

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КАЛИНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»

Институт отраслевой экономики и управления

**М. Ж. Киракосян**

## **ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ И СОВЕЩАНИЙ**

Учебно-методическое пособие по изучению дисциплины  
для бакалавриата по направлению подготовки  
38.03.03 Управление персоналом,  
модуль «Аудит и контроллинг персонала»,

Калининград  
Издательство ФГБОУ ВО «КГТУ»  
2023

УДК 005.642.8 (075)

Рецензент

кандидат экономических наук, доцент кафедры экономической теории  
и инструментальных методов ФГБОУ ВО «Калининградский государственный  
технический университет» Ю. Я. Настин

**Киракосян, М. Ж.** Технологии ведения переговоров и совещаний: учеб.-метод. пособие по изучению дисциплины для студентов специальности 38.03.03 Управление персоналом, профиль «Управление персоналом» / М. Ж. Киракосян. – Калининград: ФГБОУ ВО «КГТУ», 2023.– 101 с.

В учебно-методическом пособии приведен тематический план по дисциплине и даны методические указания по её изучению, подготовке к практическим занятиям, задания и методические указания по выполнению контрольной работы, подготовке и сдаче зачета, выполнению самостоятельной работы. Пособие подготовлено в соответствии с требованиями утвержденной рабочей программы общепрофессионального модуля, куда входит дисциплина «Технологии ведения переговоров и совещаний» по направлению подготовки 38.03.03 Управление персонала, модуль «Аудит и контроллинг персонала».

Табл. 2, рис. 2, список лит. – 17 наименований

Учебно-методическое пособие рассмотрено и одобрено для опубликования в качестве локального электронного методического материала кафедрой менеджмента 24.05.2022 г., протокол № 8

Учебно-методическое пособие по изучению дисциплины рекомендовано к изданию в качестве локального электронного методического материала для использования в учебном процессе методической комиссией ИНОТЭКУ 08.06.2022 г., протокол № 6

УДК 005.642.8 (075)

© Федеральное государственное  
бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Калининградский государственный  
технический университет», 2023 г.  
© Киракосян М. Ж., 2023 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	4
1 Тематический план по дисциплине и методические указания по её изучению .....	7
Тема 1. Деловое общение, его формы и виды .....	7
Тема 2. Приемы проведения бесед с деловыми партнерами .....	10
Тема 3. Совещания и собрания .....	13
Тема 4. Публичное выступление .....	16
Тема 5. Деловые переговоры .....	19
Тема 6. Проведение презентаций .....	22
Тема 7. Этикет в деловом общении .....	25
Тема 8. Деловой протокол. Письменное деловое общение .....	28
Тема 9. Телефонные переговоры .....	30
2 Методические указания для подготовки к практическим занятиям .....	33
Тема 1. Деловое общение, его формы и виды .....	33
Тема 2. Приемы проведения бесед с деловыми партнерами .....	36
Тема 3. Совещания и собрания .....	38
Тема 4. Публичное выступление .....	40
Тема 5. Деловые переговоры .....	42
Тема 6. Проведение презентаций .....	45
Тема 7. Этикет в деловом общении .....	48
Тема 8. Деловой протокол. Письменное деловое общения .....	53
Тема 9. Телефонные переговоры .....	56
3 Методические указания по выполнению контрольной работы .....	59
4 Методические указания по подготовке и сдаче дифференцированного зачета .....	69
5 Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы по дисциплине .....	91
5.1 Общие рекомендации и сведения .....	91
5.2 Практические задания для самостоятельной подготовки .....	92
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	98
ПРИЛОЖЕНИЕ А .....	100

## ВВЕДЕНИЕ

Целью освоения дисциплины является формирование системы теоретических и методологических знаний основ делового общения и культуры речи; разработки и применения технологий делового общения, особенности проведения переговоров с деловыми партнерами, в том числе и зарубежными; способности к коммуникации в устной и письменной форме; подготовки специалиста, обладающего систематизированными знаниями в области этики делового общения, ознакомление обучающихся с основными технологиями ведения переговоров и совещаний, формирование у обучающихся способности решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия. Это даст возможность молодому специалисту, с одной стороны, иметь профессиональную позицию в научной и практической работе и, с другой стороны, приобрести знания и практические навыки технологии ведения переговоров и совещаний.

Планируемые результаты освоения дисциплины «Технологии ведения переговоров и совещаний» заключаются в том, что студент должен:

**знать:**

– 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);

**уметь:**

– осуществлять деловое общение (переговоры, проведение совещаний), решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия, осуществлять коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языке;

**владеть:**

- навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного взаимодействия;
- способностью осуществлять деловое общение;
- технологией ведения деловых переговоров.

Дисциплина Б1.Б.13 «Технологии ведения переговоров и совещаний» относится к Блоку 1 базовой части образовательной программы (ОП) бакалавриата по направлению 38.03.03 Управление персоналом, модуль «Аудит и контроллинг персонала».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (зет), т. е. 108 академических часов контактной и самостоятельной учебной работы студента, в том числе лекций – 30 часов, практических занятий – 30 часов.

Текущий контроль осуществляется после рассмотрения на лекциях соответствующих тем в форме тестовых заданий по отдельным темам.

Оценивание осуществляется по следующим критериям:

- «отлично» - 90-100 % правильных ответов в тесте;
- «хорошо» - 70-90 % правильных ответов в тесте;
- «удовлетворительно» -50-70 % правильных ответов в тесте;
- «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов в тесте.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета. Очная форма, второй семестр – дифференцированный зачет; заочная форма, второй семестр – контрольная работа, дифференцированный зачет.

К оценочным средствам для промежуточной аттестации относятся контрольные вопросы.

Универсальная система оценивания результатов обучения включает в себя системы оценок: 1) «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»; 2) «зачтено», «не зачтено»; 3) 100-балльную/процентную систему и правило перевода оценок в пятибалльную систему.

К зачету допускаются студенты, положительно аттестованные по результатам тестирования. Итоговая оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно») является экспертной и зависит от уровня освоения бакалавром тем дисциплины.

**Структура** учебно-методического пособия по изучению дисциплины включает пять разделов.

В первом разделе приводится тематический план, соответствующий содержанию изучаемой дисциплины, даются методические указания по её самостоятельному изучению.

Во втором разделе учебно-методического пособия представлены задания и методические указания для подготовки к практическим занятиям.

В третьем разделе представлены методические указания по выполнению контрольной работы

В четвертом разделе даны методические указания по подготовке и сдаче экзамена

В пятом разделе представлены методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине

В конце учебного пособия указаны рекомендуемые источники по изучению дисциплины и образец титульного листа контрольной работы.

## **1 Тематический план по дисциплине и методические указания по её изучению**

### **Тема 1. Деловое общение, его формы и виды**

**Форма проведения занятия** – лекция.

**Вопросы для обсуждения:**

**Вопрос 1.** Цель и задачи дисциплины.

**Вопрос 2.** Основы осуществления делового общения. Значение делового общения.

**Вопрос 3.** Деловая беседа и деловые переговоры как основные формы делового общения.

### **Методические указания по изучению темы 1**

**Вопрос 1.** Цель и задачи дисциплины.

При рассмотрении первого вопроса следует обратить внимание на цель и задачи изучения дисциплины.

В настоящее время существует множество альтернативных форм разрешения правовых споров и конфликтов, но наиболее эффективным и упрощенным способом являются переговоры [1, с. 81]. Они охватывают все сферы жизни общества, от семьи до государственной политики. Сегодня умение вести переговоры — это необходимая часть культуры.

Предметом переговоров может быть все, что угодно. Повод для их проведения - достижение чего-то лучшего по сравнению с результатами, которые можно получить без переговоров. Исключительно большое значение для переговоров имеет четкое определение целей их проведения. В международной практике цель переговоров различных субъектов оформляется в виде отдельного документа. Заметим, что такая задача обычно не ставится при проведении переговоров между частными лицами и иногда даже между лицами юридическими.

Любая проблемная ситуация, независимо от ее специфики, ставит перед участниками переговорного процесса ряд поэтапных задач, которые обе стороны

должны решить для достижения соглашения. Например, следует заинтересовать партнера, помочь ему понять основные положения занятой позиции по проблеме, выяснить его отношение к предмету переговоров, вызвать у оппонента достаточную мотивацию для взаимоприемлемых действий, добиться согласия партнера взять на себя обязательство следовать совместно выбранному курсу действий. Прохождение всех этих этапов является основой успеха переговорного процесса в целом.

В отличие от зарубежных коллег, которые в юности овладевают переговорным процессом (а рынок без переговоров немыслим), для наших отечественных предпринимателей это совершенно новая область деятельности. Отсюда и соответствующее отношение к переговорам. В одних случаях – это просто растерянность, в других – наши предприниматели прибегают к методам, усвоенным при командно- административной системе. В результате переговоры «не идут», партнеры терпят убытки, а иногда безвозвратно теряют возможность наладить взаимовыгодные внешнеэкономические связи. Выход один – научиться искусству ведения переговоров [9].

**Вопрос 2.** Основы осуществления делового общения. Значение делового общения.

Важным для ознакомления с данным вопросом является понимание основ делового общения.

Любое общее дело предполагает общение и взаимодействие участников как необходимое средство обеспечения его эффективности. Деятельность не может ни возникнуть, ни осуществляться без интенсивного общения [4, с. 4].

Менеджер - это профессиональный коммуникатор, т. е. человек, для которого речевая деятельность является важнейшей составляющей профессиональной деятельности. Коммуникации в деятельности менеджера занимают более 60% рабочего времени. Поэтому достаточная степень коммуникативной компетентности — это необходимое условие успешной деятельности менеджера любого направления. Причем речь идет об особом типе общения, об управляемом общении.



Общение служит жизненно важной цели — установлению взаимосвязей и сотрудничеству людей. Практически все проблемы бизнеса так или иначе связаны с общением, потому что общение — это процесс передачи идей, мыслей и чувств, доведение их до понимания другими людьми. Этот процесс доминирует в нашей жизни.

Деловое общение представляет собой коммуникацию в сфере бизнес-сотрудничества со своими правилами и регламентами. Его основной задачей является достижение конкретной цели в процессе бизнес-взаимодействия.

**Вопрос 3.** Деловая беседа и деловые переговоры как основные формы делового общения.

Третий вопрос посвящен основным формам делового общения, а именно: деловой беседе и деловым переговорам.

Известны следующие формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичное выступление.

*Деловая беседа* - это разговор преимущественно между двумя собеседниками, соответственно, ее участники могут и должны принимать во внимание специфические особенности личности, мотивы, речевые характеристики друг друга, т.е. общение носит во многом межличностный характер и предполагает разнообразные способы речевого и неречевого воздействия партнеров друг на друга [4, с. 18].

*Деловая беседа* выполняет ряд важнейших функций. К их числу относятся:

- взаимное общение работников из одной деловой сферы;
- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; поддержание деловых контактов;
- стимулирование деловой активности

*Деловые переговоры* – форма делового общения. Цель их проведения – достигнуть соглашения между теми, кто в них участвует. Ведение деловых переговоров необходимо для обсуждения проблем, поиска их решений,

способных удовлетворить все стороны переговорного процесса. Современный деловой человек должен знать все нюансы и особенности их проведения, чтобы успешно развивать свой бизнес.

Функции деловых переговоров:

- Информационная – в процессе общения может происходить только обмен информацией;
- Коммуникативная – наладка новых отношений, деловых связей;
- Контроль, координирование действий – при налаженных деловых связях партнеры чаще просто уточняют некоторые моменты;
- Регулятивная – решение возникающих проблем, для прекращения спорных ситуаций.

### **Методические материалы по теме 1**

При изучении темы 1 студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ.

*Рекомендуемые источники по теме 1: [1, 9, 4].*

### **Тема 2. Приемы проведения бесед с деловыми партнерами**

**Форма проведения занятия** – лекция.

**Вопросы для обсуждения:**

**Вопрос 1.** Этапы проведения деловой беседы.

**Вопрос 2.** Варианты завершения беседы

### **Методические указания по изучению темы 2**

**Вопрос 1.** Этапы проведения деловой беседы.

При рассмотрении данного вопроса следует принимать во внимание тот факт, что в деловых отношениях очень многое зависит от личных встреч, бесед, совещаний. Преимущество беседы неоспоримо, так как деловые связи, начатые в письме или по телефону, развиваются в личных контактах. Во время личных

встреч партнеры используют все богатство человеческого общения: речь, жесты, мимику, движения и личностное воздействие.

Что может быть проще беседы? Встретились и поговорили. Однако спонтанность характера для бытовых бесед – на улице, дома, в перерывах между работой.

Совсем иной подход нужен к деловой беседе, имеющей свои закономерности и традиции. Деловая беседа требует тщательной подготовки и базируется на этических нормах и правилах.

Проведение беседы предполагает наличие ряда обязательных этапов: подготовительный этап; начало беседы; обсуждение проблемы; принятие решения; завершение беседы [4, с. 20].

В период *подготовки* к предстоящей беседе необходимо продумать вопросы ее целесообразности, условия и время ее проведения, подготовить необходимые материалы и документы.

Задачи, которые решаются в *начале беседы*, связаны прежде всего с установлением контакта с собеседником, созданием атмосферы взаимопонимания, пробуждением интереса к разговору.

*Основная часть беседы* нацелена на сбор и оценку информации по обсуждаемой проблеме; выявление мотивов и целей собеседника; передачу запланированной информации.

*Заключительная часть беседы* служит своеобразной общей ее оценкой. Успешно завершить беседу - значит достигнуть заранее намеченных целей. Задачами этого этапа являются: достижение основной или запасной цели; обеспечение благоприятной атмосферы в конце беседы; стимулирование собеседника к выполнению намеченной деятельности; поддержание в случае необходимости дальнейшего контакта с собеседником

## **Вопрос 2.** Варианты завершения беседы

При изучении данного вопроса необходимо выделить последний этап ведения беседы, от которого зависит успешной завершение. Успешно

завершить беседу - это значит достигнуть заранее намеченных целей. На последнем этапе решаются следующие задачи:

- достижение основной или (в неблагоприятном случае) запасной (альтернативной) цели;
- обеспечение благоприятной атмосферы;
- стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий;
- поддержание в дальнейшем (в случае необходимости) контактов с собеседником, его коллегами;
- составление резюме с четко выраженным основным выводом.

Понятным всем присутствующим.

Любая деловая беседа имеет свои подъемы и спады. В связи с этим возникает вопрос: когда переводить беседу в завершающую фазу - фазу принятия решений. Практика доказывает, что это надо делать, когда беседа достигает кульминационного момента.

Было бы ошибочно думать, что собеседник сохранил в своей памяти все ваши аргументы и запомнил все преимущества, предложенного вами решения. Его типичным высказыванием в завершающей фазе беседы обычно бывает: «Мне нужно еще раз все основательно обдумать». Но это скорее состояние «переполненной головы», чем проявление его нерешительности. Поэтому в таких случаях нужно использовать приемы ускорения принятия решения. Существует два таких приема: прямое и косвенное ускорение.

