

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Матвеев Александр Сергеевич  
Должность: И.о. начальника учебно-методического управления  
Дата подписания: 15.05.2024 11:54:09  
Уникальный программный ключ:  
49d49750726343fa861cccf25d926262c50745ce

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Российский государственный аграрный университет –  
МСХА имени К.А. Тимирязева»  
(ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева)  
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

по «МДК 04.03 Психология и этика профессиональной деятельности»

**специальность: 38.02.04 Коммерция (по отраслям)**

форма обучения: очная

Москва, 2023

Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ разработаны на основе рабочей программы профессионального модуля ПМ 04. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20004 Агент коммерческий), фонда оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости по МДК 04.03 Психология и этика профессиональной деятельности в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ от 15 мая 2014 г. N 539.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	4
2. Указания по выполнению практических работ	7
3. Критерии оценки	26
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение практических работ	27

## 1. Пояснительная записка

1.1. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ по МДК 04.03 Психология и этика профессиональной деятельности, предназначены для реализации Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) Место МДК в структуре ППССЗ. Профессиональный модуль ПМ 04. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20004 Агент коммерческий) входит в профессиональный цикл ППССЗ.

Изучение МДК направлено на формирование **общих и профессиональных компетенций**, включающих в себя способность:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ПК 4.1 Участвовать в работе по установлению необходимых деловых контактов между покупателями и продавцами товаров, включая техническую и другую продукцию (оборудование, сырье, полуфабрикаты и др.), а также

оказывать различные коммерческие услуги.

ПК 4.2 Содействовать покупке и продаже партий товаров

В результате освоения МДК обучающийся должен **уметь:**

У 1. обеспечивать надлежащее оформление заключаемых договоров и контрактов, других необходимых документов;

У3. размещать рекламы в средствах массовой информации (торговом зале предприятия);

У5. обеспечивать выполнения других условий, предусмотренных заключенными соглашениями (между продавцом и покупателем)

У6. оказывать помощь в доставке (продвижении, реализации) товаров.

В результате освоения МДК обучающийся должен **знать:**

31. нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы, касающиеся ведения бизнеса;

32. основы рыночной экономики;

33. методы установления деловых контактов (в том числе между продавцом и покупателем);

Количество часов отведенное на проведение:

практических занятий 19 часов.

## 1.2. Перечень практических работ

Наименование темы	Наименование, № практического занятия	Объем часов	Вид работы	Формируемые результаты освоения
<b>Тема 1. Профессиональная этика торгового работника</b>	<b>Практическое занятие № 1</b> Изучение морально-нравственной культуры торговых работников.	<b>2</b>	Выполнение задания практического занятия	ОК 1- ОК 7, ПК 4.1, ПК 4.2 У 1- У3
<b>Тема 2. Этическая культура сервиса, этика этикет в торговле</b>	<b>Практическое занятие № 2</b> Определение мотивов покупки с точки зрения психологии	<b>2</b>	Выполнение задания практического занятия	ОК 1- ОК 7-9 ПК 4.1, ПК 4.2 У 5-У6
	<b>Практическое занятие № 3</b> Изучение поведения покупателей разных типов и характеров.	<b>2</b>	Выполнение задания практического занятия	ОК 1- ОК 7, ПК 4.1, ПК 4.2 У 1- У3
	<b>Практическое занятие № 4</b> Изучение принципов фирменного торгового обслуживания.	<b>2</b>	Выполнение задания практического занятия	ОК 1- ОК 7,8 ПК 4.1, ПК 4.2 У 1- У3
	<b>Практическое занятие № 5 Практическая работа</b> Анализ профессионального поведения продавца.	<b>2</b>	Выполнение задания практического занятия	ОК 1- ОК 7, ПК 4.1, ПК 4.2 У 5-У6
<b>Тема 3. Профессиональная этика и этикет предпринимателя (коммерсанта). Сущность этики бизнесмена</b>	<b>Практическое занятие № 6</b> Анализ соблюдения правил этикета в различных ситуациях.	<b>2</b>	Выполнение задания практического занятия	ОК 1- ОК 7,9 ПК 4.1, ПК 4.2 У 5-У6
<b>Тема 4. Деловые переговоры</b>	<b>Практическое занятие № 7</b> Подготовка и проведение переговоров (деловая игра).	<b>4</b>	Выполнение задания практического занятия	ОК 1- ОК 7, ПК 4.1, ПК 4.2 У 5-У6
	<b>Практическое занятие № 8</b> Проведение переговоров Защита рефератов	<b>3</b>	Выполнение задания практического занятия	ОК 1- ОК 7, ПК 4.1, ПК 4.2 У 5-У6
<b>Итого</b>		<b>19</b>		

## 2. Указания по выполнению практических работ

### Практическое занятие № 1 Изучение морально-нравственной культуры торговых работников.

**Цель работы:** провести анализ морально-нравственной культуры торговых работников, рассмотреть цели, задачи, обязанности и ответственность Агента коммерческого.

**Задачи работы:**

- изучить обязанности и ответственность Агента коммерческого;
- проанализировать требования к профессии Агент коммерческий.

**Ход работы:**

**Вопросы для повторения:**

1. Развитие коммерции на современном этапе.
2. Тенденции развития коммерческой деятельности на территории РФ.
3. Организация продаж в деятельности торгового предприятия

**Задание №1**

Изучите основные принципы продаж коммерческого агента. Охарактеризуйте их.

**Задание №2**

Изучите основные квалификационные требования к профессии коммерческий агент (по раздаточному материалу). Опишите основные по Вашему мнению.

### Основные принципы продаж коммерческого агента

Понимание того, что от квалификации продавца зависит объем продаж компании и в конечном счете ее выживание, привело к стремительному росту программ обучения персонала профессиональным продажам, причем обучаться по таким программам могут как торговые агенты и консультанты офисов продаж, так и менеджеры проектов и линейные руководители. И в этом нет ничего удивительного, поскольку продажа товаров или услуг может проходить как в торговом зале или в офисе продаж, так и за столом переговоров и в ходе деловых встреч на высшем уровне.

В настоящее время в сфере бизнес-образования сложилась устойчивая систематизация этапов продаж. Вот эти этапы:

- подготовка к продаже (рекламная кампания, мерчендайзинг)
- установление контакта с клиентом;
- выяснение его потребностей;
- презентация клиенту товара или услуги;
- пробное завершение сделки;
- обсуждение делового предложения (работа с возражениями, переговоры по цене);
- завершение сделки;
- установление долгосрочных отношений.

**Отказ – только начало работы**

В нашей повседневной жизни возражения, конфронтация, несовпадение целей воспринимаются как нечто нетипичное и проблемное, требующее устранения. В случае с продажами все наоборот. Можно сказать, что только тогда, когда продавец встречается с отказом или несогласием покупателя с условиями сделки, именно в этот момент и начинается ключевой этап продаж – работа с возражениями и последующие переговоры по цене.

