



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Калининградский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «КГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Начальник УРОПС

Фонд оценочных средств
(приложение к рабочей программе модуля)
«ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ И СОВЕЩАНИЙ»

основной профессиональной образовательной программы бакалавриата
по направлению подготовки

38.03.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ
Профиль программы
«АУДИТ И КОНТРОЛЛИНГ ПЕРСОНАЛА»

ИНСТИТУТ
РАЗРАБОТЧИК

отраслевой экономики и управления
кафедра менеджмента

1 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Дисциплина	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ОПК-4: Способен применять современные технологии и методы оперативного управления персоналом, вести документационное сопровождение и учет	ОПК-4.3: Информировать и руководить персоналом о результатах реализации мероприятий и обратной связи с персоналом	Технологии ведения переговоров и совещаний	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - основы коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - основы осуществления делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять деловое общение (переговоры, проведение совещаний) - решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия - осуществлять коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного взаимодействия - способностью осуществлять деловое общение - технологией ведения деловых переговоров.

2 ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПОЭТАПНОГО ФОРМИРОВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ) И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1 Для оценки результатов освоения дисциплины используются:

- оценочные средства текущего контроля успеваемости;

- оценочные средства для промежуточной аттестации по дисциплине.

2.2 К оценочным средствам текущего контроля успеваемости относятся:

- тестовые задания по отдельным темам;

- задания и контрольные вопросы к практическим занятиям.

2.3 К оценочным средствам для промежуточной аттестации по дисциплине, проводимой в форме дифференцированного зачёта, соответственно относятся:

- промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета проходит по результатам прохождения всех видов текущего контроля успеваемости.

3 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

3.1 Тестовые задания используются для определения уровня знаний, умений и навыков в области русского языка и культуры речи, сформированного на предыдущем этапе обучения (констатирующий срез) (Приложение №1).

3.2 В приложении № 2 представлены типовые задания и вопросы для текущего контроля.

3.3 В приложении №3 типовые задания и контрольные вопросы по практическим работам.

4 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета. К зачету допускаются студенты, положительно аттестованные по результатам текущего контроля.

4.2 Зачет проводится в форме ответов на вопросы теоретического характера

Оценка определяется количеством правильных ответов:

«Отлично» - 90-100% правильных ответов

«Хорошо» - 70-90% правильных ответов

«Удовлетворительно» - 50-70% правильных ответов

«Неудовлетворительно» - менее 50% правильных ответов

4.3 В приложении № 4 приведены вопросы для проведения зачета

Таблица 2 – Система оценок и критерии выставления оценки

Система оценок Критерий	2	3	4	5
	0-40%	41-60%	61-80 %	81-100 %
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
	«не зачтено»	«зачтено»		
1 Системность и полнота знаний в отношении изучаемых объектов	Обладает частичными и разрозненными знаниями, которые не может научно-корректно связывать между собой (только некоторые из которых может связывать между собой)	Обладает минимальным набором знаний, необходимым для системного взгляда на изучаемый объект	Обладает набором знаний, достаточным для системного взгляда на изучаемый объект	Обладает полнотой знаний и системным взглядом на изучаемый объект
2 Работа с информацией	Не в состоянии находить необходимую информацию, либо в состоянии находить отдельные фрагменты информации в рамках поставленной задачи	Может найти необходимую информацию в рамках поставленной задачи	Может найти, интерпретировать и систематизировать необходимую информацию в рамках поставленной задачи	Может найти, систематизировать необходимую информацию, а также выявить новые, дополнительные источники информации в рамках поставленной задачи
3. Научное осмысление изучаемого явления, процесса, объекта	Не может делать научно корректных выводов из имеющихся у него сведений, в состоянии проанализировать только некоторые из имеющихся у него сведений	В состоянии осуществлять научно корректный анализ предоставленной информации	В состоянии осуществлять систематический и научно корректный анализ предоставленной информации, вовлекает в исследование новые релевантные задачи данные	В состоянии осуществлять систематический и научно-корректный анализ предоставленной информации, вовлекает в исследование новые релевантные поставленной задаче данные, предлагает новые ракурсы поставленной задачи
4. Освоение стандартных алгоритмов решения профессиональных	В состоянии решать только фрагменты поставленной задачи в соответствии с заданным алгоритмом, не	В состоянии решать поставленные задачи в соответствии с заданным	В состоянии решать поставленные задачи в соответствии с заданным	Не только владеет алгоритмом и понимает его основы, но и предлагает новые решения в рамках

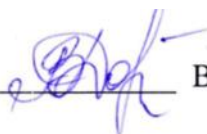
Система оценок	2	3	4	5
	0-40%	41-60%	61-80 %	81-100 %
Критерий	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
	«не зачтено»	«зачтено»		
задач	освоил предложенный алгоритм, допускает ошибки	алгоритмом	алгоритмом, понимает основы предложенного алгоритма	поставленной задачи

5 СВЕДЕНИЯ О ФОНДЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ И ЕГО СОГЛАСОВАНИИ

Фонд оценочных средств для аттестации по дисциплине «Технологии ведения переговоров и совещаний» представляет собой компонент основной профессиональной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (профиль «Аудит и контроллинг персонала»).

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании кафедры менеджмента (протокол № 7 от 05.04.2022 г.)

Заведующая кафедрой


В. В. Дорофеева

Приложение № 1

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ И СОВЕЩАНИЙ»

Вариант №1

<i>Вопрос 1: Правильным определением «Документ» будет вариант</i>	
а. Это какой-либо материальный носитель с информацией, которая обладает определенными реквизитами;	в. Это объект материального мира, который содержит какую-либо информацию, необходимую для рабочего процесса.
б. Это бумажный лист с нанесенным на него печатным текстом;	
<i>Вопрос 2: Документ приобретает правовую функцию на определенный промежуток времени:</i>	
а. Протокол заседания аттестационной комиссии;	в. Платежное поручение
б. Закон;	
<i>Вопрос 3: Жесты неискреннего партнера:</i>	
а. рот приоткрыт, кисти рук стремятся быть спрятанными;	в. голова опущена, пальцы рук делают невольные постукивания
б. брови сведены у носа в «хмурой» позиции;	
<i>Вопрос 4: Способность человека, легко принимающего чужую точку зрения, отказавшись от своей</i>	
а. рефлексия;	в. децентрация
б. центрация;	
<i>Вопрос 5: «Социальной перцепцией» называется процесс</i>	
а. разработка стратегического бизнес-плана с партнерами;	в. конструирование образа партнера в соответствии с общением
б. процесс контакта с партнерами по бизнесу;	
<i>Вопрос 6: К методам ведения деловых переговоров относят следующие:</i>	
а. метод обмена мнениями, компромиссный метод, метод идентификации;	в. компромиссный метод, метод интеграции, вариационный метод
б. метод фальсификации, метод возможных допущений, метод интеграции;	
<i>Вопрос 7: Под «терпеливой целенаправленной аргументацией» на деловых</i>	

переговорах подразумевается:	
а. оглашение запланированных действий перед деловым партнером без права пойти на компромисс;	в. установка на толерантность и терпимость во время ведения деловых переговоров.
б. использование временного фактора с целью «давления» собеседника, имитация «недопонимания», одурачивания и лести;	

<i>Вопрос 8:</i> Деловое общение принято разделять на две большие разновидности – это:	
а. прямое и косвенное;	в. запланированное и незапланированное
б. непосредственное и опосредованное;	

<i>Вопрос 9:</i> Автором первых теоретических разработок в области «Я-концепции» принято считать:	
а. З. Фрейда;	в У. Джемса.
б. Р. Роджерса;	

<i>Вопрос 10:</i> Когда деловые партнеры во время заседания располагаются друг от друга по диагонали стола с разных сторон, это подчеркивает их:	
а. независимость;	в. неприязнь друг к другу
б. заинтересованность в предстоящей беседе;	

<i>Вопрос 11:</i> Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс:	
а. общения	в. восприятия
б. понимания;	

<i>Вопрос 12:</i> Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:	
а. приспособления	в. компромисса
б. конкуренции ;	

<i>Вопрос 13:</i> Прямое деловое общение характеризуется:	
а. ответными реакциями собеседников	в. непосредственным речевым контактом
б. общением в пределах видимости ;	

<i>Вопрос 14:</i> Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей::	
а. модели поведения	в. способности к общению
б. заинтересованности в отношениях с другими;	

<i>Вопрос 15:</i> Акцент в подтверждающих вопросах делают на:::	
а. наиболее сложной проблеме	в. том, что связывает партнеров
б. вновь возникших вопросах;	

Вариант №2

<i>Вопрос 1:</i> Инициативная докладная записка составляется с целью	
а. С целью побуждения адресата совершить какое-либо действие;	в. С целью информирования руководителя о ходе или результатах выполнения работы
б. С целью информирования руководителя о ходе процесса;	

<i>Вопрос 2:</i> Вид протокола, в котором полностью записывается весь ход заседания	
а. В стенографическом;	в. В полном
б. В кратком;	

<i>Вопрос 3:</i> Стадия конфликта, на которой появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта	
а. начало;	в. кульминация;
б. развитие;	г. окончание;

<i>Вопрос 4:</i> Предметом науки управления персоналом является:	
а. изучение отношений руководства организации с сотрудниками, а также между ними с целью наиболее полного и более эффективного использования их потенциала	в. анализ межличностных отношений в коллективе
б. совокупность методов по повышению производительности труда в организации	г. исследование рынка рабочей силы в определенном регионе с целью наиболее полного и более эффективного использования ее потенциала

<i>Вопрос 5:</i> Деятельность предприятия в целом регулируют документы	
а. устав, учредительный договор, правила внутреннего трудового распорядка	в. матрица функций, графики процессов, технологические карты
б. положение о подразделениях, моделях рабочих мест, должностных инструкциях, контрактах	г. делопроизводство, документы, классификаторы, типичные бланки данных

<i>Вопрос 6:</i> Наука, изучающая нормы пространственной организации общения, называется	
а. проксемикой	в. физиогномикой
б. пантомимикой	г. кинесикой

<i>Вопрос 7:</i> Количество этапов стадии «собственно ведения переговоров»:	
а. три	в. два
б. пять	г. шесть

<i>Вопрос 8:</i> Постоянно действующее совещание:	
а. может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу	в. характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
б. регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни	

<i>Вопрос 9:</i> Скрытое управление поведением партнера	
а. манипулирование	в. заражение
б. принуждение	г. просьба

<i>Вопрос 10:</i> Место проведения совещания:	
а. встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории	в. встречи могут проходить только на нейтральной территории
б. встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания	

<i>Вопрос 11:</i> При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:	
а. допускает возражения	в. ищет поддержку среди коллег
б. уверенно держит бразды правления	

<i>Вопрос 12:</i> Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:	
а. вежливости	в. деловой обязательности
б. привлекательном имидже	

<i>Вопрос 13:</i> Цель формального приема в начале переговоров:	
а. создать атмосферу взаимопонимания	в. выслушать точку зрения партнеров
б. высказать точку зрения своей стороны	

<i>Вопрос 14:</i> Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:	
а. избегать конфронтации	в. мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию
б. избегать личных оскорблений	

<i>Вопрос 15:</i> Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:	
а. однополюсные	в. для ориентации
б. информационные	

<i>Вопрос 1:</i> В конце делового совещания руководитель должен:	
а. выделить основные моменты рассматриваемого вопроса	в. не называть ответственных исполнителей
б. четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения	
<i>Вопрос 2:</i> Прием прямого подхода:	
а. заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора	в. предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе
б. заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления	
<i>Вопрос 3:</i> Искусство применения отдельных приемов в каждом конкретном случае ведения деловых бесед (переговоров) называется	
а. тактикой аргументирования	в. технологией аргументирования
б. функцией аргументирования	
<i>Вопрос 4:</i> Оценка «языка собеседника»:	
а. позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации	в. дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов
б. позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника	
<i>Вопрос 5:</i> Проблемное деловое совещание:	
а. характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы	в. может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
б. регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни	
<i>Вопрос 6:</i> Свободное оперативное совещание:	
а. регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни	в. может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
б. характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы	
<i>Вопрос 7:</i> Кульминационная структура изложения материала:	
а. основная проблема раскрывается в середине выступления	в. выводы делаются в конце выступления
б. решение проблемы дано в начале	

