

23.06.2022

04.08-12/28

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана
(национальный исследовательский университет)»
(МГТУ им. Н.Э. Баумана)**

Институт современных образовательных технологий (ИСОТ)



Дополнительное профессиональное образование

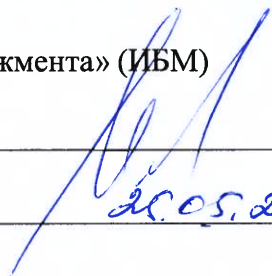
**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
*Ведение деловых переговоров***

Регистрационный № 220610

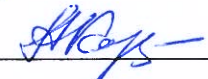
Москва, 2022

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета «Инженерного бизнеса и менеджмента» (ИБМ)
МГТУ им. Н.Э. Баумана
д.т.н., д.э.н., профессор


_____ И.Н. Омельченко
_____ 20.05.2022 (дата)

Начальник УМО ИСОТ
МГТУ им. Н.Э. Баумана


_____ А.Н. Козлова
_____ 22.06.2022 (дата)

Оглавление

| | |
|--|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДПП | 4 |
| 1.1. Цель ДПП..... | 4 |
| 1.2. Категория слушателей ДПП | 4 |
| 1.3. Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения | 4 |
| 1.4. Планируемые результаты обучения..... | 5 |
| 1.5. Дополнительные характеристики ДПП | 5 |
| 1.6. Соответствие видов деятельности и профессиональных компетенций и их составляющих..... | 5 |
| 1.7. Форма обучения | 6 |
| 2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН ДПП | 6 |
| 2.1. Общая трудоемкость программы, аудиторная и самостоятельная работа..... | 6 |
| 2.2. Учебный план | 6 |
| 3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК | 6 |
| 4. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДПП | 7 |
| 4.1. Рабочая программа модуля | 7 |
| 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДПП | 10 |
| 5.1. Организационные условия реализации ДПП | 10 |
| 5.2. Педагогические условия реализации ДПП..... | 10 |
| 5.3. Учебно-методическое обеспечение ДПП | 11 |
| 5.4. Методические рекомендации..... | 11 |
| 6. ФОРМА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДПП..... | 11 |
| 7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ..... | 12 |
| 7.1. Паспорт комплекта оценочных средств..... | 12 |
| 7.2. Комплект оценочных средств итоговой аттестации..... | 12 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДПП

Дополнительная профессиональная программа (далее – ДПП) подготовлена на основе:

– Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– требований Приказа Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

– методических рекомендаций-разъяснений Минобрнауки России по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов от 22 апреля 2015 года № ВК-1030/06;

– Приказа Минобрнауки России от 23 августа 2017 года № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

Реализация программы ДПП направлена на совершенствование имеющихся и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в рамках имеющейся квалификации.

1.1. Цель ДПП

Подготовить высококвалифицированных и конкурентоспособных специалистов в сфере контроллинга и информационно-аналитической поддержки управленческих решений.

Сформировать профессиональные компетенции в области переговорной деятельности: выработать понимание переговорных стратегий, методов планирования переговоров, развить навыки профессиональной коммуникации в различных переговорных ситуациях.

1.2. Категория слушателей ДПП

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и/или высшее образование, или лица, получающие среднее профессиональное и/или высшее образование.

ДПП будет интересна помощникам руководителей.

1.3. Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения

Реализация ДПП направлена на совершенствование и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности и повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Профессиональные компетенции базируются на основании Приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 970 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент» с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г., зарегистрировано в Минюсте РФ 25 августа 2020 г., регистрац. № 59449.

Перечень профессиональных компетенций:

– способен документально оформлять решения управленческих задач организации при внедрении инноваций и/или организационных изменений (ПК-1);

– готов количественно и качественно анализировать информацию; выстраивать экономические, финансовые и организационные модели путем их адаптации к конкретным проектам (ПК-2).

Профессиональные компетенции определяются Университетом на основе анализа требований к профессиональным компетенциям, предъявляемых к выпускникам на рынке труда, обобщения отечественного и зарубежного опыта, проведения консультаций с ведущими работодателями, объединениями работодателей отрасли, в которой востребованы выпускники, иных источников.

