

Подписано электронной подписью:

Вержицкий Данил Григорьевич

Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»

Дата и время: 2024-02-21 00:00:00

471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И

ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Кемеровский государственный университет»

Новокузнецкий институт (филиал)

**федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования**

«Кемеровский государственный университет»

(Наименование филиала, где реализуется данная дисциплина)

Факультет информатики, математики и экономики

Кафедра экономики и управления

Демчук Наталия Владимировна

ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

*Методические указания по изучению дисциплины
по направлению подготовки*

39.03.01 Социология

Направленность (профиль) подготовки

«Социологические и маркетинговые исследования»

Год набора - 2020

Новокузнецк - 2020

Демчук Н. В.

Деловые переговоры: метод. указ. по изучению дисциплины по направлению подготовки 39.03.01 Социология, направленность (профиль) подготовки «Социологические и маркетинговые исследования» / Н. В. Демчук. - Новокузнецк ин-т (фил.) Кемеров. гос. ун-та. – Новокузнецк: НФИ КемГУ, 2020. – 20 с. - Текст: непосредственный.

В методических указаниях для студентов представлены содержание учебной дисциплины, методические указания по подготовке к лекционным занятиям, методические указания по подготовке к практическим занятиям, планы семинарских занятий, методические указания к выполнению самостоятельной работы, методические указания по подготовке к тестированию, методические указания по подготовке к зачету, список использованной литературы.

Методические указания предназначены для студентов очной формы обучения по направлению 39.03.01 Социология.

Рекомендовано
на заседании кафедры экономики
и управления
04 декабря 2020 г.

Заведующий кафедрой



Ю. Н. Соина-Кутищева

©Демчук Н.В., 2020
© Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего
профессионального образования
«Кемеровский государственный университет»,
Новокузнецкий институт (филиал) 2020
Текст представлен в авторской редакции.

Оглавление

	Введение	4
1	Содержание учебной дисциплины	5
2	Методические указания обучающимся по подготовке к учебным занятиям	
	2.1 Методические указания обучающимся по подготовке к лекционным занятиям	6
	2.2 Методические указания обучающимся по подготовке к практическим занятиям	7
	2.3 Планы практических занятий	8
3	Методические указания обучающимся по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы по учебной дисциплине	
	3.1 Методические указания обучающимся по подготовке к различным видам самостоятельной работы	13
	3.2 Методические указания обучающимся по подготовке к промежуточному контролю	15
	3.3 Методические указания обучающимся по подготовке к тестированию	17
4	Список рекомендуемой учебной литературы	19

ВВЕДЕНИЕ

Методические указания по изучению дисциплины «Деловые переговоры» предназначены для студентов очной формы обучения, обучающихся по направлению подготовки 39.03.01 Социология, направленность (профиль) «Социологические и маркетинговые исследования».

Актуальность изучения дисциплины «Деловые переговоры» социологами связана с выполнением будущими бакалаврами профессиональных задач по организации взаимодействия с заказчиками социологических и маркетинговых исследований, с партнерами из других социологических центров, с респондентами и информантами.

Учебная дисциплина «Деловые переговоры» является выборной дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений. Дисциплина изучается на 3 курсе, в 6 семестре.

Цель дисциплины - формирование навыков организации коммуникативного процесса в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

1) сформировать теоретические представления о ходе переговорного процесса, его особенностях при проведении взаимодействия с заказчиками исследований;

2) сформировать навыки проведения деловых переговоров.

Цель дисциплины «Деловые коммуникации» - формирование у обучающихся компетенции ПК-2. Способен согласовывать с заказчиком организационные вопросы и представлять результаты социологического и маркетингового исследования различным аудиториям.

Индикаторы достижения компетенции по ОПОП:

ПК 2.1 Проводит переговоры с заказчиком, согласовывает содержательные, организационные, правовые вопросы.

Для формирования компетенции по дисциплине студент должен:

Знать:

- ✓ Основные техники и приемы проведения деловых бесед и переговоров.
- ✓ Базовые этические ценности делового общения.

Уметь:

✓ Определять необходимость применения техник и приемов ведения переговоров при общении с заказчиками исследований.

- ✓ Определять этичность действий в деловых отношениях.

Владеть:

- ✓ Навыками ведения переговоров в деловых отношениях.
- ✓ Навыками делового этикета в ходе делового общения, при проведении деловых бесед, переговоров, презентация, во взаимодействии с коллегами и партнерами.

Объект дисциплины «Деловые переговоры» - коммуникативный процесс переговоров. Предмет дисциплины - особенности проведения деловых переговоров при проведении социологических и маркетинговых исследований.

При изучении дисциплины проводятся лекционные, практические занятия, самостоятельная работа студента.