выступления, а потом оно раскрывается и поясняется	
--	--

Вопрос 8: Заключительный этап переговоров позволяет:	
а. составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.	в. наметить дальнейшую тактику общения с собеседником
б. накопить полезный опыт на будущее	

Вопрос 9: Оценка мотивов и уровня информированности:	
а. позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации	в. позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
б. позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации	

Вопрос 10: В структуру речевого общения входит	
а. значение и смысл слов, фраз	в. паралингвистика
б. кинесика	г. такесика
Вопрос 11: Свойство переговоров как системы оказывать многозначное влияние на свои подсистемы и окружающую среду относится к понятию	
а. <i>функции переговоров</i>	в. динамики переговоров
б. <i>предмета переговоров</i>	

Вопрос 12: Провозглашаемая проблема, по поводу которой переговоры организуются и проводятся, относится к понятию	
а. <i>функции переговоров</i>	в. динамики переговоров
б. <i>предмета переговоров</i>	

Вопрос 13: Совокупность последовательных действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, и принципов их реализации, относится к понятию	
а. проблемы переговоров	в. технологии переговоров
б. тактики переговоров	

Вопрос 14: Объективно существующее или воображаемое противоречие, служащее основой и необходимым условием переговорного процесса, относится к понятию	
а. тактике переговоров	в. стадии переговоров
б. <i>проблеме переговоров</i>	

Вопрос 15: Конкретные периоды в развитии переговорного процесса, качественно отличающиеся друг от друга, — это	
а. эскалация переговоров функция переговоров	в. стадии переговоров
б.	

Приложение № 2

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ И ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

ТЕМА 5. ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Тренинг «Двусторонние переговоры»

Цель тренинга «Двусторонние переговоры»: проведение эффективных переговоров

Тренинги являются формой индивидуально-группового и профессионально-ориентированного обучения на основе реальных или модельных ситуаций применительно к виду профессиональной деятельности обучающихся. Основная задача – активизировать работу студентов на занятии.

Содержание тренинга

1. В команде принимают участие 2 команды, в каждой от 2 до 6 членов. Подготовку ведут все участники, собственно переговоры - по 2-3 представителя от каждой команды. Большой результат можно получить, делая видеосъемку хода игры. Время в игре надо распределить следующим образом 20 минут на подготовку, первый этап -10 мин, еще 10 минут подготовка, второй этап -10 минут, остальное время – анализ игры

2. Для первой команды «Людочка» даются следующие вводные данные: вы зарабатываете на жизнь, в качестве домработницы у нескольких клиентов, обычно вы делаете уборку в квартире, моете посуду, гладите белье и готовите еду. Для выполнения каждого пункта из этих обязанностей вы прилагаете одинаковые усилия, оцениваете вы свою работу, исходя из количества времени потраченного на нее, соответственно платят вам за час. Вы качественно выполняете взятые на себя обязанности, не тянете волынку, чтобы потратить побольше времени, а сделать поменьше работы. У вас есть клиентка Марина Павловна. Она работает на должности коммерческого директора в одной международной компании. С ее стороны общение происходит довольно жестко, иногда даже слишком.

Работаете у нее вы уже более 2 лет, она ваш самый старый клиент. Оплату вы от нее получаете вовремя, кроме этого она еще дарит вам подарки на новый год и 8 марта. Посещаете вы ее квартиру раз в неделю, для выполнения всех ее задач у вас уходит 2 часа, за один час вы берете 300 рублей. Вас все устраивает, кроме оплаты, ведь она ни разу не пересматривалась с начала работы. Вы понимаете, что за это время инфляция составила 20%, а стоимость проезда увеличилась на 30%. У других клиентов вы получаете в два раза больше. Хотя вы и испытываете легкий страх перед Мариной Павловной вы твердо решили обсудить с ней поднятие стоимости часа вашего работы до 500 рублей или как минимум до 400. Вы также хотите обсудить компенсацию вашего проезда, потому что так делают другие клиенты, оплату отпускных (минимально за 2 недели в год) и возможность звонить по меж городу с ее телефона.

3. Задание для команды: провести переговоры с Маргаритой Павловной от имени Людочки. Залогом успеха во время переговоров должно стать ваше общение с ней на равных, несмотря на разницу в социальном статусе. Для команды «Маргарита Павловна» даются следующие вводные: вы работаете около 10 лет в большой компании на позиции коммерческого директора. Стиль общения, как с коллегами, так и с партнерами у вас жесткий. Подчиненные должны точно и качественно исполнять поставленные перед ними планы. Вашу квартиру убирает домработница Людочка, она получает согласно вашей

договоренности 300 руб. за час. Работает она у вас третий год, платите вы ей вовремя, также дарите подарки. У вас в принципе не было повода быть недовольной ее работой, но в последнее время вы замечаете, что качество ее работы снизилось: замечаете пыль на подоконнике или соринки на ковре. У ваших хороших знакомых тоже есть домработница. За те же деньги кроме уборки она еще гладит вещи и моет посуду.

Вы приняли решение о том, укажете Людочке на недостатки в ее работе и договоритесь с ней о расширении ее круга обязанностей. Кроме уборки вы хотите, чтобы она занималась мытьем посуды и глажкой белья. Было бы хорошо, если бы она успевала это делать за те же 2 часа, что и раньше. Помимо этого, вы хотите договориться о том, чтобы она расчесывала вашу собаку и забирала ваши вещи из химчистки. По вашему мнению 30 минут будет достаточно. Заданием команды является провести переговоры с Людочкой от имени Маргариты Павловны, учитывая то, что она общается жестко и резко, а от подчиненных требует точно и своевременно выполнять задания. Ситуацию этой игры можно изменять в соответствии потребностями, главное оставлять основной ее алгоритм.

Тренинг «Переговоры».

Цель тренинга: провести переговоры максимально эффективно

Тренинг «Переговоры» требует наличия двух компаний (команд), в каждой из которых есть собственный товар, но одновременно каждой из них требуется какой-либо другой товар. Например, одна компания производит промышленную продукцию, а другая – сельскохозяйственную. Главная задача – провести переговоры максимально эффективно, чтобы каждая из сторон могла на выгодных условиях осуществлять поставки поваров.

Подготовительная часть

Для начала ведущий разделяет участников на две команды, представляющие интересы двух компаний, и рассаживает их отдельно.

Каждая команда, посоветовавшись, принимает решение о том, кто какую продукцию будет представлять и кто какие роли будет играть на будущих переговорах. Кто представит президента компании, кто выполнит роли финансиста, юриста, сотрудника службы сбыта, службы снабжения, кто экономист, дипломат, а также кто сыграет первые роли, кто второстепенные и так далее, в зависимости от количества участников.

Также необходимо решить, как организовать банкет и другие мероприятия, без которых ведение деловых переговоров невозможно.

Деловая игра «Переговоры» рассчитана не на один день, поэтому подготовительные мероприятия лучше провести заранее, а необходимый инвентарь можно принести из дома. Когда подготовка выполнена и все полностью организовано и готово к настоящим переговорам, приступаем непосредственно к игровой части тренинга.

Содержательная часть

В игровом процессе предстоит найти взаимопонимание и тем самым решить важный финансовый вопрос между двумя компаниями о взаимных поставках товара. При этом нужно понимать, что от принятия верного решения будет полностью зависеть финансовое благосостояние каждого участника, поэтому действовать в таких ситуациях необходимо только общими усилиями.

Игра.

1. Первым делом каждый участник деловой игры «Переговоры», от самых ответственных лиц до наблюдателей, представляется друг другу, можно заранее каждому прикрепить значок с обозначением его роли и имени в игре.

2. Представители делегаций указывают цели переговоров и главные условия.

3. Руководитель проекта дает возможность каждому сотруднику, соблюдая иерархию, высказать свое мнение и пожелания для получения наиболее выгодных условий.

4. Если заранее предусматривались отступления, то их также необходимо использовать – все средства для получения цели важны.

5. Когда ведение деловых переговоров подойдет к завершению, ведущий, оценив финансовые преимущества каждой компании и учитывая зрительские симпатии, должен подвести организационные и финансовые итоги сделки, а после представить победителей.

Тренинг «Переговоры»

Цель тренинга – принятие соглашений

Для проведения игры необходимо распределить роли между участниками:

1. Специалисты, ведущие переговоры, не менее трех человек. Обычно это лица, облеченные властью, полномочиями и доверием той стороны, которую они представляют. Кроме того, они должны быть людьми, принимающими решения, в том числе и в изменившихся обстоятельствах.

2. Группа экспертов, не менее трех человек. Их задача – дать оценочную экспозицию конфликтной ситуации. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, они должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий.

3. Группа аналитиков, не менее трех человек. Их задача – осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем.

I этап игры «Подготовка» - Создание игровых команд: специалисты по переговорам – по 3 человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики. - Описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами (ситуацию можно предложить из реальной практики или дать участникам возможность придумать ее самим). - Создать документ – пакет предложений. В него входит несколько статей. Одна из них – описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже шаг к будущей договоренности. далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным. Пакет предложений включает в себя: а) преамбула – в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению; б) детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного предложения; в) претензии к партнерам. необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: «к тому же...», «следует добавить, что...» и т.п. г) группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия. Группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений

выработать систему оценивания результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых решений, выбираемых стратегии и тактики.

II этап игры «Регламент» На данном этапе игры ее участники вырабатывают регламент. Он должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров.

Регламент состоит из следующих частей:

а) преамбула регламента – констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением.

б) формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосоглашение, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций.

в) соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представленности.

г) формулирование санкций, которые определяются как меры, следующие за нарушение регламента.

д) диспозиция – согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников. Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд. По итогам второго этапа принимается согласованный регламент.

III этап игры «Решения»

Началом данного этапа служит принятие взаимосоглашенного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

IV этап игры «Соглашения» — Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

Шаг 1. Формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений.

Шаг 2. Формулирование заключительного протокола. Выработка соглашения и протокола тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции. Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений: Договор – правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор формулируется (в зависимости от содержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т.п. Это может быть договор о гарантиях, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, о нейтралитете, о разделении сфер влияния. Пакт – договор, имеющий в своем названии указание на содержание договора. Конвенция – договор по отдельному вопросу. Соглашение – договор по вопросу сравнительно небольшого значения или временного характера, заключаемый на непродолжительный срок. Протокол – фиксация, в кратко изложенном соглашении, о договоренности по определенному вопросу. Протокол может также служить пояснением к той или иной статье основного договора. Протокол о намерениях – соглашение сторон, не носящее юридического характера. Его статус – лишь прояснить и в определенной степени согласовать намерения сторон на основе установления

в процессе переговоров общих интересов. Декларация и меморандум – торжественные заявления сторон о том, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения по спорному вопросу. Джентльменское соглашение – договор, заключаемый в устной форме между договаривающимися сторонами. Участники игры принимают тот вид соглашения, который адекватен обсуждаемой ситуации.

По итогам игры проводится оценивание принятых соглашений со стороны экспертов, а затем в коллективной дискуссии анализируются сами переговоры, достижения и потери участников, просчеты и ошибки, которые допущены из-за неэффективной подготовки к переговорам. Организатор игры подводит итоги, резюмируя все позитивное и конструктивное.

Примерный текст договора между организацией (фирма-поставщик, банк и т.п.) и клиентом Договор № на осуществление расчетно-кассового обслуживания (на поставку... и т.п.)

Заказчик _____ Исполнитель _____

Место заключения договора _____ Дата _____

Полное и точное наименование сторон _____

Структурные компоненты договора:

1. Предмет договора Клиент хранит свои денежные средства на счете, открытом для него Банком. Банк обязуется осуществлять расчетно-кассовое обслуживание Клиента 2. Условия договора.

3. Обязанности сторон: Банк
обязуется _____ Клиент
обязуется _____

4. Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения:

4.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания. Срок действия 5 лет.

4.2. Изменения и дополнения производятся по соглашению сторон.

4.3. Каждая из сторон вправе расторгнуть договор, предупредив об этом другую сторону за один месяц.

5. Другие условия. (о почтовых расходах, комиссионных расходах, как и где решаются споры и возникшие разногласия и т.д.).

6. Особые условия.

7. Юридические адреса сторон: Банк _____
Клиент _____

8. Подписи сторон Протокол о намерениях Протокол о намерениях отличается от договора тем, что может быть составлен в относительно произвольной форме: это полуструктурированный текст. Цель: документально подтвердить и закрепить стремление к дальнейшим деловым контактам; изучить возможности для заключения соглашения (или продления, корректировки существующих деловых отношений).