1.4. Планируемые результаты обучения

Планируемыми результатами обучения является:

- успешное освоение профессиональных компетенций в процессе изучения перечисленных в учебном плане тем;
- успешное освоение программы повышения квалификации;
- успешное прохождение итоговой аттестации.

Обучающимся, успешно прошедшим обучение, сдавшим текущие контрольные задания и выдержавшим предусмотренные учебным планом итоговую аттестацию (зачет) выдается удостоверение о повышении квалификации образца, установленного в МГТУ им. Н.Э. Баумана.

1.5. Дополнительные характеристики ДПП

Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения, определен Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 г. № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», регистрационный номер 447 (зарегистрировано в Минюсте РФ 15 июня 2020 г., регистрационный № 58957).

Наименование вида профессиональной деятельности: организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм (Код 07.002).

Обобщенная трудовая функция: Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации.

Трудовая функция: Организация деловых контактов и протокольных мероприятий (D/03.6).

1.6. Соответствие видов деятельности и профессиональных компетенций и их составляющих

| Обобщенная трудовая функция | | | |
|---|---|--|--|
| Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации | | | |
| Трудовые функции | | | |
| Организация деловых контактов и протокольных мероприятий (D/03.6). | | | |
| Код компетенции | Практический опыт | Умения | Знания |
| ПК-1 | Организация и планирование деловых контактов, встреч и поездок руководителя. Организация переговоров, обеспечение участников информационными материалами, ведение записей переговоров. | Создавать и поддерживать положительный имидж организации и руководителя. | Правила проведения деловых переговоров и протокольных мероприятий. |

| | | | |
|------|---|---|---|
| ПК-2 | Подготовка материалов для совещаний, ведение и оформление протоколов. Подготовка и проведение пресс-конференций руководителя. | Работать с большим объемом информации. Вести переговоры с партнерами. | Нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты в сфере деятельности организации. |
|------|---|---|---|

1.7. Форма обучения

Реализация данной ДПП осуществляется по очной форме обучения. Допустимо применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН ДПП

2.1. Общая трудоемкость программы, аудиторная и самостоятельная работа

Общая трудоемкость программы 38 общих часов, из них 18 часов аудиторной и 20 часов самостоятельной работы.

2.2. Учебный план

ДПП «Ведение деловых переговоров» реализуется одним модулем, состоящим из пяти тем.

| № п/п | Наименование темы | Форма контроля | Всего, час | В том числе | | |
|-------|---|----------------|------------|-------------|----------------------|------------------------|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа |
| 1 | Основы переговорной деятельности. Стратегии ведения переговоров | конспект | 4 | 2 | – | 2 |
| 2 | Суть гарвардского метода ведения переговоров. Матрица подготовки к переговорному процессу | устный опрос | 8 | 2 | 2 | 4 |
| 3 | Этапы переговорного процесса. Приемы и техники. Практикум | конспект | 14 | 2 | 4 | 8 |
| 4 | Переговоры как способ решения конфликтных ситуаций. Работа с манипулированием. | устный опрос | 8 | 2 | 2 | 4 |
| 5 | Основы делового этикета | конспект | 4 | 2 | – | 2 |
| | ИТОГО | зачет | 38 | 10 | 8 | 20 |

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

| № п/п | Наименование темы | 1 день | 2 день | 3 день | 4 день | 5 день |
|-------|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Основы переговорной деятельности. Стратегия ведения переговоров | | | | | |
| 2 | Суть гарвардского метода ведения переговоров. Матрица подготовки к переговорному процессу | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 | Этапы переговорного процесса. Приемы и техники. Практикум | | | | | |
| 4 | Переговоры как способ решения конфликтных ситуаций. Работа с манипулированием | | | | | |
| 5 | Основы делового этикета | | | | | |
| | Итоговая аттестация | | | | | зачет |

Минимальный срок освоения ДПП — 5 дней.

Фактическое расписание занятий утверждается при заключении договора или при формировании группы.

4. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДПП

4.1. Рабочая программа модуля

4.1.1. Целью изучения модуля является обучение слушателей переговорной деятельности, выработка у них понимания переговорных стратегий, методов планирования переговоров, развитие навыков профессиональной коммуникации в различных переговорных ситуациях.

4.1.2. Задачи изучения модуля:

- определить роли и места переговорной деятельности в системе управления компанией;
- освоить методологические основы подготовки переговорного процесса;
- приобрести навыки коммуникативного взаимодействия с различными контрагентами;
- использовать методы эффективного поведения на каждом этапе переговорного процесса;
- осуществить анализ результатов переговоров и планирование последующих мероприятий.

4.1.3. Планируемые результаты обучения

Процесс изучения модуля направлен на совершенствование следующих профессиональных компетенций.

| Код компетенции | Перечень планируемых результатов обучения по теме | Методы и формы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции |
|-----------------|---|--|
| ПК-1 | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понятие делового общения, виды и особенности делового общения; – деловой и речевой этикет; – приёмы, используемые в деловом общении; – правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – логично формулировать, излагать, и аргументировано отстаивать собственную точку зрения; – слушать собеседника и убеждать собеседника; – избегать конфликт или правильно его разрешить; – применять на практике деловую коммуникацию в | <p>Пассивные: лекции</p> <p>Активные: практические занятия, включая проведение учебных дискуссий, тренинги, ролевые, обучающие и деловые игры самостоятельная работа</p> |

| | | |
|------|--|--|
| | устной и письменной формах. Владеть: – принципами моральной и социальной ответственности делового человека; – навыками выступления на конференциях, совещаниях и переговорах; – навыками организационной работы; – принципами эффективного слушания. | |
| ПК-2 | Знать: – взаимосвязь и взаимодействие общества, бизнеса и организаций; – базовые положения экономической теории; – методы экономической оценки результатов производства, научных исследований, интеллектуального труда. Уметь: – применять методики поиска, сбора, обработки информации, ее смысловой оптимизации и наглядного представления; – ориентироваться в базовых положениях экономической теории, применять их с учетом особенностей рыночной экономики. Владеть: – способностью участвовать в подготовке документации для создания и развития системы менеджмента качества предприятия; – методами экономической оценки результатов производства, научных исследований, интеллектуального труда. | Пассивные: лекции Активные: практические занятия, включая проведение учебных дискуссий, тренинги, ролевые, обучающие и деловые игры самостоятельная работа |

4.1.4. Содержание модуля

Тема 1. Основы переговорной деятельности. Стратегии ведения переговоров

Лекции (2 ч.). Цели, задачи и функции переговорной деятельности. Эволюция переговорной деятельности. Основные стратегии переговоров. Выбор эффективной стратегии в соответствии с ситуативными особенностями.

Самостоятельная работа (2 ч.)

| Наименование темы | Дидактические единицы, вынесенные на самостоятельное изучение | Формы самостоятельной работы | Учебно-методическое обеспечение | Форма контроля |
|--|--|--|---------------------------------|----------------|
| Цели и задачи переговорной деятельности. Основные переговорные стратегии | переговорная документация, способы анализа ситуации, целей, задач и результатов переговорного процесса | проработка материалов аудиторных занятий, работа с источниками информации, написание конспекта | материалы аудиторных занятий | конспект |

Тема 2. Суть гарвардского метода ведения переговоров. Матрица подготовки к переговорному процессу

Лекции (2 ч.). Отличие жестких, мягких и принципиальных переговоров. Элементы гарвардского метода. Матрица пошаговой подготовки к переговорному процессу. Применение метода к кейсам участников.

Практические занятия (2 ч.). Обсуждение тем и вопросов. Практикум: выполнение матрица подготовки к переговорам на примере игрового кейса. Разбор кейсов и практических ситуаций.