Форма проведения промежуточного контроля - зачет.

Формы текущего контроля: собеседование по темам практических занятий, тестирование.

1. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел I «Теории делового общения»

Тема лекционного занятия 1. «Социальные основы делового общения»

Социальные основы делового общения. От интенсификации деятельности к человеческим отношениям. Предмет и объект науки «Психология и этика делового общения».

Тема лекционного занятия 2. «Общение как социально-психологический феномен: понятие общения, его структура, функции, виды»

Понятие общения. Содержание, цель и средства общения. Структура и функции общения. Виды общения. Деловое общение.

Тема лекционного занятия 3. «Психологические аспекты деловых отношений»

Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров. Основные стили вербального общения. Основы невербального общения.

Тема лекционного занятия 4. «Основы этики делового общения»

Этика и ее предмет. Мораль и нравственность. Морально-нравственные регулятивы. Этическая проблема соотношения «должного» и «сущего».

Тема лекционного занятия 5. «Мораль и экономическая сфера жизнедеятельности общества»

Труд как нравственная ценность. Способ производства, его структура и духовно-нравственные основы.

Тема лекционного занятия 6. «Особенности профессиональной этики делового общения»

Этика делового общения в структуре профессиональной этики. Основные понятия профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Этические ценности делового общения.

Тема лекционного занятия 7. «Формы и принципы этикета. Виды этикета. Правила делового этикета. Этикетные формы обращения»

Тема лекционного занятия 8. «Психология завязывания деловых партнерских отношений».

Естественность поведения. Роли личности в переговорах. Позитивность намерений. Интерес к людям. Навыки слушания. Общность намерений. Одобрение.

Тема лекционного занятия 9. «Проблемы общения»

Источники ошибочного восприятия других людей. Барьеры и ошибки общения. Нереклексивное и рефлексивное общение. Установка.

Тема лекционного занятия 10. «Техника проведения деловой беседы»

Психологические аспекты деловой беседы. Ритм. Разрыв стереотипа. Подготовка к проведению деловой беседы. Правила деловой беседы. Фазы и приемы деловой беседы

Тема лекционного занятия 11. «Этикет делового общения»

Формы и принципы этикета. Виды этикета. Правила делового этикета. Этикетные формы обращения. Этикет деловой одежды. Этикет деловой одежды. Организация и техника деловой беседы.

Раздел II «Подготовка к переговорам»

Тема лекционного занятия 12. «Введение в проблему»

Функции переговоров. Классификация переговоров

Тема лекционного занятия 13. «Подготовка к переговорам»

Этапы подготовки к переговорам. Организационная подготовка к переговорам. Содержательная подготовка.

Раздел III «Ведение переговоров»

Тема лекционного занятия 14. «Различать участников и предмет переговоров.»

Виды участников. Интересы участников. Ориентация в интересах участников переговоров. Рефлексия позиций

Тема лекционного занятия 15. «Находить взаимовыгодные варианты»

Ошибки поиска вариантов. Условия выбора вариантов. Способы увеличения вариантов.

Тема лекционного занятия 16. «Использовать объективные критерии»

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К УЧЕБНЫМ ЗАНЯТИЯМ

2.1. Методические указания обучающимся по подготовке к лекционным занятиям

На лекциях преподаватель рассматривает вопросы рабочей программы учебной дисциплины, составленной в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению / специальности подготовки 39.03.01 Социология, направленность (профиль) подготовки «Социологические и маркетинговые исследования».

Знакомство с учебной дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от обучающегося требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется конспектировать содержание учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда он оформляется самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателем. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает выступающий, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п., выделяя их и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту учебную литературу, которую дополнительно рекомендовал преподаватель. Именно такая серьезная, кропотливая работа с текстом лекции позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

При подготовке к лекционным занятиям студентам важно соблюдать следующие правила:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

– на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы); данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции;

– перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции; при затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным учебным источникам; если разобраться в материале опять не удалось, то необходимо обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях;

– студенты, присутствующие на лекционном занятии, обязаны не только внимательно слушать преподавателя кафедры, но и конспектировать излагаемый им материал; при этом конспектирование материала представляет собой запись основных теоретических положений, излагаемых лектором. Конспектирование лекций дает студенту не только возможность пользоваться записями лекций при самостоятельной подготовке к семинарам и зачету (экзамену), но и глубже и основательней вникнуть в существо излагаемых в лекции вопросов, лучше усвоить и запомнить материал.

– для студента важно выработать свой стереотип написания слов, однако по возможности надо стараться избегать различных ненужных сокращений и записывать слова, обычно не сокращаемые, полностью; если существует необходимость прибегнуть к сокращению, то надо употреблять общепринятые сокращения, так как произвольные сокращения по истечении некоторого времени забываются, и при чтении конспекта бывает, в связи с этим, очень трудно разобрать написанное.

