

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Деловое общение

**Направление подготовки (специальность) Экономика
Профиль образовательной программы Финансы и кредит
Форма обучения заочная**

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Конспект лекций	3
1.1	Лекция № 1 Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловое общение»	3
1.2	Лекция № 2 Порядок и правила проведения деловых переговоров.	6
2.	Методические указания по проведению практических занятий	11
2.1	Практическое занятие №1 Основные модели личности делового партнера в деловом общении.	11
2.2	Практическое занятие №2 Содержание процесса делового общения	12
2.3	Практическое занятие №3 Содержание процесса делового общения	12
2.4	Практическое занятие №4 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	13
2.5	Практическое занятие №5 Эффективность взаимодействия в массовой коммуникации.	13

1. КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

1.1 Лекция № 1 (2 часа)

Тема: Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловое общение».

1.1.1 Вопросы лекции:

1. Этические и психологические предпосылки науки «Деловое общение».
2. Предмет, задачи и функции науки.
3. Методы исследования науки «Деловое общение».

1.1.2. Краткое содержание вопросов:

1. Этические и психологические предпосылки науки «Деловое общение».

Деловое общение как особая область знания, область исследования и самостоятельная наука сложилась в середине 20 века. Именно к этому времени востребованность её обществом приобрела особую актуальность, так как реальная многовековая практика делового общения, накопленная человечеством, нуждалась в систематизации и разработке научных понятий и категорий.

Социальный запрос на деловое общение как науку был подготовлен и объективными социально – экономическими причинами: структурными изменениями в экономике, в формах хозяйственной деятельности и хозяйственной организации, внедрением новых производств с применением новейших компьютерных и микроэлектронных технологий, возрастанием сферы производственных и непроизводственных услуг и т.п.

Все эти изменения требовали поиска новых механизмов регулирования делового поведения человека, более гибких форм организации его труда, учёта особенностей его психики и мотивации.

Присутствие делового общения во всех видах совместной профессиональной деятельности реализуется через коммуникативные и интерактивные связи.

Особенности науки «Деловое общение» определяет её важное место среди других наук. Научные открытия признаются и оцениваются в процессе научных дискуссий, конференций, споров и являются формой деловой коммуникации.

Наука «Деловое общение» тесно взаимодействует с этикой – наукой о морали, нравственности. Этика позволяет оценивать деловые ситуации с точки зрения таких значимых этических ценностей, как ценность жизни, долга, чести, справедливости, доверия, искренности.

В методологическом аспекте наука «Деловое общение» связана с философией, в особенности с диалектикой, которая служит методологической базой всех наук. Развиваясь на этой основе «Деловое общение» рассматривает все свои понятия и категории как находящиеся в непрерывном развитии и взаимодействии. Важной является взаимосвязь «Делового общения» с информатикой. Она разрабатывает и исследует новые информационные технологии и тем самым расширяет информационную базу делового общения.

Наука «Деловое общение» связана так же с экономическими, политическими, правовыми теориями, которые обогащают её содержательную часть и позволяют выявить особенности делового общения в этих областях.

2. Предмет, задачи, методы изучения курса «Деловое общение».

Предмет науки – изучение социально – психологических, ценностных и организационно – технических проблем общения людей в профессиональной и предпринимательской деятельности.

Определение предмета науки связано с выделением 3-х блоков проблем, входящих в её содержательную часть.

Первый психологический блок включает в себя социально психологические механизмы межличностного общения деловых партнёров ; психологические характеристики самих партнёров (т.е. особенности их психологической структуры , их мотивации, установки , убеждения, темперамент, способности)

Второй блок предметной области науки «Деловое общение» - ценностный. Он связан с реализацией различных «идеологий» делового общения и включает в себя универсальные этические принципы делового общения : деловой этикет , а так же экономические , политические , правовые , религиозные , эстетические ценностные ориентации, которые доминируют у партнёров в деловых отношениях.

