Автономная некоммерческая профессиональная

образовательная организация

«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

*Учебно-методический центр*

*дополнительного профессионального образования*



**ЗАДАНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**по дисциплине**

**«ТЕХНОЛОГИЯ ПОСТРОЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ С ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ВЕДОМСТВАМИ, СОЦИАЛЬНЫМИ ПАРТНЕРАМИ»**

**дополнительной профессиональной программы**

**профессиональной переподготовки**

**«РУКОВОДИТЕЛЬ В ОБЛАСТИ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ»**

560 часов

Краснодар, 2019 г.

**Тема 1. Общая характеристика деловых переговоров в деятельности руководителя ЦЗН**

***Задание №1.*** Ответьте на вопросы.

1. Какими содержательными параметрами характеризуются переговоры?
2. На какие эффекты ориентированы деловые переговоры?
3. Назовите характеристики диалоговой формы переговоров.
4. Перечислите стадии переговорного процесса.
5. По каким признакам классифицируют переговоры?
6. Укажите типы решений в переговорном процессе.
7. Назовите правила взаимодействия сторон в переговорном процессе.
8. Раскройте понятие «технологии переговорного процесса».
9. Перечислите основные тактические приемы переговоров.
10. Определите психологические условия эффективных переговоров.
11. Какие личностные характеристики значительно влияют на переговорный процесс?
12. Дате характеристику психологической атмосфере переговоров.
13. Какова проекция внимания на переговорный процесс?
14. Перечислите основные техники аргументирования.
15. Что такое «тактика аргументирования»?

***Задание № 2***

1. Оцените, что преобладает в Вашем собственном поведении - сотрудничество или противоборство (С или П).

2. Определите, на что Вы больше ориентированы:

* на стремление во что бы то ни стало добиться победы,
* доказать свое (тактика противоборства, конкуренции, конфронтации),
* стремление к совместному решению проблемы (это ориентация на дело, на сотрудничество, кооперацию).

*Тест «Моя тактика ведения переговоров»*

(Выберите ответы «а» или «б»).

Вопрос 1:

а) обычно я настойчиво добиваюсь своего;

б) чаще я стараюсь найти точки соприкосновения.

Вопрос 2:

а) я пытаюсь избежать неприятностей;

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

Вопрос 3:

а) мне неприятно отказываться от своей точки зрения;

б) я всегда стараюсь войти в положение другого человека.

Вопрос 4:

а) не стоит волноваться из-за разногласий с другими людьми;

б) разногласия всегда волнуют меня.

Вопрос 5:

а) я стараюсь успокоить партнера и сохранить с ним нормальные отношения;

б) всегда следует доказывать свою точку зрения.

Вопрос 6:

а) всегда следует искать общие точки зрения;

б) следует стремиться к осуществлению своих замыслов.

Вопрос 7:

а) я сообщаю партнеру свою точку зрения и прошу его высказать свое мнение;

б) лучше продемонстрировать преимущество своей логики рассуждения.

Вопрос 8:

а) я обычно пытаюсь убедить других людей;

б) чаще я пытаюсь понять точки зрения других людей.

Вопрос 9:

а) я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы;

б) беседуя, я слежу за развитием мысли собеседника.

Вопрос 10:

а) я отстаиваю свою позицию до конца;

б) я склонен изменить позицию, если меня убедят.

*Оценка ответов*

Определите совпадения:

«П» (противоборство): 1а, 2б, 3а, 4а, 5б, 6б, 7б, 8а, 9а, 10а.

«С» (сотрудничество): 1б, 2а, 3б, 4б, 5а, 6а, 7а, 8б, 9б, 10б.

***Задание № 3.*** ***Тест «Умеете ли вы контролировать себя?»***

Ответьте на вопросы теста. Дайте оценку и определите место и значение самоконтроля в практике переговорного процесса.

*(выберите ответ «да», если вы согласны с утверждением, или «нет», если не согласны)*

1. Мне кажется трудным подражать другим людям.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | «да» | «нет» |  |
|  |  |  |  |

1. Я бы, пожалуй, мог при случае «свалять дурака», чтобы привлечь к себе внимание или позабавить окружающих.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | «да» | «нет» |  |
|  |  |  |  |

1. Из меня мог бы выйти неплохой актер.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | «да» | «нет» |  |
|  |  |  |  |

1. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | «да» | «нет» |  |
|  |  |  |  |

1. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | «да» | «нет» |  |
|  |  |  |  |

1. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | «да» | «нет» |  |
|  |  |  |  |

1. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | «да» | «нет» |  |
|  |  |  |  |

1. Для того чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают увидеть.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | «да» | «нет» |  |
|  |  |  |  |

1. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | «да» | «нет» |  |
|  |  |  |  |

1. Я всегда такой, каким кажусь.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | «да» | «нет» |  |
|  |  |  |  |

Начислите себе по одному баллу за ответ «нет» на 1, 5 и 7-й вопросы и за ответ «да» на все остальные. Подсчитайте сумму баллов. Если вы отвечали искренне, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее:

0-3 балла — у вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным его изменять в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас неудобным в общении по причине вашей прямолинейности.

4-6 баллов — у вас средний коммуникативный контроль. Вы искренни, но сдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Вам следует больше считаться в своем поведении с окружающими людьми.

7-10 баллов — у вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы произведете на окружающих.

Дайте оценку и определите место и значение самоконтроля в практике переговорного процесса.

*Для заметок*

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**Тема 2. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ В СФЕРЕ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ**

***Задание № 1.*** Ответьте на вопросы

1. Как влияет ситуация конфликтности на переговорный процесс?
2. Возможны ли продуктивные переговоры в ситуации максимальной конфликтности сторон?
3. В чем суть понятия «переговорный консалтинг»?
4. Каковы формальные требования к процессу медиации в переговорном процессе?
5. Каковы цели медиации?
6. В каких ситуациях переговорного процесса медиация является наиболее эффективной?
7. Опишите пошаговый процесс медиации в переговорах.
8. Каковы обязательные параметры соглашения сторон в переговорах?
9. Что означает понятие «переговоры с жестким соперничеством»?
10. Подчеркните психологические особенности ведения переговоров с жестким соперничеством.
11. Каковы психологические особенности ведения переговоров с жестким соперничеством?
12. Какие правила должен соблюдать специалист, ведущий переговоры с преступником способом «лицом к лицу»?

***Задание № 2.*** Внимательно прочитайте и проанализируйте 20 вопросов, имеющих значение для самозащиты перед деловой беседой и переговорами. Выберите из перечня те, которые на Ваш взгляд являются наиболее значимыми. Дополните перечень вопросов своими вариантами.

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Четко ли вы представляете свои цели в виде желаемого результата (Какой результат вы хотите получить в конце беседы)?
 |
|  | 1. Как можно будет оценить этот результат?
 |
|  | 1. Каковы ваши предположения о целях собеседника?
 |
|  | 1. Какие средства вы имеете для достижения поставленных целей?
 |
|  | 1. Какая позиция по отношению к партнеру оптимальна для достижения поставленной цели?
 |
|  | 1. Как вы донесете до партнера свою позицию?
 |
|  | 1. Как вы узнаете его установки, позицию и убеждения?
 |
|  | 1. С какими барьерами вы столкнетесь?
 |
|  | 1. Как подстраховать себя и снизить вероятность появления этих барьеров?
 |
|  | 1. Как снять противоречия, если они появятся?
 |
|  | 1. Как настроить себя на терпимость к человеку, если он вам неприятен, и учесть естественные различия в восприятии и оценке будущей работы?
 |
|  | 1. Какие способы воздействия на партнера следует применять?
 |
|  | 1. Какую аргументацию при этом использовать?
 |
|  | 1. Как себя вести, если возникнут конфронтация и (или) манипуляция и будут использованы нечестные приемы со стороны партнера?
 |
|  | 1. Насколько раскрывать свои позиции?
 |
|  | 1. Как облегчить согласование мнений с партнером?
 |
|  | 1. Как управлять атмосферой разговора?
 |
|  | 1. Как управлять собой, если партнер вызывает раздражение?
 |
|  | 1. Каковы интересы партнера и как их понять?
 |
|  | 1. Чего ни в коем случае нельзя допускать в беседе?
 |

***Задание №3.*** Пройдите тест для определения стиля Вашего взаимодействия с партнерами, работодателями

*Тест «Стиль взаимодействия»*

Перед вами 20 утверждений. Оцените по 5-балльной шкале, как часто (5 — наиболее часто) интересующий вас человек поступает тем или иным образом при взаимодействии с другими людьми.

1. Указывает, что надо делать.
2. Выслушивает мнения других.
3. Дает возможность другим участвовать в принятии решения.
4. Дает возможность другим действовать самостоятельно.
5. Настойчиво объясняет, как надо что-либо сделать.
6. Обучает других работать.
7. Советуется с другими.
8. Не мешает другим работать.
9. Указывает, когда надо делать работу.
10. Учитывает успехи других.
11. Поддерживает инициативу.
12. Не вмешивается в процесс определения целей деятельности дру-гими.
13. Показывает, как надо работать.
14. Дает возможность другим принимать участие в обдумывании проблемы.
15. Внимательно выслушивает собеседников.
16. Если вмешивается в дела других, то по-деловому.
17. Не разделяет мнения других.
18. Прилагает усилия с целью улаживания разногласий.
19. Старается улаживать разногласия.
20. Считает, что каждый должен применять свой талант.

|  |  |
| --- | --- |
| Занесите баллы в таблицу. | Определите стиль взаимодействия: |
|  |  | А) действия 1, 5, 9, 13, 17 свидетельствуют о приверженности к реактивному стилю взаимодействия;Б) действия 3, 7, 11, 15, 19 — к коллегиальному стилю;В) действия 4, 8, 12, 16, 20 являются индикаторами невмешательства в действия других людей;Г) действия 2, 6, 10, 14, 18 дают основание судить о приверженности к деловому стилю.Подсчитайте баллы. В каждой группе можно максимально набрать 25 баллов.20 и более баллов свидетельствуют о том, что человек привержен к стилям а, б, в или г.12-14 баллов означают, что иногда он склонен проявлять именно данный стиль взаимодействия. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Общий показатель (по всему тесту) в 70-80 баллов свидетельствует об устремленности к взаимодействию с людьми.

Показатель в 30-40 баллов говорит о пассивности человека в групповой деятельности.

**Рекомендуемая литература:**

**Основная:**

1. Public Relations: управление преднамеренными коммуникациями. Учебное пособие : учебное пособие / Н.Г. Чаган. [Электронный ресурс]. — Москва : Русайнс, 2018. — 289 с. — ISBN 978-5-4365-2933-2. - URL: <https://www.book.ru/book/931049>
2. Ефимов, В. В. Средства и методы управления качеством : учебное пособие / В.В. Ефимов [Электронный ресурс]. — Москва : КноРус, 2016. — 224 с. — ISBN 978-5-406-04496-4. - URL: <https://www.book.ru/book/916571>
3. Зарецкий, А. Д. Менеджмент : учебник / А.Д. Зарецкий, Т.Е. Иванова [Электронный ресурс]. — Москва : КноРус, 2016. — 267 с. — Для бакалавров. — ISBN 978-5-406-04179-6. - URL: <https://www.book.ru/book/916813>
4. Менеджмент и управление персоналом: технологии, методы, контроль. Монография : сборник статей / Г.И. Москвитин. [Электронный ресурс]. — Москва : Русайнс, 2018. — 163 с. — ISBN 978-5-4365-2774-1. - URL: <https://www.book.ru/book/930440>
5. Основы управления персоналом (для бакалавров). Учебное пособие : учебное пособие / С.А. Шапиро. [Электронный ресурс]. — Москва : КноРус, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-406-06775-8. - URL: <https://www.book.ru/book/930455>
6. Психология делового общения. Практикум (для бакалавров). Учебное пособие : учебное пособие / Н.В. Бордовская, С.Н. Костромина, Е.В. Зиновьева и др. [Электронный ресурс]. — Москва : КноРус, 2019. — 240 с. — ISBN 978-5-406-06571-6. - URL: <https://www.book.ru/book/929675>
7. Риторика. Деловое общение : учебное пособие / В.Н. Руднев. [Электронный ресурс]. — Москва : КноРус, 2018. — 352 с. — Для бакалавров. — ISBN 978-5-406-06134-3. - URL: <https://www.book.ru/book/926381>
8. Табекин, А. В. Теория менеджмента : учебник / А.В. Тебекин [Электронный ресурс]. — Москва : КноРус, 2016. — 694 с. — Для бакалавров. — ISBN 978-5-406-02683-0. - URL: <https://www.book.ru/book/919387>
9. Теория управления персоналом. Учебное пособие : учебное пособие / В.Н. Пуляева. [Электронный ресурс]. — Москва : КноРус, 2018. — 123 с. — ISBN 978-5-4365-2993-6. - URL: <https://www.book.ru/book/931289>
10. Управление персоналом (для бакалавров). Учебник : учебник / Н.В. Федорова, О.Ю. Минченкова. [Электронный ресурс]. — Москва : КноРус, 2017. — 431 с. — ISBN 978-5-406-05769-8. - URL: <https://www.book.ru/book/929805>
11. Управление персоналом организации. Актуальные технологии найма, адаптации и аттестации. Учебное пособие : учебное пособие / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова. [Электронный ресурс]. — Москва : КноРус, 2019. — 358 с. — ISBN 978-5-406-06903-5. - URL: <https://www.book.ru/book/931301>
12. Управление персоналом. Учебник : учебник / А.В. Тебекин. [Электронный ресурс]. — Москва : КноРус, 2017. — 623 с. — ISBN 978-5-406-05779-7. - URL: <https://www.book.ru/book/929806>
13. Управление персоналом: социально - психологические основы управления персоналом (традиции и инновации). Учебное пособие : учебное пособие / В. СеменоваВ, и др. [Электронный ресурс]. — Москва : Русайнс, 2018. — 127 с. — ISBN 978-5-4365-2768-0. - URL: <https://www.book.ru/book/930493>
14. Управление проектами (с практикумом). (Бакалавриат и специалитет). Учебник : учебник / Е.М. Белый. [Электронный ресурс]. — Москва : КноРус, 2019. — 262 с. — ISBN 978-5-406-06787-1. - URL: <https://www.book.ru/book/931302>