– студенту, пропустившему лекционное занятие (независимо от причин), рекомендуется не позже чем в 10-дневный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на лекции (студенты, не отчитавшиеся за каждое пропущенное занятие к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре).

2.2. Методические указания обучающимся по подготовке к практическим занятиям

Значительную роль в изучении предмета выполняют практические занятия, которые призваны, прежде всего, закреплять теоретические знания, полученные в ходе прослушивания и запоминания лекционного материала, ознакомления с учебной и научной литературой, а также выполнения самостоятельных заданий. Тем самым, практические занятия способствуют получению наиболее качественных знаний, помогают приобрести навыки самостоятельной работы.

Приступая к подготовке темы практического занятия, необходимо внимательно ознакомиться с его планом. Затем следует изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). Предлагается к наиболее важным и сложным вопросам темы составлять конспекты ответов. Конспектирование дополнительных источников также способствует более плодотворному усвоению учебного материала. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме

Перед очередным практическим занятием целесообразно выполнить все задания, предназначенные для самостоятельного рассмотрения, изучить лекцию, соответствующую теме следующего практического занятия, подготовить ответы на вопросы по теории, разобрать примеры. В процессе подготовки к практическому занятию закрепляются и уточняются уже известные и осваиваются новые категории, «язык» становится богаче. Столкнувшись в ходе подготовки с недостаточно понятными моментами темы, необходимо

найти ответы самостоятельно или зафиксировать свои вопросы для постановки и уяснения их на самом практическом занятии.

В начале занятия следует задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении.

Самое главное на практическом занятии – уметь изложить свои мысли окружающим, поэтому необходимо обратить внимание на нижеследующие полезные советы.

1. Если студент чувствует, что не владеет навыком устного изложения, необходимо составить подробный план материала, который он будет излагать. Но только план, а не подробный ответ, чтобы избежать зачитывания.

2. Студенту необходимо стараться отвечать, придерживаясь пунктов плана.

3. При устном ответе не волноваться, так как вокруг друзья, а они очень благожелательны к присутствующим.

4. Следует говорить внятно при ответе, не употреблять слова-паразиты.

5. Полезно изложить свои мысли по тому или иному вопросу дома, в общении.

2.3 Планы практических занятий

Раздел I «Теории делового общения»

Тема практического занятия: Техника постановки вопросов.

Форма организации практического занятия: выполнение упражнений, учебных задач.

Ключевые понятия темы:

Постановка вопрос различного типа.

Практические рекомендации.

Цель работы на практическом занятии: формирование навыков организации и участия в переговорном процессе.

Ход практического занятия: выполнение учебных заданий, упражнений самостоятельно и под руководством преподавателя.

Критерии оценивания практической работы:

✓ Правильность выполнения задания в соответствии с требованиями.

✓ Сформированность умений проведения деловых переговоров.

Тема практического занятия: Невербальное общение в ходе деловых бесед и переговоров.

Форма организации практического занятия: выполнение упражнений, учебных задач.

Ключевые понятия темы:

Межличностное пространство.

Визуальный контакт.

Рукопожатие.

Выражение лица.

Позы и жесты.

Невербальные средства повышения делового статуса.

Цель работы на практическом занятии: формирование навыков организации и участия в переговорном процессе.

Ход практического занятия: выполнение учебных заданий, упражнений самостоятельно и под руководством преподавателя.

Критерии оценивания практической работы:

✓ Правильность выполнения задания в соответствии с требованиями.

✓ Сформированность умений проведения деловых переговоров.

Тема практического занятия: Техника проведения деловой беседы.

Форма организации практического занятия: выполнение упражнений, учебных задач.

Ключевые понятия темы:

Алгоритм подстройки. Якорь.

Начало беседы. Снятие напряженности.

Зацепка. Стимулирование воображения.

Прямой подход.

Передача информации.

Аргументация. Приемы аргументирования. Уловки аргументирования.

Завершение беседы.

Цель работы на практическом занятии: формирование навыков организации и участия в переговорном процессе.

Ход практического занятия: выполнение учебных заданий, упражнений самостоятельно и под руководством преподавателя.

Критерии оценивания практической работы:

- ✓ Правильность выполнения задания в соответствии с требованиями.
- ✓ Сформированность умений проведения деловых переговоров.

Тема практического занятия: Техника критики.

Форма организации практического занятия: выполнение упражнений, учебных задач.

Ключевые понятия темы:

Принципы неудачной критики.

Принципы и приемы критики.

Цель работы на практическом занятии: формирование навыков организации и участия в переговорном процессе.