Третий блок – организационно – технический. Он включает в себя организационно – технические параметры делового общения. Объектом науки «Деловое общение» является реально существующая деловая практика во всём многообразии деловых отношений и взаимосвязей.

Методологический фундамент и рамки предметной области науки «Деловое общение» определяет и её функции.

Функции – социально ориентированные установки науки, которые реализуются в различных идеологиях и технологиях «делового общения».

Важнейшая функция – гносеологическая. Она состоит в том , что наука «деловое общение» способствует познанию вербальных и невербальных средств делового общения , его коммуникативных форм и техник, а также социально – психологических механизмов межличностного общения в профессиональной и предпринимательской деятельности.

Особое значение имеет инструментально – трансляционная функция , которая проявляется в разработке различных способов и приёмов получения , передачи и интерпретации деловой информации в целях осуществления какого – либо конкретного действия , решения.

Функция социализации – способствует формированию и развитию у деловых партнёров социально – психологических механизмов взаимопонимания и межличностного познания, системы поведенческих стереотипов.

Прогностическая функция – проявляется в прогнозировании динамики деловых ситуаций; предсказания эффективности использования в них различных коммуникативных приёмов и техник , в оценке результативности возможных форм делового взаимодействия.

С реализацией различных «идеологий» делового взаимодействия связана аксиологическая функция , которая проявляется в утверждении в деловых отношениях универсальных этических принципов делового общения , ценностных ориентаций и установок.

Методы науки – это приёмы и способы познания и исследования деловых ситуаций и тех межличностных отношений , которые формируются между деловыми партнёрами.

Один из общепринятых традиционных методов науки – метод наблюдения – это способ изучения делового общения, посредством которого его феномены исследуются в тех связях и отношениях , в которых они складываются непосредственно в самой деловой практике.

Наука использует также метод эксперимента – его специфика состоит в том, что специальным путём создаётся целенаправленная и продуманная деловая ситуация , в которой какой – либо аспект делового общения проявляется в наибольшей степени.

Широко используется и метод моделирования – создаётся теоретическая модель определённой деловой ситуации, которая воспроизводит её самые существенные характеристики и прогнозируемые свойства. К основным методам науки относится системный метод. Большую роль имеет диалектический метод, который позволяет подходить к деловому общению с диалектических позиций , то есть рассматривать его как динамичный , противоречивый , постоянно развивающийся процесс, в котором все его структурные элементы тесно взаимосвязаны и взаимодействуют.

3.Методы исследования науки «Деловое общение».

Методы науки – это приёмы и способы познания и исследования деловых ситуаций и тех межличностных отношений , которые формируются между деловыми партнёрами.

Методы делового общения не только раскрывают сущность и особенности деловых отношений , но и способствуют выработке практических рекомендаций , имеющих цель повысить эффективность делового взаимодействия.

Один из общепринятых традиционных методов науки – метод наблюдения – это способ изучения делового общения , посредством которого его феномены исследуются в тех связях и отношениях , в которых они складываются непосредственно в самой деловой практике. Различают обычно три типа наблюдений :

1.Свободное – не ограничивается ; фиксируются все проявления и особенности.

2.Стандартизированное – чётко ограничено заранее заданными параметрами.

3.Включенное – исследователь сам является непосредственным участником делового общения , но при этом он фиксирует психологические реакции деловых партнёров и применяемые ими коммуникативные техники.

Наука использует также метод эксперимента – его специфика состоит в том , что специальным путём создаётся целенаправленная и продуманная деловая ситуация , в которой какой – либо аспект делового общения проявляется в наибольшей степени.

Широко используется и метод моделирования – создаётся теоретическая модель определённой деловой ситуации , которая воспроизводит её самые существенные характеристики и прогнозируемые свойства. На основе этой теоретической модели осуществляется детальная разработка социально – психологических механизмов межличностного общения деловых партнёров , а также тех коммуникативных техник и приёмов может способствовать их взаимодействию.