Преамбула: официальное наименование сторон. Оговариваются основное направление и общие вопросы возможного экономического сотрудничества.

Дата составления протокола. Компания А _____ подпись Компания Б _____ подпись

Приложение № 3

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ И КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО ПРАКТИЧЕСКИМ РАБОТАМ

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ, ЕГО ФОРМЫ И ВИДЫ

Задание №1. Сформулируйте и запишите определения таких форм делового общения, как переговоры, совещание, выступление. Раскройте различия указанных форм письменно.

Задание №2. Вспомните и опишите ситуации общения (либо профессионального, либо учебного, внутрисемейного), иллюстрирующие следующие психологические феномены, понятия:

- диалогическое общение (какие приемы, средства здесь использовались),
- манипулятивное общение (какие приемы, средства здесь использовались),
- личностная идентификация,
- коммуникативные барьеры,
- рефлексия,
- эффект ореола,
- эффект первичности,
- эффект новизны.

Задание №3. Заполните таблицу.

Замечания собеседника как этап осуществления деловой беседы Общая характеристика

Невысказанные замечания

Предубеждения

Ироничные замечания

Замечания с целью проявить себя

Субъективные

Объективные

Задание №4

Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику? Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!». Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!»

Вопросы для устного опроса:

1. Деловое общение, его виды и формы.
2. Деловая беседа.

3. Деловые переговоры
4. Деловое совещание
5. Деловая беседа как основная форма делового общения.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №2 ПРИЕМЫ ПРОВЕДЕНИЯ БЕСЕД С ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ

Задание №1. Смоделируйте вступительную часть переговоров, используя речевые стандарты

Задание №2. Заполните таблицу.

Основные положения тактики аргументирования	Общая характеристика
Устранение противоречий	
Двусторонняя аргументация	
Очередность перечисления преимуществ и недостатков	
Персонификация аргументации	

Деловая игра: Смоделируйте небольшой отрывок переговорного процесса, в котором вы использовали бы один из методов конструирования аргументации. Драматизируйте его, возможно, с привлечением других студентов группы.

Вопросы для устного опроса:

1. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
2. Выслушивание партнера как психологический прием.
3. Техника и тактика аргументирования.
4. Формирование переговорного процесса.
5. Национальные стили ведения деловых переговоров.
6. Практические рекомендации по ведению переговоров.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №3 СОВЕЩАНИЯ И СОБРАНИЯ

Задание №1. Подготовьте публичное выступление на самостоятельно выбранную тему.

Задание №2. Заполните таблицу

Виды внимания	Общая характеристика
Непроизвольное	
Произвольное	
Послепроизвольное	

Задание №3. Вспомните конфликтные ситуации, свидетелем которой вы были и проанализируйте, ответив на следующие вопросы: Алгоритм анализа ситуационных задач:

1. Определите вид конфликта.
2. Кто был инициатором конфликта?
3. Какая, по вашему мнению, была причина конфликтной ситуации?
4. Как разрешился данный конфликт?
4. Можно было бы избежать этого конфликта и, каким образом?

Задание 4 Решение кейса

На переговорах отечественной фирмы «Терра» и германской «Бауэр» по продаже германских комбайнов и сеялок обстановка в самом начале складывалась как нельзя лучше.

За день до переговоров все было подготовлено. Немцев встретили в аэропорту, привезли в гостиницу, где их ждал руководитель фирмы «Терра» и где состоялось знакомство обеих сторон.

Весь вечер проходил в неформальной обстановке. Гостей водили в ресторан, после чего им предложили сауну. Генеральный директор полагал, что подготовка прошла отлично, немцы остались очень довольны, и их руководитель пригласил российскую сторону к себе в Германию.

На следующий день начались переговоры. Стороны собрались в офисе рано утром - так пожелали немцы. Началось обсуждение договора: количество, сроки поставки, цена, сроки и форма оплаты.

Все участники переговоров вели обсуждение на немецком языке, что очень нравилось делегации из Германии. Лишь иногда российская сторона общалась между собой на своем языке, но тогда немцев это раздражало, и в их глазах проблескивало недоверие. Разговоры сразу же прекращались.

Через некоторое время стороны пришли к соглашению по основным пунктам договора. Когда же речь коснулась сроков оплаты, тут возникли серьезные разногласия. Представители Германии просили выплатить всю сумму через 30 дней, когда уйдет в *Россию* последняя партия товара. Это оказалось совершенно неприемлемым для российской стороны: фирма просто не могла перечислить такую большую сумму в валюте. Немцам предложили более длительный срок. Однако они отклонили это предложение, ссылаясь на нестабильность российского рынка, кроме того, они требовали гарантий. Переговоры зашли в тупик

Директор фирмы «Терра» взял инициативу в свои руки. Он ответил немцам, что в течение часа вопрос будет решен, а пока предложил обсудить другие проблемы. Он послал одного из своих компаньонов во «Внешторгбанк», с которым поддерживал деловые отношения уже в течение нескольких лет и попросил его привезти на переговоры компетентного представителя банка.

Через некоторое время в переговорах участвовало уже три стороны. Каждый из участников начал выдвигать свои дополнительные требования и обсуждение вновь сильно затянулось и затруднилось.

Руководитель «Терры» принял требования «Внешторгбанка» (они были вполне реальны). Немецкая сторона согласилась оплатить доставку до Белоруссии. На этом переговоры были закончены

Все участники переговоров остались довольны подписанным контрактом. Немцы признались, что им очень понравилось работать с фирмой «Терра» и предложили расширить спектр отношений и организовать встречу в их стране.

Вопрос: Оцените поведение руководителя российской переговорной группы с точки зрения способности решать проблемы. К какому типу решений относится то, которое было принято в результате его усилий?

Вопросы для устного опроса:

1. Подготовка устного публичного выступления.
 - 1.1. Этапы подготовки выступления.
 - 1.2. Структура выступления.
2. Способ выступления.
 - 2.1. Уловки оратора
 - 2.2. Фразы.
 - 2.3. Паузы.
 - 2.4. Обращение к аудитории.

- 2.5. Compliment.
3. Реакция аудитории.
4. Язык жестов и поз.
5. Имидж оратора.
6. Аргументация.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5 ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Задание №1. Сформулируйте определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика», «дебаты», «прения». Определите различия между ними.