Ход практического занятия: выполнение учебных заданий, упражнений самостоятельно и под руководством преподавателя.

Критерии оценивания практической работы:

- ✓ Правильность выполнения задания в соответствии с требованиями.
- ✓ Сформированность умений проведения деловых переговоров.

Тема практического занятия: Техника комплимента.

Форма организации практического занятия: выполнение упражнений, учебных задач.

Ключевые понятия темы:

Правила применения комплиментов.

Формулировка комплиментов.

Цель работы на практическом занятии: формирование навыков организации и участия в переговорном процессе.

Ход практического занятия: выполнение учебных заданий, упражнений самостоятельно и под руководством преподавателя.

Критерии оценивания практической работы:

- ✓ Правильность выполнения задания в соответствии с требованиями.
- ✓ Сформированность умений проведения деловых переговоров.

Раздел II «Подготовка к переговорам»

Тема практического занятия: Подготовка к переговорам.

Форма организации практического занятия: выполнение упражнений, учебных задач.

Ключевые понятия темы:

Способы и приемы подготовки.

Совещания.

Деловые или имитационные игры.
Составление балансных листов.
Мозговой штурм.
Наведение мостов.
Плен собственной концепции.

Цель работы на практическом занятии: формирование навыков организации и участия в переговорном процессе.

Ход практического занятия: выполнение учебных заданий, упражнений самостоятельно и под руководством преподавателя.

Критерии оценивания практической работы:

- ✓ Правильность выполнения задания в соответствии с требованиями.
- ✓ Сформированность умений проведения деловых переговоров.

Тема практического занятия: Какую модель переговоров избрать

Форма организации практического занятия: выполнение упражнений, учебных задач.

Ключевые понятия темы:

Модели переговоров:

- противостояние сторон;
- демонстрация дружелюбия;
- поиск взаимоприемлемого решения.

Партнерские переговоры.

Цель работы на практическом занятии: формирование навыков организации и участия в переговорном процессе.

Ход практического занятия: выполнение учебных заданий, упражнений самостоятельно и под руководством преподавателя.

Критерии оценивания практической работы:

- ✓ Правильность выполнения задания в соответствии с требованиями.
- ✓ Сформированность умений проведения деловых переговоров.

Тема практического занятия: Переговоры как система.

Форма организации практического занятия: выполнение упражнений, учебных задач.

Ключевые понятия темы:

Этапы переговоров. Способы подачи позиций. Интересы – главное в переговорах. Интересы как движущая сила действий людей. Потребности и деньги. Роль потребностей на переговорах. Несовместимые, разделяемые и совпадающие интересы. Обнаружение интересов. Интересы как часть проблемы.

Цель работы на практическом занятии: формирование навыков организации и участия в переговорном процессе.

Ход практического занятия: выполнение учебных заданий, упражнений самостоятельно и под руководством преподавателя.

Критерии оценивания практической работы:

- ✓ Правильность выполнения задания в соответствии с требованиями.
- ✓ Сформированность умений проведения деловых переговоров.

Раздел III «Ведение переговоров»

Тема практического занятия: Вам сказали «нет». Как этому противодействовать?

Форма организации практического занятия: выполнение упражнений, учебных задач.

Ключевые понятия темы:

Борьба с возражениями.
Защита от отказа.

Цель работы на практическом занятии: формирование навыков организации и участия в переговорном процессе.

Ход практического занятия: выполнение учебных заданий, упражнений самостоятельно и под руководством преподавателя.

Критерии оценивания практической работы:

- ✓ Правильность выполнения задания в соответствии с требованиями.
- ✓ Сформированность умений проведения деловых переговоров.

Тема практического занятия: Анализ завершившихся деловых бесед и переговоров.

Форма организации практического занятия: выполнение упражнений, учебных задач.

Ключевые понятия темы:

Принципы системного анализа переговоров. Индикаторы успешности переговоров. План анализа завершившихся деловых бесед

Цель работы на практическом занятии: формирование навыков организации и участия в переговорном процессе.

Ход практического занятия: выполнение учебных заданий, упражнений самостоятельно и под руководством преподавателя.

Критерии оценивания практической работы:

- ✓ Правильность выполнения задания в соответствии с требованиями.
- ✓ Сформированность умений проведения деловых переговоров.

Тема практического занятия: Подготовить запасной вариант.

Форма организации практического занятия: выполнение упражнений, учебных задач.

Ключевые понятия темы:

Способы защиты от поражения.

Запасные варианты.

Алгоритм разработки запасного варианта.

Цель работы на практическом занятии: формирование навыков организации и участия в переговорном процессе.

Ход практического занятия: выполнение учебных заданий, упражнений самостоятельно и под руководством преподавателя.