К основным методам науки относится системный метод. Применение этого метода позволяет рассматривать деловое общение как открытую , целостную , самоорганизующуюся систему , в которой обязательно присутствует три основных подсистемы : сами деловые партнёры , межличностные отношения и деловые проблемы.

Большую роль имеет диалектический метод , который позволяет подходить к деловому общению с диалектических позиций , то есть рассматривать его как динамичный , противоречивый , постоянно развивающийся процесс , в котором все его структурные элементы тесно взаимосвязаны и взаимодействуют.

В качестве специального метода науки «Деловое общение» выступает метод тестирования , который связан с получением психологических и поведенческих характеристик деловых партнёров в определённых ситуациях делового общения. С помощью различного рода тестов можно установить доминирующие у деловых партнёров эмоциональные состояния , установки и ценностные ориентации , определить уровень их коммуникативной компетенции. Наибольшее применение этот метод находит в деловых ситуациях , связанных с общением менеджеров по работе с персоналом.

Своеобразным методом науки является метод анализа конкретных деловых ситуаций – исследуются часто повторяющиеся в деловой практике конкретные ситуации делового общения.

К специальным методам науки относится метод деловых игр – по заранее заданному сценарию определённой деловой ситуации распределяются роли между участниками игры и осуществляется разыгрывание деловой ситуации.

1.2 Лекция № 7 (2 часа)

Тема: Порядок и правила проведения деловых переговоров.

1.2.1 Вопросы лекции:

1. Организационная подготовка деловых переговоров, составление программы.
2. Разработка стратегии и тактики переговоров.
3. Ведение переговоров. Выбор концептуального подхода.
4. Наиболее распространенные способы завершения переговоров.

1.2.2. Краткое содержание вопросов:

1. Организационная подготовка деловых переговоров, составление программы.

Стадии переговоров: подготовка к переговорам; непосредственное ведение переговоров; анализ результатов; выполнение договоренностей.

1стадия. Подготовка к переговорам.

Переговоры начинаются задолго до того, как стороны сядут за стол. Фактически они начинаются с того момента, когда одна из сторон выступит инициатором проведения переговоров, и стороны займутся их подготовкой. Участники переговоров должны быть подготовлены морально, профессионально и психологически к успешной работе в рамках переговорного процесса.

1) планирование переговоров. Подготовка к переговорам будет проходить более эффективно при тщательном планировании мероприятий, осуществление которых должно обеспечить успех переговорного процесса.

План подготовки к переговорам

(1) пункт. Наметить цель переговорного процесса.
(2) пункт. Определить задачи, решение которых позволит достичь эту цель или максимально приблизиться к ней.

(3) пункт. В организационной части переговорного процесса (можно выделить в отдельный план) особое внимание обратить на: сроки проведения переговоров, место проведения переговоров, подготовку места проведения переговоров, обеспечение физической и информационной безопасности переговорного процесса, состав собственной делегации, финансовое обеспечение переговорного процесса, материальное обеспечение участников переговорного процесса организационной техникой (канцелярские принадлежности, средства визуализации и аудиализации переговоров, адресная и персональная документация, транспорт и связь) , встречу и размещение партнерской делегации, если переговоры будут проходить на своей территории, культурно-досуговую программу для членов партнерской делегации; корпоративные подарки и сувениры, прощальный банкет , проводы партнерской делегации.

(4) пункт. Четко определить границы собственных интересов (коренных, глубинных — первый их уровень, и иных — второй, третий и далее уровни).

(5) пункт. Четко сформулировать пределы интересов партнеров по переговорам (коренных, глубинных — первый уровень, и иных — второй, третий и далее уровни).

(6) пункт. Получить необходимую информацию, касающуюся:

- предметного содержания переговорной проблемы (история проблемы, актуальное состояние проблемы, фактура документальная и статистическая);

участников переговорного процесса, как с собственной, так и с партнерской стороны, а именно: их социальный статус: деловой, политический, общественный , масштаб и уровень их социальных связей (возможность получить поддержку и возможность оказывать влияние) в экономических, политических, деловых кругах, средствах массовой информации, профессиональная компетентность участников переговоров , их деловой опыт и опыт участия в переговорных процессах (и их результат) ,характерологические свойства личности, вкусы, привычки, привязанности, человеческие

слабости, их потенциальные союзники по переговорам, их потенциальные противники по переговорам, есть ли среди них нейтралы, колеблющиеся, сомневающиеся.

(7) пункт. Определить предполагаемую потребность в экспертном и консультационном обеспечении: экономическом, политическом, правовом, психологическом.

(8) пункт. Наметить общую стратегию переговорного процесса.

(9) пункт. Определить ситуационно обусловленные тактические приемы ведения переговоров.

(10) пункт. Выявить возможные варианты для предполагаемого решения обсуждаемой проблемы.

(11) пункт. Найти наилучшую альтернативу для возможного срыва переговоров.

(12) пункт. Обдумать характер, способ и средства информационного освещения хода переговоров и их результата.

2) установление рабочих отношений с партнером - пять основных правил установления отношений с партнером:

(1) рациональность (нельзя чрезмерно проявлять свои эмоции, даже если противоположная сторона это делает; эмоциональность негативно влияет на принятие решения);

(2) понимание (понимание точки зрения партнера позволяет выбрать взаимоприемлемые решения);

(3) общение (проведение консультации с партнером; основной акцент делается на умении слушать партнера);

(4) достоверность (наличие ложной информации затрудняет аргументацию и снижает доверие противоположной стороны);

(5) тон переговоров (избегайте поучений, применяйте способы аргументированного убеждения).

3) формирование представления о другой стороне.

Переговоры — это практически всегда мероприятие с определенной долей риска. И хотя успешное планирование не всегда является гарантом от риска, однако, успех даже самых рискованных предприятий всегда базируется на планировании.

2. Разработка стратегии и тактики переговоров.

Уже на стадии подготовки к переговорам в общих чертах намечаются стратегия и тактика их проведения, которые помогут реализовать поставленные цели.

Стратегия переговоров — это наиболее общее перспективное планирование хода переговоров, ориентированное на достижение цели переговоров.

Тактика — это совокупность приемов и методов, определяющих способ осуществления задуманной стратегии. Тактика определяется избранной стратегией и конкретными на момент переговоров условиями.

(Стратегия сама по себе не является ни отдельным приемом ведения переговоров, ни их совокупностью. Стратегия реализуется в тактике.)

Основные или базовые стратегии переговоров:

1. Стратегия поведения на переговорах в рамках сотрудничества Переговорная практика выработала значительный арсенал стратегий ведения переговоров в рамках сотрудничества. Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет другого, а ищет решения проблемы с соблюдением интересов обеих сторон.

1) Одна из наиболее известных — стратегия принципиальных переговоров, направлена на достижение выигрыша обеими сторонами.

(Суть ее состоит в том, что партнеры не торгаются по поводу того, на что может пойти (или не пойти) каждая из сторон, а, исходя из сути дела, стремятся найти выгоду там, где это возможно. Там же, где их интересы не совпадают, стороны добиваются

результата, который был бы обоснован справедливыми нормами, независимо от воли каждой из сторон.

При такой стратегии ведения переговоров участники переговоров выступают не как враги или друзья, а как партнеры, вместе решают проблему; цель переговоров — не победа и не хорошие отношения, а разумный результат, достигнутый эффективно и дружелюбно.)

2)Метод принципиальных переговоров означает жесткий подход к существу дела, но предусматривает взаимопонимание между участниками переговоров. В основе данной стратегии лежат следующие принципы:

(1) разграничение между проблемой и личностями.

Нужно делать разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров.

(2) сосредоточенность на интересах, а не на позициях.

Поэтому чтобы достигнуть разумного решения, необходимо примирить интересы, а не позиции.