Самостоятельная работа (4 ч.)

| Наименование темы | Дидактические единицы, вынесенные на самостоятельное изучение | Формы самостоятельной работы | Учебно-методическое обеспечение | Форма контроля |
|--|---|---|---------------------------------|----------------|
| Применение методик подготовки к переговорам к реальным ситуациям | элементы метода принципиальных переговоров | проработка материалов аудиторных занятий, работа с источниками информации | материалы аудиторных занятий | устный опрос |

Примерные вопросы к устному опросу:

1. Жесткие, мягкие и принципиальные переговоры.
2. Конструктивные переговоры.
3. Гарвардский метод.
4. Пошаговая подготовка к процессу переговоров.
5. Переговорные кейсы.

Тема 3. Этапы переговорного процесса. Приемы и техники. Практикум

Лекции (2 ч.). Поведение переговорщика на каждом этапе процесса. Составляющие речевого мастерства. Убеждающее высказывание. Работающие вопросы. Суть и применение метода активного слушания. Вступление. Выяснение интересов. Проработка вариантов. Завершающая стадия переговоров.

Практические занятия (4 ч.). Практикум: отработка эффективного коммуникативного поведения. Тренинг переговоров.

Самостоятельная работа (8 ч.)

| Наименование темы | Дидактические единицы, вынесенные на самостоятельное изучение | Формы самостоятельной работы | Учебно-методическое обеспечение | Форма контроля |
|---|---|--|---------------------------------|----------------|
| Анализ собственной эффективности в переговорных ситуациях | поведенческие паттерны эффективного переговорщика, личностные и коммуникативные барьеры | проработка материалов аудиторных занятий, работа с источниками информации, написание конспекта | материалы аудиторных занятий | конспект |

Тема 4. Переговоры как способ решения конфликтных ситуаций. Работа с манипулированием

Лекции (2 ч.). Понятие, виды и составляющие конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Понятие и виды манипуляций. Противостояние манипулированию в переговорах. Переход от манипулятивного взаимодействия к информационному диалогу. Переговорные методы в медиации. Метод Дэниэля Дэны для решения конфликтных ситуаций.

Практические занятия (2 ч.). Обсуждение тем и вопросов. Самоанализ. Разбор мини-кейсов и практических ситуаций. Практикум «управленческие поединки».

Самостоятельная работа (4 ч.)

| Наименование темы | Дидактические единицы, вынесенные на самостоятельное изучение | Формы самостоятельной работы | Учебно-методическое обеспечение | Форма контроля |
|---|---|---|---------------------------------|----------------|
| Формирование личной эффективности в конфликтных ситуациях | стратегии поведения в конфликтной ситуации | проработка материалов аудиторных занятий, работа с источниками информации | материалы аудиторных занятий | устный опрос |

Примерные вопросы к устному опросу:

1. Виды и составляющие конфликтов.
2. Конфликтные ситуации и стратегии поведения в них.
3. Понятие манипуляция.
4. Переговорные методы в медитации.
5. Метод Дэниэля Дэны.

Тема 5. Основы делового этикета

Лекции (2 ч.). Основы делового этикета. Современные особенности переговорного этикета. Этикет деловой переписки. Этикет в интернете. Нюансы делового этикета в кросскультурных переговорах.

Самостоятельная работа (2 ч.)

| Наименование темы | Дидактические единицы, вынесенные на самостоятельное изучение | Формы самостоятельной работы | Учебно-методическое обеспечение | Форма контроля |
|--|---|--|---------------------------------|----------------|
| Деловой этикет в переговорной деятельности | принципы и правила этикета, поведенческие модели этикетного поведения | проработка материалов аудиторных занятий, работа с источниками информации, написание конспекта | материалы аудиторных занятий | конспект |

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДПП

5.1. Организационные условия реализации ДПП

| Наименование аудитории | Вид занятия | Наименование оборудования, программного обеспечения, расходных материалов |
|------------------------------|--------------------------------|---|
| Специализированная аудитория | Лекции Практические занятия | компьютер с доступом в сеть «Интернет», проектор, тёмные жалюзи, экран, маркерная магнитная доска |

5.2. Педагогические условия реализации ДПП

Реализация программы обеспечивается преподавательским составом, удовлетворяющим следующим условиям:

- наличие высшего образования, соответствующее профилю программы, из числа штатных преподавателей, или привлеченных на условиях почасовой оплаты труда;

– опыт практической деятельности в соответствующей сфере из числа штатных преподавателей или привлеченных на условиях почасовой оплаты труда.