Критерии оценивания практической работы:

- ✓ Правильность выполнения задания в соответствии с требованиями.
- ✓ Сформированность умений проведения деловых переговоров.

Тема практического занятия: Тактические приемы на переговорах.

Форма организации практического занятия: выполнение упражнений, учебных задач.

Ключевые понятия темы:

Тактические приемы ведения переговоров.

Элементы защиты от нападения.

Цель работы на практическом занятии: формирование навыков организации и участия в переговорном процессе.

Ход практического занятия: выполнение учебных заданий, упражнений самостоятельно и под руководством преподавателя.

Критерии оценивания практической работы:

- ✓ Правильность выполнения задания в соответствии с требованиями.
- ✓ Сформированность умений проведения деловых переговоров.

Тема практического занятия: «Обратный метод» на переговорах.

Форма организации практического занятия: выполнение упражнений, учебных задач.

Ключевые понятия темы:

Обратный метод на переговорах.

Разновидности обратного метода

Цель работы на практическом занятии: формирование навыков организации и участия в переговорном процессе.

Ход практического занятия: выполнение учебных заданий, упражнений самостоятельно и под руководством преподавателя.

Критерии оценивания практической работы:

- ✓ Правильность выполнения задания в соответствии с требованиями.
- ✓ Сформированность умений проведения деловых переговоров.

Тема практического занятия: «Жесткая игра» или противодействие сильному партнеру, грубым приемам и тактике уловок.

Форма организации практического занятия: выполнение упражнений, учебных задач.

Ключевые понятия темы:

Противодействие сильному партнеру. Принципы партнерских переговоров применительно к содержательным аспектам переговоров. Приемы и уловки нечестной игры. Психологическая война. Позиционное давление.

Цель работы на практическом занятии: формирование навыков организации и участия в переговорном процессе.

Ход практического занятия: выполнение учебных заданий, упражнений самостоятельно и под руководством преподавателя.

Критерии оценивания практической работы:

- ✓ Правильность выполнения задания в соответствии с требованиями.
- ✓ Сформированность умений проведения деловых переговоров.

Тема практического занятия: Анализ ситуаций делового общения с позиции этики: анализ кейсов.

Форма организации практического занятия: выполнение упражнений, учебных задач.

Ключевые понятия темы:

Кейс «Морально-деловой конфликт в Пикалево».

Кейс «Духовно-нравственные основания приватизации в России».

Кейс «Университетская корпоративная этика и профессиональная солидарность».

Цель работы на практическом занятии: формирование навыков организации и участия в переговорном процессе.

Ход практического занятия: выполнение учебных заданий, упражнений самостоятельно и под руководством преподавателя.

Критерии оценивания практической работы:

- ✓ Правильность выполнения задания в соответствии с требованиями.
- ✓ Сформированность умений проведения деловых переговоров.

Тема практического занятия: Этикетные формы взаимодействия людей.

Форма организации практического занятия: выполнение упражнений, учебных задач.

Ключевые понятия темы:

Этикетные формы приветствия и прощания.

Визитная карточка как инструмент делового общения.

Основные функции подарков и сувениров в деловой жизни.

Цель работы на практическом занятии: формирование навыков организации и участия в переговорном процессе.

Ход практического занятия: выполнение учебных заданий, упражнений самостоятельно и под руководством преподавателя.

Критерии оценивания практической работы:

- ✓ Правильность выполнения задания в соответствии с требованиями.
- ✓ Сформированность умений проведения деловых переговоров.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Методические указания обучающимся по подготовке к различным видам самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов выполняется в виде написания реферата на основе статей из периодических научных журналов.

Реферат представляет собой сообщение на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников или изложение сути книги, статьи, исследования, а также доклад с таким изложением. Реферат - это сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами.

Реферируются сразу несколько научных трудов (монографий, статей, учебников) различных авторов по выбранной теме. В контрольной работе необходимо использовать 5-7 источников литературы.

Объём работы должен быть равен 15-20 страницам или от 20 до 40 тысяч знаков с пробелами. Шрифт работы - Times New Roman, кегль 14, межстрочный интервал полуторный. Работа выполняется на бумаге формата А-4 на одной стороне листа, листы сшиваются в папке-скоросшивателе.

Написание реферата предполагает выбор темы. Выбор темы реферата осуществляется студентом либо из предложенного списка, либо самостоятельно. Студент имеет право написать реферат на произвольную тему, которая не обозначена в данных рекомендациях, но его заинтересовала. Самостоятельно выбранная тема обязательно должна быть предварительно согласована с преподавателем.

При выборе темы студент должен учитывать:

- ее актуальность;
- познавательный интерес к ней;
- возможность последующего более глубокого исследования проблемы при подготовке курсовых работ при изучении последующих дисциплин.

Реферат должен включать в себя: титульный лист, содержание (оглавление), введение, основную часть, заключение, список использованной литературы.

Титульный лист – это первая страница контрольной работы, на которой указаны надзаголовочные данные, заглавие, сведения об авторе, сведения о преподавателе, место и год выполнения работы.

Содержание (оглавление) раскрывает содержание работы путем обозначения параграфов с указанием страниц, с которых они начинаются. Названия параграфов должны точно повторять соответствующие заголовки в тексте.

Во введении указывается тема работы, обосновывается ее актуальность, дается общий обзор использованной литературы и даются комментарии к состоянию изученности данного вопроса.

В основной части должны быть полностью раскрыты все основные аспекты выбранной темы. В изложении вопроса должна прослеживаться определенная логика. Должно быть ясно, что студент знаком с основными точками зрения по данной проблеме, изучил работы наиболее авторитетных специалистов, определил собственную позицию по данному вопросу и умеет ее аргу-

ментировано изложить. Аргументами в данном случае будут являться теоретические положения и данные практики, почерпнутые из литературы.

В заключении содержатся выводы и обобщения по работе в целом: указывается, какой вопрос исследован, какие выводы сделаны, какие есть аргументы в пользу данной точки зрения.

В конце работы помещается список использованной литературы. В список литературы включаются только те источники литературы, которые были использованы при написании работы и упомянуты в тексте или сносках. Источники литературы в списке указываются в алфавитном порядке. Ссылки на источники приводятся в тексте в квадратных скобках. Например, [4, с. 23-28]. Список составляется с учетом требований государственного стандарта.

Выполнение реферата предполагает проработку, осмысление и усвоение полученной информации для формирования собственного мнения по выбранному вопросу.

Процесс выполнения контрольной работы необходимо разделить на два этапа. Первый подготовительный этап, связан с деятельностью студента по выбору темы, сбору необходимого материала. Подготовительный этап включает процесс конспектирования статей и учебников, составление плана реферата, предварительного списка используемой литературы.

Источником поиска могут быть теоретические труды ученых, научно-методическая литература, а также печатные материалы СМИ и интернет-источники. Интернет-материалы могут использоваться при написании контрольной работы, однако их содержание должно быть самостоятельно проработано студентом и должно учитываться наряду с печатными источниками.

Для составления реферата применяется три вида записей: конспект, аннотация, цитата.

Конспект – это краткое или подробное переработанное автором письменное изложение какой-либо работы: сочинения, лекции, доклада, или одного первоисточника.

Аннотация – это краткое изложение основной сути, содержания какой-либо статьи, сочинения, работы с обязательной характеристикой их направленности, ценности, назначения. Обычно в аннотации пишется краткое заключение и выводы работы.

Цитата – это дословная выдержка из текста, изречение автора, которое приводится для подтверждения некоторых фактов и соображений. Под цитатой обязательно указывается фамилия автора.

Методика конспектирования:

1. Внимательно прочитайте весь текст или его фрагмент – параграф, главу.
2. Выделите информативные центры прочитанного текста.
3. Определите какая информация является основной – наиболее существенной для раскрытия содержания темы или вопроса, какая вспомогательной – комментарии, пояснения, факты, помогающие лучше понять содержание.
4. Сформулируйте своими словами каждую мысль основной информации и запишите.
5. Подтвердите каждую основную мысль цитатами или примерами из текста.

Второй этап выполнения контрольной работы состоит из написания текста реферата.

На основе подготовленных конспектов статей или разделов учебника студент должен самостоятельно раскрыть тему реферата, следуя составленному плану, показать свое видение тех или иных рассматриваемых проблем. Обращаем внимание на то, что нельзя ограничиваться простым пересказом содержания прочитанного. Необходимо выделить наиболее важные теоретические положения и обосновать их, выделить цель, задачи, выводы и предложения. Чтение научной литературы должно быть критическим. Надо стремиться раскрыть особенности различных точек зрения на один и тот же вопрос, оценить практическое и теоретическое значение результатов реферируемых работ, выразить своё отношение к идеям и выводам авторов, подкрепив его определенными аргументами (личным опытом, высказываниями других исследователей и т.д.).

Примерные темы рефератов:

1. Психологические аспекты деловых отношений.
2. Основы невербального общения.
3. Этические нормы и принципы в деловом общении.
4. Различные стили делового общения.
5. Применение методов невербального общения в ходе деловых переговоров.

