Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»

ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

ОП.10 ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Специальность:
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

ПРИНЯТО:
Предметной (цикловой) комиссией
профессионального цикла колледжа

Протокол № 1
от «31» августа 2021 г.

Председатель предметной (цикловой)
комиссии

_____ С.Н. Соколова
(подпись) (ФИО)

Разработчик:
Преподаватель ГЭК НовГУ

_____ Филь А.В.
(подпись) (ФИО)

«31» августа 2021 г.

Содержание

Пояснительная записка 4
Тематический план 5

Содержание практических занятий
Практическое занятие № 1 7
Практическое занятие № 2 8
Практическое занятие № 3 9
Практическое занятие № 4 15

Информационное обеспечение обучения 18
Лист внесения изменений в методические рекомендации по практическим занятиям 19

Пояснительная записка

Методические рекомендации по практическим занятиям, являющиеся частью учебно-методического комплекса по учебной дисциплине ОП.10 «Этика деловых отношений» составлены в соответствии с:

1. Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
2. Рабочей программой учебной дисциплины;
3. Локальными актами НовГУ.

Методические рекомендации включают 7 практических занятий, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины в объёме 30 часов.

В результате выполнения практических заданий обучающийся *должен уметь:*

-применять знания этики в профессиональной деятельности;

- распознавать конфликты и предвидеть их последствия;
- предупреждать конфликтные ситуации;
- управлять конфликтами;
- использовать этику делового общения в профессиональной деятельности.

В результате выполнения практических заданий обучающийся *должен знать:*

- основные понятия этики, функции морали;
- функции и сущность этики;
- виды профессиональной этики;
- общие закономерности межличностных отношений;
- способы управления конфликтами;
- этику делового общения.

2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

ОП.10 «Этика профессиональной деятельности»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1 Этика профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству		**32**	
Тема 1.1 Общие представления об этике и морали	**Содержание учебного материала** Предмет и основные категории этики. Мораль и этика. Мораль и право. Подходы к изучению морали. Обоснования в этике. Структура морали. Функции морали.	2	ОК 2
Тема 1.2 Основы нравственного поведения	**Содержание учебного материала** Основы нравственной культуры личности. От мировоззрения к поведению. Нравственное развитие личности. Межличностные отношения. Нравственная слабость.	2	ОК 5
Тема 1.3 Этика менеджера	**Содержание учебного материала** Виды профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики. Власть и подчинение. Мотивация и манипулирование. Служебные разоблачения. Этика выгодных связей.	2	ОК 1,ОК 2,ОК 4,ОК 3,ПК 1.2, ПК 3.2,ПК 2.2
	Практическое занятие №1. Защита от манипуляций в профессиональном общении.	4	
Тема 1.4 Моральные проблемы в деятельности специалиста по гостеприимству	**Содержание учебного материала** Проблема нравственного оправдания необходимости правового принуждения; проблема выбора и соответствия целей и средств; проблема меры и формы ответственности (позиции фатализма, волюнтаризма, патернализма и автономии); проблема профессиональной деформации и моральных «издержек» профессии.	2	ОК 1,ОК 2, ОК 4,ОК 3, ПК 1.2,ПК 3.2, ПК 2.2
Тема 1.5 Этика служебных взаимоотношений	**Содержание учебного материала** Общие закономерности межличностных отношений. Условия формирования стиля поведения. Особенности межличностных отношений в рабочей группе. Критика и ее восприятие.	2	ОК 1,ОК 2 ОК 4,ОК 3 ПК 1.2,ПК 3.2 ПК 2.2
	Практическое занятие №2. Практика поиска связей, поддержки и союзников.	4	
Тема 1.6 Служебный этикет	**Содержание учебного материала** Нормы и правила служебного этикета. Приветствия, представления, поведение в процессе общения с руководством, коллегами, клиентами, в команде профессионалов.	2	ОК 1,ОК 2 ОК 4,ОК 3 ОК 10,ПК 1.2 ПК 3.2,ПК 2.2
	Практическое занятие №3. Правила приветствия и знакомства.	4	
	Практическое занятие №4. Искусство переговоров. Эпистолярный и телефонный этикет.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся № 1. Составление схемы-памятки по служебному этикету.	4	

Раздел 2 Психология в профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству		**22**	
Тема 2.1 Общие представления о психологических явлениях	**Содержание учебного материала** Различные подходы к объяснению поведения личности в теории представителей школы психоанализа (З. Фрейд, А. Адлер, К.Г. Юнг). Различные подходы к объяснению поведения личности в теории представителей школы бихевиоризма (И.П. Павлов, Б. Скиннер) и гуманистической психологии (К. Роджерс).	2	ОК 2
Тема 2.2 Деловое общение как социально-психологический феномен	**Содержание учебного материала** Роль практической психологии в развитии культуры делового общения. Деловое общение как социально-психологический феномен: особенности и проблемы восприятия и работа по улучшению объективности наблюдения. Техника проведения беседы. Проведение процедуры посредничества: правила, этапы, экология.	2	ОК 1,ОК 2 ОК 4,ОК 3 ОК 10,ПК 1.2 ПК 3.2,ПК 2.2
	Практическое занятие №5. Установление первичного контакта.	4	
Тема 2.3 Этапы профессиональной деятельности	**Содержание учебного материала** Профессиональное самоопределение. Вхождение в должность и профессиональная адаптация. Становление в должности. Оценка удовлетворенности результатами собственной активности.	2	ОК 1,ОК 2 ОК 4,ОК 3 ОК 5,ОК 10 ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 2.2
Тема 2.4 Международный деловой этикет	**Содержание учебного материала** Международный деловой этикет: представление, знакомство, одежда на переговорах, на приеме, рассадка на приеме, сервировка, столовый этикет. Дипломатический протокол. Атмосфера переговоров, члены переговоров, результат переговоров.	2	ОК 1,ОК 2 ОК 4,ОК 3 ОК 5,ОК 10 ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 2.2
	Практическое занятие №6. Культура одежды. Поведение в общественных местах, на рабочем месте.	4	
	Практическое занятие №7. Искусство переговоров.	6	
	Всего:	**54**	

Содержание практических занятий

Раздел 1 Этика профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству
Тема 1.3 Этика менеджера
Практическое занятие №1
Защита от манипуляций в профессиональном общении (4 часа)

Цель практического занятия: показать студентам механизмы защиты человека от манипуляций в профессиональном общении, ознакомить ихсо способами предотвращения и регулирования манипуляций, научить их методам стрессоустойчивости.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать: основные понятия этики, функции морали; функции и сущность этики;

уметь: распознавать конфликты и предвидеть их последствия.

Перечень необходимых средств обучения: тетрадь.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: виды профессиональной этики. Принципы инормы профессиональной этики. Власть и подчинение. Мотивация и манипулирование. Служебные разоблачения. Этика выгодных связей.

Содержание заданий:

Задание:

1.Принять участие в деловой игре.
2.Дать анализ произошедшего.
3.Сделать выводы о том, над чем надо поработать на следующем занятии.
4.Принять участие в обсуждении итогов.

Деловая игра «Земельный участок».

Характер работы: частично-поисковый.

Форма организации: фронтальная, групповая.

Теоретические положения:

Участники игры: чиновник, начальник чиновника, представитель общественности, проситель, представитель местной мафии, жена чиновника,совесть чиновника, группа экспертов.

Установка: муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающий использование детских спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организация автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указания начальника.

В это же время к чиновнику на прием приходят посетители:

-представитель общественности, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки;

-проситель, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории;

-представитель местной мафии, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана его людям.Окончив рабочий день, чиновник идет домой, и с ним происходит следующее:

-диалог со своей совестью по поводу того, что случилось с ним за день;

-разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе («дети без отца; жена без мужа»). В свою очередь чиновникараздражает то, что его не понимают даже дома в семье.

Порядок проведения игры:

-распределить все вышеперечисленные роли среди студентов (по желанию). Оставшиеся студенты играю роль экспертов;

-игра начинается с разговора начальника с чиновником. Дальнейший порядок игры описан в установке;

-высказывание экспертов и подведение итогов игры-тренинга;

-студенты письменно отвечают на следующие вопросы:

1. С какими видами внутриличностного конфликта столкнулся чиновник?
2. Как реагировал чиновник на сложившуюся ситуацию (тип реакции на внутриличностный конфликт)? 3.Как чиновник пытался предотвратить конфликт и выйти из него? Опишите используемые им способы.