(3) поиск взаимовыгодных вариантов, которые учитывали интересы обеих сторон и примиряли бы несовпадающие интересы. Прежде чем решать, что делать, нужно выделить круг возможностей;

(4) использование объективных критериев.

Необходимо настаивать на том, чтобы результат основывался на какой-то объективной норме, что позволяет преодолеть проблему упрямства, а усилия партнеров направить на поиск тех или иных справедливых критериев.

2. Стратегия переговоров в условиях конфронтации

Конфронтационный подход к переговорам предполагает требование односторонних уступок со стороны партнеров по переговорам и односторонних преимуществ в качестве платы за соглашение, сокрытие истинных намерений и недоверие к партнерам по переговорам, игнорирование их интересов, применение нецивилизованных методов и приемов.

1)Стратегия соперничества реализуется в случае жесткого стиля ведения переговоров. Ведя переговоры в этом стиле, та или иная сторона (или обе они) добиваются победы, оказывая давление на партнера, не идут ни на какие уступки, не проявляют никакой заботы об удовлетворении интересов партнера. Главная опасность такого стиля переговоров в том, что если другая сторона будет придерживаться такого же стиля, то обе проигрывают.

Переговоры в жестком стиле не улучшают отношений между участниками. Победа одного из участников гарантирует ему враждебное отношение со стороны другого.

Стратегия соперничества реализуется через позиционный торг.

Метод позиционного торга заключается в том, что первоначально занимаемые позиции затем уступаются в некоторой последовательности по принципу «вы сделаете для меня это, а мы сделаем для вас то».

Начинается он с изложения исходных положений, предполагающих весьма значительные завышения первоначальных требований. В рамках этого метода неизбежно происходит обмен уступками, равнозначными или не очень, в результате которого каждый из участников в чем-то одном проигрывает, чтобы взамен выиграть в другом.

Такой стиль ориентирован не на налаживание долгосрочных отношений с партнерами, а на достижение выгоды. Тактические приемы ведения переговоров. Тактика переговоров насчитывает немало специфических приемов, методов и средств. В зависимости от стратегии могут применяться конструктивные или деструктивные тактические приемы.

Конструктивные тактические приемы

(1) Принятие первого предложения партнера.

(2) Постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов.

(3) Разделение проблемы на отдельные составляющие заключается в отказе от попыток сразу решить проблему целиком.

Деструктивные тактические приемы

(1) «Расстановка ложных акцентов в собственной позиции» заключается в том, чтобы продемонстрировать, например, крайнюю заинтересованность в решении какого-либо вопроса, хотя на самом деле этот вопрос второстепенный.

(2) «Отмалчивание» применяется для закрытия позиции и состоит в создании неопределенности на первом этапе переговоров.

(2) «Блеф» — дача заведомо ложной информации.

(3) «Отказ от собственных требований» — одна из сторон выдвигает предложение, которое она рассматривает как неприемлемое для партнера.

(4) «Вымогательство» заключается в том, что одна из сторон выдвигает требование, нежелательное для другой стороны и безразличное для себя.

1.3.1 «Выдвижение требований по нарастающей» — используется как ответная реакция на то, что партнер соглашается с вносимыми требованиями.

1.3.2 «Выдвижение ультиматума» означает требование принять неудобное, невыгодное предложение под предлогом ухода с переговоров, срыва переговоров.

1.3.3 «Сюрприз». Главное в этом приеме — его неожиданность.

1.3.4 «Двойное толкование» — применяется на стадии заключения соглашения. Одна из сторон «закладывает» в формулировки двойной смысл, который партнер не замечает.

1.3.5 «Выдвижение требований в последнюю минуту» — применяется в самом конце переговоров, когда все вопросы решены и остается подписать соглашение.

В условиях и сотрудничества, и конфронтации могут использоваться следующие приемы.

1. Пакетирование — несколько вопросов предлагается к рассмотрению в виде «пакета», т.е. обсуждению подлежат не отдельные вопросы, а их комплекс.

2. «Уход» связан с закрытием позиции и применяется в том случае, когда затрагиваются вопросы, нежелательные для обсуждения.

3. Возвращение к дискуссии может быть применено в двух случаях:

(1) чтобы избежать принятия соглашения

(2) если для одного из участников действительно какие-то вопросы остались неясными и он хочет их обсудить.

4. Прямое открытие позиций. Различают прямое открытие позиций в выступлении и при ответе на вопрос. В первом случае участник переговоров сам проявляет инициативу, а во втором — он делает это отчасти вынужденно.

5. Уточнение позиций партнеров нередко раскрывает позиции участника.

Практика психологического давления используется в двух вариантах:

(1) давление относительно существа дела

(2) тактика эмоционального давления направлена на личность партнеров.

3. Ведение переговоров. Выбор концептуального подхода.

Особенности ведения переговоров рассматриваются с позиции этапов, стратегий и тактических приемов ведения деловых переговоров.

Трехэтапная структура переговорного процесса:

1. => взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций участников;

2. => обсуждение точек зрения, выдвижение аргументов, подтверждающих данные убеждения;

3. => согласование позиций и выработка договоренностей.

Первый этап — взаимное уточнение интересов участников переговоров — очень важен, поскольку для выработки договоренностей прежде всего необходимо выяснить

точки зрения друг друга и обсудить их. Поспешность здесь крайне нежелательна, так как отношение к самому процессу переговоров у деловых людей разное.

На этом этапе важное место должно уделяться нахождению общего языка с партнерами по переговорам. При этом необходимо убедиться в том, что обе стороны пользуются одной терминологией и применяемые термины однозначно трактуются обеими сторонами. Важное условие успешного ведения переговоров — достижение психологического контакта, совместимости участников переговоров.

Второй этап — обсуждение позиций и точек зрения участников — направлен на максимальную реализацию собственной позиции.

При обсуждении позиций особое значение приобретает аргументация, которая может использоваться как для жесткого отстаивания своей позиции, так и для демонстрации партнеру, на что сторона не может пойти и почему.

Основным результатом аргументации должно быть определение рамок возможной договоренности.

Третий этап — согласование позиций. В зависимости от обсуждаемых проблем под согласованием позиций может пониматься и компромиссная концепция, и просто круг поднимавшихся в ходе переговоров вопросов, которые могут войти в предполагаемый итоговый документ. Это еще не само соглашение, а только самые общие его контуры.

Две фазы согласования позиций: общую формулу, и детализацию.

Под детализацией следует понимать редактирование текста и выработку окончательного варианта итогового документа. При этом важно не растерять те частицы соотнесения интересов, которые были найдены ранее.

В целом логика переговоров предполагает такое поэтапное достижение договоренностей, хотя в реальном процессе переговоров выделенные этапы не всегда следуют строго друг за другом, а могут идти параллельно.

4. Наиболее распространенные способы завершения переговоров.

Завершением переговоров называется любое окончание переговоров, а не только успешное достижение поставленных целей и заключение соглашения.

Один из худших вариантов того, как могут быть завершены переговоры, — это их срыв, когда проблема остается нерешенной, а стороны испытывают негативные эмоции.

Технология прекращения переговоров предполагает:

(1) краткое изложение своего понимания конечной позиции противоположной стороны;

(2) краткое изложение своей собственной позиции;

(3) разъяснение партнеру, что вынуждает на этот шаг. Ориентируясь на конкретные обстоятельства, можно проинформировать противоположную сторону о своих дальнейших шагах. Желательно четко оговорить условия, на которых переговоры могут быть возобновлены.

Завершая переговоры, стороны принимают решения. На переговорах могут быть приняты компромиссные решения, когда стороны идут на взаимные уступки. Это типичное решение на переговорах. Компромисс реален тогда, когда стороны готовы удовлетворить хотя бы часть интересов друг друга. При этом важно наличие критериев, которые позволили бы определить законность требований или равенство уступок. Еще лучше, если равноценность шагов навстречу друг к другу может быть оценена количественно.

Однако чаще приходится встречаться с ситуациями, когда критерии нечетки или же стороны не могут найти ту «середину», по отношению к которой они могут двигаться, уступая друг другу. В таких случаях необходимо искать поле интересов. Делая большие уступки по менее значимому для себя вопросу, но более значимому для оппонента, участник переговоров получает больше по другому вопросу, который представляется ему наиболее важным. В результате происходит «размен» уступками на переговорах.

Когда статусы, возможности власти и контроля, а также интересы сторон не позволяют им найти «серединное» решение, то стороны могут прийти к асимметричному решению. Тогда уступки одной стороны значительно превышают уступки другой.

Поиск принципиально нового решения более сложен, требует нестандартного подхода. Но он открывает и совершенно иные перспективы.

Результат переговоров можно оценить с точки зрения соответствия или несоответствия поставленной перед переговорами цели.

Результаты бывают:

(1) успешными, когда они в наибольшей степени соответствуют поставленной цели;

2) неуспешными, если они не соответствуют поставленной цели;

(3) сочетающимися, когда они в большей или меньшей степени соответствуют поставленной цели каждой из сторон.

Успех переговоров означает, что в результате их проведения либо достигнута поставленная цель, либо имеет место достижение максимального приближения к поставленной цели адекватными этим целям средствами.

Переговоры можно оценивать с точки зрения их эффективности. Эффективными считаются переговоры, которые ведут к разумному соглашению, минимальны по всем видам финансовых и материальных затрат и проходят в кратчайшие или оптимальные сроки.

Переговоры подходят к завершению в тот момент, когда обе стороны приходят к соглашению по достаточному количеству пунктов и могут уже обсуждать пути реализации достигнутых соглашений.

Самый ответственный момент переговоров — заключение сделки.

Сделка оформляется юридически в форме договора. Чтобы получить защищенный законом договор, нужно достичь соглашения по четырем пунктам:

(1) что получает каждая из сторон;

(2) сколько платит каждая сторона за то, что получает;

(3) в течение какого срока действует договор;

(4) кто участвует в реализации договора.

При анализе результатов переговоров необходимо еще раз разобрать весь ход данного процесса. Спустя какое-то время после подписания контракта следует тщательно обдумать весь процесс переговоров и попытаться понять, что в нем было сделано хорошо, а что — плохо. Попробовать еще раз просчитать все последствия выбранных вариантов, заново проиграть в воображении различные возможности, которыми можно было бы воспользоваться.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

2.1. Практическое занятие № 1 (2 часа)

Тема: Основные модели личности делового партнера в деловом общении.

2.1.1 Задание для работы:

1. Концепции личности в психологической науке.

2. Структура психики делового партнера.

3. Экстраверсия и интроверсия в деловой коммуникации.

4. Типологии личности: теория темпераментов Гиппократа, соционика.

5. Типология Юнга, типология Майерс-Бриггс (MBTI).

2.1.2 Краткое описание проводимого занятия:

В качестве задания студентам предложено раскрыть вопросы практического занятия. При подготовке к вопросам акцентировать внимание необходимо на ключевых моментах и на более сложных из них для лучшего запоминания.

С помощью устного опроса оценить уровень усвоения студентами изученного материала.

2.1.3 Результаты и выводы:

В результате практического занятия студент усвоил основные научные подходы к трактовке личности делового партнера.

Студентами осуществлено закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой; формирование у студентов умений и навыков работы с научной литературой, анализ различных источников знаний, подготовка выступлений.

2.2. Практическое занятие № 2 (2 часа)

Тема: Содержание процесса делового общения

2.2.1 Задание для работы:

1. Этапы процесса социального восприятия (восприятие внешнего вида, формирование представления о партнёре, интерпретации и прогнозирование поведения, обдумывание собственной стратегии поведения, роль оценки в процессе восприятия).

2. Барьеры межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации.

3. Механизмы межличностного понимания: эмпатия, идентификация, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция.

