Уважаемый студент! Выполнение заданий строго обязательно!

МДК.02.02 Психология и этика профессиональной деятельности
Группа ООП 4/1 **Дата 10.02.2023г.**
Преподаватель: Сидорук Л.Б.

ЛЕКЦИЯ

Этика профессиональной деятельности менеджера

План

1. Культура речи
2. Виды речи
3. Особенности речевого поведения

Цели занятия:

- **образовательная:** познакомиться с культурой речи; видами речи; выявить особенности речевого поведения менеджера; знать основные нормативы деловой риторики, специфику речевой коммуникации и психологические механизмы влияния на партнера;
- уметь работать с информацией, выстраивать диалогичное общение с партнерами и убеждать в споре;
- владеть навыками публичного выступления, активного слушания, деловой полемики и устранения барьеров общения.
- **развивающая:** развивать навыки коммуникации с посетителями, коллегами, партнерами;
- **воспитательная:** воспитывать навыки делового общения; умение грамотно вести деловую беседу.

Литература

Основная литература

1. Леонов Н.И. Психология общения: учеб. пособие для СПО/ Н.И. Леонов.- 5-е изд., пер. и доп.- М.: Издательство Юрайт, 2019. – 193с.- (Серия: Профессиональное образование)
2. Волкогонова, А.Т. Управленческая психология : учеб. пособие для студ. СПО / А. Т. Волкогонова, А. Т. Зуб. - М.: Форум - ИНФРА-М, 2013.- 352 с. - (Профессиональное образование). - Гриф

Дополнительная литература:

1. 1000 способов расположить к себе собеседника: Как вести переговоры. Как выступать публично. Как побеждать в спорах. Как убеждать оппонентов / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - Минск: Харвест, 2007. - 495 с.
2. Волкова, А. И. Психология общения : учеб. пособие. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 446 с.
3. Казаринова Н.В. Межличностное общение. Хрестоматия. Питер, 2004 - 410с.

1. Культура речи

Культура речи — это умение правильно говорить и писать, а также умение употреблять слова и словосочетания в соответствии с целями и ситуацией общения, с критериями правильности и коммуникативной целесообразности. Этика речевого общения предписывает говорящему и слушающему создание благожелательной тональности разговора, тональности, которая приводит к согласию и успеху.

В какой бы форме ни осуществлялось деловое общение, оно всегда включает в себя монологи и диалоги участников, маленькие или большие публичные речи. Публичная речь является средством достижения деловых целей и должна отвечать ряду требований, которые делают ее убедительной, красноречивой, доказательной, логичной, продуманной, а то и просто красивой.

Грамотность, логичность и эмоциональная окраска речи сегодня являются обязательными условиями любого делового общения. Деловые люди должны владеть техникой непосредственного контакта и уметь обращаться со словом. Эта способность является составной частью общей культуры человека, его образованности.

Выступление на совещании, заключение договора, посредническая и рекламная деятельность - все это требует красноречия, т.е. умения ясно и убедительно выражать свои мысли. Косноязычному бизнесмену трудно сделать карьеру. Один известный американский специалист по деловой риторике писал: «Не допускайте того, чтобы через ваши речевые недостатки собеседники нарисовали ложную картину ваших способностей. Заставьте вашу речь работать на вас».

Сегодня многим деловым людям, к сожалению, не хватает таких знаний и умений. И деловая риторика ориентирована на то, чтобы ознакомить их с правилами верного обращения со словом, с техникой его использования не только и публичном выступлении, но и в процессе слушания, и в ходе полемики, спора.

Язык часто называют инструментом общения, а речь сравнивают с игрой на этом инструменте. Сколько людей, столько и исполнителей. Слова - это оболочка мыслей, и если слова выбраны неудачно, самые ценные мысли так и останутся у их автора.

Поэтому культура устной речи заключается в сознательном отборе и использовании тех языковых средств, которые помогают общению.

Подбирая слова для выражения мыслей, мы руководствуемся следующими соображениями: во-первых, подходит ли слово по смыслу; во-вторых, правильно ли мы его употребляем; в-третьих, уместно ли оно в данной ситуации; и наконец, выразительно ли оно.