Контрольные вопросы:

1. Почему необходимо предотвращать конфликт?
2. Какие задачи для вашего развития выявила деловая игра?
3. Какие выводы сделали для своей профессиональной деятельности.

Требования к результатам работы: участие в деловой игре.

Форма контроля: групповая.

Список рекомендуемой литературы:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516252 (дата обращения: 14.08.2022).

Раздел 1 Этика профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству

Тема 1.5 Этика служебных взаимоотношений

Практическое занятие №2

Практика поиска связей, поддержки и союзников, 4 часа

Цель практического занятия: формирование умения адекватно реагировать на критику в деловом общении, преодолевать трудности в деловом разговоре с партнером; предотвращать непонимание, беспокойство и вину.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- общие закономерности межличностных отношений;

уметь:

- распознавать конфликты и предвидеть их последствия;
- предупреждать конфликтные ситуации.

Перечень необходимых средств обучения: тетрадь.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: Общие закономерности межличностных отношений. Условия формирования стиля поведения. Особенности межличностных отношений в рабочей группе. Критика и ее восприятие.

Рекомендации по выполнению заданий:

1.Определение темы и цели занятия.

2.Уточнение теоретических положений.

3.Выполнение заданий с ролевым участием.

4.Рефлексия произошедшего.

5.Обсуждение результата.

6.Итоги занятия.

Содержание заданий:

Задание:

1 Вспомнить правила работы на тренинге.

2 Принять участие в тренинговых упражнениях.

3 Дать анализ произошедшего.

4 Сделать выводы о том, над чем надо поработать на следующем занятии.

5 Принять участие в обсуждении итогов, получить оценку.

Контрольные вопросы:

1.Почему необходимо ассертивное поведение в деловом общении?

2.Какие манипуляции в деловом взаимодействии были выявлены вами?

3.Какие выводы сделали для своей предстоящей профессиональной деятельности.

Требования к результатам работы: устный ответ.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - активное участие в тренинге и обсуждении результатов, ответ отвечает требованиям; объективная самооценка деятельности.

Оценка «хорошо» - активное участие в тренинге и обсуждении результатов, ответ имеет небольшие неточности, объективная самооценка деятельности.

Оценка «удовлетворительно» - неактивное участие в тренинге и обсуждении результатов, ответ соответствует требованиям на 50%, самооценка деятельности или завышена, или занижена.

Оценка «неудовлетворительно» - задание не выполнено.

Список рекомендуемой литературы:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516252 (дата обращения: 14.08.2022).

Раздел 1 Этика профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству

Тема 1.6 Служебный этикет

Практическая работа № 3

Правила приветствия и знакомства (4 часа).

Цель практического занятия: формирование умения осуществлять приветствие, вести переговоры, устанавливать знакомство в деловом профессиональном общении.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- функции и сущность этики;
- виды профессиональной этики;

уметь:

- применять знания этики в профессиональной деятельности.

Перечень необходимых средств обучения: тетрадь.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: нормы и правила служебного этикета. Приветствия, представления, поведение в процессе общения с руководством, коллегами, клиентами, в команде профессионалов.

Теоретические положения:

В сфере деловых отношений действуют три типа правил и норм:

1. Формальные законы, предписываемые обществом и охраняемые с помощью соответствующих санкций.

2. Нормативные принципы, зафиксированные в общечеловеческих этических нормах ("не укради", "не убей", "не лжесвидетельствуй" и т. п.) и, как правило, основанные на системе религиозных убеждений, измена которым приводит к внутреннему психологическому дискомфорту (угрызения совести).

3. Нормы группового поведения (профессиональные), в значительной мере обусловленные культурой данной страны или региона.

Рекомендации по выполнению заданий:

1. Определение темы и цели занятия.

2. Уточнение теоретических положений.
3. Выполнение
4. Рефлексия произошедшего.
5. Обсуждение результата.
6. Итоги занятия.

Содержание заданий:

Задание:

1. Подумать и ответить письменно на вопросы, содержащиеся в тесте.
2. Определить, насколько комфортно вы чувствуете себя, применяя предпочитаемый подход в деловом взаимодействии.
3. Подумать, что вы можете получить, используя различные подходы в деловом взаимодействии.
4. Принять участие в обсуждении итогов, получить оценку.

Тест 1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

Инструкция. Вам предлагается 16 вопросов, на каждый из которых вы должны ответить «да» или «нет».

Если вы владеете секретами умелого ведения беседы, то это может весьма вам помочь в общении с окружающими и в достижении своих целей даже в условиях конкуренции. Предлагаемый ниже тест как раз и призван помочь вам разобраться, пусть и в первом приближении, одарены ли вы такой способностью, или вам надо срочно приложить усилия, чтобы овладеть хотя бы минимумом дипломатических навыков.

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, поскольку вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит онслишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше собственное мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например когда вы играете с приятелями в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других ради достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Оценка результатов. За каждый ответ, совпадающий с контрольным, начислите себе по 1 баллу. Оцените свои результаты.

Контрольные ответы

Сумма баллов от 0 до 5 означает, что вы не готовы для ведения переговоров. Вам следует немного поработать над собой.

Сумма баллов от 6 до 11 означает, что в целом вы подготовлены к ведению переговоров, но есть опасность, что в переговорном процессе в самый неподходящий момент могут проявиться властные черты вашего характера. Вам следует продолжать работу над собой. Главное – научиться жестко держать себя в руках.

Сумма баллов от 12 до 16 означает, что вы обладаете высокой подготовленностью к ведению переговоров и можете вести их легко и непринужденно. Но вам следует иметь в виду, что партнеры по переговорам могут подумать, что за этой легкостью и непринужденностью скрывается нечестность и неискренность.

Тест 2. «Как вести деловые переговоры»

Инструкция. Вам предлагается 9 вопросов, на каждый из которых вы должны дать вариант ответа: «а»; «б» или «в».

1. На чем вы настаиваете во время переговоров?а) на соглашении;
б) на своем решении;
в) на использовании объективных критериев при выборе решения.

2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?
а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
в) представляю множество вариантов на выбор.

3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?
а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;
в) продумываю возможность взаимной выгоды.

4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» – то есть результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимыхвариантов?
а) открываю свою «нижнюю границу»;
б) скрываю свою «нижнюю границу»;
в) не устанавливаю «нижнюю границу».

5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?
а) прибегаю к угрозам;
б) изучаю интересы сторон;
в) выдвигаю предложения.

6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?а) легко меняю позиции;
б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
в) сосредоточиваюсь на выгодах, а не на позициях.

7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?
8. а) да;
б) нет;
в) действую независимо от доверия или недоверия.

9. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?
а) нет;
б) да;
в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.

10. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?
а) уступаю ради сохранения отношений;

б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;
в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Оценка результатов

Если у вас преобладают ответы группы «а», ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель переговоров – соглашение.

Если у вас больше ответов группы «б», ваш стиль переговоров – жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если больше ответов группы «в», ваш стиль переговоров – сотрудничество.

Цель – взаимовыгодные решения.

Тест 3. «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.

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?»

Ситуационно-ролевая игра «Переговоры»

Цель игры. Отработка навыков делового общения в переговорах; урегулирование конфликта; достижение соглашения.

Роли для участия в игре:

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

2. Группа экспертов, их задача – дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, эксперты должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий. (Не менее трех человек.)

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

I этап. Подготовка

- Создание игровых команд: специалисты по переговорам – по три человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики.
- Описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами. Примечание. Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим.
- Создать документ – ПАКЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ. В него входит несколько статей. Одна из них – описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным. Пакет предложений включает в себя:

1. Преамбула – в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению.
2. Детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения.
3. Претензии к партнерам. Необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: «к тому же…», «следует добавить, что…» и т. п.
4. Экспертные оценки, характеризующие те или иные положения.

Группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

Примечание. Группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений выработать систему оценки результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых решений, выбираемых стратегии и тактики.

II этап. Регламент

Регламент должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров. Регламент состоит из следующих частей.

1. Преамбула регламента – констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением.
2. Формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосогласование, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.
3. Соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности.
4. Формулирование санкций, которые определяются как меры наказания, следующие за нарушение регламента.
5. Диспозиция – согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.

Примечание. Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд.

По итогам II этапа принимается согласованный регламент.

IIIэтап. Решения

Началом данного этапа служит принятие взаимосогласованного пакета предложений.

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

IV этап. Соглашения

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

1. Формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений.
2. Формулирование заключительного протокола.

Выработка СОГЛАШЕНИЯ и ПРОТОКОЛА тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции.Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений:

ДОГОВОР – правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор формулируется (в зависимости отсодержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п.