4. Коммуникативные барьеры: избегание, авторитет, непонимание – их сущность и способы преодоления.

5. Мотивы взаимодействия: кооперации, индивидуализма, конкуренции, альтруизма, агрессии, равенства.

6. Тактики поведения: сотрудничество, противодействие, компромисс, уступчивость, избегание.

2.2.2 Краткое описание проводимого занятия:

В качестве задания студентам предложено раскрыть вопросы практического занятия. При подготовке к вопросам акцентировать внимание необходимо на ключевых моментах и на более сложных из них для лучшего запоминания. С помощью устного опроса оценить уровень усвоения студентами изученного материала.

2.2.3 Результаты и выводы:

В результате практического занятия студент усвоил характеристику перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.

Студентами осуществлено закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой; формирование у студентов умений и навыков работы с научной литературой, анализ различных источников знаний, подготовка выступлений.

2.3. Практическое занятие № 3 (2 часа)

Тема: Содержание процесса делового общения

2.3.1 Задание для работы:

1. Вербальные средства коммуникации, их значение.

2. Основные барьеры слушания (прямая позиция, оценивающая позиция, поиск причин, пристрастная позиция, авторитарность).

3. Приемы активного слушания.

4. Логика и теория аргументации, законы построения доказательной аргументации.

5. Невербальное поведение и невербальные средства деловой коммуникации.

.2.3.2 Краткое описание проводимого занятия:

В качестве задания студентам предложено раскрыть вопросы практического занятия. При подготовке к вопросам акцентировать внимание необходимо на ключевых моментах и на более сложных из них для лучшего запоминания. С помощью устного опроса оценить уровень усвоения студентами изученного материала.

2.3.3 Результаты и выводы:

В результате практического занятия студент усвоил правила применения верbalных и неверbalных средств делового общения.

Студентами осуществлено закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой; формирование у студентов умений и навыков работы с научной литературой, анализ различных источников знаний, подготовка выступлений.

2.4. Практическое занятие № 4 (2 часа)

Тема: Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

2.14.1 Задание для работы:

1. Деловое совещание в структуре деловой коммуникации
2. Виды совещаний. Цели делового совещания
3. Подготовка, организация и проведение совещания.
4. Классификация деловой корреспонденции. Общие требования к оформлению деловых писем.
5. Структура делового письма. Характерные типы деловых писем.

2.4.2 Краткое описание проводимого занятия:

В качестве задания студентам предложено раскрыть вопросы практического занятия. При подготовке к вопросам акцентировать внимание необходимо на ключевых моментах и на более сложных из них для лучшего запоминания. С помощью устного опроса оценить уровень усвоения студентами изученного материала.

2.4.3 Результаты и выводы:

В результате практического занятия студент усвоил основные правила служебного общения.

Студентами осуществлено закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой; формирование у студентов умений и навыков работы с научной литературой, анализ различных источников знаний, подготовка выступлений.

2.5. Практическое занятие № 5 (2 часа)

Тема: Эффективность взаимодействия в массовой коммуникации.

2.5.1 Задание для работы:

1. Основные правила деловой коммуникации по телефону, его стиль и структура.
2. Особенности деловой коммуникации с использованием электронных средств коммуникации.
3. Презентация: цели, правила и порядок проведения.
4. Формы коммуникаций в связях с общественностью.

2.5.2 Краткое описание проводимого занятия:

В качестве задания студентам предложено раскрыть вопросы практического занятия. При подготовке к вопросам акцентировать внимание необходимо на ключевых моментах и на более сложных из них для лучшего запоминания. С помощью устного опроса оценить уровень усвоения студентами изученного материала.

2.3 Результаты и выводы:

В результате практического занятия студент усвоил основные правила делового общения с использованием электронных средств коммуникации, а также правила осуществления массовой коммуникации.

Студентами осуществлено закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой; формирование у студентов умений и навыков работы с научной литературой, анализ различных источников знаний, подготовка выступлений.