Мастерство продавца проявляется в его умении вести переговоры после получения отказа на первое коммерческое предложение, поэтому в его арсенале всегда есть ряд

техник, которые используются в ходе дальнейших переговоров с покупателем. Все разнообразие этих техник базируется на ключевом принципе ведения коммерческих переговоров, который заключается в том, что продавец никогда не должен противоречить покупателю. В случае прямого противостояния клиент сделает единственно правильный, с его точки зрения, шаг – прекратит переговоры и уйдет. От того, насколько успешно продавцу удалось установить контакт с покупателем, зависит желание клиента сотрудничать с компанией продавца, его готовность предоставить продавцу необходимую информацию на следующих этапах продажи, его лояльность по отношению к фирме в целом. Поэтому при коммерческих переговорах, когда неизбежно возникают противоречия, силовое воздействие со стороны продавца недопустимо. Оно пагубно сказывается на результатах переговоров, заставляя клиента включать разнообразные «защитные механизмы».

### **Работа с вопросами**

В обыденном сознании закрепился образ продавца – активного и энергичного торгового агента, способного убедить кого угодно и в чем угодно. Но практика показывает, что наиболее результативные продавцы – это не напористые «говоруны», а заинтересованные слушатели. В основном такие продавцы сами задают вопросы и дают собеседнику высказать все, что тому необходимо. Еще на этапе выяснения потребностей продавцу следует задавать вопросы, которые позволят ему понять истинные потребности клиента и в то же время дадут клиенту почувствовать собственную значимость и переведут его в более комфортное состояние.

Своими вопросами и всем поведением продавец должен продемонстрировать клиенту позицию: «Я консультант, и моя работа заключается в том, чтобы понять, насколько наши товары и услуги соответствуют вашим потребностям. Для этого мне необходимо знать, что для вас наиболее важно при покупке нашего товара». Позиция «консультанта» в большинстве случаев наиболее уместна – ведь клиенту часто бывает трудно объяснить, что ему нужно, потому что он сам не имеет об этом четкого представления.

На неясное представление клиента о том, что ему нужно, накладывается его подсознательное стремление занять оборонительную позицию в переговорах с продавцом. Продавец должен быть готов к встрече с таким «ощетинившимся» клиентом. Нужно отдавать себе отчет в том, что покупатель занимает оборонительную позицию не потому, что у него такой сложный характер или его не устраивает личность продавца. В основе закрытой позиции клиента лежат его страхи:

- он не уверен в правильности своего выбора;
- клиент боится переплатить лишние деньги, выбрав товар с неоправданными наценками;
- он не знает реальных критериев оценки стоимости товара (услуги) и всего ассортимента;
- он боится, что его обманет более искушенный продавец;
- ему не хочется натолкнуться на высокомерную позицию и грубость консультанта;
- в конце концов ему не хочется оказаться в неудобном положении, обнаружив свое незнание свойств товара.

Поэтому он уйдет при первых признаках того, что худшие опасения оправдываются.

### **Работа с возражениями**

Собственно коммерческие переговоры начинаются в тот момент, когда продавец сталкивается с первым возражением. В условиях коммерческих переговоров это естественная форма поведения покупающей стороны. Квалифицированный продавец воспринимает возражения как сигнал о недостатке информации у клиента. Для продающей стороны возражения покупателя – это ценный источник информации. Опытный продавец на основе возражений всегда делает вывод о том, какие именно



характеристики товара неизвестны клиенту, и постарается сделать так, чтобы снять эту неопределенность.

Начинающие продавцы воспринимают возражение как выпад клиента лично против них. Естественным ответом на возражения клиента со стороны неопытного продавца будут негативная эмоциональная реакция и ответное возражение. В случае же осознанного, обдуманного ведения переговоров продавец контролирует ситуацию и не реагирует на возражение клиента, а работает с ним.

Работа начинается с того, что продавец, не усомнившись в правоте клиента, делает комплимент. Это выражается в сочувственном проявлении интереса к мнению клиента и в ответе по сути этого возражения. Часто это называется техникой «присоединения к возражению», которая строится по принципу «айкидо». Например, в ответ на возражение клиента: «Мониторы опасны для зрения» – консультант, действующий по этой технике, может ответить: «Да, действительно существует такое мнение (тем самым он косвенно подтвердит правоту клиента), но дело в том, что эти мониторы сконструированы по специальной технологии с использованием защитного слоя, что полностью исключает вред для глаз пользователя». В данном случае достигнута цель присоединения к возражению: создание атмосферы взаимопонимания, демонстрация того, что у продавца с клиентом гораздо больше общих точек соприкосновения, чем разногласий. Для усиления «эффекта согласия» перед ответом на возражение продавец добавляет согласительную фразу в виде утверждений: «Хорошо, что вы об этом сказали», «Я понимаю, что вы хотите сказать», «В этом есть смысл» и т. д. Тем самым продавец дает клиенту понять, что уважает его мнение и признает за этим мнением право на существование.

С помощью утвердительных высказываний продавец обеспечивает бесконфликтный переход переговоров из фазы конфронтации в фазу сотрудничества. Это достигается посредством согласия с возражением и последующего развития мысли, содержащейся в возражении: «Вы правы, что указываете на относительно высокую стоимость этой машины. Но эти расходы дадут вам дополнительные преимущества, о которых я хотел бы с вами поговорить».

Часто возражения содержат в себе косвенные указания на преимущества вашего коммерческого предложения. Продавец должен перевести негатив в позитив, обратить внимание на лучшие параметры товара или услуги.

«У вас подозрительно низкие цены, к тому же вы новички в этом бизнесе», – ворчит клиент. И слышит в ответ: «Именно потому, что мы не так давно в этом бизнесе, мы вынуждены держать конкурентоспособные цены».

Главное – успокоить покупателя, предложить ему вместо спора беседу и развеять его опасения.

### **Истинные и ложные возражения**

Истинные причины возражений клиента чаще всего замаскированы несущественными отговорками, ведь зачастую он и сам не осознает истинных мотивов, которые им двигают. Поэтому для того, чтобы выйти на уровень реальных, а не мнимых препятствий, которые стоят на пути продавца, ему необходимо «разговорить» клиента, выяснить истинные причины его нежелания совершить покупку. Как продавцу пробиться через ложные возражения к истинным? В этом может помочь техника «предположим». Используя эту технику продавец в ответ на возражения клиента задает вопросы, направленные на снятие отговорок: «Если бы не было никаких финансовых и временных ограничений, как бы вы поступили тогда?», «Если бы этой проблемы не существовало, мы могли бы совершить сделку?» Если после этого клиент выдвигает новые возражения, продавец может повторить свой вопрос. Последнее возражение клиента и есть истинное.

В то же время нельзя игнорировать и все остальные возражения клиента, даже если продавец видит, что они заведомо ложные. Причем, если покупатель высказал несколько возражений, нужно начинать с ответа на самое легкое из них.

### **Переговоры по цене**

Критический момент в коммерческих переговорах – реакция клиента на цену, объявленную продавцом. Существует ряд техник, которые позволяют эту цену обосновать.

Техника «бутерброда» заключается в том, что в переговорах цена помещается как бы между двумя «слоями», каждый из которых заключает в себе неоспоримую пользу для клиента. При использовании этой техники следует стремиться к тому, чтобы переговоры начинались и заканчивались указанием на пользу для клиента, а не голыми цифрами.

Используя технику «сравнения», продавец соотносит цену продукта с той пользой, которую он принесет клиенту: «Если вы проанализируете, какие средства в течение года вам позволит сэкономить этот товар...» «Подумайте, какую пользу вы сможете извлечь из этого».

Техника «деления» предполагает «расшифровку» цены за счет ее разложения на мелкие составляющие. Так, можно поделить затраты на купленный продукт на количество лет, в течение которых он будет использоваться, затем рассчитать затраты на месяц его эксплуатации.

### **Управление голосом**

Известно, что по голосу человека люди могут вынести до 80% правильных оценок относительно его возраста, характера, текущего эмоционального и физического состояния. По характеру произнесения слов собеседник может сделать выводы относительно происхождения, образования, общего уровня развития говорящего. На решение слушателя относительно достоверности сообщения тон голоса, которым это сообщение произнесено, оказывает в пять раз большее воздействие, чем сами слова.

Профессиональные продавцы владеют навыками установления эмоционального контакта с клиентами за счет выбора голосового соответствия настрою того человека, с кем ведутся переговоры. В повседневной жизни многие люди интуитивно подстраивают свой голос под особенности голоса собеседника, особенно в тех случаях, когда хотят чего-то от того добиться. Отличительная особенность профессионального продавца – это осознанное управление голосом и интонациями в зависимости от типа клиента, текущей задачи, этапа продаж.

Консультант должен «настроиться на одну волну» с клиентом и как бы выбирать товар вместе с ним, используя свою большую осведомленность о качестве товара или услуг. Если он станет «другом посетителя» и «независимым экспертом», ратуящим только за то, чтобы все стороны остались довольны, он приобретет постоянного покупателя.

## **Практическое занятие № 2**

### **Определение мотивов покупки с точки зрения психологии**

**Цель:** изучение мотивов покупки

**Задачи:** сформировать навыки определения мотивов покупки

Подготовка к занятию:

Изучить предложенную литературу.

Подготовиться к обсуждению теоретических вопросов:

Основные представления о имиджа менеджера по туризму

Ход занятия:

1. Обсуждение теоретических вопросов.
2. Отработка практических навыков

## ДЕЛОВАЯ ИГРА "МИШЕНЬ"

### ЦЕЛЬ

Целью деловой игры «Главная мишень» является развитие у участников ключевых навыков успешных продаж, эффективного общения с клиентами. Игра направлена на развитие умений быстро распознавать потребности, мотивы и предпочтения покупателя, гибко реагировать на его запросы и пожелания.

### ОПИСАНИЕ ИГРЫ

«Главная мишень» - это на 100% кастомизируемая деловая игра, участники которой становятся продавцами и покупателями товаров или услуг. Продавцу необходимо за отведенное время выявить у клиента мотивы его покупки, личные предпочтения, критерии выбора, а также все то, что необходимо знать, чтобы сделать самое верное и точное коммерческое предложение.

Сделка состоится, если продавец «попадет в цель», сделав после диалога с покупателем предложение, от которого тот не сможет отказаться. Для этого у каждого продавца есть только один шанс!

Деловая игра «Главная мишень» будет особенно полезна тем, кто хотел бы повысить эффективность продаж, научиться оперативно распознавать потребности и предпочтения клиентов за счет использования различных техник и приемов общения.

### ВОЗМОЖНОСТИ ИГРЫ

- Эффективные продажи и общение с клиентом, переговоры в продажах (b2b, b2c)
- Установление психологического контакта с покупателем
- Выявление потребностей и предпочтений клиента
- Презентация товаров или услуг

**Задание на дом:** Подготовьте реферат по данной теме «Особенности этикета деловой женщины»

### Практическое занятие № 3

#### Изучение поведения покупателей разных типов и характеров

**Цель:** изучить поведения покупателей разных типов и характеров  
**Задачи:** выявить представление о самодиагностики.

#### *Ход занятия*

Для продавца предпочтительно максимально точно понимать психологию своего клиента. Поведение человека во многом определяется его личностными чертами, особенностями темперамента, типом характера, способностями переживать разнообразные эмоциональные состояния, реакцией на различные жизненные обстоятельства, индивидуальными ценностями. Эти многообразные особенности людей образуют неповторимый рисунок поведения.

Задачей продавца не является установление психологического диагноза клиента. Да, и определить тип характера клиента, его личностные особенности, настроенность на совершение покупки за несколько первых минут первой встречи бывает затруднительно. Кроме того, рисунок поведения может существенно изменяться в зависимости от обстоятельств, которые в настоящий момент переживает клиент и о которых продавец, зачастую, не имеет должной информации.

Однако опытные продавцы умеют подстраиваться к клиентам с индивидуальным рисунком поведения так, чтобы углубить контакт и выстроить доверительные отношения.

Опыт общения продавца с клиентом помогает понять его индивидуальные особенности и отделить поведенческие реакции на конкретные обстоятельства от устойчивых особенностей его личности. Когда между двумя людьми налажен контакт получается почти все или есть надежда, что получится в будущем. Когда контакта нет – результат нулевой

## **ТЕСТ ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
  - а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный момент;
  - б) дополнение к его словам;
  - в) непроизвольное проявление вашего подсознания (того, что хотелось бы не показывать окружающим).
2. Считаете ли вы, что у женщин «язык тела» более выразителен, чем у мужчин?
  - а) да; б) нет; в) не знаю.
3. Как вы здороваетесь при встрече с хорошим другом?
  - а) радостно кричите: «Привет!» или «Здорово, старик!», «Здравствуй, лапочка!»;
  - б) обмениваетесь сердечным рукопожатием;
  - в) слегка обнимаем друг друга, хлопаем по плечу и т.п;
  - г) слегка помахиваем поднятой над головой рукой;
  - д) целуем друг друга в щеку.
4. Какая мимика, какие жесты, по вашему мнению, во всем мире означают одно и то же? (Выберите три ответа).
  - а) когда качают головой; г) когда морщат лоб;
  - б) когда кивают головой; д) когда подмигивают;
  - в) когда морщат нос; е) когда улыбаются.
5. По-вашему, какая часть тела выразительнее всего?
  - а) ступни; в) кисти рук;
  - б) ноги целиком; г) плечи.
6. По вашему впечатлению, какие части вашего лица наиболее выразительны? (Выберите два ответа).
  - а) лоб; б) брови; в) глаза; г) нос; д) губы.
7. Когда вы проходите мимо зеркальных витрин, на что в своем облике вы обращаете внимание в первую очередь?
  - а) на то, как сидит одежда, все ли в порядке;
  - б) на прическу;
  - в) на походку;
  - г) на осанку;
  - д) мне все равно (не обращаю внимания ни на что).
8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, по-вашему, это означает:
  - а) ему есть что скрывать;
  - б) он старается не показывать некрасивые зубы;
  - в) он чего-то или кого-то стыдится, стесняется.
9. На что вы прежде всего обращаете внимание, вступая в контакт?
  - а) на глаза собеседника; в) на руки;
  - б) на рот; г) на позу, осанку.
10. Если, разговаривая с вами, собеседник часто отводит взгляд, по-вашему, это признак:
  - а) нечестности, негативности намерений;
  - б) неуверенности в себе;
  - в) собранности, готовности.
11. Можно ли по внешнему виду узнать в незнакомом человеке преступника?