Это может быть договор о гарантиях, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, о нейтралитете, о разделении сфервлияния.

ПАКТ – договор, имеющий в своем названии указание на содержание договора.КОНВЕНЦИЯ – договор по отдельному вопросу.

СОГЛАШЕНИЕ – договор по вопросу сравнительно небольшого значения или временного характера, заключаемый на непродолжительныйсрок.

ПРОТОКОЛ – фиксация в кратко изложенном соглашении договоренности по определенному вопросу. Протокол может также служить пояснением к той или иной статье основного договора.

ПРОТОКОЛ О НАМЕРЕНИЯХ – соглашение сторон, не носящее юридического характера. Его статус – лишь прояснить и в определенной степени согласовать намерения сторон на основе установления в процессе переговоров общих интересов.

ДЕКЛАРАЦИЯ И МЕМОРАНДУМ – торжественные заявления сторон о том, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения поспорному вопросу.

ДЖЕНТЛЬМЕНСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ – договор, заключаемый в устной форме между договаривающимися сторонами.

Примечание. Участники переговоров принимают тот вид соглашения, который адекватен обсуждаемой ситуации. По итогам игры проводится оценка принятых соглашений со стороны экспертов, а затем в коллективной дискуссии анализируются сами переговоры, достижения и потери участников, просчеты и ошибки, которые допущены из-за неэффективной подготовки к переговорам. Организатор игры подводит итоги, резюмируя все позитивное и конструктивное.

Контрольные вопросы:

Ответьте на вопросы теста. При ответах на вопросы не ограничивайтесь вариантом, а объясните свой выбор, дайте развернутые ответы со ссылками на правила этикета

1. Представляясь, визитную карточку вручать:

− обязательно;

− не обязательно;

− по ситуации.

2. Получив визитку, вручать свою:

− не обязательно

− обязательно

− по ситуации.

3. Получив визитку, следует ли зачитывать вслух что-либо из нее? Куда деть только что полученную визитную карточку?

4. Как Вы оцениваете указание в визитке должности: заместитель директора; начальник отдела:

− положительно;

− отрицательно.

5. Встретились две делегации. В каком порядке вручают визитные карточки? Кто вручает визитки первыми?

6. Кто должен начинать беседу, переговоры - хозяин или посетитель?
7. Как мужчина должен сопровождать даму, спускающуюся или поднимающуюся по лестнице?
8. То же - на эскалаторе.
9. Всегда ли мужчина должен пропускать женщину впереди себя? Перечислите обратные ситуации, если они есть.
10. Нужно ли стучаться, входя в служебный кабинет?
11. Как Вы дадите знать о себе, встречая в аэропорту, на вокзале незнакомых Вам членов делегации?
12. Завтра Вы встречаете приезжающую к Вам делегацию. Что Вас непременно должно интересовать в выпуске местных новостей?

Ответьте на предложенные вопросы, выбрав один из трех вариантов: А, Б, или В

Требования к результатам работы: письменная работа, участие в тренинге.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - активное участие в заполнении таблиц и обсуждении результатов, ответ отвечает требованиям; объективная самооценкадеятельности.

Оценка «хорошо» - активное участие в заполнении таблиц и обсуждении результатов, ответ имеет небольшие неточности, объективная самооценка деятельности.

Оценка «удовлетворительно» - неактивное участие в заполнении таблиц и обсуждении результатов, ответ соответствует требованиям на 50%,самооценка деятельности или завышена, или занижена.

Оценка «неудовлетворительно» - задание не выполнено.

Список рекомендуемой литературы:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516252 (дата обращения: 14.08.2022).

Раздел 1 Этика профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству

Тема 1.6 Служебный этикет

Практическая работа № 4

Искусство переговоров. Эпистолярный и телефонный этикет (4 часа).

Цель практического занятия: формирование умения осуществлять приветствие, вести переговоры, устанавливать знакомство в деловом профессиональном общении.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- функции и сущность этики;
- виды профессиональной этики;

уметь:

- применять знания этики в профессиональной деятельности.

Перечень необходимых средств обучения: тетрадь.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: нормы и правила служебного этикета. Приветствия, представления, поведение в процессе общения с руководством, коллегами, клиентами, в команде профессионалов.

Рекомендации по выполнению заданий:

1. Определение темы и цели занятия.
2. Уточнение теоретических положений.
3. Выполнение
4. Рефлексия произошедшего.
5. Обсуждение результата.
6. Итоги занятия.

Содержание заданий:

Задание:

Задание 1.

1. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

2. Выстройте схему делового общения менеджера по предложенным ситуациям. Можно воспользоваться любыми вариантами подсказок, либо предложить собственный вариант.

Ситуация 1.

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считает свои задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый вариант решения.

А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.

В. Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия.

Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

Ситуация 2.

Сотрудник вашего подразделения допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные.

Действия руководителя:

А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек.

Б. Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного.

В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение.

Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя

Ситуация 3.

При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой.

Что вы ответите:

А. Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствием с приказом.

Б. Успокоите сотрудников, пообещав, что они получат премию в следующий раз, если заслужат.

В. Посоветуете, недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

Ситуация 4.

Менеджер хочет отказать подчиненному, убедив его в своей правоте. Поясните, какой аргумент лучше всего свидетельствует о высокой культуре управления у менеджера, используя следующие варианты:

1. Поставьте себя на мое место.
2. Когда будете начальником, тогда и будете вправе решать.
3. Я отвечаю за всех Вас (ответ необходимо кратко обосновать).

Ситуация 5.

Менеджер хочет подчеркнуть свою власть и превосходство над подчиненными. Объясните, где должна происходить беседа, используя следующие варианты:

1. В кабинете менеджера.
2. На нейтральной территории.
3. В кабинете подчиненного, желательно с присутствием посторонних.

Ситуация 6.

Менеджеру нужно дать поручение сотруднику, который, как известно по опыту, будет спорить, доказывать, что дело не входит в его обязанности. Поясните как эффективно поставить вопрос, чтобы преодолеть его сопротивление, используя следующие варианты:

1. Как Вы думаете?
2. Каковы Ваши предложения?
3. Вы будете выполнять или нет?

Ситуация 7.

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Объясните, как себя вести в сложившейся ситуации.

Ситуация 8.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Укажите, что вы предпримете.

Ситуация 9.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Поясните, что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию.

Ситуация 10.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз «сворачивать» беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Объясните, как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения.

Ситуация 11.

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Укажите, что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы.

Ситуация 12.

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Укажите, какие замечания и каким образом их необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе.

Ситуация 13.

Ваш сотрудник «вышел из себя» во время делового взаимодействия с вами, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает ваш авторитет. Объясните, что вы предпримете.

Ситуация 14.

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим. Когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Поясните, как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом. Укажите, что вы

предприметe.

Упражнение 4.

Проанализируйте ход переговоров Остапа Бендера и Ипполита Матвеевича Воробьянинова о распределении драгоценностей, которые герои И. Ильфа и Е. Петрова планируют отыскать (клад Воробьянинову завещала теща, а Ипполит Матвеевич неосторожно рассказал о его местонахождении Бендеру до начала переговоров).

Остап начал вырабатывать условия.

— В случае реализации клада я как непосредственный участник концессии и технический руководитель дела получаю шестьдесят процентов, а в соцстрах можете за меня не платить. Это мне все равно. Ипполит Матвеевич посерел.

— Это грабеж среди бела дня.

— А сколько же вы думали мне предложить?

— Н-н-ну, пять процентов, ну, десять, наконец. Вы поймите,

ведь это же пятнадцать тысяч рублей!

— Больше ничего не хотите?

— Н-нет.

— А может быть, вы хотите, чтобы я работал даром, да еще дал вам ключ от квартиры, где деньги лежат?

— В таком случае простите, — сказал Воробьянинов в нос. — У меня есть основания думать, что я и один справлюсь со своим

делом.

— Ага! В таком случае, простите, — возразил великолепный Остап, — у меня есть не меньше основания, как говорил Эдди Таккер, предполагать, что и я один могу справиться с вашим делом.

— Мошенник! — закричал Ипполит Матвеевич, задрожав. Остап был холоден.

— Слушайте, господин из Парижа, а знаете ли вы, что ваши бриллианты у меня уже в кармане! И вы меня интересуете лишь постольку, поскольку я хочу обеспечить вашу старость.

Тут только Ипполит Матвеевич понял, какие железные лапы схватили его за горло.

— Двадцать процентов, — сказал он угрюмо.