6. Методы диагностики конфликтных ситуаций в деловых отношениях.
7. Функции конфликта в деловых переговорах.
8. Манипуляции деловым общением.
9. Управление деловым общением.
10. Формулирование вопросов и их использование в переговорах.
11. Этикет деловой одежды.
12. Письменный деловой этикет.
13. Подготовка деловой беседы по телефону.
14. Подготовка делового совещания.
15. Деловой протокол.
16. Различные виды этикетов: международный, светский и т.п.
17. Подготовка программ для прибывающей иностранной делегации согласно правилам международного этикета.
18. Организация и техники проведения различных видов светских мероприятий.

3.2 Методические указания обучающимся по подготовке к промежуточному контролю

Готовиться к зачету необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, разработанных ведущим преподавателем кафедры. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованные научные учебные работы, соответствующие разделы рекомендованных учебников. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Деятельность над темой можно считать завершённой, если вы сможете ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит сэкономить время для подготовки непосредственно перед зачетом за счет обращения не к учебной литературе, а к своим записям. При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем на обзорных лекциях и консультациях.

Нельзя ограничивать подготовку к зачету простым повторением изученного материала. Необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания за счет новых идей и положений. Результат по сдаче зачета/экзамена объявляется студентам, вносится в зачетную/экзаменационную ведомость. При получении отметки «не зачтено»/ «неудовлетворительно» повторная сдача осуществляется в другие дни, установленные деканатом.

Примерные теоретические вопросы и практические задания к зачету

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные практические задания
Раздел 1. Психология делового общения		
Социальные основы делового общения	Социальные основы делового общения. От интенсификации деятельности к человеческим отношениям. Предмет и объект науки «Психология и этика делового общения».	1. Раскройте содержание каждого принципа нематериальной мотивации. 2. Сформулируйте требования к коммуникативным компетенциям для ведения переговоров.
Общение как социально-психологический феномен: понятие общения, его	Понятие общения. Содержание, цель и средства общения. Структура и функции общения. Виды общения. Деловое общение.	1. Разработайте пошаговый алгоритм внедрения системы нематериальной мотивации. 2. Раскройте содержание видов нематериальной мотивации.

структура, функции, виды		
Психологические аспекты деловых отношений	Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров. Основные стили вербального общения. Основы невербального общения.	1. Приведите примеры для разных правил делового этикета. 2. Оцените эффективность деятельности руководителя по время делового общения.
Основы этики делового общения	Этика и ее предмет. Мораль и нравственность. Морально-нравственные регулятивы. Этическая проблема соотношения «должного» и «сущего».	1. Понаблюдайте за своими друзьями, людьми в транспорте и на улице. Кто из них демонстрирует уверенное поведение? По каким признакам вы это определили? 2. Выделите особенности поведения: при самоподаче превосходства, при самоподаче привлекательности, при самоподаче отношения, при самоподаче актуального состояния и причин поведения.
Мораль и экономическая сфера жизнедеятельности общества.	Труд как нравственная ценность. Способ производства, его структура и духовно-нравственные основы.	1. Проанализируйте невербальное поведение ведущих политиков, артистов. Отметьте, где вербальный и невербальный типы информации дополняют друг друга, а где – противоречат. 2. Постарайтесь угадать содержание разговора двух людей только по невербальным признакам, наблюдая их разговор на расстоянии, когда вы не слышите, о чем они говорят.
Особенности профессиональной этики делового общения	Этика делового общения в структуре профессиональной этики. Основные понятия профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Этические ценности делового общения.	1. Подготовьте публичное выступление по заданной теме на 5-7 мин. 2. Подготовьте слайды для публичного выступления.
Этикет делового общения	Формы и принципы этикета. Виды этикета. Правила делового этикета. Этикетные формы обращения.	1. Вспомните конфликтную ситуацию. Проведите ее анализ. 2. Составьте карту переговоров. Определите истинные интересы переговорщиков.
Психология зазывания деловых партнерских отношений	Естественность поведения. Роли личности в переговорах. Позитивность намерений. Интерес к людям. Навыки слушания. Общность намерений. Одобрение.	1. Продемонстрируйте навыки активного слушания. 2. Продемонстрируйте навыки аргументации в деловой беседе.
Проблемы общения.	Источники ошибочного восприятия других людей. Барьеры и ошибки общения. Нереплексивное и рефлексивное общение. Установка.	1. Разработайте скрипт для делового телефонного разговора. Составьте вопросы для подготовки к деловой беседе.

Техника проведения деловой беседы.	Психологические аспекты деловой беседы. Ритм. Разрыв стереотипа. Подготовка к проведению деловой беседы. Правила деловой беседы. Фазы и приемы деловой беседы.	1. Предложите повестку дня для переговоров. 2. Проведите анализ переговоров после их завершения.
Этикет делового общения	Формы и принципы этикета. Виды этикета. Правила делового этикета. Этикетные формы обращения. Этикет деловой одежды. Этикет деловой одежды. Организация и техника деловой беседы.	1. Установите рабочие отношения с предполагаемым партнером: выразите всю заинтересованность участия в переговорах, запросите дополнительную информацию. 2. Согласуйте с партнером организационные моменты.
Раздел 2. Подготовка к переговорам		
Введение в проблему	Функции переговоров. Классификация переговоров.	1. Анализ проблемы: Определите предмет переговоров. Установите вашего возможного партнера: получите о нем необходимую информацию: надежность, опыт участия в аналогичных переговорах, финансовое состояние и т.п. 2. Выявите наличие альтернатив данным переговорам.
Подготовка к переговорам	Этапы подготовки к переговорам. Организационная подготовка к переговорам. Содержательная подготовка.	1. Определите, нужны ли вам эксперты для подготовки, в какой области. 2. Сформулируйте задачи экспертам, укажите сроки.
Раздел 3. Ведение переговоров		
Различать участников и предмет переговоров.	Виды участников. Интересы участников. Ориентация в интересах участников переговоров. Рефлексия позиций.	1. Проведите содержательный анализ проблемы. Определите: ваши интересы, возможные интересы партнеров, заинтересованность партнера, область совпадения и расхождения интересов. 2. Сформулируйте общий подход к переговорам. Ваши цели и задачи на переговоры.
Находить взаимовыгодные варианты.	Ошибки поиска вариантов. Условия выбора вариантов. Способы увеличения вариантов.	1. Определите возможные варианты решения проблемы. 2. Сформулируйте ваши возможные варианты предложения и их аргументацию.
Использовать объективные критерии.	Позиционный торг. Объективные критерии позиционного торга. Справедливые процедуры. Издержки позиционной борьбы.	1. Выберите место проведения переговоров. Оцените все плюсы и минусы места. 2. Определите состав делегации и ее руководителя.

3.3 Методические указания обучающимся по подготовке к тестированию

При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:

- повторить теоретико-информационный материал по учебной дисциплине; проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;
- четко выяснить все условия тестирования заранее (сколько тестов будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.);
- приступая к работе с тестами, внимательно и до конца прочитать вопрос и предлагаемые варианты ответов, выбрать из них правильные (их может быть несколько); на отдельном листке ответов выписать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания, это позволит максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант;
- если встретился чрезвычайно трудный вопрос, не следует тратить много времени на него, а нужно перейти к другим вопросам и в заключении вернуться к трудному вопросу;
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

Примерные тестовые задания

Выберите правильный ответ на следующие вопросы:

Общение с точки зрения психологии – это

- 1) Совместное времяпровождение;
- 2) Разговор «по душам»;
- 3) Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми;
- 4) Коммуникация.

Общение как многогранный процесс включает в себя:

- 1) Взаимодействие людей.
- 2) Взаимное влияние людей друг на друга.
- 3) Обмен информацией.
- 4) Формирование отношений между людьми.
- 5) Конфликты между людьми.

Средства общения подразделяются на:

- 1) Технические.
- 2) Вербальные.
- 3) Межличностные.
- 4) Невербальные.

Содержание моральных требований сводится к получению наслаждения и избеганию страданий в такой этической концепции как

- 1) Аскетизм.
- 2) Гедонизм.
- 3) Прагматизм.
- 4) Перфекционизм.

Моральная ценность поведения или поступка определяется его полезностью и значимостью в такой этической концепции как

- 1) Стоицизм.
- 2) Прагматизм.
- 3) Утилитаризм.
- 4) Перфекционизм.

Доверительное, доброжелательное отношение специалиста к коллегам по работе, другим людям составляет содержание такого принципа профессиональной этики как

- 1) Принцип альтруизма.
- 2) Принцип оптимизма.
- 3) Принцип гуманизма.
- 4) Принцип патриотизма.

Из предложенных вариантов ответов выберите правильные ответы.

1) При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:

- 2) У того, кому представляют.
- 3) У того, кого представляют.

Если кто-то подходит к столу, чтобы поздороваться со знакомым, тот

- 1) Должен представить его остальным в любом случае.
- 2) Может не представлять его остальным, если сам встает и разговаривает с подошедшим чуть поодаль.

Во время служебного разговора:

- 1) Нельзя перебивать собеседника ни в коем случае.
- 2) Можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора.
- 3) Извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.

4. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная учебная литература

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 118 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08210-4. — URL: <https://urait.ru/bcode/451048> (дата обращения: 27.08.2020). — Текст: электронный.

2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/454576> (дата обращения: 27.08.2020). — Текст: электронный.

Дополнительная учебная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — URL: <http://www.urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 15.04.2020). — Текст: электронный.

2. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07299-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/452463> (дата обращения: 27.08.2020). — Текст: электронный.