Таким образом, деловая беседа может быть рассмотрена как особый вид межличностного взаимодействия в организационной среде. Четкое осознание участниками беседы целей, которые они преследуют, понимание функциональных особенностей каждого из ее этапов, владение психологическими и речевыми приемами ведения деловой беседы являются необходимыми составляющими эффективной деловой коммуникации [4, с. 25].

## **Методические материалы по теме 2**

При изучении темы 2 студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ.

*Рекомендуемые источники по теме 2: [4]*

### **Тема 3. Совещания и собрания**

**Форма проведения занятия** – лекция.

**Вопросы для обсуждения:**

**Вопрос 1.** Проведение совещаний и собраний

**Вопрос 2.** Приемы и условия эффективности проведения

**Вопрос 3.** Виды совещаний и собраний

#### **Методические указания по изучению темы 3**

**Вопрос 1.** Проведение совещаний и собраний

Особого рассмотрения требуют вопросы проведения совещаний и собраний.

Для плодотворного совещания и его благоприятного исхода требуется его скрупулёзная подготовка. Всего лишь одна встреча с сотрудниками заменит десятки звонков по телефону и длительные переписки. Совещание необходимо для того, чтобы обсудить задачи бизнеса и получить обратную связь [10]. Систематические собрания приучают сотрудников к дисциплине и мотивируют к эффективной работе. Сотрудники охотнее выполняют поставленные задачи, зная, что потом придется рассказать о них на совещании.

Собранием называется обязательное мероприятие, в котором принимают участие все члены какой-либо организации, например, ежегодное собрание акционеров или общее собрание членов кооператива. Порядок проведения собрания регламентируется уставом соответствующей организации, ход собрания и принятые решения фиксируются в специальном документе — протоколе собрания.

В отличие от собрания на совещании присутствует определенный фиксированный круг лиц, как правило, являющиеся представителями различных

фирм или подразделений предприятия. Совещания обычно бывают регулярными, собираются в строго определенное время, чаще всего раз в неделю, и предназначены для обсуждения текущих вопросов, хотя могут быть и неплановые совещания, вызванные производственной необходимостью. Ведение протокола совещания не обязательно, однако в конце совещания обычно принимается какое-либо решение.

**Вопрос 2.** Приемы и условия эффективности проведения совещания и собрания

В основе изучения данного вопроса лежит понимание того, что искусство управления и талант менеджера определяются также умением наиболее эффективно провести деловое совещание. В связи с этим каждый менеджер должен уметь рассчитать цену совещания.

«Совещания — это симптом плохой организации. Чем меньше совещаний, тем лучше» - писал Петер Друкер. Однако, в случае сложной темы участникам необходимо вместе смотреть на визуальные материалы, чтобы не выпасть из потока обсуждения. Если на совещании рассматриваются сложные проблемы, то надо непременно обеспечить условия для коллективного умственного труда присутствующих. О том, что работа вместе группой удалась, можно говорить тогда, когда результат ее:

- выше результата труда лучшего члена группы;
- лучше суммы индивидуальных результатов всех членов группы.

Групповая работа требует специальной подготовленности. При физическом труде это правило само собой разумеется (коллективный труд всегда производительнее), но при умственном труде достигнуть соответствующего результата значительно сложнее.

*2. Начало деловых совещаний в точно назначенное время и сжатые графики работы.*

*3. Формирование атмосферы непринужденности и деловитости.*

Обстановка на совещании чаще всего зависит от руководителя. Деловому сотрудничеству мешают чрезмерная критика, разнообразные сетования и т. п.

Для создания атмосферы непринужденности и деловитости надо, чтобы его участники чувствовали себя равными и ощущали значимость рассматриваемых проблем. Руководитель совещания должен следить за тем, чтобы непринужденность не подавляла деловитость, и наоборот. Неприятную для всех проблему надо рассматривать в конце совещания (часть людей к тому времени можно отпустить) и по возможности коротко. Большинство же таких проблем необходимо решать в индивидуальном порядке. Лучше, когда в начале совещания своими мыслями поделятся менеджеры и специалисты низших уровней управления. Менеджер совещания обязан создавать деловую и в то же время свободную обстановку, в которой каждый чувствует себя раскованно. Гнет, атмосфера страха и недоброжелательности никак не способствуют эффективной коллективной работе. Задача совещания — не найти виновного, а решить проблему. Свободное и откровенное изложение работниками своих мыслей, а также их непринужденность в общении значительно сократят потери времени.

### **Вопрос 3. Виды совещаний и собраний**

При рассмотрении данного вопроса следует обратить внимание на различия видов собраний и совещаний.

Виды собраний. Различают три вида общих собраний: а) ежегодные (очередные) общие собрания; б) внеочередные общие собрания; в) собрания держателей определенной категории ценных бумаг. Годовое общее собрание АО проводится в сроки, устанавливаемые уставом общества, но не ранее чем через два месяца и не позднее чем через шесть месяцев после окончания финансового года общества.

Разновидностями расширенного совещания являются: симпозиум - расширенное совещание по специальному научному вопросу; конференция - расширенное совещание, например, в среде ученых, политических деятелей; конгресс, съезд - совещание широкого состава, как правило, регионального, общероссийского или международного масштаба.

В рамках конкретного предприятия в зависимости от основной задачи выделяют следующие виды совещаний: оперативное; инструктивное; проблемное.

Кроме того, по характеру проведения совещания разделяются на следующие типы: диктаторское; автократическое; сегрегативное;

свободное — на нем не принимается четкая повестка дня, иногда отсутствует и председатель, иногда заканчивается принятием решения, но в основном сводится к обмену мнениями.

### **Методические материалы по теме 3**

При изучении темы 3 студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ.

*Рекомендуемые источники по теме 3: [10].*

### **Тема 4. Публичное выступление**

**Форма проведения занятия** – лекция.

**Вопросы для обсуждения:**

**Вопрос 1.** Этапы. Подготовка к произнесению речи

**Вопрос 2.** Приемы удержания внимания

### **Методические указания по изучению темы 4**

**Вопрос 1.** Этапы. Подготовка к произнесению речи

Публичное выступление — это комплексное понятие, которое объединяет выступление перед аудиторией, на открытых площадках, по телевидению, а также общение с руководством, работодателем и просто дружеское общение в компании хороших знакомых.

Цель публичного выступления — заинтересовать аудиторию, чтобы слушатели ловили ваше каждое слово, жест, реагировали на интонации голоса, это умение вдохновить людей своими идеями [12].

Перед выступлением необходимо:

– Сформировать цели, которые необходимо до слушателей



- Изучить особенности и потребности аудитории.
- Сформировать образ в соответствии с тематикой и типом обращения.
- Выбрать роль — кто лектор для аудитории — кумир, хозяин или покровитель.

- Составить речь, подкрепить тезисы фактами и выдержками из научной литературы проверить грамотность.

- Непосредственно в день выступления настроиться на речь, забыть о страхах, переживаниях, неуверенности в себе.

Работу по подготовке выступления можно подразделить на две основные фазы: докоммуникативную, т. е. подготовку выступления и коммуникативную – взаимодействие с аудиторией.

Цель речи – это представление о том общем результате, который должен быть достигнут в процессе выступления. Выступающий может поставить задачу – информировать слушателей, научить их, дать определенные сведения. В других случаях оратор постарается взволновать аудиторию. И, наконец, выступающий рассчитывает, что ему удастся сформировать у слушателей убеждения, представления, которые станут мотивами их поведения, т. е. призывает к определенным действиям. Чаще всего цели перекрещиваются, т.е. выступление преследует цель не только донести до слушателя информацию (сообщить), но и получить ответную реакцию в виде заинтересованности (убедить) или каких-либо действий [13, с. 12].

## **Вопрос 2. Приемы удержания внимания**

Данный вопрос представляет для ознакомления лучшие приемы ораторского искусства:

Прием 1. Используйте вопросно-ответный план выступления

Прием 2. Обращайтесь к разным погодным условиям

Прием 3. Добавьте юмора

Прием 4. Обращайтесь к речи предыдущего оратора

Прием 5. Ссылайтесь на авторитетные источники

Прием 6. Выбирайте тему и слова обращения с учетом обстановки

## Прием 7. Голосовые приемы

Пример 8. Приводите примеры из личной жизни или художественной литературы

Известно, что не так трудно сказать, как быть услышанным. Каждый оратор проверил правильность этого высказывания на себе. Речь может быть прекрасно написана, но бездарно произнесена. Даже минута общения с аудиторией — это труд, увлекательный и тяжелый, а внимание слушателей — лучшая за него награда.

Выработан целый ряд эффективных практических приемов захвата внимания аудитории во вступительной части публичного выступления.

Практически все эти приемы может применить даже начинающий оратор.

- 1) Обращение к событию, времени, месту.
- 2) Ссылка на общеизвестный и общедоступный источник информации.
- 3) Риторический вопрос.
- 4) Возбуждение любопытства
- 5) Демонстрация какого-либо предмета.
- 6) Рассказ о себе, своем личном опыте, случае из вашей жизни, о прочитанном вами.
- 7) Цитирование знакомого
- 8) Цитирование знаменитости.
- 9) Обращение к жизненным интересам слушателей, к тому, что волнует их ежедневно
- 10) Будьте осторожны с юмором в начальной стадии вашего выступления.

Чтобы устная речь произвела необходимое впечатление на аудиторию, надо владеть техникой устной речи, а также предварительно поработать над текстом выступления.

Также необходимо помнить о том, что для русского языка обычно характерно следующее распределение информативности в предложении: наиболее информативное слово, как правило, ставится в конце фразы, менее информативное — в начале. Середина фразы наименее информативна. Таким

образом, для придания тому или иному слову выразительности его следует поместить в конец фразы.

#### **Методические материалы по теме 4**

При изучении темы 4 студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ.

*Рекомендуемые источники по теме 4: [12, 13].*

#### **Тема 5. Деловые переговоры**

Форма проведения занятия – лекция.

Вопросы для обсуждения:

Вопрос 1. Этапы переговоров

Вопрос 2. Тактические приемы проведения переговоров

#### **Методические указания по изучению темы 5**

Вопрос 1. Этапы переговоров

Данный вопрос посвящен этапам проведения переговоров. Переговоры начинаются с того момента, когда стороны приступают к обсуждению проблемы. Для того чтобы ориентироваться в ситуации переговоров, необходимо хорошо понимать, что представляет собой процесс взаимодействия при ведении переговоров, из каких этапов он состоит.

Можно говорить о трех этапах ведения переговоров:

- 1) Уточнение интересов, концепций и позиций участников;
- 2) Обсуждение (обоснование своих взглядов и предложений);
- 3) Согласование позиций и выработка договоренностей.

Или:

В переговорном процессе выделяется 3 этапа (рисунок 1):

- 1) первый этап связан с подготовкой переговоров
- 2) второй этап – это ведение переговоров
- 3) третий этап связан с достижением согласия



Рисунок 1- Этапы проведения переговоров

## Вопрос 2. Тактические приемы проведения переговоров

При изучении данного вопроса особое внимание следует уделить тактике переговоров, которая должна обеспечить наиболее благоприятные условия для разработки соглашения и максимального отражения в нем собственных интересов.

Тактика - это способ достижения стратегии (цели). Тактика зависит от стратегии, ее определяет. Вполне естественно, что тактические приемы стратегии торга описаны и проанализированы значительно лучше. Они чрезвычайно разнообразны и имеют различные варианты [6, с. 29].

Применение различных тактических приёмов предопределяет построение хода переговоров и выделяют следующие тактические приёмы: ненападение на позицию оппонента; уважение изложенных мнений и точек зрения противной стороны; направление хода переговоров в сторону принятия взаимовыгодных вариантов решения проблемы и др. [1, с. 82].

В научной литературе приводится немало стратегий и тактик эффективного ведения переговоров. Среди самых распространенных приемов мы находим, в частности, в книге Ж.-К. Альтмана следующие [13, с. 582]:

- тактика вины;
- тактика принца Максимилиана (тактика удивления);
- тактика Галейрана;

- тактика «милого друга»;
- тактика отсрочки.

Ж.-К. Альтман также приводит приемы Говарда Хьюга: не бояться вести переговоры с «надеждами» противника, навязывать обязательные сроки, создавать ледяную, почти непереносимую атмосферу. Участники переговоров, имеющие «хитроумный» тактический опыт, обещающий своим противникам «большие выгоды» и «единственную возможность»: они говорят о чувствах, чтобы усыпить критический разум. Они всегда прекрасно одеты, чтобы внушить доверие, у них на счету несколько честных побед; у них всегда имеется исключительное предложение, к которому они привлекают всеобщее внимание. Нужно ли напоминать о существовании еще целого ряда тактических приемов — своеобразных «ниточек» в руках «заправил» переговорного процесса:

- навязывать свою волю, припирая противника «к стене», чтобы заставить его принять решение;
- навязывать свою волю, заставляя без предварительных консультаций принимать свое собственное решение (берите ручку... и пишите);
- перебросить важное решение на третье лицо, которое вызывает у противника доверие;
- С апломбом повторять одно утверждение (даже заведомо ложное или уже оспоренное); прилипчивость

Ниже представлены основные тактические приемы (рисунок 2).



Рисунок 2 - Основные тактические приемы

### **Методические материалы по теме 5**

При изучении темы 5 студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ.

*Рекомендуемые источники по теме 5: [1, 6, 13].*

### **Тема 6. Проведение презентаций**

**Форма проведения занятия** – лекция.

**Вопросы для обсуждения:**

**Вопрос 1.** Составление плана презентации.

**Вопрос 2.** Приемы проведения, стили

**Методические указания по изучению темы 6**

**Вопрос 1.** Составление плана презентации.

Умение держаться перед публикой с античных времен считается важнейшим социальным навыком. Ораторское искусство востребовано в самых

разных сферах, начиная от банального ответа у школьной доски, заканчивая презентацией проекта. В то же время публичное выступление — это стресс. Оказаться один на один перед аудиторией, донести до нее свои идеи, убедить слушателей в своей компетенции сложно даже опытному оратору. Уровень стресса снижается, когда все хорошо подготовлено: есть глубокое понимание темы, составлен план публичного выступления, речь подготовлена и отрепетирована.

В этом вопросе мы поговорим о том, как правильно подготовить публичное выступление.

Содержание [14]:

1) Цель оратора

2) Чек-лист подготовки к публичному выступлению:

- Анализ целевой аудитории;
- Цель выступления;
- Выбор темы;
- Подготовка конспекта;
- Презентация для публичного выступления;
- Подготовка к реакции зала;
- Постановка устной речи;
- Контакт с аудиторией;
- Лирические отступления;
- Эмоциональность;
- Работа над волнением;
- Тайминг;
- Репетиции;
- Перед выходом на сцену;
- Опыт — сын ошибок трудных;

3) Принципы составления плана публичного выступления:

- Вступление;

- Основная часть;
- Финал;
- Заключение.