а) да; б) нет; в) не знаю.

12. Почему мужчина первым заговаривает с женщиной? Он это делает потому, что:

а) первый шаг принято делать представителю сильного пола;

б) женщина непроизвольно отдает ему инициативу в установлении контакта;

в) не боится рисковать, например, получить отказ, потерять шанс познакомиться.

13. В ситуациях, когда закрадывается подозрение, будто слова человека расходятся с «сигналами тела», вы предпочитаете верить:

а) словам;

б) «сигналам тела»;

в) я не обращаю внимания на эти расхождения.

14. Когда вы дома одни, а по телевидению показывают фильмы ужасов, вы реагируете:

а) совершенно спокойно;

б) соответствующим образом отзываюсь на слишком натуралистические подробности (раны, увечья, кровь, отвратительные обороты и пр.);

в) от ужаса даже закрываю глаза или могу переключиться на другую программу.

15. Как вы считаете, можно ли контролировать собственную мимику?

а) да; б) нет; в) только отдельные элементы, проявления.

16. Когда вы включаетесь в явный флирт, недвусмысленное ухаживание, вам более всего помогают сигналы:

а) глаз; б) рук; в) слова.

17. Имея более или менее полное представление о наборе жестов, которыми вы пользуетесь чаще всего, что вы можете сказать об их происхождении?

а) они мною подсмотрены у кого-то, заучены и отрепетированы перед зеркалом;

б) они переданы по наследству от родителей, нормированы моим окружением;

в) заложены в человеческой природе.

18. Наличие у мужчины бороды, по-вашему, это признак:

а) мужественности;

б) работы над собой, коррекции черт лица, которые необходимо скрыть;

в) лени, нежелания бриться каждый день.

20. Многие люди утверждают, будто правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

а) да;

б) нет;

в) это проявляется только в относительно зрелом и даже пожилом возрасте.

#### **Ключ для обработки результатов:**

Вопрос 1: а = 2, б = 4, в = 3.

Вопрос 2: а = 1, б = 3, в = 0.

Вопрос 3: а = 4, б = 4, в = 3, г = 2, д = 4.

Вопрос 4: а = 0, б = 4, в = 1, г = 1, д = 0, е = 1.

Вопрос 5: а = 1, б = 2, в = 3, г = 4, д = 2.

Вопрос 6: а = 2, б = 1, в = 3, г = 2, е = 2.

Вопрос 7: а = 1, б = 2, в = 3, г = 3, д = 2.

Вопрос 8: а = 3, б = 1, в = 1.

Вопрос 9: а = 3, б = 2, г = 1.

Вопрос 10: а = 3, б = 2, в = 1.

Вопрос 11: а = 0, б = 3, в = 1.

Вопрос 12: а = 1, б = 4, в = 2.

Вопрос 13: а = 0, б = 4, в = 3.

Вопрос 14: а = 4, б = 0, в = 1.

Вопрос 15: а = 0, б = 2, в = 1.

Вопрос 16: а = 3, б = 4, в = 1.

Вопрос 17: а = 2, б = 4, в = 0.

Вопрос 18: а = 3, б = 2, в = 1.

Вопрос 19: а = 4, б = 0, в = 2.

Сделав выборку, подсчитайте общую сумму баллов и ознакомьтесь с интерпретацией результатов.

**77 – 56 баллов.** У вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей даже без слов. У вас хорошо развита наблюдательность, вы достаточно критичны, не слишком полагаетесь на слова, зато ориентируетесь в лексиконе «бессознательного». Невербальные сигналы для вас значимее прочих, потому вы не особенно доверчивы. Временами ваши оценки человеческих достоинств и недостатков излишне поспешны, категоричны и необъективны. Но это не так уж страшно, учитывая прочие ваши достижения. Вместе с накоплением социального опыта уменьшаются ошибки.

**55 – 34 балла.** Вам доставляет удовольствие наблюдать за людьми, вступать в контакты. Вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Вам немного не хватает умения применить свои знания в реальной жизни, например, для налаживания отношений в нестандартных ситуациях, с «трудными людьми». Однако наблюдается некоторая тенденция полагаться на слова, произносимые вашими партнерами. Здесь вам не хватает интуиции, критичности и социального опыта.

**33 – 11 баллов.** Увы, «безмолвной мысли знак» (как называют язык мимики и жестов) для вас так же непонятен, как иероглифы восточных языков. Вы часто ошибаетесь в оценках поступков окружающих. Определенная доля вины при этом лежит на недостаточно развитой наблюдательности. Есть еще один негативный фактор: окружающие вам попросту неинтересны, вы слишком быстро и широко шагаете по жизни, не замечая деталей, проявлений чувств. Это – личный недостаток, правда, устранимый при определенных стараниях.

**Задание на дом:** Подготовьте реферат по данной теме ««Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)»».

#### **Практическое занятие № 4** **Изучение принципов фирменного торгового обслуживания**

**Цель:** Изучить принципы фирменного торгового обслуживания

**Задачи:** выявить представление о восприятии и основных ошибках фирменного торгового обслуживания.

*Ход занятия:*

1. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме.
2. Отработка практических навыков.

## Деловая игра "ФИРМА"

### Правила игры.

1. В игре участвуют три команды-фирмы. Каждая из которых производит свои товары, но равноценные.
2. Игра проходит как конкурс. Победит та команда, которая получит большее количество очков.
3. Каждый конкурс оценивается от 5 – 10 баллов.
4. В конце урока подводятся итоги и выявляется победитель.

### Подготовительный этап.

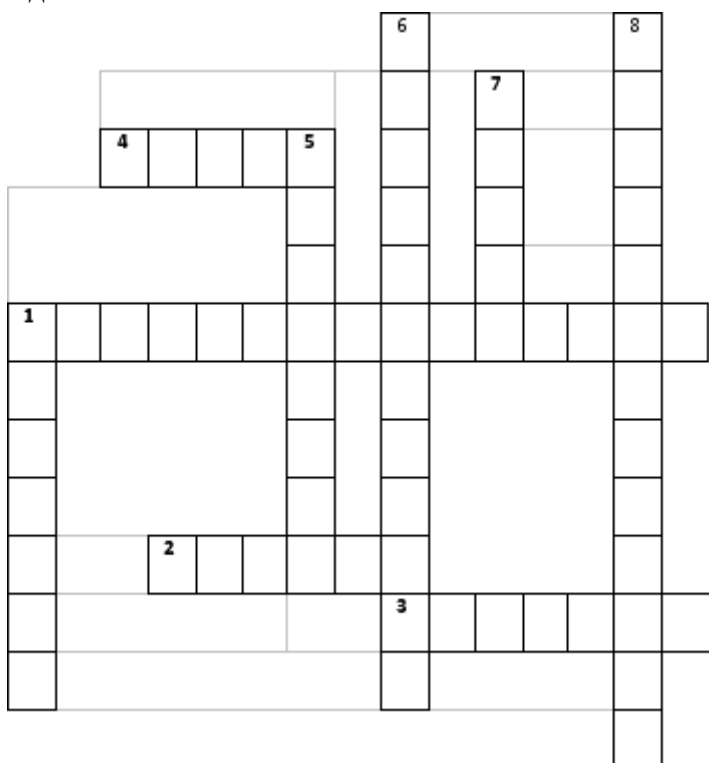
В конце прошлого урока учитель предложил учащимся разделить на три группы. Каждая группа должна придумать название фирмы, что они будут производить, создать рекламу и найти названия крупных фирм нашего города. На этом уроке учащиеся сидят по группам.