— И мои харчи? — насмешливо спросил Остап.

— Двадцать пять.

— И ключ от квартиры?

— Да ведь это тридцать семь с половиной тысяч!

— К чему такая точность? Ну, так и быть — пятьдесят процентов. Половина — ваша, половина — моя.

Торг продолжался. Остап уступил еще. Он, из уважения к личности Воробьянинова, соглашался работать из сорока процентов.

— Шестьдесят тысяч! — кричал Воробьянинов.

— Вы довольно пошлый человек, — возражал Бендер, — вы любите деньги больше, чем надо.

— А вы не любите денег? — взвыл Ипполит Матвеевич голосом флейты.

— Не люблю.

— Зачем же вам шестьдесят тысяч?

— Из принципа! Ипполит Матвеевич только дух перевел.

— Ну что, тронулся лед? — добивал Остап. Воробьянинов запыхтел и покорно сказал:

— Тронулся.

— Ну, по рукам, уездный предводитель команчей.

Вопросы и задания

1. Какова общая цель участников переговоров? Какие различия имеются в предложениях сторон?

2. У кого более сильная позиция в процессе переговоров?

Изменилось бы соотношение позиций, не расскажи Воробьянинов заранее о месте нахождения клада? В случае неудачного исхода переговоров какой альтернативный вариант

мог использовать Бендер? Была ли хорошая альтернатива у Воробьянинова?

3. Готовились ли партнеры к переговорам? Существует ли у каждого из партнеров «нижняя граница уступок», «контрольный вариант» и другие ограничители? Обоснуйте свое мнение.

4. Кто и почему в результате переговоров больше уступил? Почему партнеры начали с очевидно нереальных предложений?

5. Какой стиль переговоров использует каждый из партнеров (жесткий, конструктивный, мягкий)? Зависит ли стиль переговоров от позиции?

6. Кто из партнеров и почему находится в более комфортном эмоциональном состоянии? Как это отражено в тексте?

7. Какие приемы и уловки применяет Воробьянинов (обратите внимание на фразы «один справлюсь с делом», «грабеж среди бела дня», «мошенник»)? Какие контрприемы использует Остап?

8. Какие приемы и уловки использует Бендер? Какие из его аргументов оказались наиболее эффективными?

9. Насколько вежливы партнеры по отношению друг к другу? Учитывают ли они принцип «Быть твердым в достижении цели и мягким в обращении с партнером»? Кто из партнеров в большей степени соблюдает этикетные нормы?

10. Как на уловки Остапа реагирует партнер?

11. Какие риторические фигуры и тропы использованы в тексте? Какие стилистически окрашенные слова и конструкции использованы в диалоге? Чем мотивировано их появление?

Упражнение 5.

Проанализируйте стратегию и тактику героев пьесы А. П. Чехова «Медведь» во время переговоров о возврате долга.

С м и р н о в . Сударыня, имею честь представиться: отставной поручик артиллерии, землевладелец Григорий Степанович Смирнов! Вынужден беспокоить вас по весьма важному делу.

П о п о в а (не подавая руки). Что вам угодно?

С м и р н о в . Ваш покойный супруг, с которым я имел честь быть знаком, остался мне должен по двум векселям тысячу двести рублей. Так как завтра мне предстоит платеж процентов в земельный банк, то я просил бы вас, сударыня, уплатить мне деньги сегодня же.

П о п о в а . Тысяча двести... А за что мой муж остался вам должен?

С м и р н о в . Он покупал у меня овес.

П о п о в а . Если Николай Михайлович остался вам должен, то, само собою разумеется, я заплачу; но, извините, пожалуйста, у меня сегодня нет свободных денег. Послезавтра вернется из города мой приказчик, и я прикажу ему уплатить вам, что следует, а пока я не могу исполнить вашего желания... К тому же сегодня исполнилось ровно семь месяцев, как умер мой муж, и у меня теперь такое настроение, что я совершенно не расположена заниматься денежными делами.

С м и р н о в . А у меня такое теперь настроение, что если я завтра не заплачу процентов, то я должен буду вылететь в трубу вверх ногами. У меня опишут имение!

П о п о в а . Послезавтра вы получите деньги.

С м и р н о в . Мне нужны деньги не послезавтра, а сегодня.

П о п о в а . Простите, сегодня я не могу заплатить вам.

С м и р н о в . А я не могу ждать до послезавтра.

П о п о в а . Что делать, если у меня сейчас нет!

С м и р н о в . Стало быть, не можете заплатить?

П о п о в а . Не могу... Я, кажется, ясно сказала: приказчик вернется из города, тогда и получите.

С м и р н о в . Я приехал не к приказчику, а к вам! На кой леший, извините за выражение, сдался мне ваш приказчик!

П о п о в а . Простите, милостивый государь, я не привыкла к этим странным выражени-

ям, к такому тону...

С м и р н о в . Заплатите мне деньги, и я уеду.

П о п о в а . Я сказала вам русским языком: денег у меня свободных теперь нет, погодите до послезавтра.

С м и р н о в . Я тоже имел честь сказать вам русским языком: деньги нужны не послезавтра, а сегодня. Если сегодня вы мне не заплатите, то завтра я должен буду повеситься.

П о п о в а . Но что мне делать, если у меня нет денег? Как странно!

С м и р н о в . В таком случае я остаюсь здесь и буду сидеть, пока не получу... Я вас спрашиваю: мне нужно заплатить завтра проценты или нет?.. Или вы думаете, что я шучу?

П о п о в а . Милостивый государь, прошу вас не кричать! Здесь не конюшня!

С м и р н о в . Я вас не о конюшне спрашиваю, а о том, нужно мне платить завтра проценты или нет?

П о п о в а . Вы не умеете себя держать в женском обществе!

С м и р н о в . Нет-с, я умею себя держать в женском обществе!

П о п о в а . Нет, не умеете! Вы невоспитанный, грубый человек! Порядочные люди не говорят так с женщинами!

С м и р н о в . Ах, удивительное дело! Как вы прикажете говорить с вами? По-французски, что ли? (Злится и сюсюкает.) Мадам, же ву при... как я счастлив, что вы не платите мне денег...

Ах, пардон, что обеспокоил вас! Такая сегодня прелестная погода! И этот траур к лицу вам!

П о п о в а . Неумно и грубо.

С м и р н о в (дразнит). Неумно и грубо! Я не умею себя держать в женском обществе!

Вопросы и задания

1. Выделите общее и особенное в позициях участников переговоров.
2. У кого на переговорах более сильная позиция? Какова альтернатива у участников переговоров?
3. Разграничьте рациональные и эмоциональные аргументы участников переговоров.
4. Как в тексте отражено эмоциональное состояние партнеров?
5. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации — быть максимально вежливыми с партнерами?
6. Какой стиль переговоров используют партнеры? Благожелательны ли они друг к другу, пытаются ли произвести хорошее впечатление друг на друга? Стараются ли они достигнуть компромисса?
7. Какие этикетные нормы нарушает Смирнов? Можно ли понять и простить эти нарушения?
8. Как известно, женщина имеет привилегию прекратить разговор, если ее смущает тема или манеры мужчины. Распространяется ли эта привилегия на переговоры о возврате долга?
9. Удалось ли Поповой перевести на другую тему неприятный для нее разговор о возврате денег? Заметил ли Смирнов уловку Поповой?
10. Почему Смирнов столь настойчиво спрашивает у Поповой, нужно ли ему платить деньги в банк: предполагает, что она знает точные сроки уплаты, или по каким-то иным причинам?

Упражнение 6.

Проанализируйте описание переговоров из рассказа В. Черных «Тамбовская волчица».

Ситуация: Ольга — беременная незамужняя женщина — решила передать своего будущего ребенка бездетным супругам и рассказывает о своих действиях.

Я изучила все юридические аспекты и вышла на главного врача родильного дома, который устраивал подобные дела. Мне нужна была бездетная богатая пара, которая хотела иметь здорового, красивого ребенка на моих условиях. На время беременности мне снимут отдельную квартиру — я жила в общежитии — и будут платить триста долларов в месяц,

я ведь должна хорошо питаться. После того как я передаю ребенка, они покупают мне однокомнатную квартиру… Через неделю я уже разговаривала с будущими «родителями».

Женщина сразу предложила мне сигарету. Я отказалась: не курю. Меня тестировали.

Тогда перейдем к условиям договора, — сказала она.

— Вы их знаете.

— У нас есть поправки. Мы вам снимаем не квартиру, а комнату. А после рождения ребенка эту комнату выкупаем.

— Нет, — ответила я. — Условия не обсуждаются, а принимаются.

— Обсуждается все, — возразила она. И закурила.

— Покурите в коридоре, — попросила я. Она загасила сигарету.

— Но и у нас есть условия, — сказала женщина. — Вы должны достать медицинскую карту отца ребенка. Мы должны быть уверены, что у него нет наследственных заболеваний.

— За отдельную плату я постараюсь снять ксерокопию.

— А как мы убедимся в подлинности?

— Никак. Я могу дать вам любую карту, если захочу вас обмануть.

— Это не в ваших интересах. Есть много способов проверить.

— Это уже ваши проблемы.

— Комнату, которую мы вам предлагаем, вы можете посмотреть даже сегодня.

— Я не буду смотреть комнату.

— Нам нужно подумать.

— Разумеется. Неделю. Через семь дней я начну переговоры с другими претендентами.

Женщина встала, кивнула мне и направилась к двери. Отец моего будущего ребенка улыбнулся, и я поняла, что он принял решение.

Женщина позвонила через шесть дней.

— Мы согласны на ваши условия и нашли квартиру рядом с вашим институтом. Но вы обещали медицинскую карту отца ребенка.

— Приезжайте, я ее достала. Это будет вам стоить триста долларов.

— Сто, — сказала будущая мама.

— То, что стоит триста, нельзя купить за сто, — сказала я и повесила трубку. Я на самом деле потратила триста: на двести семьдесят купила себе цветной телевизор и тридцать отдала в поликлинике.

Она примчалась через двадцать минут.

— Давайте карту.

— Давайте деньги.

— Мы вас еще не обманывали.

— Береженого Бог бережет.

— О Боге-то хоть не надо. Она достала три сотенные и положила на журнальный столик.

Вопросы и задания

1. У кого на переговорах сильная позиция? Почему супруги соглашаются на все условия?

2. Какой стиль переговоров (мягкий, жесткий, конструктивный) использует повествовательница? Почему она отдает карту только после получения денег: сомневается в их наличии, боится, что женщина принесла меньше, боится совсем не получить денег, демонстрирует свой стиль переговоров? Почему покупательница карты хочет оттянуть передачу денег?

3. Используются ли в процессе беседы угрозы, усиление требований, личные выпады, отказ от переговоров после изложения собственных требований и другие уловки?

4. Стараются ли партнеры по переговорам понравиться друг другу? Как они демонстрируют друг другу серьезность намерений? Остались ли партнеры довольны после завершения переговоров?

5. Почему бездетная супруга предлагает посмотреть комнату, хотя эта тема, казалось бы, исчерпана? Почему женщина отказывается посмотреть комнату: ведь это еще не означает ее согласия?

6. Почему звонок раздался именно через шесть дней? Ведь «отец», похоже, принял решение сразу?

Требования к результатам работы: письменная работа, участие в тренинге.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - активное участие в заполнении таблиц и обсуждении результатов, ответ отвечает требованиям; объективная самооценкадеятельности.

Оценка «хорошо» - активное участие в заполнении таблиц и обсуждении результатов, ответ имеет небольшие неточности, объективная самооценка деятельности.

Оценка «удовлетворительно» - неактивное участие в заполнении таблиц и обсуждении результатов, ответ соответствует требованиям на 50%,самооценка деятельности или завышена, или занижена.

Оценка «неудовлетворительно» - задание не выполнено.

Список рекомендуемой литературы:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516252 (дата обращения: 14.08.2022).

Раздел 2 Психология в профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству

Тема 2.2 Деловое общение как социально-психологический феномен

Практическое занятие № 5

Установление первичного контакта, 4 часа

Цель практического занятия: в первичном общении необходимо не просто произвести на собеседника благоприятное впечатление, а установить с ним полный контакт. Уметь слушать и слышать своего собеседника, а так же уметь чётко излагать информацию о себе, не перегружая партнёра излишними подробностями.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- основы психологии общения;

уметь:

- соблюдать профессиональный этикет;

Перечень необходимых средств обучения: тетрадь.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: Роль практической психологии в развитии культуры делового общения. Деловое общение как социально-психологический феномен: особенности и проблемы восприятия и работа по улучшению объективности наблюдения. Техника проведения беседы. Проведение процедуры посредничества: правила, этапы, экология.

Теоретические положения:

В ситуации первичного контакта, когда собеседники не знают друг друга и не имеют чётких ориентиров взаимодействия, одним из наиболее сложных и значимых моментов является формирование первого впечатления. Под этим понимается бессознательный психический образ, возникающий в момент визуального, слухового или чувственного контакта с другим человеком. Благоприятное первое впечатление о собеседнике оказывает действие своеобразного катализатора для установления и развития контакта. Для того, чтобы первое впечатление о вас было как можно более благоприятным необходимо выполнять ряд правил:

1. В разговоре необходимо обращаться к собеседнику по имени и делать это как можно боле чаще, т.к. это является мощным стимулом для возникновения положительных эмоций;
2. Обращаясь к собеседнику улыбайтесь, поскольку выказанные вами доброжелательность и расположенность вызовут ответный позитивныйотклик;
3. В процессе общения имеет смысл высказать комплементы в адрес самого собеседни-

ка, или же его организации (если беседа носит официальный характер), что также стимулирует позитивное отношение к вам со стороны партнёра;

4. И самое главное – держитесь естественно, т.к. натянутость и показная благожелательность окажут скорее отрицательное воздействие на собеседника.

Однако в первичном общении необходимо не просто произвести на собеседника благоприятное впечатление, а установить с ним полный контакт. Это предполагает создание некого коммуникативного пространства, которое характеризуется общностью взглядов и интересов собеседников, единой целью общения, совпадением стилей и темпов общения. Для этого нужно уметь слушать и слышать своего собеседника, а так жеуметь чётко излагать информацию о себе, не перегружая партнёра излишними подробностями.

Рекомендации по выполнению заданий:

1. Внимательно изучить раздаточный и краткий теоретический материал.
2. Изучить порядок выполнения задания.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

1.Результатом вашего «интервью» должен быть связный «репортаж»,

2.Построить модель своего поведения таким образом, чтобы произвести на окружающих желаемое впечатление.

Порядок выполнения отчета по практической работе

1. Выполнить задание проведение интервью
2. Защитить работу.

Содержание заданий:

Задание 1. Разбившись на пары, проведите со своим партнёром интервью. В течение трёх-четырёх минут постарайтесь выяснить как можно больше информации, которая позволила бы вам представить своего собеседника для остальных членов группы с какой-нибудь неизвестной или незнакомой стороны. Результатом вашего «интервью» должен быть связный «репортаж», который вы изложите на аудиторию за 1.5 – 2 минуты.

Кроме того, проанализируйте своё поведение и поведение партнёра по взаимодействию в процессе интервью и постарайтесь ответить на вопросы: Когда я чувствовал себя в разговоре более комфортно – когда интервьюировал сам или же когда у меня брали интервью? Какие мысли и чувства я испытывал в процессе общения? Что вызвало наибольшую трудность в процессе интервьюирования? А в процессе ответов на вопросы?

Задание 2. Разбившись на пары, поупражняйтесь в умении отражать чувства и переживания партнёра. Для этого один из участников произносит эмоционально окрашенную фразу. Второй участник сначала своими словами передаёт содержание услышанного, а затем пытается передать то чувство, которое испытывал партнёр во время произношения своей фразы. Затем участники меняются ролями.

В процессе выполнения этого упражнения постарайтесь проанализировать свои собственные ощущения и в конце ответить на вопрос: легкоили сложно было выполнить задание? Что вызвало затруднение?

Задание 3. Попробуйте выяснить, насколько ваши собственные представления о себе совпадают с представлениями окружающих. Для этого используйте метод ассоциаций. Сначала пусть каждый участник ответит на вопросы: Если бы я был мебелью, то какой? Если бы я был растением, то каким? Если бы я был животным, то каким? И т.п…

Далее постарайтесь определить собственные ассоциации, которые возникают по поводу участников группы. Какой образ возникает при взгляде на одного из членов группы? Что, на ваш взгляд может дополнить этот образ: какие люди его должны окружать, какой интерьер или фон соответствовать, какие обстоятельства могут сопровождать?

Проанализируйте собственные ощущения, возникшие по ходу выполнения данного задания. Сравните, насколько ваши собственные представления о себе совпадают с впечатления-

ми окружающих. Попробуйте определить, что в вашем реальном образе выступает главным, а что второстепенным. Какие черты не замечают окружающие, а какие явно преувеличивают. Исходя из этого анализа, попробуйте построить модель своего поведения таким образом, чтобы произвести на окружающих желаемое впечатление.