**Дополнительная:**

1. Киселева, С. П. Инновационный менеджмент. Практикум : учебное пособие / С.П. Киселева и др. [Электронный ресурс]. — Москва : КноРус, 2016. — 324 с. — ISBN 978-5-406-05150-4. - URL: <https://www.book.ru/book/919184>
2. Основы управления организацией. Практикум : практическое пособие / М.В. Горбунова, Л.А. Горшкова [Электронный ресурс]. — Москва : КноРус, 2016. — 259 с. — ISBN 978-5-406-05187-0. - URL: <https://www.book.ru/book/919108>
3. Основы управления организацией. Практикум : учебное пособие / М.В. Горбунова, Л.А. Горшкова [Электронный ресурс]. — Москва : КноРус, 2017. — 262 с. — ISBN 978-5-406-05716-2. - URL: <https://www.book.ru/book/921284>
4. Табекин, А. В. Менеджмент организации : учебник / А.В. Тебекин, Б.С. Касаев [Электронный ресурс]. — Москва : КноРус, 2015. — 419 с. — ISBN 978-5-406-04406-3. - URL: <https://www.book.ru/book/916529>
5. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учеб. пособие для академического бакалавриата / О. А. Митрошенков. [Электронный ресурс]. — 2-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Серия : Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-07951-7. - URL: <https://biblio-online.ru/book/delovye-peregovory-424017>
6. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практ. пособие / О. А. Митрошенков. [Электронный ресурс]. — 2-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Серия : Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. - URL: <https://biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-effektivnye-peregovory-431323>
7. Психология делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко [и др.]. [Электронный ресурс]. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 350 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00604-9. - URL: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-433662>
8. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. [Электронный ресурс]. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 430 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. - URL: <https://biblio-online.ru/book/etika-delovyh-otnosheniy-425905>
9. Тульчинский, Г. Л. Логика и теория аргументации : учебник для академического бакалавриата / Г. Л. Тульчинский, С. С. Гусев, С. В. Герасимов ; под ред. Г. Л. Тульчинского. [Электронный ресурс]. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 233 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01178-4. - URL: <https://biblio-online.ru/book/logika-i-teoriya-argumentacii-433310>
10. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. [Электронный ресурс]. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 247 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06495-7. - URL: <https://biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-411872>

**Интернет-ресурсы:**

1. Информационно-справочная система Консультант плюс. - URL: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
2. Электронная библиотека «Юрайт». - URL: <https://biblio-online.ru/>
3. Электронная библиотечная система. — URL: https:// www.book.ru/