Поэтому речь должна соответствовать следующим **требованиям.**

1. **Правильность речи,** т.е. ее соответствие принятым литературно-языковым нормам. Д. И. Писарев писал: «Неправильное употребление слов ведет за собой ошибки в области мысли и потом в практике

жизни». Стоит выступающему исказить слово, изменить ударение, неправильно построить предложение и аудитория моментально реагирует.

Приходится иногда слышать такое мнение: «Что изменится, или меня не поймут, если я скажу «средства», а не «средства»? Здесь мы получаем следующий психологический эффект. Когда мы слышим слово в непривычной форме, процесс восприятия прерывается (нужно дополнительное время на ее осознание). Если ошибки встречаются часто, это раздражает.

Важную роль играет и **словарный запас** человека. Так, по данным психологов ребенок использует 3600 слов, 14-летний подросток - 9000, взрослый среднего образовательного уровня - 11 700, а человек, считающийся весьма интеллигентным, - до 13 500 слов. Словарь языка А. С. Пушкина составляет 21 200 слов.

Поэтому заглянуть в словарь перед выступлением так же обязательно, как посмотреть в зеркало перед выходом на улицу.

2. **Точность речи,** т.е. се соответствие мыслям говорящего. К. А. Федин утверждал: «Точность слова является не только требованием здорового вкуса, но прежде всего - требованием смысла». Чтобы речь была точной, нужно употреблять слова в соответствии с теми значениями, которые за ними закреплены.

3. **Ясность речи,** т.е. ее доступность пониманию слушающего. Квинтилиан, римский учитель красноречия, наставлял своих подопечных: «Говори так, чтобы тебя нельзя было не понять».

4. **Логичность речи,** т.е. ее соответствие законам логики. Небрежность языка обусловливается нечеткостью мышления.

5. **Простота речи,** т.е. ее безыскусственность, естественность, отсутствие вычурности, "красивости" слога. Л. Н. Толстой говорил: «Под напыщенностью и неестественностью фразы скрывается пустота содержания».

6. **Краткость речи** означает, что говорящий не злоупотребляет временем и терпением слушателя. Каждое слово и выражение служит одной пели: по возможности точнее и короче изложить суть дела. Многословие в деловом общении выглядит, по меньшей мере, неприлично.

7. **Доступность речи** требует от выступающих излагать свои мысли как можно проще и доходчивее. А для этого рекомендуется использовать **примеры** - наиболее эффективный и доходчивый прием речи, при помощи которого удается как бы приблизить предмет к слушателю. Существенное качество примера - конкретность. Примеры могут быть *краткими* или *подробными, фактическими* или *предположительными, шуточными* или *серьезными.*

Краткие примеры незаменимы в условиях ограниченного времени. Предположительные примеры не содержат подлинных фактов, но придают изложению наглядность. Фактический пример имеет наибольшее воздействие. У слушателей сразу возникает интерес уже на словах: "А теперь позвольте рассказать вам об одном случае, действительно имевшем место..."

8. **Богатство речи,** т.е. разнообразие используемых в ней языковых средств. М. Горький писал: «Задачи, которые Вы ставите перед собой,

неизбежно и настоятельно требуют большого богатства слов, большого обилия и разнообразия их».

9. **Чистота речи,** т.е. устранение из нее слов нелитературных, жаргонных, вульгарных, иностранных, употребляемых без особой необходимости. В. Г. Белинский настаивал на том, что «употреблять иностранное слово, когда есть равносильное ему русское слово, значит оскорблять и здравый смысл, и здравый вкус».

Так, еще при Екатерине II за иностранное слово, вставленное в разговор, виновный осуждался на прочтение 100 стихов из поэтического творчества профессора Санкт-Петербургской академии паук красноречия В. К. Тредиаковского.

10. **Живость речи,** т.е. отсутствие в ней шаблонов, ее выразительность, образность, эмоциональность. Л. Н. Толстой был уверен, что «язык должен быть живой».

Неприятное впечатление на слушателей производят канцеляризмы (дежурные фразы) типа: «охватить мероприятием», «уделить должное внимание», «в настоящий момент». Очень много мучений добавляет выступающим слово «вопрос»: его ставят, заостряют, касаются, тормозят, затрагивают, регулируют, утрясают, проваливают и утрамбовывают.

Использование пословиц, поговорок, афоризмов, притч может, например, существенно облегчить деловую коммуникацию, «очеловечить» официальное взаимодействие. Вот лишь несколько золотых слов из народной мудрости по поводу общения.

1. Ласковыми словами и камень растопишь.
2. Кто очень любит себя, того не любят другие.
3. Хороший человек предъявляет требования к себе, плохой - к другим.
4. Не копай другому яму, сам в нее свалишься.
5. Кто вчера солгал, тому и завтра не поверят.
6. Слово не воробей; вылетит - не поймаешь.
7. Говорит день до вечера, а послушать нечего.
8. Много наговорено, да мало сказано.
9. Умей вовремя сказать, вовремя смолчать.

По существу, разговорная речь «многослойна» и в известном смысле «многостильна». Сама природа устной спонтанной речи как бы программирует негладкость, шероховатость, недочеты и нарушения речевых норм. В отличие от текстовой организации письменной речи устная речь строится по несколько иным принципам.

2. Виды речи

Различают **две формы речи**: внешнюю и внутреннюю. **Внешняя** речь включает несколько психологических своеобразных видов речи: устную (диалогическую и монологическую) и письменную.

Диалогическая речь. **Диалог** – это непосредственное общение двух или нескольких человек. В ходе совместного труда и жизни люди испытывали и

испытывают потребность согласовать совместные действия, обменяться мнениями друг с другом по поводу происходящих событий.

Диалог – речь поддерживаемая. Собеседник ставит в ходе ее уточняющие вопросы, может закончить мысль другого, дать свои реплики. Это облегчает говорящему возможность выразить свою мысль, высказать свое отношение и быть понятым собеседником.

Диалог ведется при эмоционально-экспрессивном контакте говорящих в условиях их взаимного восприятия друг другом. Разговаривающие воздействуют друг на друга жестами, мимикой, тембром и интонацией голоса, часто совместно наблюдают за обсуждаемым предметом.

Диалог ситуативен. Предмет, который обсуждают, нередко дан в восприятии или существует в совместной деятельности. Речь возникает, поддерживается, изменяет свою направленность и прекращается в зависимости от изменений предмета или мыслей о нем.

Монологическая речь – длительное, последовательное, связное изложение системы мыслей, знаний одним лицом. Она разворачивается в форме доклада, рассказа, лекции, выступления. Монологическая речь развивалась на основе диалогической. Увеличение количества материала, сообщаемого одним говорящим в диалогической речи, постепенно приводит к новому качественному образованию – монологической речи.

Монологическая речь протекает также в ситуации общения, но характер общения изменяется: монолог непрерывен, поэтому активное экспрессивно-мимическое и жестовое воздействие осуществляется выступающим. По реакции слушателей он судит лишь о том, насколько понятна им речь и какое воздействие она оказывает.

Письменная речь не имеет никаких дополнительных средств воздействия на воспринимающего ее, кроме самого слова и организующих предложение знаков препинания.

Письменная речь обращена к самому широкому кругу читателей. Чувства и эмоции автора должны быть переданы умелым подбором слов и поняты читателем из контекста. Восприятие письменной речи обязательно предполагает работу воображения.

Внутренняя речь – разговор человека с самим собой. Во внутренней речи протекает мышление, возникают намерения и планируются действия. Основным признаком внутренней речи является ее непроизносимость, она беззвучна. Внутреннюю речь разделяют на внутреннее проговаривание и собственно внутреннюю речь.

3. Особенности речевого поведения

Каждая профессия имеет свою речевую специфику. Эмоционально-экспрессивная характеристика речи менеджера определяется особенностью трудовой деятельности. Необходимость постоянного вступления в контакты с потребителями требует умения правильно спланировать свою речь, выбрать нужные слова, обеспечивающие обратную связь с потребителями.

Первое, о чем должен подумать человек, избирающий профессию менеджера, - умеет ли он общаться с людьми, владеет ли даром слова.

Издавна ценилось умение человека говорить коротко, но ясно. «Что слово молвит, то рублем подарит» - гласит русская пословица.

Культура речи включает в себя множество психологических компонентов.

Остановимся на некоторых из них.

Точность и ясность. Точность языка - это умение четко, коротко, однозначно выражать свои мысли, то или иное положение. Точность в более широком смысле есть важнейшее требование культуры человеческих взаимоотношений. От того, как официант умеет ценить свое слово, выполнять обещание (например, просьбу гостей ускорить подачу блюд), зависит отношение посетителей к данному предприятию общественного питания.

Ясность речи менеджера в разговоре с потребителем заключается в том, чтобы дать короткую и исчерпывающую характеристику блюд (например: «Лангет - это два кусочка мяса, обжаренных с двух сторон и политых мясным соком или соусом. На гарнир - отварной или жареный картофель»). Очень важно при этом уметь выделить главное, основное, не вдаваясь в подробности объяснения вкусовых особенностей блюда. Если же менеджер выражает свои мысли неясно, путанно, нагромождая одно предложение на другое, по нескольку раз возвращаясь к сказанному, то его трудно слушать и понимать смысл его слов.

Точность речи менеджера во многом зависит от знания им характеристики блюд и напитков. Предлагая (рекомендуя) то или иное блюдо, он может в краткой кулинарной характеристике указать основные продукты, входящие в его состав, приемы первичной и тепловой обработки продуктов, подбор соусов и гарниров, а также оформление блюда. Например: «Блюдо «судак кольбер» - это филе судака, нарезанное узкими полосками, свернутое в виде восьмерки и зажаренное во фритюре. Подают это блюдо с зеленым маслом, которое готовят из сливочного масла, смешанного с рубленой зеленью
петрушки».

Предлагая блюдо, менеджер должен правильно его называть, т. е. так как оно названо в меню. Не следует употреблять вышедшие из употребления названия: салат паризьен, салат оливье, салат дебеф, бульон розотто, картофель англез и др.

Простота и немногословие. На вопрос потребителя: «В каком виде в вашем ресторане подают ростбиф?» - менеджер может дать такой ответ: «Ростбиф у нас готовят из вырезки, поясничной части или края. Зажаривают мясо целым куском. По вашему желанию может быть зажарен до полной готовности или оставлен в середине полусырым («по-английски»). При отпуске ростбиф нарезают тонкими кусками из расчета два куска на порцию, поливают мясным соком. На гарнир кладут овощи, заправленные маслом, и строганный хрен». Однако эту характеристику можно было бы ограничить несколькими словами: «Подают по 2—3 куска на порцию со сложным овощным гарниром, строганным хреном».

Вежливость. Это форма взаимоотношений с окружающими людьми. Проявляется в речи в обращении на «вы», в доброжелательном, спокойном, уравновешенном тоне, в стремлении искренне услужить потребителю. «Волшебные» слова: «пожалуйста», «будьте добры», «разрешите», «сделаю с удовольствием», «передам ваше пожелание повару» - всегда способствуют установлению доброжелательных отношений с потребителями. Причем менеджер, должен быть вежливым с потребителем независимо от объема заказанной им кулинарной продукции. Даже если заказан только один кофе, это не должно влиять на тон, которым разговаривают с посетителем.

Бернард Шоу утверждал, что слову «да» можно придать пятьдесят тонов и оттенков. Обороты речи менеджера, обращенные к потребителю, сила его голоса, тембр, интонация играют большую роль в установлении хороших взаимоотношений, правильного контакта. Культура речи заключается в том, чтобы не отвечать односложно, а выражать свою мысль полными распространенными предложениями. Если потребитель заметит, что менеджер сомневается в оценке того или иного блюда или во вкусовых достоинствах напитка, то он и сам начинает недоверчиво относиться к менеджеру. Поэтому необходимо следить за интонацией своей речи. Говорить надо спокойно, убедительно, делая верные смысловые акценты.

Тактичность. Это чувство меры, которое нужно соблюдать в личных и служебных отношениях, в том числе в разговорах. Тактичный менеджер тонко понимает своеобразие личности потребителя, с которым он имеет дело, реакции собеседника. Он чутко улавливает границу, за которой в результате его слов и действий у собеседника может возникнуть незаслуженная обида.

Профессиональный такт работника общественного питания внешне проявляется в выражении чувства доброжелательного расположения к потребителю. Спокойствие, выдержка, внешняя привлекательность, обходительность - все это формы проявления тактичности. Разумеется, не следует допускать, чтобы выражение готовности к услуге переходило в подобострастие и угодничество перед потребителем. Особенности манер, позы, мимики дополняются в речевом этикете вежливым тоном.

Диалогический характер речи. Речь менеджера (официанта) с потребителем должна носить форму диалога, а не монолога одной из сторон. Спрашивать потребителя надо только о том, чего нельзя увидеть или о чем нельзя догадаться. Пример такого диалога:

Потребитель, изучив меню, спрашивает официанта:

— Не знаю, какое блюдо выбрать... А что Вы посоветуете?

— Закажите шницель. Его у нас готовят из почечной части свиной корейки.

— А что представляет собой это блюдо?

— Шницель готовят в виде запанированной в сухарях отбивной котлеты, но без косточки.

— А какой гарнир?

— На гарнир дают жареный картофель. Сверху шницель поливают сливочным маслом, нагретым вместе с лимонной цедрой. Кладут также каперсы, кружочек лимона, зелень.

Первая фраза, сказанная менеджером, во многом определяет ход последующего разговора. Первое предложение потребитель, как правило, слушает внимательнее, чем все последующие. Большинство бессознательно прислушиваются, как бы желая узнать по первой фразе, как к ним относится официант: хочет поскорее отделаться от них или помочь в выборе блюд и напитков и т. д.

Нетактично смущать потребителей вопросами: «Что вы будете заказывать?», «Выбрали нужное блюдо?». Нужно помнить, что всегда есть среди посетителей ресторана или кафе неискушенные в тонкостях гастрономии и кулинарного искусства. И уж совсем недопустимыми считаются реплики менеджера, официанта: «Вы в этом не разбираетесь», «Я лучше вас знаю, что представляет собой это блюдо». Они оскорбят потребителя, и он вряд ли захочет еще раз посетить это предприятие общественного питания.

Деликатность. Это умение в разговоре с потребителями проявить свои достоинства так, чтобы они принесли собеседнику как можно больше добра и удовольствия. Н. А. Добролюбов не случайно считал деликатность высшим достоинством человека.

Умение выражать свои мысли грамматически правильно. Для менеджера это требование имеет большое значение. Важно уметь подобрать такие слова и выражения, которые бы наиболее полно, точно и грамотно передавали то, что необходимо сказать посетителю. Недопустимы стилистически неправильные выражения: «пробейте чек» вместо «оплатите чек», «ужасно вкусный напиток», «страшно большая очередь», «заплатите 20 рублей денег» вместо «заплатите 20 рублей».

К наиболее распространенным ошибкам данной профессиональной сферы
можно отнести такие, как «друшлак» вместо «дуршлаг», «завесить» вместо «взвесить», «сорта помидор» вместо «сорта помидоров», «несколько апельсин» вместо «несколько апельсинов», «цена за колумбийское кофе» вместо «цена за колумбийский кофе», «это к вам не касается» вместо «это вас не касается», «плотит» вместо «платит».

Каждый человек, стремящийся говорить правильно, должен соблюдать нормы ударения и произношения слов. Ошибки в ударении не только свидетельствуют о недостаточной культуре человека, но и могут привести к нарушению смысла высказывания, к неправильному пониманию собеседником мысли говорящего.

Иногда от работников общественного питания можно услышать: «повидла», «яблок» (вместо «повидло», «яблоко»), «слаже» (вместо «слаще»), «бестроган» (вместо «бефстроганов»). Засоряют речь и слова-паразиты: «значит», «так сказать», «в общем», «ну вот», «это самое».

Контрольные вопросы

1. Что такое культура речи?
2. С какими познавательными процессами связана речь?
3. Какие требования предъявляются к речи?
4. Какие формы речи различают?
5. Охарактеризуйте психологические компоненты речи

Домашнее задание. Выполнять обязательно!

1. Ответить письменно в тетради на контрольные вопросы
2. Напишите эссе «Роль речи в моей будущей профессиональной деятельности»

Выполненные задания обязательно подписать, сфотографировать и фото переслать на страницу vk.com/id753427514 10.02.2023г. до 15.00 ч.