Требования к результатам работы: письменная работа, участие в тренинге.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - активное участие в обсуждении результатов, ответ отвечает требованиям; объективная самооценкадеятельности.

Оценка «хорошо» - активное участие в обсуждении результатов, ответ имеет небольшие неточности, объективная самооценка деятельности.

Оценка «удовлетворительно» - неактивное участие в обсуждении результатов, ответ соответствует требованиям на 50%,самооценка деятельности или завышена, или занижена.

Оценка «неудовлетворительно» - задание не выполнено.

Список рекомендуемой литературы:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516252 (дата обращения: 14.08.2022).

Раздел 2 Психология в профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству

Тема 2.4 Международный деловой этикет

Практическое занятие № 6

Культура одежды. Поведение в общественных местах, на рабочем месте, 4 часа

Цель практического занятия: выявление преимуществ и недостатков внешнего облика делового человека; определение стиля одежды, предпочитаемого студентами; выявление компонентов имиджа, которые развиты у студентов хорошо и которые требуют доработки.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- Понятие делового этикета;
- Столовый и переговорный этикет;
- Деловой стиль.

уметь:

- соблюдать профессиональный этикет;

Перечень необходимых средств обучения: тетрадь.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: Международный деловой этикет: представление, знакомство, одежда на переговорах, на приеме, рассадка на приеме, сервировка, столовый этикет. Дипломатический протокол. Атмосфера переговоров, члены переговоров, результат переговоров.

Задание 1.

Тест «Как вы относитесь к своему внешнему облику?»

1. Уделяете ли вы особое внимание и время своему внешнему виду?
2. Можете ли вы прийти на работу с немытой головой?
3. На свою первую деловую встречу наденете ли вы яркий галстук (для женщин: эпатирующую блузку)?
4. Когда вы садитесь, виднеются ли из-под ваших брюк короткие носки?
5. Будете ли вы носить модную вещь, которая вам не нравится?
6. Вы покупаете новые костюмы и рубашки (блузки) только тогда, когда изнашиваются старые?

7. Вы покупаете заранее подобранные друг к другу рубашки и галстуки?

8. В тот день, когда у вас назначена важная встреча, вы одеваетесь иначе, чем обычно?

9. Вы надеваете летом под костюм рубашки с короткими рукавами, для того чтобы было прохладнее?

10. Считаете ли вы гладильный пресс для брюк более важным для жизни, чем микроволновую печь?

11. Последние десять лет вы всегда причесываетесь в одном стиле?

12. Вы чистите свою обувь только тогда, когда заметите, что она весьма грязная?

13. Вы пользуетесь одноразовыми ручками?

14. Посмотрите на свои руки и ногти. Как вы думаете, произведет ли впечатление на вашего начальника их состояние?

15. Вешаете ли вы свои костюмы на проволочные вешалки?

16. Носите ли вы перстни?

17. Ваши часы частично сделаны из пластика, имеют ярко окрашенные детали?

18. Вы носите обтягивающие костюмы?

19. Вы тщательно следите за личной гигиеной?

20. Любите ли вы носить цветные, яркие носки для того, чтобы выразить свою индивидуальность?

Подведение результатов

Если вы правильно ответили на 15 и более вопросов, вы придаете большое значение собственному внешнему виду. Вы знаете, что каждый день должны беспокоиться о том, как произвести хорошее впечатление, и прилагаете к этому необходимые усилия.

Если вы правильно ответили на 10–15 вопросов, вы уделяете недостаточно времени вашему деловому имиджу. Вы не производите впечатления, необходимого для того, чтобы полностью реализовать свои возможности. Пора пересмотреть деловой имидж и привести его в соответствие с современными требованиями.

Если вы дали правильные ответы менее чем на 10 вопросов, то ваш нынешний имидж наносит ущерб будущей вашей карьере. Очевидно, не желая того, вы ведете себя непоследовательно и демонстрируете людям, имеющим большое значение для вас, не то, что следовало бы. Необходимо понять, что в восприятии людей одежда идентифицируется с личностью своего хозяина и выступает важным источником информации о человеке. Поэтому, следуя умному совету Д. Уоллеса, мы должны заставить свою одежду говорить то, что хотим сказать.

Желательные ответы

1. Да. Человек, стремящийся достичь успеха, должен уделять специальное внимание своему внешнему облику.

2. Нет. Чистые волосы – важное условие приятного внешнего вида.

3. Нет. Деловая встреча требует сдержанного классического облика

4. Нет. Ноги должны быть закрыты длинными носками (у женщин – колготками).

5. Нет. Одежда должна носиться с удовольствием.

6. Нет. В нашем гардеробе должен быть достаточный выбор для того, чтобы дать возможность костюму «отдохнуть» два-три дня. К каждому костюму должно быть не менее трех рубашек/блузок.

7. Нет. Подбор элементов костюма осуществляется творчески и в соответствии с конкретной ситуацией.

8. Да или нет. Собираясь на важную встречу, вы должны решить, что хотите показать, и быть уверенным в том, что костюм, рубашка и галстук подобраны правильно. Преуспевающий человек одевается «с иголочки» каждый день.

9. Нет. Рубашки с короткими рукавами подходят только для отдыха. Качественный костюм из тонкой шерсти и рубашка с длинными рукавами из хлопка обеспечат необходи-

мый внешний вид и комфорт.

10. Да. Для делового человека безупречный внешний вид превыше всего.

11. Нет. Прическа (стрижка) должна быть аккуратной и модной.

12. Нет. Обувь имеет особое значение для внешнего вида. Она должна быть удобной и безупречно чистой.

13. Нет. Ручка – важный аксессуар. Ее необходимо подбирать с учетом вашего положения и стиля.

14. Да. Люди, особенно мужчины, обращают очень большое внимание на руки собеседника.

15. Нет. Проволочные вешалки портят линии костюма.

16. Нет. В деловом этикете существует правило: «Минимум украшений».

17. Нет. Рекомендуются металлические часы, выполненные в классическом стиле.

18. Нет. Костюм должен быть чуть-чуть свободным для сохранения работоспособности и поддержания комфорта.

19. Да. Ощущение чистоты – важное профессиональное требование. Для этого рекомендуется: ежедневно менять рубашку (блузку), принимать душ по утрам и вечерам, использовать хороший парфюм.

20. Нет. Яркие цветные носки демонстрируют либо вашу самонадеянность, либо незрелость. В деловом костюме носки должны быть темными в тон брюкам и ботинкам.

Задание 2.

Оценка внешнего облика делового человека.

Цель оценки: выявление преимуществ и недостатков внешнего облика делового человека.

Ход работы: самостоятельно или в подгруппах по два-четыре человека:

1. Выберите известного делового человека в качестве объекта своей оценки.

2. Постарайтесь собрать максимум материала, показывающего этого человека в деловой и неформальной обстановке. Источниками информации для вас могут служить периодические печатные издания (газеты, журналы), телевидение, сайты в Интернет.

3. Выделите те аспекты внешнего облика делового человека, которые соответствуют имиджу выбранной вами персоны полностью. Подтвердите свой выбор фактами, проиллюстрируйте его.

4. Опишите недостатки внешнего облика данного человека.

Какие улучшения в его облике вы могли бы предложить? Какими способами можно этого добиться?

5. Сделайте вывод о том, насколько внешний облик объекта вашего анализа соответствует требованиям этики.

Подведение итогов. Сделайте короткую (3–5 минут) презентацию вашей оценки с иллюстрациями (фото-, видеоматериалы).

Ответьте на вопросы аудитории.

Задание 3.

Тест на определение стиля одежды.

Цель тестирования: определение стиля одежды, предпочитаемого студентами.

Ход работы: выберите из вариантов «а», «б», «в» и «г»

один, наиболее близкий вашему имиджу или представлению о своем гардеробе.

1. Тип одежды, который я предпочитаю, в целом можно охарактеризовать как:

а — удобные вещи, которые хорошо сочетаются между собой и за которыми легко ухаживать;

б — классически сшитые вещи — деловой гардероб;

в — свободные и удобные вещи, ничего слишком строгого;

г — модные вещи, смелые дизайны.