В реализации программы принимают участие высококвалифицированные преподаватели кафедр факультета ИБМ МГТУ им. Н.Э. Баумана, имеющие практический опыт в области переговорной деятельности: эффективного использования инструментов ведения деловых переговоров.

5.3. Учебно-методическое обеспечение ДПП

1. Фишер Р., Юри У. Переговоры без поражения. Гарвардский метод. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.
2. Томас А. Харрис. Я – О'Кей, Ты – О'Кей. М: Академический проект, 2017.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М: Эксмо, 2016.
4. Чалдини Р. Психология влияния. СПб.: Питер, 2007.
5. Ведение переговоров и разрешение конфликтов / Коллектив авторов. М.: Альпина бизнес букс, 2006.
6. Картамышева Е.Ю., Ларионов Г.В., Мулач М.В. Конфликты в наукоемких производствах: монография. М.: Дашков и К, 2014.

5.4. Методические рекомендации

ДПП построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Преподавание программы основано на лично-ориентированной технологии образования, сочетающей два равноправных аспекта этого процесса: обучение и учение.

Лекционные занятия посвящены рассмотрению ключевых, базовых положений и разъяснению учебных заданий, выносимых на практические занятия.

Практические занятия проводятся для закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения для решения практических задач. Задания, выполняемые на аудиторных занятиях, выполняются с использованием активных методов обучения.

Самостоятельная работа слушателей предназначена для внеаудиторной работы по самостоятельному изучению тем, проработке лекционных материалов, приобретения практических навыков по анализу и систематизации полученной информации.

Текущий контроль самостоятельной работы слушателей проводится на занятиях в виде обсуждения самостоятельно выполненных заданий.

6. ФОРМА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДПП

Итоговая аттестация проводится в форме зачета.

На зачете присутствуют только преподаватели, принимающие участие в реализации программы.

Регламент проведения зачёта: слушатель участвует в упражнениях ассесмент-центра, далее выполняет письменный тест. При необходимости слушателю будут заданы дополнительные вопросы. Итоговая оценка учитывает:

- результат прохождения ассесмент-центра;
- результат прохождения письменного теста;
- ответ на вопросы экзаменатора;
- умение вести общую дискуссию при ответе на дополнительные вопросы;
- итоговое обсуждение результатов обучения.

По результатам итоговой аттестации слушателю выставляется оценка «ЗАЧТЕНО/НЕ ЗАЧТЕНО»:

Оценка «ЗАЧТЕНО» выставляется слушателю, который продемонстрировал необходимые систематизированные знания и достаточную степень владения принципами предметной области программы, понимание их особенностей и взаимосвязь между ними в течение всего срока обучения по ДПП.

Оценка «НЕ ЗАЧТЕНО» выставляется слушателю, который имеет крайне слабые теоретические и практические знания, обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДПП

7.1. Паспорт комплекта оценочных средств

| Предметы оценивания | Объекты оценивания | Показатели оценки |
|---------------------|--------------------|---|
| ПК-1 ПК-2 | устный опрос | – умение сравнивать; – умение анализировать; – умение классифицировать |
| | конспект | – степень погружения в текст; – выделение основных положений; – логика повествования; – смысловая целостность; – грамотность и аккуратность |
| | зачет | – умение устанавливать причинно-следственные связи; – умение формулировать выводы; – умение применять усвоенные знания в новых ситуациях; – умение обосновывать конечную цель; – выбирать средства для достижения цели из числа известных вариантов |

7.2. Комплект оценочных средств итоговой аттестации

Задания ассесмент-центра:

Тема: Имидж делового человека

Тренинг презентационных навыков

Отрабатывается умение формировать нужный образ, управлять впечатлением.

Ролевая игра «Подиум»

Практикум «Эффективная самопрезентация»

Отрабатывается умение осуществлять самопрезентацию с учетом особенностей ситуации и партнеров по общению.

Ролевая игра «Собеседование».

Прорабатываются навыки, необходимые для успешного прохождения отборочных собеседований в качестве кандидата, а также умение их проводить.

Тема: Управление временем

Тренинг целеполагания

Отрабатывается умение ставить четкие и согласованные цели.

Техника «Шаги вверх» и «Шаги вниз»

Ролевая игра «Слалом»

Отрабатывается умение расставлять приоритеты, а также вести деловое общение в соответствии с ними.

Практикум

Отработка методик индивидуального планирования.

Тема: Деловые коммуникации

Процессинг общения

Серия упражнения, нацеленных на отработку навыков, обеспечивающих эффективность деловой коммуникации (слушать, поощрять говорить, контролировать диалог, перехватывать инициативу)

Обучающая игра «Князь»

Нацелена на развитие эмпатии.

Упражнение «Войти в дверь, чтобы...»

Формирование умения контролировать собственное невербальное поведение.

Игра «Вертушка общения» (тренинг делового общения)

Отрабатывается умение согласовывать различные (в том числе и конфликтующие) условия и параметры деловой среды, вести диалог, добиваться взаимовыгодных результатов.

Тема: Работа со стрессом

Отработка приемов и методов аутотренинга.

Упражнения «Экран», «Маяк», «Поплавок», «Заброшенный сад»

Упражнения для релаксации.

Изучения своей мотивационной структуры.

Игра-тест «Золотая рыбка»

Обучающая игра «Капкан»

Исследуются типичные ошибки в принятии решений и способы учитывать их на практике.

Практикум. Освоение методик преодоления тупиковых ситуаций.

Тема: Эмоциональная саморегуляция специалиста. Техника формирования устойчивого позитивного настроя в условиях конфликта

Рассматриваются различные виды и способы решения проблем.

Деловая игра «Критическая ситуация»

Метод «Шесть шагов»

Рассматриваются виды манипулирования в деловом общении, а также способы построения неманипулятивной коммуникативной среды в организации.

Ролевая игра «Трудный собеседник». Отрабатывается: 1) умение противостоять манипулятивному воздействию; 2) умение инициировать и проводить информационный диалог.

Обучающая игра «Коммуникативный тренажер»

Отрабатываются навыки ассертивного поведения.

Ролевая игра «Неделимый ресурс»

Прорабатываются элементы управления конфликтом, изучаются преимущества и ограничения различных стилей поведения в конфликтной ситуации.

Вопросы к зачету:

1. В чем различие основных переговорных стратегий?
2. Опишите цель и порядок выполнения матрицы подготовки к переговорам.
3. Что такое прецедент и какие еще критерии справедливости используются?
4. Как следует поступать в случае агрессивного поведения партнера по общению?
5. Назовите барьеры общения и основные способы их преодоления.
6. Назовите источники доверия в деловом поведении.

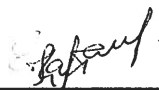
Примерные варианты письменного теста:

1. Определите, какое из высказываний верное (*найдите верный ответ*):
 - а) свои источники влияния необходимо оценить только со своей точки зрения: как видит ситуацию партнер, нас не интересует;
 - б) необходимо оценить собственные ресурсы как со своей точки зрения, так и с точки зрения партнера: сила влияния и в том, что другие думают о наших ресурсах.

2. Влияние принуждения наиболее эффективно, когда *(найдите верный ответ)*:
- а) нет точного понимания того, что следует делать в той или иной ситуации;
 - б) когда существует тщательно разработанный и единственно правильный способ действий.
3. Принципиальные переговоры ведут *(найдите верный ответ)*:
- а) оппоненты;
 - б) друзья;
 - в) партнеры.
4. Односторонние уступки с моей стороны – часть метода...*(найдите правильное окончание предложения)*
- а) ...принципиальных переговоров;
 - б) ...жестких переговоров;
 - в) ...мягких переговоров.

Автор программы:

Ассистент



Е.Ю. Картамышева