## **Вопрос 2.** Приемы проведения, стили

В рамках изучения данного вопроса важно уточнить, что нужно сделать в первые минуты выступления, а именно: необходимо определить настроение аудитории, интерес к вашей теме, необходимо также подготовить людей к последующим действиям.

Возможные пути для привлечения и сохранения внимания публики:

1) Использование юмора. Юмор помогает расслабиться, хорошо настроить аудиторию по отношению к себе.

2) Рассказ истории. Большинство людей заинтересованы в разного рода историях и с удовольствием их слушают, так что вы можете без труда найти подходящую историю, иллюстрирующую нужный вам факт.

3) Построение выступления вокруг яркого примера. Психологи говорят, что можно заставить людей помнить важные пункты вашего выступления, связывая их с конкретным образом.

4) Вопрос. Задавание вопроса вовлекает публику в ваше выступление.

5) Приведение статистических данных. Люди любят подробности. Если вы предоставите интересную статистику, это поможет разбудить публику.

Именно так лучше всего начинать свою речь, чтобы изначально захватить внимание публики. Кроме того, вступление должно кратко содержать основную мысль презентации, идентифицировать дополнительные данные, оговорить дальнейшее развитие выступления.

Основная часть должна содержать не более 3-4 основных мыслей, иначе аудитория очень плохо воспринимает всю презентацию. Необходимо стремиться к простоте и избегать сложных, трудно воспринимаемых словесных конструкций. При переходе от одной важной мысли к другой, важно кратко повторить основную мысль сказанной части.



Важно закончить презентацию на позитивной ноте. Последние слова должны быть запоминающиеся. Необходимо покинуть аудиторию с удовлетворенным чувством, с чувством завершения, законченности.

### **Методические материалы по теме 6**

При изучении темы 6 студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ.

*Рекомендуемые источники по теме 6: [14]*

### **Тема 7. Этикет в деловом общении**

**Форма проведения занятия** – лекция.

**Вопросы для обсуждения:**

**Вопрос 1.** Имидж как часть самопрезентации. Понятие имиджологии.

**Вопрос 2.** Невербальные коммуникации.

**Вопрос 3.** Традиционное оформление делового общения: приемы, совещания, конференции, выставки и ярмарки.

### **Методические указания по изучению темы 7**

**Вопрос 1.** Имидж как часть самопрезентации. Понятие имиджологии.

В рамках изучения вопроса следует обратить внимание на то, что внешний вид человека его своеобразная «визитная карточка». Первое впечатление о человеке складывается уже в первые 7 секунд общения, заметили психологи. Мы подмечаем, как человек одет, как выглядит его тело, каковы походка, позы, жесты. И делаем выводы: нравится – не нравится, доверяем или нет.

В толковом психологическом словаре слово «самопрезентация» — совершенно буквально — процесс представления себя в отношении социально и культурно принятых способов действия и поведения [7, с. 66].

В научной литературе довольно часто встречается понятие «самопрезентация» и множество ее определений, суть которых сводится к тому, что самопрезентация — это представление, подача своей личности другим. Иными словами — это «демонстрируемое Я», попытка показать собственные

ценимые и социально желательные качества. Самопрезентация не предполагает демонстрации нежелательных сторон личности или того, что может не понравиться другим. «Демонстрируемое Я» — это попытка приблизить «зеркальное Я» к «идеальному Я». Концепция самопрезентации руководит человеком, когда он решает, как преподнести себя в том или ином случае. Она предполагает создание такого образа, который на уровне понимания человеком показывает его с лучшей стороны

Имидж и самопрезентация тесно взаимосвязаны, так по внешнему виду (одежда, макияж, украшения, поза, походка, манера говорить, взгляд, мимика, жесты) нас воспринимают окружающие.

Имидж (в переводе с английского «образ») способствует мгновенному формированию у собеседника понимания о том, кто перед ним: принадлежность к социальной группе, увлечения, уровень образования, семейное положение — все это незаметно складывается в пазл в голове собеседника в первые 30 секунд взаимодействия.

Имидж и самопрезентация включают следующие аспекты

- 1) Внешний вид
- 2) Невербальная коммуникация

### **Вопрос 2. Невербальные коммуникации.**

Невербальная коммуникация включает мимику, тон и высоту голоса, жестикуляцию, отображаемые посредством языка тела, а также соблюдение личного пространства и физического расстояния.

В научной литературе мы обнаруживаем различное количество классификаций средств невербальной коммуникации. В плане изложенного представляет интерес классификация средств, данная известным социальным психологом, профессором Оксфордского университета Майклом Аргайлом:

- 1) Телесный контакт, выступающий в разнообразных формах — удары, толчки, поглаживания и др.

- 2) Расстояние между общающимися — люди стоят ближе к тем, кто им нравится. Когда присутствует несколько человек, расстояние между ними

отражает их отношение друг к другу. Изменение расстояния между людьми сообщает о желании начать или закончить разговор.

3) Ориентация — угол, под которым люди сидят или стоят по отношению друг к другу. Ориентация меняется в зависимости от ситуации. Близкие друзья сидят рядом, враги стремятся занять положение напротив друг друга.

4) Внешний вид — основная цель управления внешним видом преподнести себя, передать сообщение о себе. Таким образом люди сообщают о своем социальном положении, занятии. Внешний вид информирует также о настроении человека.

5) Положение, поза, до некоторой степени, имеют универсальное значение, как и мимика [15, с. 12].

**Вопрос 3.** Традиционное оформление делового общения: приемы, совещания, конференции, выставки и ярмарки.

При изучении данного вопроса следует исходить из того, что прием групп и делегаций предполагает встречи для обсуждения конкретных вопросов совместной деятельности.

Проведение конференций открывает пути к многообразному контакту с различными традиционными и перспективными деловыми партнерами, широкому обмену информацией и рекламе своей продукции.

Выставки позволяют значительно расширить подобные контакты и создают условия для широкого круга делового общения и более эффективной рекламы своей продукции, а также для заключения различных соглашений.

Протокольные вопросы приема делегации. Целью визита может быть выяснение возможностей установления контактов, проведение переговоров, подписание документов, организация конференций, выставок и т. п.

Форма приема делегации зависит от цели ее приезда и ранга ее главы. До приезда делегации принимающая сторона должна разработать общую программу, предназначенную для гостей, и подробную программу, включающую технические детали, необходимые для принимающей стороны, других заинтересованных лиц и организаций.

## **Методические материалы по теме 7**

При изучении темы 7 студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ.

*Рекомендуемые источники по теме 7: [7, 15].*

## **Тема 8. Деловой протокол. Письменное деловое общение**

**Форма проведения занятия** – лекция.

**Вопросы для обсуждения:**

**Вопрос 1.** Осуществление делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

**Вопрос 2.** Этикет в деловом письме.

## **Методические указания по изучению темы 8**

**Вопрос 1.** Осуществление делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

*Деловое общение* представляет собой особую форму взаимодействия людей в процессе определенного вида трудовой деятельности, которая содействует установлению нормальной морально-психологической атмосферы труда и отношений партнерства между руководителями и подчиненными, между коллегами; создает условия для продуктивного сотрудничества людей в достижении значимых целей, обеспечивая успех общего дела [4, с. 4].

*Публичное выступление* – это передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой аудиторией.

*Переговоры* как одна из разновидностей общения имеют ряд отличительных особенностей.

*Деловая переписка* – это набор правил и средств, которые нужно знать, чтобы грамотно составлять любые документы.

*Электронные коммуникации* отличает высокая скорость, адресность и потенциал широкого масштаба распространения информации. Электронные коммуникации являются необходимыми не только для активной внешней, но и внутренней работы организации. Это телефония, стационарные телефоны, пейджеры, мобильные телефоны, глобальная система Интернет, чаты, электронная почта, форумы, социальные сети, видеоконференции, IP-телефония, корпоративный информационный портал, листы рассылки новостей или дискуссионные листы, web-конференции и форумы, телеконференции [16].

Таблица 1 - Формы делового общения.

1	Публичное выступление — передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории.
2	Деловая беседа — передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам.
3	Деловое совещание — способ открытого коллективного обсуждения деловых вопросов группой специалистов.
4	Деловые переговоры — основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон.
5	Деловая полемика, спор — столкновение мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения.
6	Дискуссия — обсуждение какого-либо спорного вопроса, исследование проблемы, в котором каждая сторона, оппонировав мнению собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели.
7	Мозговой штурм (мозговая атака, брейнсторминг) — способ работы группы специалистов, при котором первоочередной целью является нахождение альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации.
8	Синектический штурм внешне похож на мозговой штурм и также используется для разрешения проблемной ситуации на основе организации деловой дискуссии.
9	Деловая переписка — обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи информации.
10	Телефонный разговор — дистанционное общение между личностями за счет использования специальных технических средств.

## **Вопрос 2.** Этикет в деловом письме.

Успех в бизнесе зависит не только от общения при личном контакте, но и от умения грамотно составить сообщение партнеру.

Этикет - это установленный порядок поведения. Такой порядок в сфере делового общения называется деловым этикетом. В его основе лежат правила:

- 1) Уважение чужого мнения.

2) Уважение, вежливость и доброжелательность по отношению к деловому партнеру.

3) Умение отказывать, не задевая чувств делового партнера.

4) Самокритичность, умение признавать свою неправоту.

5) Умение аргументированно отстаивать свое мнение в спорах.

6) Субординация: соблюдение дистанции между сотрудниками, которые занимают разное положение в иерархии компании.

Этикет делового письма призван наладить взаимоотношения с потенциальными инвесторами. Правильно оформленное послание демонстрирует серьезность ваших намерений и деловые навыки. Тем, кто хочет произвести хорошее впечатление, следует всегда неукоснительно соблюдать речевой этикет делового письма. Несмотря на схожесть принципов ведения обычного делового разговора и официальной переписки, этикет делового письма имеет свою специфику.

### **Методические материалы по теме 8**

При изучении темы 8 студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ.

*Рекомендуемые источники по теме 8: [4, 16].*

### **Тема 9. Телефонные переговоры**

**Форма проведения занятия** – лекция.

**Вопросы для обсуждения:**

**Вопрос 1.** Составление плана телефонного разговора. Приемы преодоления барьеров.

**Вопрос 2.** Использование невербальных аспектов коммуникации

### **Методические указания по изучению темы 9**

**Вопрос 1.** Составление плана телефонного разговора. Приемы преодоления барьеров.

Телефонный этикет - умение кратко, по делу и с уважением донести нужную информацию и получить на нее ответ. Разговаривать по телефону так, чтобы собеседник вас услышал, - это искусство. Следование этикету общения значительно облегчит вашу жизнь, избавит от недопонимания со стороны коллег, клиентов и партнеров, а также поспособствует скорейшему карьерному росту.

Телефонное общение при решении служебных вопросов занимает едва ли не больше времени, чем личное общение. Поэтому так важно соблюдать правила делового разговора по телефону. Ненужные телефонные разговоры нарушают нормальный режим работы, затрудняют решение важных вопросов, требующих обдумывания и анализа в спокойной обстановке, мешают коллегам [8, с. 56].

Служебный разговор требует краткости и четкости. Следует постоянно помнить, что деловой разговор по телефону - это не подробный обмен мнениями, а обмен информацией оперативного значения с целью достижения определенного результата, а также выяснения позиции другой стороны по тому или иному вопросу.

Искусство ведения телефонных разговоров заключается в том, чтобы в минимально возможный отрезок времени сообщить все, что вы хотите сказать, и получить необходимую информацию. При этом важно помнить, что по телефону не ведутся разговоры, содержащие государственную и служебную тайну.

## **Вопрос 2.** Использование невербальных аспектов коммуникации

Невербальная коммуникация может значительно усиливать или, наоборот, уменьшать значение и важность слов. Следовательно, невербальные средства общения, являющиеся основными элементами невербальной коммуникации, могут гармонизировать со значением слова. Они могут подтверждать сказанное, занимать нейтральную позицию или же противоречить словам, демонстрируя неискренность высказываний.

Невербальные средства общения выполняют различные функции:

1) дополняют вербальное сообщение, передавая тот же смысл («Передайте, пожалуйста, эту книгу» + указательный жест);

2) замещают пропущенный вербальный компонент («Вы пойдете сегодня на семинар?» - отрицательный жест);

3) вносят дополнительную информацию (иногда противоречащую смыслу вербальной, например, положительный вербальный текст, произнесенный соответствующим образом, может приобрести отрицательную окраску);

4) регулируют вербальную коммуникацию (например, заканчивая предложение, вы понижаете голос, отворачиваетесь, давая партнеру понять, что вы все сказали, теперь его очередь говорить);

5) выражают эмоции (так, опущенные вниз брови, изогнутые на лбу морщины, прищуренные глаза, сомкнутые губы, сжатые зубы свидетельствуют о гневе);

6) показывают отношение к собеседнику (например, собеседник нравится - улыбка, долгий взгляд; собеседник не нравится - взгляд в сторону, равнодушный тон, тело повернуто в другую сторону);

7) отражают собственные личные качества (я общительный - широкие жесты, энергичный тон и др.).

### **Методические материалы по теме 9**

При изучении темы 9 студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ.

*Рекомендуемые источники по теме 9: [8].*



## **2 Методические указания для подготовки к практическим занятиям**

### **Тема 1. Деловое общение, его формы и виды**

**Форма проведения занятия** – практическое занятие.

**Вопросы для изучения:**

**Вопрос 1.** Цель и задачи дисциплины.

**Вопрос 2.** Основы осуществления делового общения. Значение делового общения.

**Вопрос 3.** Деловая беседа и деловые переговоры как основные формы делового общения.

### **Методические указания для подготовки к практическим занятиям по теме 1**

**Вопрос 1.** Цель и задачи дисциплины.

*Задание 1.* Прочитайте текст. Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что корабль поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т. д.

**Вопрос 2.** Основы осуществления делового общения. Значение делового общения.

*Задание 1.* Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

*Задание 2.* Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

*Задание 3.* Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

*Задание 4.* Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними. Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

**Вопрос 2.** Основы осуществления делового общения. Значение делового общения.

*Задание 1.* Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

**Вопрос 3.** Деловая беседа и деловые переговоры как основные формы делового общения.

*Задание 1.* Отработка позиции Взрослого.

Примеры игровых ситуаций:

- 1) Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.
- 2) Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.

3) Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.

4) Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.

5) Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем. Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

### *Задание 2. Разыгрываемая ситуация.*

У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель – добиться, чтобы кровлю немедленно починили. Условия игры. Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца – в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

### *Задания участникам игры.*

1) В роли Жильца-Родителя нудно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не кается», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.