### Ход урока

#### 1. Организационный момент.

- Здравствуйте, ребята. Сегодня мы с вами проведем деловую игру "Фирма". Мы с вами повторим пройденный материал "Фирма. Виды прибыли и затраты". Игра состоит из 6 этапов. **Первый конкурс** на знание терминов. Вы должны разгадать кроссворд, представленный на 1 слайде. (*Слайд*). За это задание 5 баллов. Получите, пожалуйста, кроссворд.

#### Задание 1



#### По горизонтали:

1. Человек, который на свои и заемные средства и под свой риск создает фирму. (*Предприниматель.*)
2. Расходы на приобретение всего объема ресурсов, которые фирма использовала для организации производства определенного объема продукции. (*Затраты.*)
3. *TR.* (Выручка.)
4. Все, что ценится людьми как средство удовлетворения своих нужд. (*Блага.*)

#### По вертикали:

1. Превышение выручки от продажи товара над суммарными затратами на его изготовление. (*Прибыль.*)

2. Владелец акций. *(Акционер.)*



3. Общее название нескольких форм хозяйственных организаций, предполагающих объединение собственных средств нескольких участников ради совместного ведения дел. (*Товарищество.*)
4. Коммерческая организация. (*Фирма.*)
5. Выручка продаж минус внешние затраты. (*Бухгалтерская.*)

Учащиеся через 5 минут сдают решение кроссворда

**2 этап. Аукцион.** Члены групп по очереди называют крупные фирмы нашего города, какая группа ответит последней та и выиграла. (5 баллов.)

**3 этап. Презентация и реклама вашей фирмы.** Вы должны были дома приготовить презентацию вашей фирмы, рекламу. Сейчас каждая команда продемонстрирует свою фирму. (пример показан *на слайде 2, 3, 4*). За это задание вы получаете от 5 до 10 баллов.

**Конкурс под № 4. “Организация предприятия”.**

Вы должны ответить на следующие вопросы:

1. Вид фирмы.
2. Структура управления.
3. Формы ответственности.
4. Принципы распределения прибыли.

На обсуждение вам дается 7 минут. Затем вы должны на доске начертить структуру и устно ответить на предлагаемые вопросы. (5-10 баллов)

**5 этап. “Рассуждение”.** Вы в течении 10 минут должны продумать ответы на вопросы:

1. Стоит ли вообще вкладывать деньги в это дело и принесет ли оно доходы, которые окупят все затраты сил и средств?
2. Что вы отнесете к постоянным издержкам, а что переменным? Потом вы должны высказать свое мнение и получите от 5–10 баллов.

На этом наша игра закончена. А сейчас я вам предлагаю тест “Способны ли вы создать свою фирму”. В это время я подсчитаю количество баллов, которое вы набрали за время игры.

Ответьте, пожалуйста, на предложенные вопросы.

1. Определите, насколько Вы решительны
  - а) быстро и четко выполняйте;
  - б) все делаете осторожно и осмотрительно;
  - в) быстро принимаете решения, но порой допускаете ошибки;
  - г) вы всегда чего-то боитесь.
2. Являетесь ли вы лидером
  - а) вы сильный, уверенный;
  - б) вы правильно отдаете распоряжения;
  - в) вы – ведущий;
  - г) вы ведомый.
3. Насколько вы ответственны
  - а) вы ко всему относитесь ответственно;
  - б) вы стараетесь выполнять все поручения, хотя и иногда протестуете;
  - в) Вы не любите указания и поручения;
  - г) вы стараетесь всегда уклониться от поручения.
4. Ваше отношение к людям
  - а) вы ко всем относитесь с уважением и добротой;
  - б) вы достаточно вежливы;
  - в) вам иногда бывает трудно общаться с людьми;
  - г) вы постоянно ругаетесь.
5. Определите Ваши организаторские способности
  - а) вы можете убеждать людей;
  - б) вы способный организатор;

- в) ваши организаторские способности оставляют желать лучшего
- г) вы плохой организатор
- 6. Насколько вы упорны
  - а) вы всегда добиваетесь своих целей;
  - б) вы стараетесь по мере возможности;
  - вы упорны и решительны;
  - г) вы не любите упираться.
- 7. Насколько Вы инициативны
  - а) вы стараетесь взять дополнительную работу
  - б) вы четко и своевременно выполняете свою работу, проявляете смекалку и находчивость.
  - в) вы стараетесь все делаете самостоятельно без указаний и напоминаний;
  - г) вы ничего не делаете без указаний.

Подсчитайте баллы: за выбранный ответ а) 4 балла, б) 3 балла, в) 2 балла, г) 1 балл

#### **Критерии:**

*ниже 12 баллов* – вероятность, что вы в ближайшее время откроете фирму низка;

*от 12 до 18 баллов* – ваши способности по открытию фирмы – средние;

*от 18 до 24 баллов* – у вас высокие возможности для открытия фирмы, попробуйте;

*выше 24 баллов* – ваш потенциал очень высок.

#### **4. Дополнительное задание.**

Если осталось время можно добавить конкурс “Народная мудрость” в игру.

- Для создания фирмы нужно приложить много сил и труда. Назовите пословицы и поговорки о труде.

#### **5. Домашнее задание.**

#### **6. Итог урока.**

Итог урока, объявляет победителя, выставляет оценки, благодарит студентов за урок.

**Задание на дом:** Подготовьте реферат по данной теме

## **Практическое занятие № 5** **Анализ профессионального поведения продавца**

***Цель:*** изучить профессиональное поведение продавца

***Задачи:*** выявить представление об основных навыках профессионального поведения продавца.

*Ход занятия:*

1. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме.
2. Отработка практических навыков
3. Моделирование ситуаций.

Вопросы и задания

1. Что составляет содержание внешнего облика продавца?

2. Что должно быть свойственно речи продавца?

3. Расставьте ударения в следующих словах: варенец, вельветовый, газирование, документ, закупоренный, квартал, кухонный, меблированный, каталог, отвар, щавель, терпуг, трюфель, камбала.

26

4. Образуйте родительный падеж от существительных: апельсины, помидоры, баклажаны, носки, макароны, чулки, сапоги, сапожки, кофе, какао.

5. Как профессиональный этикет отражается в правилах поведения продавца?

6. Что такое профессиональная этика?

