

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Самарской области  
«Тольяттинский колледж сервисных технологий и предпринимательства»

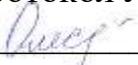
Методическая разработка занятия  
по междисциплинарному курсу  
**МДК 03.01 Современные технологии садово-паркового и ландшафтного  
строительства**  
программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности среднего профессионального образования  
**35.02.12 Садово-парковое и ландшафтное строительство**

Тольятти,  
2020г.

**Рассмотрено**

Председатель ПЦК  
профессий и специальностей технического  
естественно-научного профиля

Протокол № 9 от 27.02.2020г.

 /Сосяк О.В./

**Разработчики:**

ГАПОУ ТКСТП преподаватель О.В. Сосяк

*(место работы) (занимаемая должность) (инициалы, фамилия)*

## Практическое занятие № 18 «Деловые переговоры»

Цель работы: сформировать умение вести деловую коммуникацию.

### Задачи:

- способствовать изучению студентами многообразия способов рекламы ландшафтных услуг;
- способствовать развитию у студентов творческого мышления;
- формирование умения вести деловую коммуникацию.

Оборудование: Интернет-ресурсы, программа «Microsoft Word».

### Задание:

1. Ознакомьтесь с информацией.
2. Вы ландшафтный дизайнер. Вам необходимо провести переговоры с руководством торгового центра АКВАРЕЛЬ о дальнейшем благоустройстве территории.
3. Подготовьте информацию о руководстве торгового центра. Составьте план ведения переговоров. Какую тактику для переговоров Вы выберете?

Готовую работу необходимо отправить на e-mail:  
O1L2E3S4S5Y6A@YANDEX.RU

**Переговоры** — коммуникация между сторонами (**переговорщиками**) для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения, которое закрепляется договором. В узком смысле рассматривается как один из методов альтернативного урегулирования споров. В более широком смысле, **переговоры** — это коммуникационное взаимодействие людей или социальных групп.

Деловые **переговоры** – это устная беседа при личном участии заинтересованных сторон. Она может быть 2-сторонней или многосторонней. Эти виды деловых **переговоров** могут проводиться в форме спора, дискуссии, убеждающей, а также конструктивной или инструктивной беседы. В свою очередь, многосторонний деловой разговор может организовываться еще и в форме совещания, заседания, беседы за так называемым «круглым столом», презентации. Это позволяет создать благоприятную деловую атмосферу для решения более сложных проблем. Особенности деловых **переговоров** зависят от тактики их ведения.

### **Правила и особенности деловых переговоров**

Правила делового поведения на переговорах, если говорить о культурном аспекте, специфичны, на что влияют определенные факторы. Пример – правила могут зависеть от норм поведения участников переговорного процесса, обусловленных их национальной, гражданской принадлежностью. Так, правила ведения переговоров среди бизнесменов западных государств не всегда совместимы с «установками», принятыми в азиатских странах. Поэтому, если необходимо достигнуть соглашения с иностранным партнером, главным правилом проведения деловых переговоров является учет культурных, национальных и других особенностей той страны, гражданином которой является ваш партнер.

## **Основные правила деловых переговоров**

### **Сбор информации**

Необходимо собрать информацию не только о партнере, его цели, мотивации, но и проработать содержание будущей беседы. Это правило необходимо соблюдать на подготовительной стадии переговорного процесса.

### **Составление плана переговоров**

Такое правило упрощает процесс ведения делового разговора, а также позволяет иметь под рукой пути решения конфликтных ситуаций, если таковые возникнут.

### **Контроль среды**

Важно правильно выбирать место для организации деловых переговоров. На правильность выбора влияют условия, длительность переговорного процесса, другие факторы. Интересный факт! Практика показывает, что тот, кто занимается организацией встречи, добивается на переговорах большего успеха.

### **Сдержанность при высказываниях противоположной стороной**

Не отвергайте мысли, идеи оппонента сразу же, как он их высказал. Рекомендуется записывать их, анализировать, и, взяв инициативу в свои руки, обсудить мнения, идеи оппонента с ним.

**Важно!** Обсуждение легких вопросов необходимо провести в начале деловых переговоров. Это позволяет создать благоприятную деловую атмосферу для решения более сложных проблем.

Особенности деловых переговоров зависят от тактики их ведения.

- Ультимативная тактика предполагает жесткое ведение переговоров, когда одна из сторон сразу выкладывает свое решение. Результат – или оппонент согласится, или уйдет. Минус – возможная потеря потенциального партнера.

- Тактика эмоциональных качелей, когда используются приемы, позволяющие менять настроение оппонента. Высказываются то обвинения, то приятные слова. Подобное поведение мешает противоположной стороне сосредоточиться на своем предложении. Результат – оппонент соглашается на предложение при условии, что является психологически неустойчивым человеком.

- Ультиматум, который предъявляется в конце беседы. Представляет собой симбиоз двух вышеперечисленных тактик. Сначала общение, потом резкий ультиматум. Результат – ослабленный оппонент соглашается на предложение.

- Метод навязывания, когда из сторон преследует цель – сломать сценарий переговоров и навязать свое видение деловой беседы.

- Быстрый ход переговоров. Оппонент настроен на определенную продолжительность переговорного процесса, к примеру, на 40 минут. А другая сторона сразу же заявляет, что переговоры продлятся всего 15 минут. И она остается в выигрыше, так как подготовка переговоров была проведена ею с расчетом на 15-минутный срок, а оппонент готовился к 40-минутному разговору.

### ***Профессиональная этика деловых разговоров***

Деловая профессиональная этика переговоров включает множество правил, которые обязательны для соблюдения деловыми людьми. В их перечень входят нормы этики деловой культуры. Последняя представляет собой культуру бизнеса, выражающуюся в методе самоорганизации, который направлен на эффективность извлечения прибыли от осуществляемой экономической деятельности. С деловой культурой неразрывно связан этикет деловых переговоров, нормы которого касаются:

- Особенности организации деловой встречи;
- Поведения участников переговоров;
- Выбора одежды и аксессуаров;
- Ритуалов употребления алкогольных напитков;
- Речи, жестов и многого другого.

**Результат обучения:** умение вести деловую коммуникацию.