2) В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.

3) В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.

4) В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит!» В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик

болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

### **Методические материалы по теме 1**

При изучении темы 1 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, которые имеются в ЭИОС.

*Рекомендуемые источники по теме:* [2]

### **Тема 2. Приемы проведения бесед с деловыми партнерами**

**Форма проведения занятия** – практическое занятие.

**Вопросы для изучения:**

**Вопрос 1.** Этапы проведения деловой беседы.

**Вопрос 2.** Варианты завершения

**Методические указания для подготовки к практическим занятиям по теме 2**

**Вопрос 1.** Этапы проведения деловой беседы.

*Задание 1.* Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент. Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

*Задание 2.* Разделитесь на пары и в течение одной минуты говорите друг другу приятные слова. Каждый выбирает комплимент, который наиболее ему понравился.

**Вопрос 2.** Варианты завершения

*Задание 1.* По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет. При этом он начинает свою фразу словами: «Имя, я думаю, нас с тобой объединяет...» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны». Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

*Задание 2.* Участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию. Задание выполняется по кругу или письменно. Партнером в этом задании становится тот участник занятия, с кем меньше всего знакомы, что усложняет задачу.

Первый, кто начинает, говорит: «Имя. Мне нравится в тебе...». Человек, в свою очередь, должен назвать те чувства, которые возникли у него в ответ на эти слова. Так как большинство участников, реагируя на слова, говорят чаще всего, что им приятно или неприятно, то необходимо усложнить задачу до осознания чувств, например, говоря о положительных эмоциональных состояниях, необходимо их конкретизировать: мне радостно, я получил удовольствие, испытал восторг, почувствовал себя счастливым, появилась надежда, уверенность в себе. Меня охватила гордость, я торжествовал, и т. п.

## **Методические материалы по теме 2**

При изучении темы 2 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, размещенные в ЭИОС.

*Рекомендуемые источники по теме:* [2].

### **Тема 3. Совещания и собрания**

**Форма проведения занятия** – лекция.

**Вопросы для изучения:**

**Вопрос 1.** Проведение совещаний и собраний

**Вопрос 2.** Приемы и условия эффективности проведения

**Вопрос 3.** Виды совещаний и собраний

**Методические указания для подготовки к практическим занятиям по теме 3**

**Вопрос 1.** Проведение совещаний и собраний

*Задание 1.* Вы работаете в АО «Инторг» начальником организационного отдела. АО включает семь магазинов и оптовый склад в Москве и по одному магазину в городах Московской области — Волоколамске, Жуковском, Мытищах, Подольске и Тушино. Штаб-квартира АО находится в Москве.

Генеральный директор С.С. Егоров вчера убыл в командировку. Перед отъездом он принял решение о проведении через 10 дней совещания по вопросам: условия хранения непродовольственных товаров в магазинах АО, культура обслуживания покупателей, расширение розничной торговой сети АО. Пригласить предполагается руководителей магазинов, оптового склада и заинтересованных лиц, работающих в аппарате АО.

Генеральный директор также вчера поручил вам провести (совместно с соответствующими руководителями) всю работу по подготовке совещания.

- 1) Составить проект приказа о подготовке совещания.
- 2) Составить мероприятия по подготовке данного совещания, прокомментировать их.
- 3) Составить повестку совещания, проект протокола с конкретным решением, извещение участникам совещания.

**Вопрос 2.** Приемы и условия эффективности проведения

*Задание 1.* Данная ситуация связана и вытекает из первой.

Вы работаете коммерческим директором в рассматриваемой компании «Инторг».

Генеральный директор С. С. Егоров за два дня до даты, на которую назначено совещание, сообщил по телефону, что он задерживается в командировке, поручил вам провести совещание. При этом сообщил, что начальнику организационного отдела А. П. Кореvu было поручено провести всю работу по подготовке совещания, в том числе подготовке с помощью соответствующих отделов информации для генерального директора по рассматриваемым вопросам.

- 1) Перечислить работу, которую следует провести в связи с совещанием накануне и в день проведения совещания.
- 2) Разработать сценарий проведения совещания.
- 3) Перечислить работу, связанную с совещанием
- 4) Проанализировать и оценить качество подготовки и проведения двух совещаний, в которых вы когда-либо принимали участие.

### **Вопрос 3. Виды совещаний и собраний**

#### *Задание 1.*

1) Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

2) Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

3) Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т. д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

### **Методические материалы по теме 3**

При изучении темы 3 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, размещенные в ЭИОС.

*Рекомендуемые источники по теме 3: [2].*

### **Тема 4. Публичное выступление**

**Форма проведения занятия** – практическое занятие.

**Вопросы для изучения:**

**Вопрос 1.** Этапы. Подготовка к произнесению речи

**Вопрос 2.** Приемы удержания внимания

**Методические указания для подготовки к практическим занятиям по теме 4**

**Вопрос 1.** Этапы. Подготовка к произнесению речи

*Задание 1.* Согласно методическому материалу выделите в вашей речи следующие блоки:

- 1) Предварительное вступление
- 2) Вступление.
- 3) Основная часть.
- 4) Подведение итогов.
- 5) Заключение.
- 6) Подготовьте карточки с вашей речью, согласно методическому материалу.
- 7) Составьте список возможных вопросов к вашей презентации.

**Вопрос 2.** Приемы удержания внимания

*Задание 1.* Речь персонажа Чарли Чаплина из фильма «Великий диктатор»

Простите, но я не хочу быть императором, это не моя цель. Я не хочу никем править и никого завоевывать, я хочу всем помогать: евреям, обездоленным, черным и белым.



Мы созданы, чтобы помогать друг другу, это цель каждого человека. Мы должны радоваться человеческому счастью, а не наживаться на страданиях. Мы не должны ненавидеть друг друга, в этом мире найдется место для каждого, наша Земля необъятна, она накормит каждого. Мы можем жить свободно и счастливо, но забыли, как это делается. Человеческие души отравлены жадностью, мир полон ненависти, которая толкает нас на кровавый путь!..

Мы изобрели быстроходные машины, но заперли в них свои души, изобретения не принесли нам желаемого богатства, наши знания превратили нас в циников, ум сделал нас злыми и жестокими. Мы слишком много думаем и слишком мало чувствуем. Мы нуждаемся не в открытиях, а в простой человечности, не в развитом уме, но в доброте и чуткости, без которых наша жизнь превратится в жестокую бессмысленную трату времени.

Нас сблизил самолет и радио, которые должны стать средствами вселенской дружбы и пробуждать в нас доброту. Сейчас нас слышит весь мир, миллионы отчаявшихся мужчин, женщин и детей, ставших жертвами системы, которая превращает человеческую жизнь в пытку и лишает невинных свободы.

И я говорю тем, кто меня слышит: не отчаивайтесь, мы преодолеем эту жестокость, жадность и злость тех, кто боится и препятствует человеческому прогрессу.

Ненависть пройдет, диктаторов не станет, а их власть перейдет в руки простых людей. Покуда живет человек, свобода не умрет!

Солдаты, не подчиняйтесь жестокости! Тем, кто вас презирает и обращает в своих рабов, внушая, как нужно жить, как нужно думать и что чувствовать, кто относится к вам, как к скоту, и использует как пушечное мясо, не отдавайте себя в руки этих злодеев, этих роботов с механическим сердцем и разумом! Вы не роботы, вы не скоты, вы — люди! И в вас живет любовь к человечеству, вы не должны его ненавидеть. Ненависть неестественна для человека.

Солдаты! Не боритесь за рабство, сражайтесь за свободу! Святой Лука говорил: «В душе каждого есть Царство Божие!» Не у одного! Не у отдельной группы, у всех людей, у всех вас! У всех есть власть! Власть, чтобы сделать

открытие! Власть, чтобы сделать других счастливыми и превратить жизнь в прекрасное приключение! Во имя демократии воспользуйтесь этой властью! Объединяйтесь и сражайтесь за новый мир, справедливый, в котором у каждого будет возможность трудиться. Где у молодых будет будущее, а у пожилых стабильность! Обещая все это, к власти пришли негодяи, но они нам солгали, они не выполнили обещаний! Никогда не выполнят! Диктаторы поработают людей, так будем же бороться, чтобы эти обещания исполнились! Чтобы мир стал свободным, чтобы не было национальных границ, не было жадности, ненависти и нетерпимости! Давайте бороться за разумный мир, в котором наука и прогресс будут залогом всеобщего счастья!

Солдаты! Во имя демократии сплотитесь!!!

*Вопросы и задания к кейсам*

1) Попробуйте произнести речь Ч. Чаплина из фильма «Великий диктатор» так, чтобы добиться максимального внимания слушателей.

2) Обсудите полученный результат в группе.

*Творческие задания*

– Теперь усложните себе задачу и напишите собственную речь на ту же тему «Великий диктатор», представьте ее слушателям.

– Удалось ли вам захватить и удержать внимание аудитории?

– Что вы считаете своей победой, а что неудачей?

– Ваши слушатели согласны с вами? Если нет, то в чем и почему?

#### **Методические материалы по теме 4**

При изучении темы 4 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, размещенные в ЭИОС.

*Рекомендуемые источники по теме 4: [2].*

#### **Тема 5. Деловые переговоры**

**Форма проведения занятия** – практическое занятие.

**Вопросы для изучения:**

## **Вопрос 1. Этапы переговоров**

## **Вопрос 2. Тактические приемы проведения переговоров**

## **Методические указания для подготовки к практическим**

### **занятиям по теме 5**

## **Вопрос 1. Этапы переговоров**

### *Задание 1.*

- 1) Подготовьте первичный вариант речи, используя правила подготовки устной речи.
- 2) Упростите предложения, не делая их слишком правильными.
- 3) Используйте простые слова.
- 4) Используйте короткие предложения. Чем короче, тем лучше.
- 5) Разделите длинные предложения на короткие.
- 6) Перестройте предложения с использованием повторов.
- 7) Постройте предложения, исключив использование страдательного залога
- 8) Расставьте паузы в тексте речи. Для этого напишите каждую часть предложения после паузы с новой строки.
- 9) Обозначьте ударения в предложениях, выделив жирным необходимое слово.
- 10) Прочитайте несколько раз текст вслух с ярко выраженной интонацией.
- 11) Примените, представленные в курсе риторические техники и:
- 12) Выделите красным цветом предложения, где вы используете технику контраста
- 13) Выделите синим цветом предложения, где вы используете загадки и вопросы
- 14) Выделите желтым цветом предложения, где вы используете триады
- 15) Выделите зеленым цветом предложения, где вы используете комбинированный формат

16) Выделите розовым цветом предложения, где вы используете сравнения, метафоры и аналогии (образную речь)

Тактические приемы проведения переговоров

*Задание 1.* Выполните тест «Моя тактика ведения переговоров»

*Инструкция.* Вам предлагается 10 позиций, по каждой из которых вы должны выбрать вариант ответа «а» или «б».

1) а. Обычно я настойчиво добиваюсь своего.

б. Чаще я стараюсь найти точки соприкосновения.

2) а. Я пытаюсь избежать неприятностей.

б. Когда я доказываю свою правоту, на дискомфорт партнеров не обращаю внимания.

3) а. Мне неприятно отказываться от своей точки зрения.

б. Я всегда стараюсь войти в положение другого.

4) а. Не стоит волноваться из-за разногласий с другими людьми.

б. Разногласия всегда волнуют меня.

5) а. Я стараюсь успокоить партнера и сохранить с ним нормальные отношения.

б. Всегда следует доказывать свою точку зрения.

6) а. Всегда следует искать общие точки зрения.

б. Следует стремиться к осуществлению своих замыслов.

7) а. Я сообщаю партнеру свою точку зрения и прошу его высказать свое мнение.

б. Лучше продемонстрировать преимущество своей логики рассуждения.

8) а. Я обычно пытаюсь убедить других людей.

б. Чаще я пытаюсь понять точку зрения других людей.

9) а. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

б. Беседуя, я слежу за развитием мысли собеседника.

10) а. Я отстаиваю свою позицию до конца.

б. Я склонен изменить позицию, если меня убедят.

*Оценка результатов.* Определите совпадение ваших выборов с приведенной ниже таблицей.

Тактика ведения переговоров	Варианты ответов
Противоборство	1а; 2б; 3а; 4а; 5б; 6б; 7б; 8а; 9а; 10а
Сотрудничество	1б; 2а; 3б; 4б; 5а; 6а; 7а; 8б; 9б; 10б

Если в вашем выборе преобладают ответы верхнего ряда таблицы, то в переговорах вы ориентированы на стремление во что бы то ни стало добиться победы, доказать свое. Такая тактика малоэффективна. Вам следует заняться самоанализом, ответив на вопрос: «Что мне мешает выбрать курс на сотрудничество в переговорах?»»

### **Методические материалы по теме 5**

При изучении темы 5 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, размещенные в ЭИОС.

*Рекомендуемые источники по теме 5:* [2].

### **Тема 6. Проведение презентаций**

Форма проведения занятия – практическое занятие.

Вопросы для изучения:

Вопрос 1. Составление плана презентации.

Вопрос 2. Приемы проведения, стили

**Методические указания для подготовки к практическим занятиям по теме 6**

**Вопрос 1.** Составление плана презентации

*Задание 1.* Возьмите листы А4 и набросайте эскизы слайдов. Используйте правило – один слайд – одна идея.

- 1) Мои увлечения.
- 2) Похвальное слово каникулам
- 3) Моё любимое животное.

- 4) Реклама вузовской дисциплины
- 5) Мой любимый учебный предмет.
- 6) Могут ли все быть счастливыми.
- 7) Моя планета.
- 8) Поведение в обществе — личное дело каждого. Так ли это?
- 9) Если бы я был волшебником.

– Используя методический материал курса набросайте схемы, которые вы будете использовать для объяснения материала.

*Вступление.*

- Первая часть: культура 70-х.
- Вторая часть: почему общество выбрало именно эти музыкальные стили.
- Третья часть: лучшие представители рок-музыки 70-х.

*Заключение.*

- Используя методический материал курса, преобразуйте данные в таблицах в диаграммы
- Сформулируйте идею диаграммы. Сравнительная характеристика трансформации студентов во время ораторского выступления.
- Определите тип сравнения: линейная
- Выберите тип диаграммы: с объяснением.
- Выберите на диаграмме основные моменты цветом
- Создайте слайды с помощью PowerPoint

## **Вопрос 2.** Приемы проведения, стили

*Задание 1.* Подготовьте выступление так, чтобы заинтересовать слушателей.

Поговорим о бабушках

Давайте поговорим о стариках – о собственных, родных бабушках.

Ох уж эта бабушка! Надоедает, считает маленьким, делает замечания даже при ребятах. Кутает, когда все во дворе давно раздетые бегают. А то придет к школе в дождь и стоит с плащом и зонтиком, позорит только. Ну что делать с

такой бабушкой? И стыдно бывает потом за свою грубость, да сдержаться трудно. Внутри как будто пружина сжимается и хочет распрямиться, вытолкнуть возражения.