7. Как проявляются в деятельности продавца чувства профессионального долга, совести, чести, достоинства?
8. Как должен вести себя продавец при обслуживании покупателей?

### ТЕСТ 1

Умеете ли вы излагать свои мысли?

Инструкция: На каждый из приведенных вопросов следует ответить «да» или «нет»

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятым?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре собеседника?
3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказываться?
4. Ваши распоряжения достаточно кратки?
5. Если собеседник не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?
6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?
7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?
8. Выясняете ли вы, что было не ясно в ваших высказываниях?  
Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли вы вопросы собеседникам, чтобы понять их мысли и настроение?
10. Отличаете ли вы факты от мнений?
11. Стараетесь ли вы опровергнуть мысли собеседника?
12. Стараетесь ли вы, чтобы собеседники всегда соглашались с вами?
13. Используете ли вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?
14. Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?
15. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами?
16. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

Обработка результатов

По 1 баллу начислите за ответ «нет» на вопросы 5,11,12,13 и по 1 баллу за ответ «да» на все

остальные.

Сумма баллов означает:

От 12 до 16 баллов – отличный результат.

От 10 до 12 баллов – средний результат.

Меньше 9 баллов – плохой результат.

### ТЕСТ 2

Приятно ли с вами общаться?

Инструкция: Ответьте, пожалуйста, «да» или «нет» на следующие вопросы.

1. Вы больше любите слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам не интересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть свое собственное мнение по любому вопросу?
8. Если какая-нибудь тема разговора вам не знакома, станете ли вы ее развивать?
9. Вы любите быть в центре внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?

Обработка результатов

За каждый ответ «да» на вопросы 1,2,3,6,7,8,9,10,11, начисляйте по 1 баллу и подсчитывайте сумму баллов.

От 1 до 3 баллов – трудно сказать: вы молчун, из которого не вытянешь слово, или просто не

очень общительны. Однако общаться с вами не всегда просто, порой даже трудно. Следует над этим задумываться.

От 4 до 8 баллов – вы, может быть, и не слишком общительный человек. Но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

От 9 баллов – вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам много играть как на сцене?

**Задание на дом:** Подготовьте реферат по данной теме.

## **Практическое занятие № 6** **Анализ соблюдения правил этикета в различных ситуациях**

**Цель:** изучить правила этикета в различных ситуациях.

**Задачи:** формирование навыков анализа соблюдения правил этикета в различных ситуациях

### **ХОД ЗАНЯТИЯ** **РОЛЕВАЯ ИГРА «ТЫ И Я, Я И МЫ»**

Игра начинается с распределения «ролей» (заданий). Учащиеся сами или по предложению педагога выбирают для себя ту или иную ситуацию, роль в ней, подбирают партнеров. При исполнении определенной ситуации все остальные учащиеся выступают в роли экспертов, комментируя и оценивая про-исходящее.

- Вы подходите к компании ребят и девушек. Поздоровайтесь со всеми (роли: «герой», 6-7 ребят).
  - Вы идете по улице с девушкой. Навстречу – Ваш приятель. Познакомьте их (роли: «герой», «Она», «Он»).
  - Вы впервые привели свою девушку в дом. Познакомьте ее со своими родителями (роли: «герой», мама, папа, девушка).
  - По улице идут две девушки и юноша. Где его место? Где ее место? (роли: юноша, девушка).
  - Вам надо вместе с девушкой войти и выйти из транспорта. Как Вы это делаете? (роли: Он и Она).
  - Задание группе студентов: разыграйте сценку «Как не надо вести себя в театре». Предложите «зрителям» найти как можно больше ошибок.
  - Похожее задание: «Как не надо вести себя на танцах или дискотеке».
  - В магазине: а) Вас обвесили; б) Вам нагрубили. Ваша реакция? (роли: продавец, покупатель).
  - Разбейтесь на пары и проведите диалог – игру «Нам звонят, мы звоним».
  - а) звоните Вы – в учреждение;
  - б) звоните Вы – домой знакомым;
  - в) звонит Вам – не знакомый человек, по делу;
  - г) звонят вам домой – Ваш знакомый (роли: два абонента).
- «Эксперты» должны оценить правильность и ошибочность всех действий

### **ТЕСТ**

#### **Этикет и культура Вашего общения**

Подберите ответы, которые более всего соответствуют манере Вашего

поведения, и запишите их индексы (например, 1а, 2в, 3б и т.д.).

1. Если Вас приглашает в гости человек, которому Вы не симпатизируете, примете ли вы его приглашение?

а) да; б) только в исключительном случае; в) нет.

2. Представьте, что в гостях Вы вынуждены сидеть около человека, которого считаете своим врагом. Как Вы себя поведете?

а) не будете обращать на него внимания;

б) будете отвечать только на его вопросы;

в) попытаетесь завязать с ним непринужденный разговор.

3. Вы только что собрались позвонить в одну квартиру. Внезапно слышите, что за дверью возник семейный спор. Что Вы делаете?

а) все-таки звоните; б) подождете, пока спор прекратится;

в) уйдете.

4. Что Вы сделаете, если Вам в гостях предложат нелюбимое блюда?

а) несмотря на отвращение, съедите его;

б) скажете хозяевам, что не можете этого сделать;

в) пожалуетесь на отсутствие аппетита.

5. Какой бутерброд со стола Вы обычно выбираете?

а) самый лучший; б) самый маленький; в) ближайший к вам.

6. Что Вы предпримете, если в компании внезапно наступит перерыв в разговоре?

а) подождете, пока кто-нибудь начнет разговор;

б) сами найдете какую-нибудь тему.

7. Представьте, что Вы попали в неприятную ситуацию. Расскажите ли Вы об этом своим знакомым?

а) обязательно; б) только друзьям; в) ни одному человеку.

8. Добавляете ли Вы что-либо от себя, пересказывая чужую историю?

а) да; б) с незначительными «улучшениями»; в) нет.

9. Носите ли Вы с собой фотографию любимого человека и показываете ли ее окружающим?

а) да; б) нет; в) никогда.

10. Что Вы делаете, если не поняли рассказанной в компании шутки?

а) смеетесь вместе с остальными; б) остаетесь серьезным;

в) просите, чтобы кто-нибудь объяснил смысл этой шутки.

11. Что Вы предпринимаете, если, находясь в компании, почувствовали резкую головную боль?

а) тихо терпите; б) просите таблетку от головной боли; в) идете домой.

12. Что Вы делаете, если, находясь в гостях, узнаете, что по телевидению должны начать интересующую вас программу?

а) просите, чтобы хозяин включил телевизор;

б) начинаете смотреть телевизор в соседней комнате, чтобы не помешать остальным гостям;

в) отказываетесь от интересующей вас передачи.

13. Вы находитесь в гостях. Когда Вы чувствуете себя лучше?

а) когда развлекаете гостей; б) когда Вас развлекают другие.

14. Решаете ли Вы заранее, как долго будете оставаться в гостях?

а) нет; б) иногда; в) да.

15. Корреспондент газеты берет у Вас интервью.

а) Вам льстит, что интервью с Вами напечатают в газете;

б) Вы хотели бы, чтобы это было уже в прошлом;

в) Вам это совершенно безразлично.

16. Можете ли Вы объективно оценивать людей, которых не можете терпеть?

а) безусловно; б) только в виде исключения;  
 в) не задумывались над таким вопросом.  
 17. Соглашаетесь ли Вы с мнением других людей, даже если оно спра-  
 ведливо, но для вас неблагоприятно?

а) не всегда; б) если оно подтверждает Ваше мнение;  
 в) а, собственно говоря, зачем я должен это делать?

18. Когда Вы обычно прекращаете спорить?  
 а) чем скорее, тем лучше; б) когда спор не имеет никакого смысла;.  
 в) после того, как Вы сумеете убедить своего оппонента.

19. Если Вы знаете стихи, то будете ли читать их в обществе?  
 а) с удовольствием; б) если об этом попросят; в) ни в коем случае.

20. Представьте, что Вы живете во времена графа Монте Кристо, сидите в  
 подземной тюрьме и внезапно узнаете, что в соседней камере заключен Ваш са-  
 мый злейший враг. Когда Вы начнете с ним перестукиваться?

а) как можно скорее;  
 б) когда не сможете больше терпеть одиночества; в) никогда.

21. Есть ли у Вас обыкновение встречать Новый год на главной площади  
 города?

а) да; б) нет; в) под Новый год я всегда сплю.

Оценка. Выставьте себе баллы в соответствии с выбранными Вами пунктами и их  
 оценкой в нижеприведенной таблице.

	а	б	в		а	в	б
1	20	5	10	11	5	10	0
2	0	5	25	12	0	5	10
3	5	10	0	13	20	5	0
4	10	0	5	14	0	5	15
5	0	5	10	15	10	0	5
6	5	15	0	16	10	5	0
7	30	5	0	17	25	5	0
9	0	5	10	18	0	5	10
10	0	5	10	19	0	5	10
				20	20	5	0
				21	5	0	10

Подведение итогов. Суммируйте полученные баллы.

280–300 баллов. Возникает подозрение, что Вы не всегда искренне отвечали.

Проверьте себя еще раз.

200–280 баллов. Вы должны быть довольны собой. По меньшей мере, это относится  
 к Вашим коммуникативным способностям. Вы охотно проводите свободное время среди  
 людей и в любом обществе являетесь желанным участником. Вы обладаете живым умом,  
 впечатлительны, хороший слушатель и рассказчик. Эти и некоторые другие способности  
 приводят к тому, что Вы часто становитесь душой общества.

100–200 баллов. Ваше отношение к общению нелегко определить. С одной  
 стороны, Вы обладаете свойствами и наклонностями, которые делают Вас приятным  
 членом общества. С другой стороны, прочие качества Вашего характера как бы тормозят  
 первые. В целом в компании Вы можете чувствовать себя вполне удовлетворительно.  
 Однако Вам нелегко удастся приспособиться к любому окружению. Это зависит также  
 и от Вашего настроения. Но среди людей, которым Вы симпатизируете, Вы чувствуете  
 себя довольно комфортно.

50–100 баллов. Как правило, Вы любите одиночество. В узком семейном кругу Вы чувствуете себя значительно лучше, чем в большой компании. Кстати, многие знаменитые личности, вошедшие в историю, нередко принадлежали к этой категории людей.

50 баллов и меньше. Вам нужно стараться быть пообщительней.

И еще одно: постарайтесь отнестись к своему результату с юмором.

**Задание на дом:** Подготовьте реферат по данной теме.

## **Практическое занятие № 7** **Подготовка и проведение переговоров (деловая игра)**

**Цель :** изучить правовые и этические аспекты продаж

**Задачи:** формирование навыков правовых и этических аспектов продажи

### **ХОД ЗАНЯТИЯ**

Изучив тему, вы должны уметь следующее:

1. Понимать важность защиты потребителей в контексте продаж.
2. Применять соответствующие термины и временные сроки в контрактах, связанных с продажами.
3. Разбираться в том, как правовые ограничения влияют на виды деятельности, связанные с продажами.
4. Применять правовые ограничения в интересах как покупателя, так и продавца.

#### **Ключевые**

#### **термины**

- бракованная продукция
- защита потребителя
- контракт
- ложные описания продуктов
- потребительский кредит
- сговор
- статьи об ограничениях
- торговля в расчете на
- инертность
- покупателя
- условия и временные сроки
- условия торговли

**Защита потребителя** законом — это один из наиболее наглядных феноменов двадцатого века. До этого доминирующее отношение к этой проблеме можно было выразить известной латинской фразой *caveat emptor* — пусть покупатель соблюдает осторожность. Большая часть законов, связанных с этим, появилась после 1970 г., когда пришло понимание, что продавцы могут иметь несправедливое преимущество перед потребителями при заключении контракта о продаже.

Если говорить о Великобритании, то здесь основными законами, контролирующими деятельность по продажам, являются следующие:

- Законы о весах и измерениях 1878, 1963 и 1979 годов.
- Законы о продаже товаров 1893 и 1979 годов.
- Законы о ценах при перепродажах 1964 и 1976 годов.
- Законы об ограничительных приемах в торговле 1956, 1968 и 1976 годов.
- Закон о введении в заблуждение 1967 года.

- Законы о торговых названиях 1968 и 1972 годов.
- Законы о незапрашиваемых товарах и услугах 1971 и 1975 годов.
- Законы о поставке товаров (подразумевающие условия) 1972 и 1982 годов.
- Закон о честной торговле 1973 года.
- Закон о прокате и покупках 1973 года.
- Закон о потребительском кредите 1974 года.
- Закон о несправедливых условиях контракта 1977 года.
- Закон о безопасности потребителей 1978 года.
- Закон о защите потребителей 1987 года.

**Задание на дом:** Подготовьте реферат по данной теме.

## Практическое занятие № 8

### Проведение переговоров. Защита рефератов

**Цель :** изучить понятие деловые переговоры

**Задачи:** формирование навыков этических аспектов переговоров

### ХОД ЗАНЯТИЯ

#### ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ (подготовительная часть)

Вся жизнь - театр, и мы все - актеры и одновременно зрители этого театра. Давайте все вместе поучаствуем в таком типичном для делового мира представлении. Вы можете разделить на две команды. Это будут две фирмы. Каждая фирма имеет свой товар и, в то же время, каждая фирма нуждается в каком-то товаре. Например, одна фирма специализируется на выпуске промышленной продукции. Другая - сельскохозяйственной. Нужно провести деловые переговоры о взаимных поставках продукции на выгодных для каждой стороны условиях. Как это сделать? Вот для этого нужен и режиссер, и актеры, и постановщики с каждой стороны. Ну и конечно, как же в театре без зрителей? Тем более, они болельщики, они же и судьи! Вот давайте все вместе подготовим такой спектакль. Первым делом давайте разделимся на две команды, которые будут являть собой две разные фирмы. Итак, ведущий, разделите, пожалуйста, всех присутствующих на две команды, притом, сядьте отдельно по командам. Просим вас! (Гонг).