Задание №2. Подберите примеры корректных, некорректных, нейтральных, благожелательных, неблагожелательных вопросов.

Задание №3. Смоделируйте отрывок спора партнеров по какой либо проблеме, в котором были бы использованы одна или несколько позволенных (непозволенных) уловок.

Задание №4 Решение кейса

1. Вы - молодой специалист в пенсионном отделе областной администрации. Вы знаете, что обладаете правом брать один день в неделю на учебу для повышения квалификации. Вы решили воспользоваться предоставленным Вам правом для того, чтобы подготовиться к экзаменам на получение диплома по менеджменту. Однако Ваш начальник не подписал Ваше заявление, мотивируя свой отказ тем, что диплом по менеджменту имеет весьма отдаленное отношение к сегодняшнему кругу Ваших обязанностей. Вы пытались спорить, убеждать своего шефа в том, что такие знания весьма и весьма полезны для Вашей нынешней работы. Все впустую: начальник отдела остался глух ко всем Вашим доводам и рекомендовал Вам целиком сконцентрироваться на своей непосредственной работе. Итак, перед Вами оказался выбор:

- либо смириться и отказаться от идеи получить еще один диплом;
- либо продолжить тяжбу с начальством, обращаясь в профсоюз, вышестоящую инстанцию или в суд и наживая в лице начальника личного врага;
- либо попытаться найти выход из тупика, проанализировав подспудные причины отказа своего шефа, на самом деле тревожащие и беспокоящие его.

Вопрос: Вы останавливаетесь на третьем варианте. Вам предстоит еще один, может быть решающий, разговор с начальником по интересующему Вас вопросу. Поразмыслив над возможными подспудными причинами столь странного поведения своего начальника, Вы пришли к выводу, что знаете, как проведете этот последний раунд переговоров. Как?

2. «Переговоры о создании совместного предприятия». Борис возглавляет группу специалистов фирмы «А» на переговорах с фирмой «Б» по поводу возможного создания совместного предприятия, чтобы соединить знания и опыт «А» в области разработки и производства лабораторного диагностического оборудования с достижениями «Б» в разработке программного обеспечения, используемого при работах в области искусственного интеллекта. Технические специалисты обеих фирм полагают, что подобная комбинация сможет привести к созданию отличной новой экспертной системы, способной автоматизировать большую часть рутинной работы, осуществляемой в медицинских лабораториях. Обсуждение связанных с этим проблем шло на протяжении почти шести

месяцев, поэтому руководство требует от Бориса скорейшего положительного результата, чтобы потенциальное преимущество перед конкурентами, к которому могло бы привести создание этого совместного предприятия, сохранилось

Борис также полагает, что настало время разобраться с последними остающимися вопросами и затем можно закругляться. Он надеется, что двух дней заседаний, которые он запланировал провести в помещении фирмы «Б», окажется достаточно. Он хотел бы вернуться в свою фирму с документами о подписанной сделке на руках, или, по крайней мере, имея хоть что-то конкретное и достаточно ясное, что можно было бы передать юристу для составления текста договора. Ему не хотелось оставлять партнерам возможность требовать повторного обсуждения этой сделки, что затормозило бы все дело

После месяцев обсуждений, в которых участвовал технический персонал, был разработан хорошо сбалансированный пакет первоначальных взносов, которые должны внести в совместное предприятие обе стороны (патенты, персонал, коммерческую информацию, долю в рынке, наличные и т. п.). И Борис, и его партнер полагают, что данный пакет отвечает интересам каждой из сторон, так как их взносы справедливы и они имеют равные доли в создающемся предприятии. Базовая структура управления этим предприятием с руководством согласована, однако осталось еще определить, кто конкретно будет входить в руководство нового предприятия. Кроме того, в подготовленном Борисом списке в качестве открытых значатся следующие вопросы:

- как избежать того, чтобы вся деловая активность совместного предприятия осуществлялась только за счет предложений, сделанных фирме «А»
- как справиться со значительными разногласиями в отношении корпоративной культуры в этих двух фирмах;
- как назвать новое предприятие.

Прежде чем ответить на телефонный звонок главного исполнительного директора, который хотел узнать, смогут ли они, по мнению Бориса, определиться на этой неделе, Борис потратил несколько минут, планируя следующий и, как он надеялся последний, раунд переговоров.

Вопрос: Вам предлагается:

- определить вопросы, которые необходимо включить в соглашение;
- спланировать шаги на пути к достижению соглашения.

Задание №5

Прочитайте отрывок из очерка И. Герасимова (печатается в сокращении). Что Вы думаете о нормах делового общения? Какие нормы нарушаются главным инженером завода? Он вышел из-за стола и, обогнув его с торца, пошел на меня по толстому ковру, радушно улыбаясь.

—Кофейку? – нажал клавишу селектора:

—Людмила Ивановна... Он не сел в свое кресло, он опустился на стул, выкинул руки на зеленое сукно длинного стола заседаний. Обычная встреча, которая должна была дать мне дополнительный материал для работы, начинала походить на дипломатические переговоры. Да он и повел себя так: осторожно, в мягкой манере, выпытывал, почему да для чего мне нужны данные о заводе. Я готовился к вольной беседе, но постепенно от его вежливой сдержанности начал ощущать напряжение; нужна была разрядка. Я оглядел

стены кабинета и обнаружил две картины: на одной был изображен дуб, рассеченный ударом молнии, на другой - поле цветущих маков. Он перехватил мой взгляд, улыбнулся:

–Все заглядываются. Это дочь. Заканчивает Суриковский. Картины мне понравились, и я похвалил их, он расплылся от удовольствия и более раскованно продолжал беседу. Теперь я видел перед собой приятного, обходительного человека, умеющего просто объяснить сложные проблемы. Но неожиданно в плавный ход нашей беседы ворвался тревожный зуммер селектора. Мой собеседник вскочил, кинулся к рабочему столу, и там в динамике забился хриплый голос, сообщавший об аварии. Он слушал доклад, резко прерывая его вопросами, но, не дослушав последней фразы, огласил кабинет могучим ругательством; оно, как кипящий металл, пробивший клетку, выплеснулось наружу клокочущей яростью; отборная брань била по мембранам селектора... Стерлись мягкие, приветливые черты на его лице, все сделалось крутым, отяжелевшим, будто губы, щеки, челюсть обрели дополнительный вес, а глаза позеленели от ненависти. Мне сделалось страшно от такой стремительной перемены...

6. Объясните понятие «переговоры».

7. В чем заключается подготовка сторон к переговорам?

8. Что является показателем успешности переговоров?

9. Какие вы знаете национальные стили ведения переговоров?

10. Чем различаются понятия «спор», «полемика», «дискуссия», «диспут»?

11. Охарактеризуйте основные этапы дискуссии.

12. Какие существуют стратегии и тактики деловой дискуссии?

13. Раскройте понятие «деловое совещание»

14. Назовите правила ведения деловой беседы

15. Перечислите типы аргументов.

16. На что нужно обратить внимание при подготовке к выступлению?

17. Что входит в понятие «имидж оратора»?

Вопросы для устного опроса:

1. Понятия: спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты прения.

2. Виды споров.

3. Факторы, влияющие на характер спора.

4. Культура спора.

5. Стратегия и тактика спора.

6. Доводы.

7. Полемические приемы.

8. Полемические уловки.

9. Психологические уловки.

10. Классификация вопросов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6 ПРОВЕДЕНИЕ ПРЕЗЕНТАЦИЙ

Задание № 1

Проведение круглого стола.

Типовые вопросы для проведения круглого стола

Умеете ли вы объяснять и как вы это поняли.

Задание № 2. Решение кейса.

Участники: фирма «А» - занимается изысканием и проектированием линий электропередач и фирма «Б» - коммерческая, действует на рынке продовольственных товаров. Случалось, что с фирмой «А» за ее услуги рассчитывались не деньгами, а товаром, который впоследствии приходилось реализовывать.

Фирма «А» заключила с фирмой «Б» договор о передаче определенного количества товара на продажу. Договор был подписан обеими сторонами. В нем оговаривались обязанности и имущественная ответственность сторон. В частности, в договоре отмечалось, что фирма «Б» берет у фирмы «А» товар на реализацию и через определенное время возвращает деньги за товар и положенные проценты участия в прибыли.

Фирма «Б» получила товар в определенном количестве. Через некоторое время она реализовала его, однако, когда наступило время возврата денег от реализации и процентов, руководство фирмы «Б» объявило, что денег у нее нет, и вразумительно не смогло объяснить причину этого.

Фирма «А» решила провести новые переговоры с фирмой «Б», с согласия последней. В ходе переговоров так и не удалось выяснить, куда подевались деньги, однако в результате переговоров фирма «Б» обязалась вернуть долг каким-либо товаром. Фирма «А» была вынуждена на это согласиться. Были определены новые сроки возврата теперь уже любого товара. Когда же пришел срок возврата этого товара, выяснилось, что руководство фирмы «Б» исчезло, а сама фирма была ликвидирована.

Фирма «А» подала иск на розыск бывших руководителей фирмы «Б», которые вскоре были установлены.

Дайте письменный ответ на вопрос: какие требования, предъявляемые к подготовке переговоров, были нарушены фирмой «А».

Вопросы для устного опроса:

1. Презентация как одна из форм делового общения. Виды презентаций.
2. Презентация: слагаемые успеха.
3. Подготовка текста презентационной речи
4. Правила проведения приватной, камерной и публичной презентаций
5. Коммуникативные приёмы подхода к клиентам во время презентации
6. Особенности поведения и реакции людей в большой и маленькой аудитории

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 7 ЭТИКЕТ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Задание № 1

Проведение круглого стола.

Типовые вопросы для проведения круглого стола

1. Причины непонимания людей друг друга.
2. В чём, по-вашему, сходство и различия делового и повседневного общения.

Задание №2. Решение кейса

Допустим, Вы - бизнесмен и начинаете вести переговоры с партнером о предоставлении ему срочного коммерческого кредита. Ваша цель - выяснить возможные условия предоставления кредита, процентную ставку, сроки погашения кредита и т. п. Кроме того, Ваш партнер потенциально полезен для Вас в плане возможного заключения с ним выгодного контракта для Вашей фирмы.

В ходе обсуждения данного вопроса Ваш партнер выдвинул предложение следующего содержания: он хочет заключить договор о предоставлении ему кредита на условиях 10 %-ной ставки. Вы понимаете, что можете поторговаться и решаете выдвинуть второе условие:

«Хорошо, - говорите Вы, - я согласен обсудить подробнее вопрос о предоставлении Вам кредита при условии заключения с Вами контракта на поставку нам крупной партии станков Вашей фирмы на льготных условиях».

Партнер: «А на какую процентную ставку я могу рассчитывать при получении кредита?»

Вы: «Ну, думаю, что в пределах 15-20 процентов, но не меньше. К тому же этот вопрос я должен обсудить с руководством».

Партнер: «Знаете, я вижу, у Вас возникают сложности. Давайте тогда оставим этот вопрос. Мы постараемся решить его с другим партнером. Тем более, что у нас уже были предварительные контакты».

Вы пытаетесь исправить ситуацию и продолжаете: «Наверное, я был не совсем точен. Давайте подробнее обсудим возможные варианты, думаю, что мы сможем договориться».

Партнер: «Полагаю, что нам надо прервать наше обсуждение, поскольку Вы, по-видимому, еще не готовы к серьезному разговору. Тем более, что мы прорабатываем запасные варианты».

Продумайте свои ответы на следующие вопросы.

- В чем состояла Ваша главная психологическая ошибка?
- Своевременно ли Вы раскрыли свою позицию?
- Выяснили ли Вы точно, как срочно нуждается в кредите партнер?
- Выяснили ли Вы до конца, какие шаги партнер уже предпринимал, чтобы получить кредит?
- Какой правильный и наиболее эффективный путь Вы должны были выбрать для изложения своей позиции?

Задание №3

Подготовка мультимедийных презентаций по темам раздела «Визитная карточка в деловой жизни», «Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины», «Этикет письменного делового общения», «Выставки и ярмарки: нормы этикета», «Деловые приемы: нормы этикета», «Сувениры и подарки в деловой сфере», «Этика делового телефонного разговора», «Приветствие, представление, титулирование», «Одежда и внешний облик делового человека», «Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению»

Вопросы для устного опроса:

1. Этика, мораль и этикет в деловых переговорах.
2. Внешний облик и культура поведения на переговорах.
3. Охарактеризуйте этику, этикет, репутацию и культуру общения.
4. Опишите особенности профессиональной этики делового общения: ее основные принципы и ценности.
5. Раскройте формы и принципы этикета. Перечислите правила делового этикета.
6. Опишите правила этикета телефонных разговоров.
7. Охарактеризуйте наиболее часто встречающиеся нарушения служебного этикета

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 8 ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ. ПИСЬМЕННОЕ ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ.

Задание № 1

Проведение круглого стола по теме « Какие особенности общения вы наблюдаете в социальных сетях?»

Задание №2

Подготовить презентацию «Письменная коммуникация: свойства и функции»

Задание №3

Какого типа письмо вы пошлете одновременно с грузом покупателю в соответствии с заключенным с ним контрактом. Составьте его.

Задание №4

Составьте приказы по предприятию.

- А. О назначении кого-либо на должность;
- Б. Об отмене предыдущего приказа;
- В. О соблюдении мер противопожарной безопасности и т.п

Задание №5

Пошлите факс с письмом-просьбой:

- А. Прислать каталоги производимой каким-либо предприятием необходимой вам продукции.
- Б. Оплатить за отправленный по назначению груз.
- В. Сообщить адрес организации, занимающейся экспортом производимых вами товаров.

Задание №6. Пошлите электронной почтой сообщение:

- А. О непредвиденной задержке с отгрузкой товара.
- Б. О перечислении предоплаты предприятию-поставщику.
- В. О направлении запрашиваемых сведений по указанному адресу.

Вопросы для устного опроса:

1. Что подразумевается под позитивным тоном делового письма?
2. Почему деловые письма следует писать с позиции «вы»?
3. Какими средствами обеспечиваются тактичность, персональность, позитивность, энергичность и активность, цельность, связность, ясность, краткость, удобочитаемость, унифицированность делового письма?
4. Информационные технологии в письменном деловом общении

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 9 ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Задание №1

Каждой группе необходимо составить телефонный разговор и представить в виде сценки:

1 фирма

2.1 Звонок. Трубку поднимает секретарь директора фирмы «Заря» (фамилия, имя, отчество) и абонент (коммерческий директор акционерного общества «Азот Иванов Иван Иванович.. Директор фирмы «Заря» отсутствует. Действия секретаря в этой ситуации.

2 фирма

2.2 Звонок. Трубку поднимает секретарь фирмы »Гелий». Директор присутствует . Абонент – директор акционерного общества «Космос» по вопросу поставки оборудования. Необходимо обговорить координацию действий наших фирм. Действия секретаря в этой ситуации.

3 фирма

2.3 Звонок. Трубку поднимает секретарь. Директор фирмы «Степь» проводит совещание. Абонент - директор акционерного общества «Азот» просит соединить его с директором. Действия секретаря в этой ситуации .

4 фирма

2.1 Звонок. Трубку поднимает секретарь директора фирмы «Север» (фамилия, имя, отчество) и абонент (коммерческий директор акционерного общества «Южный» Смирновский Иван Иванович. Директор фирмы «Север» присутствует, но ведет прием посетителей по личным вопросам. Действия секретаря в данной ситуации.

Беседу представить в жюри в письменном виде.

Задание №2

На примере типового формуляра секретарю составить и передать телефонограмму абоненту (секретарю другой фирмы). Прием и передачу телефонограммы выполнить в виде сценки. Реквизиты доработать самостоятельно. Телефонограмму представить в жюри в письменном виде.

Жюри оценивает по 5-бальной системе: правильность выполнения заданий, с учетом теоретических знаний.

Задание №3

Подготовить презентацию «Формы воздействия на партнеров общения» (или составить схемы, таблицы, словари, рисунки и т.п. по теме).

Задание №4

Разыграть сценку «Телефонный разговор»

Доброе утро!

Кто говорит?

Вам звонит Иванова!

Как дела?

У Вас есть пара минут?

Я звоню вам, Сергей Иванович, чтобы обсудить вопрос: насколько мы можем быть Вам полезны в доставке строительных материалов.

Гм, так сказать.

Я загляну к Вам как-нибудь, и мы продолжим наш разговор.

Добро! Пока, Сергей Иванович.

Задание. Итак, мы прослушали телефонный разговор и давайте оценим их с точки зрения:

а) правильности построения разговора

б) этикета делового общения по телефону

в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров

Кто что заметил.

Студенты называют.

Подведем итог общения: как Вы убедились, телефонный разговор был построен неправильно.

Попробуем научиться правильно говорить по телефону.

Вопросы для устного опроса:

1. Беседа по телефону, её правила и рекомендации
2. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
3. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
4. Правила ведения служебных телефонных переговоров
5. Фильтрация телефонных звонков
6. Прием и передача телефонных сообщений
7. Оформление телефонограмм
8. Технические возможности и виды современных телефонных аппаратов

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КОТОРЫЕ МОГУТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Переговоры как вид диалога с деловыми партнерами.
2. Основные этапы переговорного процесса.
3. Формы деловых переговоров.
4. Стили деловых переговоров.
5. Организация деловых переговоров.
6. Характеристика условных типов собеседников.
7. Подготовка к деловым переговорам.
8. Формулирование целей и задач переговоров.
9. Сбор, обработка и анализ материалов о партнере.
10. Выбор модели переговоров.
11. Тактика "предварительного условия".
12. Выявление интересов партнера и взаимное уточнение позиций.
13. Выбор стратегии и тактики переговоров.
14. Разработка рабочего плана переговоров.
15. Начальный этап переговоров.
16. Умение слушать.
17. Привлечение и удержание внимания собеседника.
18. Техника аргументирования и опровержения на переговорах.
19. Риторические приемы дискуссии.
20. Культура речи как эффективность общения.
21. Умение задавать вопросы.
22. Тактика и техника нейтрализации критических замечаний.
23. Значение вербальной и невербальной информации в процессе коммуникации.
24. Речевая культура как составляющая имиджа.
25. Поиски компромисса в переговорном процессе.
26. Умение отвечать на возражения партнера.
27. Особенности ведения телефонных переговоров.
28. Деловой этикет, его функции и значение на переговорах.
29. Технология завершения переговоров.
30. Анализ результатов деловых переговоров.