Знаешь, что делать с бабушкой? Надо прощать. Она-то сколько прощает тебе? Терпеть – это близкий человек. Опекать, беречь. Пусть она считает тебя маленьким и беспомощным, ты-то знаешь, что во многом сильнее ее, здоровей, шустрей. Нет, не за то, что она «тебе жизнь отдает». Просто потому, что бабушке твоей жить осталось меньше, чем тебе, и потому, что старость – довольно тяжкое и печальное время жизни. Все свое, личное, у нее позади – заботы, радости, тревоги, интересная жизнь, надежды. И только ты – ее единственная забота, ее последняя радость, ее постоянная тревога, ее основной жизненный интерес, ее тайная надежда

А потом, у каждого возраста есть особенности. Вот и у стариков они есть – ворчать, вспоминать прошлое, поучать. Ты же не будешь обижаться на грудного младенца, если он кричит. Это его возрастная особенность, ему положено кричать. Не обижайся и на стариков: им по возрасту положено ворчать и поучать.

Тебе сейчас трудно представить себя старым, а все-таки попытайся.

Проанализировать выступление можно используя схему-алгоритм для анализа выступления.

Подведем итог, Важнейшим условием эффективности публичного выступления является контакт между оратором и аудиторией.

- *интересное содержание выступления;*
- *актуальность обсуждаемых вопросов;*
- *новизна в освещении темы;*
- *форма преподнесения материала*
- *умелое, мастерское произнесение речи*
- *продуманная структура выступления*
- *использование разнообразных методов изложения материала.*

**Вопросы:**

- 1) Какие дарования способствуют успешному выступлению перед публикой?
- 2) Можете, ли вы сосредоточиться на публичном выступлении, дайте несколько советов ребятам
- 3) Как установить контакт с аудиторией, а затем привлечь и удержать её внимание?
- 4) Какую роль в успехе публичной речи играют невербальные средства общения?
- 5) Что надо учитывать при определении темы выступления?
- 6) Каковы функции названия ораторской речи?
- 7) Чем отличается выступление в однородной, немногочисленной аудитории от выступления в большой, неоднородной аудитории?

### **Методические материалы по теме 6**

При изучении темы 6 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, размещенные в ЭИОС.

*Рекомендуемые источники по теме 6: [2].*

### **Тема 7. Этикет в деловом общении**

**Форма проведения занятия** – практическое занятие

**Вопросы для изучения:**

**Вопрос 1.** Имидж как часть самопрезентации. Понятие имиджологии.

**Вопрос 2.** Невербальные коммуникации.

**Вопрос 3.** Традиционное оформление делового общения: приемы, совещания, конференции, выставки и ярмарки.

**Методические указания для подготовки к практическим занятиям по теме 7**

**Вопрос 1.** Имидж как часть самопрезентации. Понятие имиджологии.

*Задание 1.* «Образ соседа слева».



Называть литературного героя, с которым ассоциируется у вас сосед слева. Если есть необходимость, поясняют свой выбор.

*Задание 2.* Из списка пословиц и поговорок выделить те, в которых речь идет о воздействии имиджа на окружающих.

«По платью встречают, по уму провожают».

«Кудри завивай, да про дело не забывай»,

«Красивый вид человека не портит»,

«Наряди пня – и пень дороже будет»,

«По одежде судят о положении человека»,

«По платью видят, кто таков идет»,

«Лучше меньше, чем больше», «Лучше без, чем неумело».

*Задание 3.* Продумайте, сколько по времени будет ваша презентация? Один час.

1) Как вы будете вовлекать слушателей, какие вопросы будете использовать?

2) Вопросы на знакомство: кто где учится (из каких вузов, с каких факультетов, на каком курсе).

Вопросы-пристройки:

Кто первый раз на конференции?

А кто уже не первый раз?

Я часто выступаю, но на этой конференции я тоже впервые, поэтому меня раздрает такое же любопытство с примесью скептицизма, как и многих из вас.

Вопросы по теме выступления:

1) Вопрос, кажущийся несвязанным с темой, на который могут ответить положительно максимум участников.

2) вопрос — уже более связанный с темой, на который могут ответить положительно большая доля участников.

3) Вопрос, связанный с темой, на который гарантированно смогут ответить положительно очень малое количество участников, в идеале — почти никто.

4) Каким образом будете поддерживать зрительный контакт?

5) Прежде всего, продемонстрировать доброжелательное выражение лица с полуулыбкой. Можно вообразить, что между вашими глазами и глазами сидящих в зале натянута проволока, по которой течет важная информация, и если эти проволока обрываются, информация теряется.

6) Как вы будете стоять: у экрана, за трибуной, где будет зал?

7) Слушатели будут сидеть напротив меня так, чтобы они не могли видеть входную дверь – опаздывающих, заглядывающих. У экрана. Зал будет напротив меня.

8) В каком эмоциональном стиле будет проходить ваша презентация?

9) Основное внимание будет уделено обсуждению человеческих нужд, мотивов тех или иных решений, работы в команде, чувств и эмоций собеседников, результатов принимаемых решений (кому будет хорошо от этого, кто будет доволен), будут использоваться фразы: «я вас понимаю», настроены на сотрудничество.

10) Продумайте где и какие жесты вы можете использовать для объяснения материала.

Использовать разнообразные жесты по мере ощущения потребности в них, подкреплять ими произнесенные слова. Их количество и интенсивность будут соответствовать характеру речи и аудитории.

## **Вопрос 2. Невербальные коммуникации.**

*Задание 1.* Проиграйте предложенные речевые ситуации. При обсуждении и разборе выполненного задания обратите внимание на поведение его участников, их мимику, жесты, интонацию, соблюдение этикетно-речевых правил.

а) Вы - студент I курса. Вам необходимо обратиться с просьбой: к ректору, декану, заведующему кафедрой, преподавателю, товарищу.

б) Вы - председатель профсоюзного комитета организации. К вам пришел: ваш старый друг (подруга), старый знакомый ваших родителей, незнакомый

мужчина (женщина), незнакомый молодой человек (девушка), руководитель организации, технический работник. Примите их.

в) Вы - работник администрации. Вам необходимо по телефону попросить:

- ветерана Великой Отечественной войны принять участие в празднике;
- ученого из университета выступить на научно-практической конференции;
- преподавателя вуза выступить с лекцией»! перед работниками администрации;
- руководителя предприятия оказать помощь в проведении городского мероприятия.

г) Вы - руководитель коммерческой структуры. У вас в фирме есть вакантное место. Вам необходимо побеседовать с 3-4 претендентами на это место. Они пришли по объявлению

*Задание 2.* Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

*Задание 3.* Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

*Задание 4.* В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

*Задание 5.* Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

*Задание 6.* Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать

«отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

*Задание 7.* Выполняется в группах по три человека. Первый участник (А) принимает какую-то позу стоя или сидя. Второй участник (Б) встает или садится напротив и полностью «отражает», воспроизводит позу партнера А. Третий участник (В) будет «режиссером»: после того, как Б решит, что он уже в точности воспроизвел позу А, «режиссер» подойдет и своими руками исправит ошибки. Потом роли меняются.

*Задание 8.* Выполняется в парах. Сначала в каждой паре определите две темы для разговора, в одной из них вы должны быть изначально согласны друг с другом, в другой – не согласны. Теперь начните обсуждать в парах тему, где вы друг с другом не согласны, все время сохраняя подстройку к позе собеседника. Вторая часть упражнения. Обсуждайте тему, где вы были согласны с партнером, но подстройки быть не должно, проследите за этим.

**Вопрос 3.** Традиционное оформление делового общения: приемы, совещания, конференции, выставки и ярмарки.

*Задание 1.* Расскажите о правилах приема подготовки деловых приемов и оформите приглашение для гостей (см. Исходные данные).

*Задание 2.* С помощью предложенного реквизита продемонстрируйте подачу чая гостям в офисе руководителя.

*Задание 3.* Расскажите о правилах рассаживания гостей на деловых приемах и рассадите приглашенных гостей (из числа присутствующих) в соответствии с правилами.

*Задание 4.* Определите, для какого вида приема Вам поданы столовые приборы и ряд продуктов, продемонстрируйте данный вид приема.

## **Методические материалы по теме 7**

При изучении темы 7 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, размещенные в ЭИОС.

*Рекомендуемые источники по теме 7: [2]*

## **Тема 8. Деловой протокол. Письменное деловое общения**

**Форма проведения занятия** – практическое задание.

**Вопросы для изучения:**

**Вопрос 1.** Осуществление делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

**Вопрос 2.** Этикет в деловом письме.

**Методические указания для подготовки к практическим занятиям по теме 8**

**Вопрос 1.** Осуществление делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

*Задание 1.* Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А. С. Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

*Эпизод первый: заключение трудового соглашения.*

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,  
Стал себе почесывать лоб.  
Щелк щелку ведь рознь.  
Да понадеялся он на русский авось.  
Поп говорит Балде: «Ладно.  
Не будет нам обоим накладно...»

*Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.*

- Все ли условия соглашения выполняются?
- Как выполнил Балда свои обязанности?

*Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.*

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

## **Вопрос 2.** Этикет в деловом письме.

*Задание 1.* Назовите, какие формулы речевого этикета вы используете, если вам придётся обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к милиционеру, чтобы уточнить, как проехать на выставку;
- 3) к секретарю в приемной, чтобы узнать, когда начнется совещание у начальника;
- 4) к руководителю организации, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 5) к приятелю, чтобы попросить у него учебник; 6) к преподавателю, чтобы попросить его принять у вас досрочно экзамен

*Задание 2.* Определить тип делового письма:

- 1) На основании телефонного разговора 05.02.03 направляем наши предложения о поставках Вашему предприятию канцелярских товаров. Просьба в двухнедельный срок рассмотреть наши предложения и дать ответ.

2) В продолжение нашей переписки высылаем каталоги выпускаемой нами продукции.

3) В ответ на Ваш факс от ... сообщаем, что делегация выезжает для ознакомления с Вашим предприятием...

4) Мы получили от Вас статью экспресс-почтой. Она успеет в очередной номер журнала. Благодарим за оперативность.

5) Нами была произведена экспертиза алкогольной продукции, изъятой в складском помещении фирмы «Салун», не имеющей лицензии на продажу данной продукция. К акту о изъятии товара высылаем результаты анализа алкоголя и свидетельские показания.

6) С благодарностью принимаем Ваше предложение встретиться для обсуждения перспектив нашего сотрудничества.

7) Получили Ваш факс от 31 июля 1999 г. Готовим предложения к предстоящим переговорам.

8) Подтверждаем получение Вашего письма от... № . . . Принимаем меры к выполнению заказа.

9) К письму прилагаем два оригинала и две копии контракта от... №... на закупку сельскохозяйственных удобрений. Просим Вас в трехдневный срок подписать контракт и вернуть нам один оригинал. Приложение: упомянутое на ... листах.

10) Обращаемся к Вам с убедительной просьбой выслать комплектующие и дополнительное оборудование к присланным Вашим заводом двигателям по договору от ... № ...

### **Методические материалы по теме 8**

При изучении темы 8 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, размещенные в ЭИОС.

*Рекомендуемые источники по теме 8: [2]*

## Тема 9. Телефонные переговоры

**Форма проведения занятия** – практическое занятие

**Вопросы для изучения:**

**Вопрос 1.** Составление плана телефонного разговора. Приемы преодоления барьеров.

**Вопрос 2.** Использование невербальных аспектов коммуникации

**Методические указания для подготовки к практическим занятиям по теме 9**

**Вопрос 1.** Составление плана телефонного разговора. Приемы преодоления барьеров.

*Задание 1.* Оцените разговор по: правильности построения разговора; этикета делового общения по телефону; речевых правил и особенностей телефонных разговоров

- 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 2.* Деловая беседа по телефону

Тест «Культура телефонного общения»

*В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы **всегда** соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, **иногда** – 1 балл, **никогда** – 0.*

1) Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.

2) Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.



3) Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.

4) Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.

5) Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

6) Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.

7) На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

8) Работая над важным документом, выключаю телефон. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.

9) В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.

10) Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

11) Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

12) Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

13) Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

14) В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

15) Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

### *Ответы*

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

Перед каждым звонком ответьте самому себе на три вопроса:

– Имеется ли острая потребность в разговоре? Обязательно ли знать ответ партнера? Нельзя ли встретиться с партнером лично?

– Какой вопрос лучше всего решать по телефону?

– вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;

– вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;

– вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;

– вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации; вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

Когда звонить?

С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30. В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.

## **Вопрос 2.** Использование невербальных аспектов коммуникации

*Задание 1.* Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

*Задание 2.* Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

1) расположить к себе клиента;

2) убедить его сделать заказ.

*Задание 3.* Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

## **Методические материалы по теме 9**

При изучении темы 9 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, размещенные в ЭИОС.

*Рекомендуемые источники по теме 9:* [2]

### **3 Методические указания по выполнению контрольной работы**

Контрольная работа по дисциплине «Техника ведения переговоров и совещаний» состоит из двух частей. Первая часть – теоретическая, включает три вопроса, вторая часть практическая, включает одно задание.

Контрольную работу нужно выполнять аккуратно, не допускаются произвольные сокращения слов. По ГОСТу и «МУ по оформлению» поля такие: левое 30, правое 15, нижнее и верхнее по 20 мм; б) из приказа ректора КГТУ 2019 г. в рукописях для издания поля все по 20 мм. Ответы на вопросы должны быть полными, со ссылками на использованную литературу и нормативные акты. Для ссылок используйте квадратные скобки. В конце работы нужно привести полный список всех использованных источников. Рекомендуется использовать, помимо источников, приведенных в настоящих методических указаниях, любую другую новейшую литературу и нормативные акты.

Оформление контрольной работы должно отвечать требованиям методических указаний по оформлению учебных текстовых работ [17].

Объем контрольной работы – 15-18 страниц.

При подготовке ответов на вопросы и выполнения задания используйте, прежде всего, литературу, указанную к той теме дисциплины, к которой ближе всего относятся данные вопросы и задания.