2. Как я представляю свой идеальный отдых:

а — подвижные игры, спортивные прогулки;

б — просмотр нового спектакля и ужин после театра;

в — ужин дома на двоих при свечах с любимым человеком;
г — поездка в другой город или экстремальный спорт.
3. Моя любимая прическа:
а — неформальная, естественная, которую легко укладывать;
б — аккуратная и изящная, сохраняющая форму долгое время;
в — мягкая и пышная, требующая долгой укладки или завивки;
г — асимметричная, очень короткая или очень длинная.
4. Мои любимые ткани:
а — лен, хлопок и другие натуральные ткани, за которыми легко ухаживать;
б — шелк, кашемир, шерсть и другие ткани, сохраняющие форму и выглядящие богато;
в — мягкие и удобные в носке ткани: бархат, фланель, кружево, трикотаж, джинса;
г — замша и кожа, батики, необычные ткани с ярким рисунком.
5. Я предпочитаю следующие расцветки тканей:
а — различные клетки, полоски, мелкие цветы: повторяющийся ненавязчивый узор;
б — лучше однотонные, может быть в тонкую полоску;
в — цветочные, размытые орнаменты, восточные мотивы;
г — широкие полосы, геометрические рисунки, крупные экзотические цветы, необычные изображения.
6. В качестве аксессуаров и украшений я выбираю:
а — изделия из натуральных камней, дерева, кожи в небольшом количестве;
б — изящные и богато выглядящие изделия из драгоценных металлов и натуральной кожи;
в — изделия оригинального дизайна или витиеватой формы с блеском из необычных материалов;
г — изделия смелого дизайна, геометрические и ассимметричные.
7. Моя любимая обувь:
а — мягкая и удобная на плоской подошве;
б — качественные кожаные модельные туфли и сапоги;
в — летние туфли, открытые босоножки, сабо;
г — туфли или сапоги оригинального дизайна.
8. Комплимент, который мне больше всего нравится:
а — с вами так просто и весело;
б — у вас такой элегантный вкус;
в — вы выглядите очень мило;
г — у вас такой фантастический стиль.
9. На работе (учебе) я стараюсь создавать имидж человека:
а — дружелюбного, общительного;
б — уверенного в себе, способного;
в — внимательного, доброго, тактичного;
г — творческого, модного

Ключ.

Семь и больше ответов студента относятся к одной букве: у вас — четко выраженный стиль и четкое представление о своем гардеробе и его соответствии вашему имиджу.

Натуральный (спортивный) стиль: основные ответы «а».

Классический стиль: основные ответы «б».

Романтический стиль: основные ответы «в».

Экстравагантный стиль: основные ответы «г».

Пять ответов относятся к одной букве, остальные — к другой: вам, придется приспосабливать свой гардероб к двум различным стилям. Опасайтесь употреблять их в деловых отношениях одновременно.

Пять–шесть ответов относятся к одной букве, остальные — к разным. Ваш гардероб имеет четко определенную тенденцию в изменении, однако она, по-видимому, не соответствует вашим представлениям о себе. Стоит задуматься о своем образе.

Ни один вариант не набрал 5-ти баллов: ваш гардероб — смешение стилей. Вам

необходимо определить приоритеты своего делового имиджа и выбрать соответственный стиль.

Требования к результатам работы: устная работа, участие в тренинге.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - активное участие в обсуждении результатов, ответ отвечает требованиям; объективная самооценкадеятельности.

Оценка «хорошо» - активное участие в обсуждении результатов, ответ имеет небольшие неточности, объективная самооценка деятельности.

Оценка «удовлетворительно» - неактивное участие в обсуждении результатов, ответ соответствует требованиям на 50%,самооценка деятельности или завышена, или занижена.

Оценка «неудовлетворительно» - задание не выполнено.

Список рекомендуемой литературы:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516252 (дата обращения: 14.08.2022).

Раздел 2 Психология в профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству

Тема 2.4 Международный деловой этикет

Практическое занятие № 7

Искусство переговоров, 6 часа

Цель практического занятия: выявление преимуществ и недостатков внешнего облика делового человека; определение стиля одежды, предпочитаемого студентами; выявление компонентов имиджа, которые развиты у студентов хорошо и которые требуют доработки.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- Понятие делового этикета;
- Столовый и переговорный этикет;
- Деловой стиль.

уметь:

- соблюдать профессиональный этикет;

Перечень необходимых средств обучения: тетрадь.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: Международный деловой этикет: представление, знакомство, одежда на переговорах, на приеме, рассадка на приеме, сервировка, столовый этикет. Дипломатический протокол. Атмосфера переговоров, члены переговоров, результат переговоров.

Задание 1.

Упражнение «Реакция на некорректное поведение собеседника».

Цель упражнения: отработка навыков защиты от некорректных действий оппонентов.

Ход работы: в подгруппах по пять-шесть человек разработайте способы защиты от предложенных некорректных действий оппонентов. Результаты представьте на общее обсуждение.

Многие предприниматели во время деловых бесед и переговоров могут вести себя некорректно. Вам необходимо защитить себя от подобных оппонентов и остаться при этом в рамках этикета. Какова будет ваша реакция на предложенные ситуации?

Воспользуйтесь следующей формой:

Пример некорректного поведения собеседника	Ваши контрдействия
Оппонент ссылается на мнения ученых, цитирует их. Особенно опасно, если он намеренно цитирует неправильно и просит поправить его	
Оппонент изводит вас репликами вроде: «С чего это вы взяли?», «Вы повторяетесь»	
Вместо выдвижения конкретных возражений, оппонент ссылается на ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев, а то и лет назад	
Оппонент апеллирует к разнице в возрасте между ним и вами. Если он старше вас, то может отклонять ваши аргументы, ссылаясь на недостаточность вашего опыта; если он моложе вас, то может заявить, что ваше мнение уже устарело	

Подведение итогов. Обсудите и оцените результаты, предложенные группами, по следующим критериям:

– Используемые приемы, методы и формы защиты.

– Эффективность предложенной стратегии защиты при общении именно в данном варианте некорректного общения.

– Этичность предложенного варианта.

– Допущенные ошибки.

Задание 2.

Упражнение «Дай яблоко».

Цель упражнения: формирование умения работать с возражениями.

Ход работы: ознакомьтесь с демонстрационной ситуацией.

Составьте аналогичные диалоги по предложенным ситуациям (игра хронометрируется и идет до тех пор, пока формулировка просьбы не оставит «лазейки», чтобы ее не выполнить). Ограничение: в игре не должны применяться некорректные ходы и манипуляции: «Дай немедленно», «не дам и все», «почему я должен…» и т. д. Задача — остаться «в коридоре» деловой этики отношений.

Например: соревнуются двое участников: один просит другого дать ему яблоко, другой же находит повод ему отказать, ссылаясь на недостаток информации.

— Дай мне, пожалуйста, яблоко.

— Я с удовольствием выполнил бы вашу просьбу, но не могу, — я не знаю, какое.

— Дай мне, пожалуйста красное яблоко.

— Я с удовольствием выполнил бы вашу просьбу, но не могу, — я не знаю, какое из красных яблок.

— …

Ситуации для диалогов:

— Расскажи мне, пожалуйста, содержание фильма.

— Дай мне, пожалуйста, почитать книгу.

— Отчитайтесь, пожалуйста, о выполнении задания.

— Назовите, пожалуйста, вашу должность.

— Назовите того, кто достоин премии.

Подведение итогов. По окончании представленного диалога обсудите его по следующим вопросам:

– Насколько успешно и точно были сформулированы вопросы?

– Какие формулировки ответов были наиболее удачны и неудачны?

– Были ли нарушены этические нормы; если да, то, какие?

– Какие приемы этичного возражения можно сформулировать по результатам беседы?

Задание 3.

Ролевая игра «Этика деловой беседы».

Цель игры: формирование навыков этичного проведения беседы с подчиненными.

Ход работы: в подгруппах по четыре-пять человек проанализируйте две ситуации, придумайте их завершение и проиграйте перед всей группой свои варианты развития данной ситуации.

Ситуация 1. Вот уже несколько месяцев, как вы являетесь новым руководителем отдела. Один из сотрудников говорит вам: «Я, конечно, не хочу вас критиковать, но ваш предшественник умел найти подход к своим сотрудникам». Ваш ответ…

Ситуация 2. В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок. Как поступить в этой ситуации?

Подведение итогов. Обсудите каждую версию диалога и выберите оптимальную.

Задание 4.

Ролевая игра «Просьба освободить телефон».

Цель игры: формирование навыков этичного проведения беседы с коллегами и подчиненными. Важным элементом эффективных коммуникаций являются телефонные переговоры. Для того чтобы общение по телефону стало более эффективным и приятным, необходимо знать правила телефонного этикета. Соблюдение этих правил облегчают взаимодействие с партнерами и клиентами, помогают устанавливать и поддерживать деловые связи, благоприятно влияют на имидж и репутацию как самого собеседника, так и организации, которую он представляет.

Ход работы: в подгруппах по четыре-пять человек проанализируйте две ситуации, придумайте завершение и проиграйте перед всей группой свои варианты.

Ситуация 1. Обеденный перерыв. По телефону говорят на какую-то личную тему. Вам надо позвонить точно в определенное время.

Задание: привлечь внимание человека, который говорит по телефону, и попросить разрешения на свой разговор.

Дополнительная информация: Человек, который говорит по телефону, старается избежать контакта, насколько можно, притворяясь, что не замечает коллегу, который тоже хочет позвонить.

Ситуация 2. Обеденный перерыв. Работница вошла в кабинет начальника отдела и попросила разрешения позвонить по телефону. Ведется беседа личного характера. Начальнику отдела должны скоро позвонить по служебным делам. Он ждет звонка. Но телефон все еще занят работницей.

Постановка задачи: как бы вы поступили на месте начальника отдела?

Подведение итогов. Обсудите каждую версию и выбирите оптимальную.

Задание 5.

Деловая игра «Искусство переговоров: целенаправленный сбыт».

Цель игры: отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров, совершенствование навыков диалогической речи.

Ход работы: в группах по два-три человека проиграйте следующую ситуацию: за стол переговоров садятся по две команды, представляющие фирму-производителя или крупную торговую фирму и фирму-посредника.

Прежде чем сесть за стол переговоров, стороны должны определить для себя позиции и интересы, преследуемые в ходепереговоров, особенности экономической ситуации, финансовые возможности фирмы. Внимание к деталям: к ценовой политике, допустимым уступкам — должно быть особенно выраженным на первом этапе переговоров.

Первый этап — уточнение позиций и интересов.

Второй этап — обмен мнениями по предмету обсуждения.

Третий этап — отработка тактик и стратегий ведения переговоров.

Четвертый этап — подведение результатов.

Результатом в данном случае является не только достижение договоренности,

но и оценка успешности применяемых тактических приемов. Подведение итогов. Обсудите результаты и подведите итоги игры.

Оценивается положительно:

- использование этикетных форм;
- точность использования терминологии;
- успешное использование речевой тактики;
- четкость мотивации при общении.

Оценивается отрицательно:

- несоблюдение этикетных норм;
- нарушение грамматических норм;
- нарушение стилистических норм;
- нечеткость или отсутствие мотивации.

Задание 6.

Тест «Умеете ли вы вести деловые совещания?»

Цель тестирования: определение стиля поведения совещания.

Ход работы: представьте, что вы начальник. Пользуясь шкалой:

а) нет, так не бывает;

б) нет, как правило, так не бывает;

в) не знаю;

г) да, как правило, так бывает;

д) да, так бывает всегда, — ответьте на вопросы.

1. Даю подчиненным поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня.
2. У меня всегда много идей и планов.
3. Я прислушиваюсь к замечаниям других.
4. Мне в основном удается привести логические и правильные аргументы при обсуждениях.
5. Я настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.
6. Если меня критикуют, то я защищаюсь, несмотря ни на что.
7. Когда другие люди приводят свои доводы, я всегда прислушиваюсь.
8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.
9. Свои ошибки я по большей части признаю.
10. Я предлагаю альтернативы предложениям других.
11. Защищаю тех, у кого есть трудности.
12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
13. Мой энтузиазм заразителен.
14. Я принимаю во внимание точку зрения других людей и стараюсь отразить ее в проекте решения.
15. Обычно я настаиваю на своей точке зрения и на своих гипотезах.
16. Я с пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые аргументы.
17. Ясно выражаю свои мысли.
18. Я всегда признаюсь в том, что чего-то не знаю.
19. Энергично защищаю свои взгляды.
20. Я стараюсь развивать чужие идеи так, как будто они были моими.
21. Всегда продумываю то, что могли бы ответить на тот или иной вопрос другие, и ищу аргументы.
22. Я помогаю людям советом, как организовать свой труд.
23. Увлекаясь своими проектами, своими планами работы на перспективу, я обычно не интересуюсь планами других людей.
24. Я прислушиваюсь и к тем людям, которые имеют точку зрения, отличающуюся от моей.
25. Если кто-то не согласен с моим проектом, я ищу новые пути.
26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.

27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.

28. Я всегда нахожу возможность организовать поддержку моих проектов.

29. Я понимаю чувства других людей.

30. Я больше стараюсь высказать свои мысли, чем выслушивать чужие.

31. Прежде чем защищаться, я внимательно выслушиваю критику.

32. Излагаю свои мысли системно.

78 33. Даю возможность другим изложить свою точку зрения.

34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.

35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.

36. Как правило, я никого не перебиваю.

37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.

38. Я трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступить.

39. Говорю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.

40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Ключ. Оценки означают:

а) нет, так не бывает — 1;

б) нет, как правило, так не бывает — 2;

в) не знаю — 3;

г) да, как правило, так бывает — 4;

д) да, так бывает всегда — 5.

Суммируйте баллы, поставленные вами против утверждений:

1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36,

37 и 40-го, и обозначьте сумму через А (она находится в интервале от 20 до 100).

Для получения суммы В прибавляйте баллы к утверждениям 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34,

38 и 39. Эта величина также должна находиться в интервале от 20 до 100.

Результаты этого теста показывают вам, является ли ваше поведение на совещаниях дипломатическим или авторитарным.

Если сумма А не менее чем на десять баллов превышает сумму В, то вы хороший дипломат. У вас есть стремление учесть мнение других и убедиться в том, что ваши идеи согласуются с идеями других сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато сотрудники убеждаются, что есть и их вклад в принятие решения, что их сотрудничество вам как руководителю небезразлично. У всех появляется желание «тянуть в одну сторону».

Если же сумма В, как минимум, на десять баллов больше суммы А, то вы ведете дискуссию авторитарно, властно и бесцеремонно. При таком авторитарном стиле ведения совещаний руководитель уверенно держит бразды правления, подает множество предложений, сообщает новую информацию, формулирует свое мнение категорично, не допуская возражений, не добивается всеобщего согласия, не ищет поддержки, необходимой для его реализации.

Если же обе суммы различаются менее чем десятью баллами, то ваше поведение не получает однозначной оценки в коллективе. Она может быть как положительной, так и отрицательной — в зависимости от обстоятельств.

Задание 7.

Тренинг проведения совещаний.

Цель тренинга: приобретение навыков организации и участия в различного рода совещаниях.

Ход работы: выберите двух-трех участников, которые по очереди входя в аудиторию, организуют начало совещания по любой придуманной ими теме. Остальные студенты группы участвуют в совещании в заранее определенной роли, например: «бол-

тун», «зануда», «справедливый», «критик», «оппозиционер», «поддерживающий» и т. д. Предварительно каждый самостоятельно определяет свою роль и записывает ее на листок, который не показывает другим. Выступающий, он же ведущий совещание, начинает совещание маленьким докладом (3–5 мин.), после чего остальные участники делают замечания, выдвигают возражения, реплики и предложения с позиций своих ролей.

По окончании двух-трех эпизодов совещания каждый из участников должен предположить, какие роли были выбраны и записаны на листочках у остальных участников. Дальнейшее обсуждение выясняет совпадения и различия в определении ролей.

Подведение итогов. Проанализируйте методы организации работы группы, по проведению совещания. Подведите итоги тренинга.

Требования к результатам работы: устная работа, участие в тренинге.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - активное участие в обсуждении результатов, ответ отвечает требованиям; объективная самооценкадеятельности.

Оценка «хорошо» - активное участие в обсуждении результатов, ответ имеет небольшие неточности, объективная самооценка деятельности.

Оценка «удовлетворительно» - неактивное участие в обсуждении результатов, ответ соответствует требованиям на 50%,самооценка деятельности или завышена, или занижена.

Оценка «неудовлетворительно» - задание не выполнено.

Список рекомендуемой литературы:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516252 (дата обращения: 14.08.2022).

Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516252 (дата обращения: 14.08.2022).

Дополнительная литература

1. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489229 (дата обращения: 14.08.2022).

2. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 203 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10104-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/494463 (дата обращения: 14.08.2022).

3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495457 (дата обращения: 14.08.2022).

Лист внесения изменений в методические рекомендации по практическим занятиям

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Содержание изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись
1	Протокол Методического совета № 1 от 02.09.2022	30.08.2022	Пояснительная записка, тематический план, содержание практических работ (изменение количества учебных часов)	Филь А.В.	