

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


(подпись) С.Н. Соколова
(ФИО)

Разработчик:
Преподаватель ГЭК НовГУ


(подпись) Филь А.В.
(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 4 практических занятий, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины в объёме 14 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		28	
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.	2	
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.	4	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.	4	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	
	Самостоятельная работа обучающихся № 1. Составление схемы-памятки по служебному этикету.	2	
Раздел 2 Психология в профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству		14	

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).	2	ОК 2
	Различные подходы к объяснению поведения личности в теории представителей школы бихевиоризма (И.П. Павлов, Б. Скиннер) и гуманистической психологии (К. Роджерс).	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.	4	ОК 1,ОК 2 ОК 4,ОК 3 ОК 10,ПК 1.2 ПК 3.2,ПК 2.2
	Практическое занятие №4. 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
Всего:		42	

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 (2 часа)

Цель практического занятия: показать студентам механизмы защиты человека от манипуляций в профессиональном общении, ознакомить их со 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 и нормы 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 чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома в семье.

Порядок проведения игры:

-распределить все вышеперечисленные роли среди студентов (по желанию). Оставшиеся студенты играют 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, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165> (дата обращения: 23.08.2021).

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 асертивное 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, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165> (дата обращения: 23.08.2021).

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 он слишком 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 друзьями 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 допустимых вариантов?
 - 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, представительства.

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.

III этап. 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 от содержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п.

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

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

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

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

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

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

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

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 самооценка деятельности.

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, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165> (дата обращения: 23.08.2021).

Раздел 2 Психология в профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству

Тема 2.2 Деловое общение как социально-психологический феномен

Практическое занятие № 4

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 более часто, т.к. это является мощным стимулом для возникновения положительных эмоций;
2. Обращаясь к собеседнику улыбайтесь, поскольку выказанные вами доброжелательность и расположенность вызовут ответный позитивный отклик;
3. В процессе общения имеет смысл высказать комплементы в адрес самого собеседника, 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 некоего 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 же уметь 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: легко или 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 впечатлениями 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 самооценка деятельности.

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, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165> (дата обращения: 23.08.2021).

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, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165> (дата обращения: 23.08.2021).

Дополнительная литература

1.Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для среднего профессионального образования / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06655-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470059> (дата обращения: 23.08.2021).

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, 2021. — 203 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10104-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474718> (дата обращения: 21.08.2021).

3.Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469928> (дата обращения: 23.09.2021).

Лист внесения изменений в методические рекомендации по практическим занятиям

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений