектор, презентация, литература..				
Подведение итогов практической работы Рефлексия.	Указать обобщенно реальный результат, дать анализ и оценку успешности достижения реального результата, наметить перспективы использования полученных знаний	Дает анализ и оценку успешности каждого, важности работы в команде, достижения результата группы	Предоставляют и обсуждают по подгруппам отчеты, делают теоретические выводы	Адекватность самооценки обучающихся оценке преподавателя
Метод- Словесный, рассказ, беседа, Контроля и оценки ЗУН Методический приём- отчеты, показ сценок Форма обучения-групповая, коллективная, индивидуальная Средства обучения- Компьютер, ЭСО, проектор, презентация, литература..				
Выдача домашнего задания.	Стимулирование и мотивация обучения	Разъясняет домашнее задание.	Получают информацию о реальных результатах. Записывают дом. задание	Полученные знания, опыт, задания