#### **Вопросы для контрольной работы**

- 1) Средства технологии деловых переговоров. Определение и их характеристика.
- 2) Характеристика невербальных средств общения в бизнесе

- 3) Характеристика понятий паралингвистики, проксемики, идентификации, эмпатии
- 4) Невербальная информация о собеседнике
- 5) Дать характеристику понятий: заражение, внушение, убеждение, подражание
- 6) Аттракция и деловой имидж
- 7) Характеристика комплиментов в деловом общении партнеров по переговорам
- 8) Улыбка, имя собеседника и повышение его статуса в общении
- 9) Обаяние как составляющая имиджа
- 10) Деловой телефон и правила разговора, телефонограмма и ее содержание
- 11) Правила составления делового письма и ответа
- 12) Деловые переговоры. Уловки при ведении переговоров.
- 13) Характеристика психологического давления при переговорах (личные нападки, «хороший парень-плохой парень», позиционное давление)
- 14) Характеристика позиционного давления при переговорах (растущие требования, тактика «у нас нет другого выбора», отражение атаки, найдите общего знакомого)
- 15) Основные правила нейтрализации уловок
- 16) Переговоры и их характеристика.
- 17) Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику
- 18) Характеристика качеств на переговорах (целеустремленность, твердость, терпение)
- 19) Подготовка к переговорам. Основные задачи подготовки.
- 20) Сбор сведений и определение целей переговоров.
- 21) Выбор стратегии на переговорах (сотрудничество, соперничество, аналитическая стратегия)
- 22) Поиск резерва и подготовка аргументов для переговоров

- 23) Характеристика процесса переговоров
- 24) Торг на переговорах и его характеристика. Принципы торга
- 25) Заключение сделки. Уловки при заключении сделки (отсрочка, запугивание, блеф, создание неудобств, «уровень полномочий», угроза)
- 26) Способы взаимодействия на переговорах
- 27) Методы слушания собеседника
- 28) Приемы активного слушания (расспрашивание, перефразирование, развитие мысли)
- 29) Характеристика активного слушания- вербализация
- 30) Оценка вариантов принятия решения, подготовка проведения совещания
- 31) Виды совещаний. Обязанности сотрудника, ведущего совещание. Методы выработки и принятия решений

### **Задания к контрольной работе**

#### **Вариант 1**

- 1) Основные разновидности современных переговоров.
- 2) Этапы переговорного процесса.

#### **Практическое задание.**

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

#### **Вариант 2**

- 1) Факторы, влияющие на исход переговоров.
- 2) Ведущие стратегии ведения переговоров.

#### **Практическое задание**

– Составьте план презентации ведения переговоров на основании национальных особенностей стилей ведения переговоров:

- а) Страны Европы;
- б) Страны американского континента;
- в) Азиатские страны;

- г) Австралия;
- д) Арабские страны;
- е) Страны Африки

### Вариант 3

- 1) Стили и деловые тактики переговорного процесса.
- 2) Методы ведения переговоров.
- 3) Поиск резерва и подготовка аргументов для переговоров

### Практическое задание

1) Составьте выступление-презентацию, учитывая следующие требования:

а) Набросайте как можно больше идей вашей презентации. Идеи слайдов, идею того, что вы будете презентовать. К примеру, о том, как кто-то был обычным непримечательным человеком, но стал известным и успешным.

б) Соберите как можно больше фактов и данных, подкрепляющих ваши тезисы и идеи. Подкреплять свою идею фактами. Создание четкого плана реализации идеи. Визуализация идеи. Постепенное движение: шаг за шагом.

в) Сформулируйте, какие эмоциональные фразы, предложения, слайды и факты вы можете использовать в презентации. Откуда я знаю, что я думаю, пока я не услышу, что говорю? (Если слушатели смотрят на часы, это еще ничего. Хуже, когда они начинают трясти часы, чтобы проверить, не остановились ли они).

г) Используя приведенный ниже список слов, сформулируйте контраст в презентации.

*Что есть ? Что может быть? Не спрашивайте, что ваша страна может сделать для вас, а спросите себя, что вы можете сделать для своей страны. Это было лучшее из всех времен, это было худшее из всех времен; это был век мудрости. «С одной стороны у нас есть ..., с другой стороны мы ...». «В этой ситуации мы оказались между... и ...»*

### Вариант 4

- 1) Проблема диагностики личности противника на переговорах.

2) Разумный компромисс как одна из эффективных тактик ведения переговорного процесса.

3) Выбор стратегии на переговорах (сотрудничество, соперничество, аналитическая стратегия)

### **Практическое задание**

– Сгруппируйте ваши идеи по темам, которые поддерживают ваше основное послание.

– Уберите лишние идеи.

а. Мои увлечения.

б) Похвальное слово каникулам

в) Моё любимое животное.

г) Реклама школьного предмета, урока, книги.

д) Мой любимый школьный предмет.

е) Могут ли все быть счастливыми.

ж) Моя планета.

з) Поведение в обществе — личное дело каждого. Так ли это?

и) Если бы я был волшебником.

### **Вариант 5**

1) Основные технологии ведения переговоров.

2) Умение слушать и задавать правильные вопросы партнеру по переговорам.

3) Подготовка к переговорам. Основные задачи подготовки.

### **Практическое задание**

Ответьте на следующие вопросы;

1) В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?

2) Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:

а) как улучшить внешнее впечатление;

б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать, от каких недостатков характера необходимо избавиться.

#### Вариант 6

1) Фактор неожиданности на переговорах и искусство работать с ним.

2) Использование полемических и риторических приемов во время ведения переговоров.

3) Обаяние как составляющая имиджа

#### Практическое задание

Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это: а) молодая симпатичная девушка; б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе; в) сурового вида старуха; г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

#### Вариант 7

1) Способы защиты от «некорректной» диалектики.

2) Конфликтные ситуации на переговорах и методы их решения

3) Деловой телефон и правила разговора, телефонограмма и ее содержание

#### Практическое задание

– Определите типы возникающих конфликтов в зависимости от тех или иных вариантов их регулирования:

а) внутриличностные; здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности

б) межличностные; в основе таких конфликтов лежит борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу;

в) конфликт между личностью и группой; неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать;



г) внутригрупповые (групповой и межгрупповой) конфликты; организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты (между руководством и исполнителями, работниками различных подразделений, неформальными группами внутри подразделений, администрацией и профсоюзом).

#### Пример

1) Вы летите в самолете, удобно расположившись в пассажирском кресле. Сзади вас сидит ребенок и стучит ногой по вашему креслу. Вас это раздражает, и вы решаете прекратить «безобразие», действуя следующим образом:

а) постараетесь сами объяснить ребенку, что стучать ножкой по креслу нельзя;

б) обратитесь к родителям ребенка с просьбой, чтобы они «утомили свое чадо»;

в) вызовите стюардессу и попросите ее, чтобы она обеспечила вам надлежащий покой.

– Ваши действия

#### Вариант 8

1) Коммерческие переговоры. Искусство заключать сделку.

2) Разновидности управленческих переговоров.

3) Характеристика процесса переговоров

#### Практическое задание

– Опишите имидж делового человека на основе имеющихся знаний в этой области и собственных представлений

#### Вариант 9

1) Специфика телефонной переговорной коммуникации.

2) Переговоры с противником, который сильнее вас.

3) Деловые переговоры. Уловки при ведении переговоров.

### Практическое задание

1) Уместно ли употребление этикетных формул в приведённых ниже примерах? Какой эффект может вызвать использование моделей речевого этикета:

*а) если оно стилистически немотивировано;*

*б) если оно обусловлено определённой стилистической задачей?*

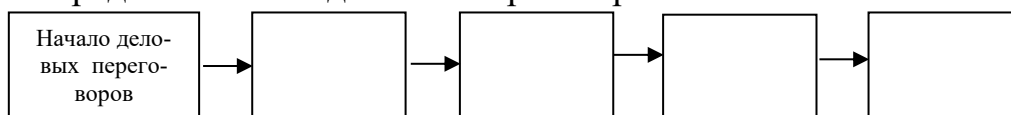
Позвольте от вас звякнуть? Разрешите с вами покалякать? Был весьма рад с вами поболтать. Премного благодарен вам, дети. Привет, уважаемый Анатолий Петрович! По какому поводу плачешь, девочка? Какими судьбами, многоуважаемая Людмила Васильевна! Наше вам с кисточкой, господин директор!

#### Вариант №10

- 1) Особенности переговорного процесса.
- 2) Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
- 3) Эффективность переговорного процесса как способа разрешения этнополитического конфликта.

### Практическое задание

– Определите этапы деловых переговоров



#### Вариант 11

- 1) Психология переговорного процесса.
- 2) Техника аргументации в процессе переговоров.
- 3) Практическое задание

### Практическое задание

Изучите предложенный ниже список понятий, характеризующих содержание и этапы переговорного процесса. Соотнесите представленные дефиниции с поэтапным алгоритмом ведения переговоров, зафиксировав результаты в таблице (таблица 1).

Определение целей переговоров, установление психологического контакта, преодоление психологических барьеров в общении, определение программы максимум и программы минимум с точки зрения достижения целей, достижение соглашения, составление итоговых документов, оценка собственных сил, рефлексивный анализ целей противостоящей стороны, выявление сильных и слабых мест в позициях сторон, составление плана переговоров, определение состава участников, решение процедурных вопросов, оценка успешности переговоров, степень решения проблем на переговорах, изучение трудностей и путей их преодоления в ходе переговоров, взаимный поиск компромиссов, механизм выхода из переговорного тупика, возобновление переговоров, оценка приемлемости выдвигаемых другой стороной условий и требований, реализация стратегической линии на переговорах, использование возможностей переговоров по видам («уступки-сближения», «взаимные выгоды»), стиль поведения оппонентов на переговорах, особенности переговорного процесса, оценка ответных действий другой стороны, уточнение предмета переговоров, внесение корректив в позиции сторон.

Таблица 2 - Содержание переговорного процесса

№ п/п	Этапы переговорного процесса	Характерные особенности
1	Этап подготовки	
2	Начальная стадия переговоров	
3	Основная стадия переговоров	
4	Заключительная стадия переговоров	
5	Анализ результатов достигнутых договоренностей	

### Вариант 12

- 1) Методы делового общения в переговорах.
- 2) Психология обмана на переговорах.
- 3) Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов.

### Практическое задание

– Рассмотрите следующие ситуации

Ситуация 1. Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 2. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 3. На переговорах между Вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

Ситуация 4. У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены, давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявлять гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не предпримите. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

#### Вариант 13

- 1) Переговорные процессы в решении торговых проблем.
- 2) Личностные качества, необходимые для ведения переговорного процесса.
- 3) Переговорный процесс в разных культурах.

#### **Практическое задание**

Подготовьте словарь художественных средств делового стиля речи: синоним, сравнение, эпитет, метафора, гипербола, метонимия, литота, ирония, олицетворение, риторическое восклицание, риторический вопрос, инверсия, градация, повтор, цитирование, противопоставление, предуведомление, намек.

#### Вариант 14

- 1) Речевое общение в переговорном процессе.
- 2) Политическое урегулирование и процесс переговоров.
- 3) Интересы партнеров в переговорном процессе, различия интересов.

#### **Практическое задание**

Составить «Памятку оратора» и синквейн ( пятистрочная стихотворная форма).

- 1) Тема
- 2) Два прилагательных
- 3) Три глагола
- 4) Афоризм, крылатое выражение по теме
- 5) Выражение личного отношения к описываемой теме.

*Пример*

Жизнь

Активная, бурная

Воспитывает, развивает, учит

Дает возможность реализовать себя

искусство

Вариант 15

- 1) Управление конфликтами и техники переговорных процессов.
- 2) Демократия как переговорный процесс.
- 3) Порядок ведения переговорного процесса.

**Практическое задание**

Сформулируйте определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика», «дебаты», «прения». Определите различия между ними.

Подберите примеры корректных, некорректных, нейтральных, благожелательных, неблагоприятных вопросов

#### **4 Методические указания по подготовке и сдаче дифференцированного зачета**

Тестовые задания по темам (ЭИОС)

**Тема 1.** Деловое общение, его формы и виды

- 1) Деловое общение основывается на знаниях:
  - а) социологии;
  - б) психологии;

- в) менеджмента;
- г) логики;
- д) всех выше перечисленных дисциплин.

2) К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса.

3) Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;
- д) выражение лица.

4) Из перечисленных ниже какие две ошибки часто допускаются в процессе подготовки беседы:

- а) неготовность к встрече
- б) строгое соблюдение ранее намеченных планов проведения диалога
- в) стремится придать беседе дружеский характер
- г) партнеры не знают предмет предстоящей беседы

5) Можно ли к особенностям проведения деловых бесед отнести:

- а) угощение партнеров,
- б) обмен сувенирами, визитками
- в) рукопожатие, целование
- г) Да. Нет.

б) Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

7) Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

- а) за “Т”- образным столом;
- б) за круглым столом;
- в) за журнальным столиком;
- г) этот психологический аспект не учитывается.

8) Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стеклами;
- б) располагающий взгляд
- в) доброжелательная улыбка
- г) строгий деловой костюм

9) Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- а) жесты-иллюстраторы;
- б) жесты-регуляторы;
- в) жесты-адаптеры;
- г) жесты-символы.

10) В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

- а) для пояснения сказанного словами;
- б) для усиления тех или иных моментов сообщения;
- в) для подчеркивания ключевых моментов беседы;
- г) во всех выше перечисленных случаях.

11) Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?  
приветствие рукопожатие;

- а) частые кивки головой – для ускорения беседы;
- б) медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
- в) приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
- г) американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

12) В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

- а) в ситуациях стресса;
- б) в затруднительных ситуациях;
- в) для пояснения сказанного;
- г) служат признаком переживаний;
- д) все перечисленные выше случаи.

13) Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,

- а) очень символична и зависит от многих факторов;
- б) не имеет значения;
- в) зависит только от национальных особенностей;
- г) зависит только от взаимоотношений собеседников.

14) Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- а) заискивающая;
- б) адекватная ситуации;
- в) дружелюбная;
- г) ироничная;
- д) насмешливая.

14) Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

- а) он собирается с мыслями;
- б) он нервничает;
- в) разговор его мало интересует;
- г) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;

д) в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

15) Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- а) увеличение дистанции слушающим собеседником;



- б) очень широкая улыбка;
- в) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- г) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- д) частый отвод взгляда в сторону.
- е) любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
- ж) пришедшие на прием по личным вопросам.

## **Тема 2. Приемы проведения бесед с деловыми партнерами.**

1) Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта

- а) субъективные оценки переговоров и их результатов;
- б) наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы;
- в) выполнение обеими сторона взятых на себя обязательств;
- г) быстротечность переговоров.

2) Определите общие признаки переговоров

- а) это диалог как минимум двух сторон
- б) переговоры ведутся только в условиях конфликта;
- в) предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема;
- г) участники переговоров абсолютно независимы друг от друга.

3) К переговорам обычно приступают, если:

- а) стороны заинтересованы в дружественных отношениях;
- б) есть четкое правовое решение проблемы;
- в) баланс сил неравный;
- г) отсутствует ясная и четкая регламентация для решения возникших проблем.

4) Основа любых переговоров – это:

- а) интересы;
- б) коммуникации;
- в) общение;

г) ситуация.

5) Чтобы переговоры могли проходить эффективно, прежде всего нужно определить:

а) инструменты;

б) решение;

в) цель;

г) место.

6) К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, и изменить предмет обсуждения»?

а) избегающий;

б) уступающий;

в) отрицающий;

г) наступающий.

7) Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют исследователи?

а) одна;

б) две;

в) три;

г) четыре.

8) В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставиться основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?

а) выигрыш – выигрыш;

б) выигрыш – проигрыш;

в) проигрыш – проигрыш;

г) проигрыш – выигрыш.

9) В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставиться основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?

а) выигрыш – выигрыш;

- б) выигрыш – проигрыш;
- в) проигрыш – проигрыш;
- г) проигрыш – выигрыш.

10) Взаимозависимые переговоры предполагают:

- а) совпадение интересов партнеров;
- б) слишком большое расхождение интересов;
- в) смешанные интересы партнеров;
- г) все вышеперечисленное верно.

11) Если потенциальные участники переговоров не готовы к совместным действиям и решениям или считают их невыгодными или преждевременными, какая функция переговоров должна быть реализована прежде всего?

- а) совместное решение проблемы;
- б) информационно-коммуникационная;
- в) функция регуляции;
- г) функция отвлечения внимания.

12) Какая функция переговоров используется для того, чтобы не допустить выхода ситуации из-под контроля участников конфликта, особенно в наиболее острые моменты развития отношений?

- а) функция пропаганды;
- б) функция проволочек;
- в) функция регуляции;
- г) функция отвлечения внимания.

13) Какой этап ведения переговоров в мягком стиле заключается в объективном отображении сложившейся ситуации?

- а) вознаграждение;
- б) описание;
- в) выражение;
- г) предложение.

14) Расставьте этапы метода мягкого критического замечания в порядке использования.

- а) описание действий по предотвращению ошибки;
- б) похвала;
- в) описание сути ошибки;
- г) выяснение причин ошибки.

15) В случае применения какого стиля ведения переговоров Вы настаиваете на своих требованиях, не идете на уступки?

- а) мягкий стиль;
- б) жесткий стиль;
- в) торговый стиль;
- г) сотруднический стиль.

### **Тема 3. Совещания и собрания.**

1) Что такое деловое совещание?

- а) общение между людьми с целью выявления разногласий;
- б) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) столкновение мнений, разногласия по каким-либо вопросам.

2) Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

- а) «честно говоря...»;
- б) «по-моему этим занимается кто-то другой»;
- в) «этого мне никто не говорил»;
- г) не стоит употреблять все эти фразы.

3) Основными этапами деловой беседы являются:

- а) начало беседы;
- б) информирование партнеров;
- в) аргументирование выдвигаемых положений;
- г) принятие решения;
- д) завершение беседы.

4) Что не свойственно французской деловой культуре?

- а) галантность;
- б) изысканность;
- в) не любят много предложений при переговорах;
- г) открытость;
- д) многоречивость.

5) Этика деловых отношений включает:

- а) этическую оценку внутренней и внешней политики организации;
- б) моральные принципы членов организации;
- в) моральный климат в организации;
- г) нормы делового этикета.

б) Что из перечисленного является формами делового общения?

- а) совещание;
- б) разговор по телефону;
- в) конференция;
- г) деловое письмо (*невербальная форма*).

7) В мировой практике существует семь основных механизмов, посредством которых можно внедрить в практику этические нормы. К ним относятся:

- а) этические кодексы;
- б) комитеты по этике;
- в) тренинг;
- г) социальные аудиты;
- д) юридические комитеты;
- е) службы, рассматривающие претензии граждан по этическим вопросам;
- ж) изменения в корпоративной структуре.

8) Социальные стереотипы – это...

- а) матрицы, образцы восприятия человека для повторяющихся ситуаций,
- б) типичные представители социальных групп,
- в) идеал, результат нравственного воспитания.

9) Способность сознания человека сосредоточиться на самом себе является:

- а) рефлексией;
- б) самовыражением;
- в) самосознанием;
- г) самовнушением.

10) Главное содержание общения:

- а) эмоциональный вызов;
- б) воздействие на партнера;
- в) подавление партнера;
- г) сопротивление воздействию.

11) Формы трансакций (по Берну), не бывает:

- а) дополнительные трансакции;
- б) параллельные;
- в) пересекающиеся;
- г) скрытые.

12) Ориентация на контроль во взаимодействии предполагает:

- а) понять ситуацию и поведение других;
- б) стремления контролировать, доминировать во взаимодействии;
- в) общение на психологическом уровне;
- г) общение в соответствии с собственными представлениями об этикете.

13) Эффективные приемы повышения эмоционального тонуса собеседника:

- а) посмеяться над собеседником;
- б) раскритиковать внешний вид собеседника;
- в) высмеять тактику ведения бизнеса собеседника;
- г) присвоение собеседнику желательных качеств.

**Тема 4. Публичное выступление.**

1) Как можно завоевать и удержать внимание аудитории?

- а) Визуальный контакт.

- б) Контрастные раздражители.
- в) Смена громкости и темпа речи.
- г) Вопросы к аудитории.
- д) Спорные видео.

2) Для какого канала восприятия свойственны вербальные средства: «ясно видно, что», «посмотрите на эту проблему», «поставьте рядом два факта», «можно очертить круг»:

- а) аудиального,
- б) визуального,
- в) кинестетического,
- г) внемодалного.

3) Для какого канала восприятия свойственны вербальные средства: «почувствуйте разницу», «ухватите суть», «нащупайте решение»:

- а) аудиального,
- б) визуального,
- в) кинестетического,
- г) внемодалного.

4) Для какого канала восприятия свойственны вербальные средства: «послушайте», «прислушайтесь», «факт говорит о»:

- а) аудиального,
- б) визуального,
- в) кинестетического,
- г) внемодалного.

5) Для какого канала восприятия свойственны вербальные средства: «понимаете», «проанализируйте», «осознайте»:

- а) аудиального,
- б) визуального,
- в) кинестетического,
- г) внемодалного.

б) Воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений составляет

- а) императивное общение;
- б) манипулятивное общение;
- в) гуманистическое общение;
- г) диалоговое общение.

7) Признает своим главным предметом личность, рассматривая ее как уникальную целостную систему:

- а) императивное общение;
- б) гуманистическое общение;
- в) диалоговое общение;
- г) монологическое общение.

8) В эмоциональном состоянии человек теряет логичность и аргументированность речи; это закон:

- а) узкого круга;
- б) эмоционального подавления логики;
- в) речевого поглощения эмоций;
- г) эмоциональной аффилиации (стремление быть в обществе других людей, потребность человека в создании тёплых, доверительных).

9) Эмоциональные выкрики человека усиливают переживаемую им эмоцию; это закон

- а) узкого круга;
- б) речевого усиления эмоций;
- в) речевого поглощения эмоций;
- эмоционального подавления логики.

10) При связном рассказе о переживаемой эмоции она поглощается речью и исчезает; это Закон:

- а) узкого круга;
- б) речевого поглощения эмоций;
- в) эмоционального подавления логики;



г) речевого усиления эмоций.

11) Постоянное круглосуточное общение с одним и тем же узким кругом людей притупляет интерес людей друг к другу и ведет к взаимному отторжению и конфликтам; это закон:

- а) ближнего круга;
- б) узкого круга;
- в) эмоционального подавления логики;
- г) речевого усиления эмоций.

12) Люди в сходном эмоциональном состоянии стремятся объединиться в группу и общаться друг с другом; это закон:

- а) узкого круга;
- б) эмоциональной аффилиации;
- в) эмоционального подавления логики;
- г) речевого усиления эмоций.

13) «Степень моего доверия к мнению собеседника прямо пропорциональна степени его социальной близости ко мне»; это закон:

- а) узкого круга;
- б) ближнего круга;
- в) эмоционального подавления логики;
- г) речевого усиления эмоций.

14) Негативная, пугающая, способная повлечь изменения в статусе или положении людей информация имеет тенденцию к более быстрому распространению в группах общения, нежели информация позитивного характера; это закон:

- а) детального обсуждения мелочей;
- б) ускоренного распространения негативной информации;
- в) эмоционального подавления логики;
- г) модификации отклоняющегося коммуникативного поведения слушателя.

15) Если собеседник в общении нарушает некоторые коммуникативные нормы, другой собеседник испытывает потребность сделать ему замечание, заставить изменить коммуникативное поведение; это закон:

- а) детального обсуждения мелочей;
- б) ускоренного распространения негативной информации;
- в) эмоционального подавления логики;
- г) модификации отклоняющегося коммуникативного поведения слушателя.

### **Тема 5. Деловые переговоры**

1) Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта.

- а) субъективные оценки переговоров и их результатов;
- б) наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы;
- в) наличие итогового документа, подписанного официальными представителями сторон;
- г) степень решения проблемы;
- д) выполнение обеими сторона взяты на себя обязательств;
- е) быстротечность переговоров;
- ж) все вышеперечисленное.

2) Определите общие признаки переговоров.

- а) это диалог как минимум двух сторон;
- б) переговоры ведутся только в условиях конфликта;
- в) предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема;
- г) интересы сторон, ведущих переговоры, значительно расходятся;
- д) для переговоров характерно наличие ситуации со смешенными интересами;
- е) участники переговоров взаимозависимы;
- ж) участники переговоров абсолютно независимы друг от друга.

3) Гарвардская школа управления переговорами предполагает:

а) принципиальные переговоры;

б) позиционный торг;

в) управление балансом сил.

4) Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:

а) одна;

б) две;

в) три;

г) четыре;

д) пять.

5) К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема не актуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?

а) избегающий;

б) уступающий;

в) отрицающий;

г) наступающий;

д) колеблющийся.

б) К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступить к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, и изменить предмет обсуждения»?

а) избегающий;

б) уступающий;

в) отрицающий;

г) наступающий;

д) колеблющийся.

7) Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют зарубежные и отечественные исследователи данной проблемы?

- а) одна;
- б) две;
- в) три;
- г) четыре;
- д) пять.

8) В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?

- а) выигрыш – выигрыш;
- б) выигрыш – проигрыш;
- в) проигрыш – проигрыш;
- г) проигрыш – выигрыш.

9) В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?

- а) выигрыш – выигрыш;
- б) выигрыш – проигрыш;
- в) проигрыш – проигрыш;
- г) проигрыш – выигрыш.

10) Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов как: критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации, обман, угроза, блеф?

- а) видимого сотрудничества;
- б) дезориентации партнера;
- в) провокации чувства жалости у партнера;
- г) ультимативная тактика;
- д) выжимания уступок.

11) Какой стиль ведения переговоров соответствует уступающей стратегии?

- а) мягкий стиль;

- б) жесткий стиль;
- в) торговый стиль;
- г) сотруднический стиль.

12) Какой прием давления рассчитан на то, чтобы специально организовать «утечку информации», которая должна дойти до оппонента?

- а) «выбор из двух зол»;
- б) «закрытая дверь»;
- в) «визирование»;
- г) «пропускной режим»;
- д) «рассчитанная задержка»;
- е) «чтение в сердцах»;
- ж) уловка «последнего требования»;
- з) тактика «затвора».

13) Какой этап ведения переговоров в мягком стиле заключается в объективном отображении сложившейся ситуации?

- а) вознаграждение;
- б) выражение;
- в) описание;
- г) предложение.

14) Расставьте этапы метода мягкого критического замечания в порядке использования.

- а) описание действий по предотвращению ошибки;
- б) похвала;
- в) описание сути ошибки;
- г) выяснение причин ошибки.

15) В случае применения какого стиля ведения переговоров Вы настаиваете на своих требованиях, не идете на уступки?

- а) мягкий стиль;
- б) жесткий стиль;
- в) торговый стиль;

г) сотруднический стиль.

### Тема 6 и 7. Проведение презентаций. Этикет в деловом общении

1) Какому понятию соответствует определение: «...- это активная форма публичного выступления»?

2) Укажите неправильный ответ. Отличие презентации от других форм публичных выступлений:

- а) публика располагает конкретными знаниями;
- б) побуждает к действию;
- в) интересна для аудитории и носит конкретный характер.

3) Укажите неправильный ответ. Что понимается под презентационными затратами?

- а) время на подготовку и проведение презентации;
- б) использование технических средств;
- в) стоимость усилий специалистов;
- г) ожидание публики.

4) Что понимается под «профилем аудитории»?

- а) объединившую людей причину;
- б) определённый социальный слой, объединяющий аудиторию;
- в) специфика работы слушателей.

5) На какие три этапа принято разделять проведение презентации?

- а) начальный, средний, завершающий;
- б) вступительная часть, основная и заключительная;
- в) открывающий, содержательный и итоговый.

6) Какие решения принимаются на основе прошлого опыта и ощущения его правильности?

- а) интуитивные;
- б) рациональные;
- в) инертные.

7) Что не относится к основным видам неожиданностей в решении проблем на переговорах?

- а) непредвиденные проблемы;
- б) неожиданное сотрудничество;
- в) технические проблемы;
- г) неожиданное сопротивление.

8) О каком понятии говорится в определении: «...- процесс адаптации к культуре и климату, присущему новому культурному окружению, происходящий каждый раз, когда человек оказывается в новой организации в родной стране или за рубежом»?

9) О каком понятии говорится в определении: «...- процесс сближения и интернационализации бизнеса, происходящий в современном мире благодаря индустриализации на основе последних достижений науки и развития современных технологий»?

10) Что понимается под нейтралитетом?

- а) отсутствие позиции;
- б) поведение с нейтральной позицией;
- в) использование в переговорах тактики мягкого подхода.

11. О каком понятии говорится в определении: «...- ситуация, когда невыполнение одного обещания может вызвать крушение всех договорённостей.

12).Какие ошибки возможны при проведении презентации?

а) Подготовка презентационного материала без учета целевой аудитории.

- б) Неправильное построение презентации.
- в) Затянутое вступление.
- г) Неуверенность.

13)Укажите неправильный ответ. Какие переговоры отличают переговоры от деловой беседы?

- а. наличие двух или нескольких субъектов;
- б. более официальный характер;
- в. как правило, предусматривает подписание документов.

14. Какая стратегия ведения переговоров не относится к малоэффективным?

- а) жёсткое доминирование;
- б) мягкая уступчивость;
- в) принципиальные переговоры.

15. Какого метода ведения переговоров не существует?

- а) мягкий подход;
- б) позиционный торг;
- в) переговоры по существу;
- г) ключевые переговоры.

**Темы 8 и 9** Деловой протокол. Письменное деловое общение. Телефонные переговоры

1) Какие виды писем пишутся только от руки?

- а) письмо-соболезнование;
- б) письмо-благодарность;
- в) письмо-поздравление;
- г) письмо-просьба.

2) Что такое комплимент в деловом письме?

3) Что свойственно английской деловой культуре?

- а) многословность;
- б) категоричные утверждения;
- в) пунктуальность;
- г) подготовка к переговорам.

4) Что недопустимо при работе в сети Internet?

- а) делать многочисленные пробелы;
- б) комплименты;
- в) критика присутствующих;
- д) псевдоним.

5) Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?



- а) прирожденное лидерство;
- б) профессионализм;
- в) инициативность;
- г) умение быть «в тени» своего шефа;
- д) отсутствие всплесков эмоций.

7) Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

- а) отвечая на звонок, представьтесь;
- б) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- в) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;

- г) отвечать на все звонки;
- д) не давайте выход отрицательным эмоциям.

7) Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

- а) «я не знаю»;
- б) «Вы должны...»;
- в) несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
- г) всех выше перечисленных.

8) Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

- а) положите трубку;
- б) сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
- в) выслушаете его до конца;
- г) прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»

9) Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы вы предпримите следующие действия:

- а) порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
- б) сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
- в) ответите на вопрос уклончиво;
- г) спросите у собеседника, имеет ли он на это право?

10) Подняв телефонную трубку, Вы скажете:

- а) «Говорите»;
- б) «Да»;
- в) «Слушаю (Вас)»;
- г) назовете свою фирму и затем «Добрый день»;
- д) называете свою фирму и себя (фамилию или должность);
- е) называете фирму, отдел, фамилию.

11) Спрашивают отсутствующего коллегу, Ваши ответы:

- а) «Его нет»;
- б) «Он вышел, перезвоните через полчаса»;
- в) «Чем я могу помочь?»;
- г) «Что ему передать?»;
- д) «Он вышел. Вы можете оставить номер своего телефона?».

12) Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы:

- а) увидев, расскажете ему;
- б) напишете записку и положите на его стол;
- в) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора;
- г) предложите перезвонить.

13) Какой ответ предпочтительнее:

- а) «Могу ли я вам помочь?»;
- б) «Чем я могу вам помочь?».

14) Если Вы не можете ответить на вопрос сразу, то говорите:

- а) «Подождите у телефона, я схожу выясню»;
- б) «Пожалуйста, перезвоните через...».

15) Позвонили во время обеда:

- а) «Все обедают»;
- б) «Никого нет»;
- в) «Пожалуйста, перезвоните (тогда-то)»;
- г) запишете информацию, номер телефона и перезвоните сами.

16) Позвонивший высказывает претензию, в которой Вы не виноваты:

- а) «Это не моя ошибка»;
- б) «Я этим не занимаюсь. Вам лучше обратиться к ...»;
- в) «Давайте разберемся»;
- г) «Нет, вы не правы»;
- д) «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»;
- е) «Оставьте, пожалуйста, Ваш телефон».

## **5 Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы по дисциплине**

### **5.1 Общие рекомендации и сведения**

Самостоятельная работа студентов в ходе семестра является важной составной частью учебного процесса и необходима для закрепления и углубления знаний, полученных в период сессии на лекциях, практических занятиях, а также для индивидуального изучения дисциплины в соответствии с программой и рекомендованной литературой. Самостоятельная работа выполняется в виде подготовки домашнего задания или сообщения по отдельным вопросам, реферативного обзора.

Контроль качества самостоятельной работы может осуществляться с помощью устного опроса на практических занятиях, проведения тестирования.

Самостоятельная работа предусмотрена в следующих формах:

1) Освоение теоретического учебного материала, в том числе подготовка к практическим занятиям (форма контроля – тестирование, контроль на практических занятиях).

2) Выполнение контрольной работы – для студентов заочной формы обучения (форма контроля – защита контрольной работы).

## **5.2 Практические задания для самостоятельной подготовки**

### **Тема 1** Деловое общение, его формы и виды

**Самостоятельная работа 1.** Вспомните и опишите ситуации общения (либо профессионального, либо учебного, внутрисемейного), иллюстрирующие следующие психологические феномены, понятия: [2]

- 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.

### **Тема 2** Приемы проведения бесед с деловыми партнерами

**Самостоятельная работа 1.** Приемы проведения бесед с деловыми *партнерами* [2].

Решите ситуацию предстоящих переговоров

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.

Представляя в этой ситуации интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например:

- Чего я хочу добиться?

- Каковы условия предстоящих переговоров?
- Чему партнер по переговорам придает особенное значение?
- Какое мне необходимо информационное обеспечение? и т. д.

### **Тема 3** Сопещания и собрания

Самостоятельная работа 1. Сопещания и собрания [2].

Подготовка к сопещанию

1) Подготовьте повестку дня, т. е. перечень вопросов, которые должны быть решены на собрании (сопещании). Эти вопросы могут относиться как к выполнению ранее принятых решений, так и к новым проблемам, которые возникли с момента предыдущего собрания (сопещания).

2) Решите, кто должен присутствовать на собрании, и заранее оповестите их об этом. Как правило, на производственном собрании присутствуют все члены трудового коллектива. На сопещание приглашаются только те сотрудники, в компетенции которых решение возникших проблем.

3) Выберите соответствующее место и время. Убедитесь, что место оборудовано всем необходимым. Определите время, необходимое для обсуждения этих вопросов. Учтите, что идеальная длительность проведения собраний (сопещаний) — не больше полутора часов. Если собрание должно продолжаться дольше, предусмотрите перерывы.

4) Раздайте повестку дня. Повестка должна быть на руках у сотрудников за несколько дней до собрания (сопещания), чтобы они могли подготовиться к собранию (сопещанию).

5) Определите заранее основного выступающего и содокладчиков.

6) Выберите помещения для проведения сопещания

7) Определите регламент

После собрания (сопещания):

1). Проанализируйте ход прошедшего собрания (сопещания). Нужно обдумать, выполнило ли собрание (сопещание) свои задачи и упрочилась ли после него сплоченность группы.

2) Подготовьте и распространите резюме с итогами собрания (совещания). Запись сведений о том, что было согласовано, какие были решены вопросы и какие следует предпринять следующие шаги, должна напомнить членам группы о работе, которую им предстоит сделать.

#### **Тема 4** Публичное выступление

Самостоятельная работа 1. Публичное выступление [2].

а). Вам трудно говорить перед аудиторией. Вы не можете собраться перед выступлением на «публике», даже перед небольшой группой коллег. Какие методы подготовки к выступлению Вы будете применять? Как приобрести уверенность в себе? О чем надо помнить в процессе выступления, какие соблюдать правила?

б) Один из работников на совещаниях персонала обычно занимает позицию противостояния. Какие способы воздействия на этого сотрудника вы могли бы предложить?

в) У вас «горит» важный контракт. И от вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены давить на собеседника. Однако вы решаете держать себя в руках и проявить гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из ваших рук, и вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если что-нибудь не предпринять. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

г) Ваша фирма благополучно миновала все экономические кризисы и ее финансовое положение отличное. Но вы заметили, что прежние энтузиазм и рвение подчиненных угасли, а впереди – международная выставка и вам как никогда нужна сплоченная профессиональная команда. Какими способами вы поднимете упавший дух команды?

д) Вам нужно подписать контракт о сотрудничестве с известной фирмой. При этом вам нужно обсудить с руководителем фирмы все стороны контракта,

чтобы убедить его в заключении контракта. Ознакомившись с правилами убеждения делового партнера, разыграйте эту ситуацию по ролям.

### **Тема 5** Деловые переговоры

Самостоятельная работа 1

Заполните таблицу

Виды внимания	Общая характеристика
Непроизвольное	
Произвольное	
Послепроизвольное	

### **Тема 6.** Проведение презентаций

Самостоятельная работа 1. Рассмотрите и предложите ваш вариант решения ситуации [2].

Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами в организации. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т. д.

Что вы предпримите для того, чтобы завоевать внимание аудитории и ваше выступление всем понравилось?

### **Тема 7.** Этикет в деловом общении

Самостоятельная работа 1. Письменно приведите примеры закрытых, открытых, риторических, переломных вопросов и вопросов для обдумывания [2].

Деловой протокол. Письменное деловое общение

Самостоятельная работа 1. Подготовить и провести совещание руководителя предприятия по производству бытовой техники на тему: «Изучение рынков сбыта и отслеживание тенденции изменения спроса на основные виды товаров, производимых предприятием», используя следующую информацию: [2]

### *Управленческая ситуация:*

Продукция предприятия по производству бытовой техники занимала устойчивое положение на рынках сбыта, на складах предприятия не было больших запасов нераспроданного товара, объемы реализуемой продукции давали устойчивую прибыль. Однако, понимая, что спрос на бытовую технику интенсивно меняется, что конкуренты периодически выбрасывают на рынки сбыта бытовую технику с новыми функциональными возможностями, руководитель предприятия поставил перед маркетинговой службой задачу более внимательно изучать рынки сбыта и более четко отслеживать тенденции изменения спроса на основные виды товаров, производимых предприятием.

### *Развитие управленческой ситуации:*

Анализ изменений, непрерывно происходящих на рынках сбыта бытовой техники, жизненно необходим для предприятия, поскольку потеря позиций на рынках сбыта неминуемо оборачивается существенными потерями в реализации производимой продукции. Разработанные на основании анализа потребительского рынка рекомендации позволяют предприятию уверенно держаться на плаву в жестком мире бизнеса.

При формировании маркетинговой политики предприятия была сделана ставка на так называемый товарно-дифференцированный маркетинг, смысл которого состоит в том, чтобы сделать спрос на продукцию, производимую предприятием, более устойчивым за счет более широкого ассортимента ее.

Успешному продвижению на рынки сбыта продукции, выпускаемой предприятием, способствует проведенный анализ рынков сбыта и более детальная их сегментация.

Особое значение при продвижении товаров на рынки сбыта имеет конкурентная борьба, поскольку именно конкуренция определяет уровень качества предлагаемых на продажу товаров, которые согласен приобрести покупатель. Именно конкуренция стимулирует постоянное проведение работы по совершенствованию продукции, повышению ее качества, снижению себестоимости, более полному удовлетворению потребительского спроса. Более



качественный товар пользуется большим спросом, если его цена сопоставима с ценой конкурирующих товаров. Таков закон рынка.

В то же время необходимо проведение специальной работы, которая помогла бы покупателю узнать новый товар, убедиться в его преимуществах.

Решением этой проблемы занимаются в основном маркетинговые службы предприятия. Одна из основных их задач – реклама товаров, целенаправленная работа с покупателями, определение требований к производимому товару.

Проблема конкуренции на рынках сбыта производимой предприятием является одной из основных проблем практического маркетинга. Естественно, что в жесткой конкуренции побеждает тот, кто может предложить потребителю более выгодные условия покупки, в частности более низкую цену за продукцию примерно одинакового класса, качества, функциональных возможностей.

#### **Тема 9. Телефонные переговоры**

Самостоятельная работа **1.** Ниже перечислены правила, обеспечивающие успешное проведение [2].

Совещания. Назовите два пропущенных правила.

а) Начинать работу в точно назначенное время, объявлять повестку дня, предмет и цели совещания, представлять участников.

б) Периодически обобщать уже достигнутое, четко формулировать задачи, которые еще предстоит решить, выяснять все недоразумения, возникающие между участниками совещания.

в) В заключении совещания обобщить результаты, сформулировать задачи, указать лиц, ответственных за их исполнение, поблагодарить всех участников.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Брыжинская, Г. В. Технология эффективного ведения переговоров / Г. В. Брыжинская // Вестник науки и образования. – 2016. – № 5(17). – С.81-82
2. Киракосян, М. Ж. Технологии ведения переговоров: практикум для студ., обуч. в бакалавриате по напр. 38.03.03 Управление персоналом /М. Ж. Киракосян. - Калининград: Изд-во ФГБОУ ВО «КГТУ», 2020. –103 с.
3. Кузин, А. Ю., Кузина, Ю. И. Искусство ведения переговоров: практикум / А. Ю. Кузин, Ю. И. Кузина. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2009. – 100 с.
4. Кошелева, С В. Основы делового общения: учеб. пособие / С. В. Кошелева. - Орел: Орел ГТУ, 2005. - 70 с.
5. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учеб. для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - Москва: Изд-во ЮРАЙТ, 2018. - 468 с.
6. Презентация и ведение переговоров: метод. указания по подготовке к практическим занятиям для магистров направления подготовки 38.04.08 Финансы и кредит / сост.: О. В. Асеев. – Курск: Юго-Зап. гос. ун-т, 2021. - 45 с.
7. Семенова, Л. М. Имиджмейкинг: учеб. и практикум для бакалавриата и магистратуры / Л. М. Семенова. - Москва: Изд-во ЮРАЙТ, 2019. - 141 с.
8. Шеретов, С. Г. Ведение переговоров: учеб. пособие. - Алматы: Изд-во «Юрист», 2008, - 92 с.
9. Деловые переговоры. [Электронный ресурс] - Режим доступа: [https://studopedia.ru/8\\_60122\\_delovie-peregovori.html](https://studopedia.ru/8_60122_delovie-peregovori.html)
10. Как проводить совещания: инструкция для эффективного проведения совещаний. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://blog.calltouch.ru/kak-provodit-soveshhanija-instrukcija-dlya-effektivnogo-provedeniya-soveshhanij/>
11. Публичное выступление. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://razvivaysebya.ru/uspeh-rabota-karenyj-rost/publichnoe-vystuplenie>

12. Голованова, И. И. Методика публичного выступления: учеб. пособие / И. И. Голованова. – Казань: Центр инновационных технологий, 2009.

13. Михайловская, Е. М. Тактические приемы ведения деловых переговоров / Е. М. Михайловская // Молодой ученый. - 2014. - № 4 (63). - С. 582-584.

14. Как правильно подготовить публичное выступление: план и чек-лист. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://alekseysobolev.ru/blog/kak-pravilno-podgotovit-publichnoe-vystuplenie-checklist/>

15. Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации: учеб. пособие для прикладного бакалавриата / В. В. Собольников. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Изд-во ЮРАЙТ, 2018. – 164 с.

16. Деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://mykonspekts.ru/1-19506.html>

17. Методические указания по оформлению учебных текстовых работ (рефератов, контрольных, курсовых, выпускных квалификационных работ) для всех специальностей направлений ИНОТЭКУ / сост.: А. Г. Мнацаканян, Ю. Я. Настин, Э. С. Круглова. – 2-е изд., испр., доп. – Калининград: КГТУ, 2018. – 29 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Пример страницы СОДЕРЖАНИЕ в контрольной работе

#### СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1 Средства технологии деловых переговоров. Определение и их характеристика	4
2 Основные правила нейтрализации уловок	8
3 Невербальная информация о собеседнике	12
Практическое задание	15
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	17
ПРИЛОЖЕНИЕ А <Заголовок >	18
1) Примечания:	
2) Номера страниц проставлены приблизительно.	
3) Границы таблицы после заполнения убираются.	
4) Приложений может быть несколько.	

Локальный электронный методический материал

Марина Жановна. Киракосян

## ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ И СОВЕЩАНИЙ

Редактор Э. С. Круглова

Уч.-изд. л. 7,1 Печ. л. 6,3

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Калининградский государственный технический университет».  
236022, Калининград, Советский проспект, 1