Теперь по своим командам, фирмам посоветуйтесь о том, какую фирму и какую продукцию вы будете представлять в каждом случае. Сформулируйте домашнее задание, как вы распределите роли на предстоящих переговорах на следующей встрече. Кто будет представлять президента фирмы? Специалиста по финансам, представителя юридических округов, службы снабжения и сбыта? Возможно, в команде должен быть и развлекатель-отвлекаватель, который будет заполнять трудные моменты в переговорах. Наверняка нужен дипломат, экономист. Ну и, собственно, кто будет играть первую скрипку, а кто - второстепенные партии. Сейчас не забудьте о банкете и культурно-развлекательной программе, без которых, как правило, не обходятся переговоры.

Можете начать обсуждение по командам, распределить роли-задачи, а затем продолжить подготовку дома. Возможно, вам что-то придется заготовить и принести для использования за столом переговоров. Мы с вами встретимся на переговорах. Итак: обсуждение и подготовка.

Начали. (Гонг). Когда подготовительная часть переговоров заканчивается, ведущий, обменяйтесь еще раз информацией и напутствиями друг другу. Мы встретимся с вами еще раз за столом переговоров. До встречи, дорогие друзья! (Гонг).



## ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ (игровая часть)

Дорогие друзья, мы собрались с вами за столом переговоров. Нелегкая задача в наше время - найти взаимопонимание, даже между двумя людьми. А когда речь идет о целых фирмах? Нам сегодня с вами предстоит решить сложнейшую финансовую проблему - вопрос взаимных поставок между двумя фирмами. От решения этого вопроса зависит финансовое благополучие всех здесь присутствующих. Только общими усилиями мы можем достичь взаимопонимания сторон. Давайте представим друг другу всех членов делегации команд-участниц переговоров, начиная с самых ответственных лиц и кончая наблюдателями. Хорошо, если бы при этом каждый участник переговоров имел бы нагрудный знак с указанием его роли. Ведущий, пожалуйста, руководите. Начали, (Гонг). Теперь, собственно, приступаем к делу.

Представители делегаций, сформулируйте, пожалуйста, цели переговоров и основные условия. Просим вас, пожалуйста. (Гонг). И, наконец, мы приступаем к процедуре переговоров. Ведущий, руководите, можете предоставить слово всем желающим высказаться, соблюдайте при этом иерархию. Интересно, кто же сможет договориться о наиболее выгодных условиях? Посмотрим же. Итак, приступаем. Ведущий, руководите. (Гонг). Наверняка никакие переговоры не обходятся без отступлений, тем более, если они были заранее предусмотрены. Не забывайте о них и используйте все средства для достижения цели. Действуйте. (Гонг). Мы надеемся, переговоры подходят к стадии завершения. Скоро надо будет оценить и финансовые преимущества двух делегаций и зрительские симпатии. Осталось еще несколько заключительных минут. (Гонг). Итак, давайте подведем итог. Ведущий, пожалуйста, вам слово. Подведите финансовые и организационные итоги сделки. Просим вас. (Гонг). А теперь давайте также подведем итог зрительских симпатий. Кто из зрителей готов премировать участников переговоров? Пожалуйста. (Гонг). Итак, общий финансовый счет. Пожалуйста. (Гонг).

**Задание на дом:** Подготовьте реферат по данной теме.

### 3. Критерии оценки

Критерии оценки устных (письменных) ответов на теоретические вопросы

Критерии оценки		Оценка
1	<p>Демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала.</p> <p>Последовательно, самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса.</p> <p>Выводы аргументированы, основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных.</p> <p>Четко и верно даны определения понятий и научных терминов.</p> <p>Дает верные, самостоятельные ответы на вопросы.</p>	5 (отлично)
2	<p>Демонстрирует недостаточно глубокое, полное знание и понимание программного материала.</p> <p>Недостаточно последовательно, но самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса.</p> <p>Выводы основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных, но в отдельных случаях недостаточно аргументированы.</p> <p>Недостаточно четко и верно даны определения понятий и научных терминов.</p> <p>При ответе на вопросы допускает несущественные ошибки, которые может исправить самостоятельно.</p>	4 (хорошо)
3	<p>Демонстрирует в отдельных вопросах, неглубокое владение знаниями программного материала.</p> <p>Излагает программный материал фрагментарно, не всегда последовательно.</p> <p>Допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии.</p> <p>При ответе на вопросы допускает неточности.</p>	3 (удовлетворительно)
4	<p>Студент демонстрирует незнание и непонимание программного материала.</p> <p>Основное содержание учебного материала не раскрыто; допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии.</p> <p>Затрудняется отвечать на вопросы, при ответе допускает серьезные ошибки.</p>	2 (неудовлетворительно)

Критерии оценки результатов выполнения тестового задания

Оценка	Количество правильных ответов на вопросы в % соотношении от общего числа вопросов
Оценка 5 «отлично»	90-100%
Оценка 4 «хорошо»	76-89%
Оценка 3 «удовлетворительно»	50-75%
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 49%

## Критерии оценки результатов выполнения письменной работы

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценки</b>
5 (отлично)	Самостоятельно и грамотно с соблюдением требований нормативных документов выполнены задания и решены поставленные задачи, ясно и логично
4 (хорошо)	Самостоятельно и грамотно с соблюдением требований нормативных документов выполнены задания и решены поставленные задачи. При решении задачи были допущены незначительные неточности, не влияющие на результат, вывод по решению поставленных задач неполный
3 (удовлетворительно)	Задания выполнены не в полном объеме, решение задач имеют ошибки, влияющие на общее качество работы
2 (неудовлетворительно)	Задания не выполнены, результаты решенных задач привели к неверным заключениям

### 4. Учебно-методическое и информационное обеспечение практических работ

#### Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации от 25 декабря 1993г. (действующая редакция.).
2. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 №51-ФЗ(действующая редакция.).
3. "Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 31.07.1998 №146-ФЗ(действующая редакция.).
4. Трудовой кодекс Российской Федерации (действующая редакция.).

#### Основная учебные издания:

5. Боброва, О. С. Организация коммерческой деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. С. Боброва, С. И. Цыбуков, И. А. Бобров. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 332 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01668-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451544>
6. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433552>
7. Дорман, В. Н. Основы коммерческой деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Н. Дорман. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 134 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02383-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453303> (дата обращения: 13.11.2020).
8. Карпова, С. В. Основы маркетинга : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Карпова ; под общей редакцией С. В. Карповой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 408 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08748-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426395>
9. Основы маркетинга. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального

образования / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-4971-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450802>

**Дополнительные учебные издания:**

11. Гаврилов, Л. П. Организация коммерческой деятельности: электронная коммерция : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. П. Гаврилов. — 3-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 477 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12180-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447001>

12. Крысько, В. Г. Психология в схемах и комментариях : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Г. Крысько. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 394 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10761-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/>

13. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455694>

14. Основы маркетинга. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-4971-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450802>

**Интернет-ресурсы**

15. Сайт справочной информационной системы «Консультант Плюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru>