

Министерство образования Республики Беларусь
Учебно-методическое объединение высших учебных заведений
Республики Беларусь по образованию в области управления



УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель Министра образования
Республики Беларусь

А.И.Жук

15.06.2009
Регистрационный № ТД-Е.137 /тип.

ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Типовая учебная программа для высших учебных заведений
по специальности 1-26 02 02 Менеджмент (по направлениям)

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
Научно-исследовательского
экономического института
Министерства экономики
Республики Беларусь

А.В. Богданович А.В. Богданович

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления высшего и
среднего специального образования

Ю. И. Миксюк

Заместитель председателя
Учебно-методического
объединения вузов
Республики Беларусь
по образованию в области управления

В.К. Матюшевская В.К. Матюшевская

Ректор Государственного
учреждения образования
«Республиканский институт высшей
школы»

М.И. Демчук

Эксперт-нормоконтролер

Ф.М. Кисельович

СОСТАВИТЕЛЬ:

Е.В.Мещерякова, доцент кафедры менеджмента и экономики природопользования учреждения образования «Белорусский государственный технологический университет», кандидат экономических наук, доцент

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Кафедра психологии управления Академии управления при Президенте Республики Беларусь;

В.Ф.Володько, заведующий кафедрой менеджмента Белорусского национального технического университета, доктор педагогических наук, профессор

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ В КАЧЕСТВЕ ТИПОВОЙ:

Кафедрой менеджмента и экономики природопользования учреждения образования «Белорусский государственный технологический университет» (протокол № 9 от 15.05.2008 г.)

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный технологический университет» (протокол № 6 от 26.05. 2008 г.)

Президиумом Совета учебно-методического объединения вузов Республики Беларусь по образованию в области управления (протокол № 8 от 14.07.2008 г.)

Ответственный за выпуск

Е.В.Мещерякова

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Характеристика учебной дисциплины

С развитием и углублением рыночных отношений в Республике Беларусь особое значение приобретают вопросы практического применения современных методов управления персоналом, позволяющие повысить социально-экономическую эффективность производства. В условиях рынка успех делового человека в большей степени определяется его коммуникативными качествами и способностью решать вопросы управления персоналом и, в меньшей – профессиональными знаниями.

Психология управления изучает психологические закономерности управленческой деятельности и особенности их использования в деятельности руководителя. У слушателей курса в результате изучения дисциплины должны сформироваться навыки психологических методов управления на основе анализа психологических причин, лежащих в основе снижения эффективности совместной трудовой деятельности.

Связь с другими дисциплинами учебного плана

Дисциплина «Психология управления» вплотную связана с такими дисциплинами как «Основы менеджмента» и «Основы психологии и педагогики» и рассматривает более глубоко вопросы делового взаимодействия в процессе управления и возникающие в связи с этим проблемы.

Цели и задачи дисциплины

Целью преподавания и изучения дисциплины «Психология управления» является формирование у студентов системы знаний и практического опыта управления поведением и взаимодействием людей для достижения максимальной эффективности трудового процесса.

Место дисциплины в подготовке специалиста

Психология управления – одна из основных дисциплин, успешное освоение которой помогает решению профессиональных задач. Это отвечает профилю подготовки по указанной специальности.

В процессе изучения данной дисциплины решаются общеобразовательные, практические и воспитательные задачи.

Требования к освоению дисциплины

В результате изучения дисциплины студент должен **знать:**

- специфику использования психологических методов управления в практической деятельности;
- методологические основы психологии управления личностью и группой;
- методологические основы разрешения конфликтов;
- психологию делового общения и переговорного процесса;
- механизмы групповой динамики и группового взаимодействия;
- механизм формирования имиджа руководителя;

уметь:

- осуществлять принятие решений в группе, управлять конфликтами;
- использовать основные психологические подходы в профессиональной деятельности;
- проводить диагностику типа личности и выбрать способы взаимодействия с ней;
- моделировать собственный имидж;
- противостоять воздействию стрессовых перегрузок на организм.

Характеристика рекомендуемых методов и моделей

Дисциплина «Психология управления» направлена на формирование современной концепции управления персоналом, включающей определенные психологические знания, требующие для их усвоения тренинговых моделей обучения.

На практических занятиях рекомендуется использовать инновационные методы обучения, в их числе деловые и ролевые игры, упражнения социально-психологического тренинга, дискуссии, что позволяет не только резко улучшить запоминание материала, но и способствует его идентификации, реализации в повседневной жизни.

В целом, активные, инновационные методы обучения дают возможность продемонстрировать и примерить новые модели поведения; сформировать мотивацию действовать иначе, лучше; наработать хотя бы минимальный практический опыт; дать, для участников деловых игр, диагностику их проблем и являются одним из важных средств активизации учебного процесса.

Типовой учебный план предусматривает для изучения дисциплины 220 часов, из них 122 аудиторных, в том числе лекций 70 часов, практических – 18 часов, семинарских занятий – 34 часа.

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Название тем	Количество аудиторных часов		
	Лекций	Практических занятий	Семинарских занятий
1. Объект и предмет дисциплины «Психология управления»	2		1
2. Психологические особенности основных управленческих функций	2		1
3. Личность, как объект управления	12		6
4. Личность, как субъект управления	6		3
5. Стили руководства	2		1
6. Организация и социальная группа, как объект управления	6	2	2
7. Деловое общение	10	4	6
8. Управленческое общение	2	2	2
9. Психология принятия управленческих решений	4		
10. Психология конфликта	14	4	6
11. Психология переговорного процесса	6	4	4
12. Имидж, как составная часть культуры делового общения	2		1
13. Управленческий стресс и контроль над ним	2	2	1
Итого:	70	18	34

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕМА 1. ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ»

Психология управления, объект и предмет изучения.

Базовые понятия психологии управления.

ТЕМА 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОСНОВНЫХ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ФУНКЦИЙ

Психологические особенности планирования.

Психологические особенности реализации функции организации.

Психологические особенности регулирования.

Психологические особенности контроля.

ТЕМА 3. ЛИЧНОСТЬ КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ

Понятие личности и ее структура.

Психологические школы изучения личности. Истоки внутриличностного конфликта. З.Фрейд, А.Адлер, К. Г. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, Э.Эриксон, Г. Олпорт, Р. Кеттелл, Ганс Айзенк, Дж. Уотсон, Б.Ф.Скиннер, А. Бандура, Д. Роттер, Д. Келли, К. Роджерс.

Характер, направленность личности, способности.

ТЕМА 4. ЛИЧНОСТЬ КАК СУБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ

Круг вопросов, находящихся в ведении руководителя.

Руководство и лидерство.

Личность руководителя.

Отличительные особенности интеллектуальных качеств руководителя.

ТЕМА 5. СТИЛИ РУКОВОДСТВА

Понятие стилей руководства.

Ситуации предпочтения определенного стиля.

ТЕМА 6. ОРГАНИЗАЦИЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ГРУППА КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ

Структуры в организации.

Неформальные структуры в организации.

Малая социальная группа как социально-психологическая характеристика организации.

Механизмы групповой динамики.

Феномены групповой жизнедеятельности.

Психологический климат в коллективе.

ТЕМА 7. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Понятие делового общения.

Формы делового общения.

Организация делового общения.

Структура общения.

Публичное выступление.

ТЕМА 8. УПРАВЛЕНЧЕСКОЕ ОБЩЕНИЕ

Понятие управленческого общения.

Принципы управленческого общения.

Стимулирование специалистов.

ТЕМА 9. ПСИХОЛОГИЯ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

Подходы к принятию решений. Классификация решений.

Этапы выработки управленческих решений.

Методы организации групповой дискуссии.

Модели поведения руководителя в процессе принятия решения.

ТЕМА 10. ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Природа и социальная роль конфликтов.

Внутриличностные конфликты. Причины их возникновения.

Межличностные конфликты.

Выход из конфликта.

Управление конфликтами.

Конфликтные ситуации.

Посредничество в конфликте.

ТЕМА 11. ПСИХОЛОГИЯ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

Типичные модели поведения на переговорах.

Психология эффективного переговорного процесса.

Проведение переговоров.

Деловой протокол в переговорном процессе.

Переговоры по телефону.

ТЕМА 12. ИМИДЖ КАК СОСТАВНАЯ ЧАСТЬ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Имидж и его слагаемые.

Принципы создания имиджа.

Формула воздействия имиджа.

Процесс создания имиджа.

ТЕМА 13. УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ СТРЕСС И КОНТРОЛЬ НАД НИМ

Понятие стресса и стрессоустойчивости.

Контроль над стрессом.

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ
ЗАНЯТИЙ

1. Тренировка умения воспринимать другую точку зрения. Упражнение «двойной облик».
2. Личность, как объект управления. Определение темперамента.
3. Личность, как субъект управления. Определение собственного стиля управления.
4. Организация и социальная группа, как объект управления. Определение ценностно-ориентационного единства группы. Социометрия.
5. Деловое общение. Вступление в контакт. Отработка в парах умения начинать общение.
6. Деловое общение. Проблемы общения или барьеры и работа с ними.
7. Деловое общение. Активное слушание. Упражнения в парах.
8. Деловое общение. Снятие эмоционального напряжения во время беседы. Тренинг в группе.
9. Деловое общение. Искусство комплимента. Отработка навыков. Кейс «комплимент».
10. Деловое общение. Умение спорить и аргументировать. Выбор аргументов. «Да, ...но». Убеждение методом Сократа (утвердительных ответов). Работа в группе.
11. Деловое общение. Манипуляция и сопротивление им. Отработка навыков в группе. Кейс «манипуляции».
12. Отработка практических приемов «Я-высказывание», «Вы-подход», «Мы-позиция».
13. Управленческое общение. Собеседование. Деловая игра «Приме на работу».
14. Управленческое общение. Тренировка умения распознавать реакции человека. Научиться отслеживать, когда человек говорит неправду. Методы НЛП.
15. Управленческое общение. Критика подчиненных. Кейс «критика».
16. Управленческое общение. Приказ. Распоряжение. Поручение задания подчиненному. Кейс «Задание».
17. Тест «Диагностика агрессивности А.Ассингера».
18. Конфликты. Карта конфликта.
19. Конфликты. Кейс «Выполнение должностных обязанностей».
20. Конфликты Кейс «Работа с клиентом».
21. Конфликты Кейс «Конфликты в организации».
22. Деловая игра «Проведение переговоров. Рекламация».

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная

1. Кабаченко, Т.С. Психология управления: Учебное пособие в 2-х ч./Т.С. Кабаченко. – М.: 1998.
2. Самыгин, С.И. Психология управления: Учебное пособие/С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко – Ростов-на-Дону.: «Феникс», 1997.
3. Столяренко, Л.Д. Основы психологии./ Л.Д. Столяренко – Ростов-на-Дону.: «Феникс», 1996.
4. Аверченко, Л.К. Психология управления: Курс лекций/Л.К. Аверченко. – Новосибирск: Изд-во НГАЭиУ; М.: ИНФРА-М, 1997. – 149 с.
5. Мещерякова, Е.В. Психология управления. Учебн. пос./ Е.В. Мещерякова – Мн.: Выш.шк., 2005. – 237 с.
6. Кармин, А.С. Конфликтология /Под ред. А.С.Кармина/СПб.: Изд-во «Лань», 1999.– 448с.
7. Бабосов, Е.М. Конфликтология/Е.М. Бабосов – Мн. «Право и экономика», 1997.
8. Громова, О.Н. Конфликтология. Курс лекций/О.Н. Громова – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство ЭКМОС, 2000.–320с.

Дополнительная

9. Курбатов, В.И. Стратегия делового успеха: Учебн. пособие/В.И. Курбатов – Ростов-на-Дону.: «Феникс», 1996.
10. Семенов, А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса/А.К. Семенов, Е.Л. Маслова –М.:Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 1999.–200с.
11. Искусство администрирования: Практ. рук-во/Ред.Олкон Дебора.- М.: Дело, 1993.-207 с.
12. Якокка, Ли. Карьера менеджера/Ли Якокка – М.:Прогресс, 1990.
13. Зигерт, В. Руководить без конфликтов/В. Зигерт, Л. Ланг –М.: Экономика, 1990.
14. Крижановская, Ю.С. Грамматика общения/Ю.С. Крижановская, В.Л. Третьяков – Л.: ЛГУ, 1990.
15. Мескон, М.Х. Основы менеджмента: Пер. с англ/М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури – М.: Дело, 1997.
16. Мицич, П. Как проводить деловые беседы/П. Мицич – М.: Экономика, 1987.
17. Кричевский, Р. Л. Если Вы – руководитель/Р.Л. Кричевский – М.-Дело, 1993.
18. Кинчук, М.К. Технология успеха/М.К. Кинчук, М.К. Киянова – М: Дело, 1993.
19. Скотт, Д.Т. Конфликты, пути их преодоления/Д.Т. Скотт – Киев, 1988.

20. Скотт, Д. Т. Способы разрешения конфликтов/Д.Т. Скотт – Киев, 1991.
21. Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения/Р. Фишер, У. Юри – М., 1990.
22. Вудкок, М. Раскрепощенный менеджер. Для руководителя-практика. Пер с англ /М. Вудкок, Д. Френсис. – М.: Дело, 1991.
23. Кричевский, Р.Л. Психология малой группы/Р.Л. Кричевский, Е.М. Дубовская – М.:МГУ. 1991.
24. Зазыкин, А.Т. Менеджер: психологические секреты профессии/А.Т. Зазыкин, А.Л. Чернышев – М, 1992.
25. Шепель, В.М. Имиджелогия. Секреты личного обаяния/В.М. Шепель – М.: Линко-ПРЕСС, 1997.
26. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии: Курс лекций/Д.П. Зеркин – Ростов-на-Дону.: «Феникс», 1998.-480с.
27. Вишнякова, Н.Ф. Конфликт – это творчество? Тренинговый практикум по конфликтологии/Н.Ф. Вишнякова – Мн., 1996.
28. Лупьян, Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс.../Я.А. Лупьян – Мн.: Вышэйшая школа., 1986.
29. Храмов, О.В. Методы познания и преодоления конфликтных ситуаций в производственном коллективе/О.В. Храмов – М., 1977.
30. Анцупов, А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов/А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов – М.:ЮНИТИ, 1999.

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОВЫХ И РОЛЕВЫХ ИГР

Организация деловой игры включает следующие основные этапы: подготовка проведения игры, формирование игровой группы, руководство игрой и контроль за ее процессом, подведение итогов и оценка результатов.

Методология проведения тренинговых занятий. Тренинг, как способ обучения определяется по-разному – как способ перепрограммирования имеющейся у человека модели управления своей деятельностью, как метод создания новых моделей поведения. Тот факт, что руководству можно научить, приобретает особую важность в управлении организацией.

Каждое упражнение должно быть построено так, чтобы проиллюстрировать причинно-следственную связь между поведением руководителя, ответами подчиненного и выполнением задания. Тренинг – это не только воздействие, но и взаимодействие. Работа группы при проведении практических занятий подчиняется следующим принципам: принцип активности; принцип творческой позиции; принцип осознания необходимости того или иного поведения; принцип партнерского общения; принцип реалистичности (по мере возможности, ситуации должны быть такие, какие встречаются в повседневной жизни).

Преподаватель может быть в двух позициях – как центр группы (влияющий, изменяющий за счет личного влияния, умения навыки студентов) и как равный среди равных (он создает ситуации для изменения позиций членов группы). Среди упражнений должны быть те, что инициируют сравнительно спокойные дискуссии и те, которые влекут за собой достаточно бурное выражение эмоций.

В основе концепции тренинга лежит учет особенностей учащихся, важнейшими из которых являются следующие: потребность в обосновании, смысле; потребность в самостоятельности; небольшой жизненный опыт; требование теоретического обоснования, предшествующего ролевым упражнениям и деловым играм; желание, чтобы упражнения доставляли удовольствие.

Ролевые игры являются способом активного и интенсивного вовлечения учащихся в процесс учебы через их личное участие. Они дают возможность освоить на практике способы действия, которые могут пригодиться в будущих ситуациях реальной жизни. Они моделируют ситуации делового общения (критика, аргументация, распоряжения), где учащимся предлагается исполнить роль какого-либо человека в определенных обстоятельствах. Ролевые игры обеспечивают участникам личную вовлеченность и возможность обучаться активно. Участники в не критичной и комфортной обстановке разыгрывают ситуации из реальной жизни. Их поведение, речь и чувства в течение этого процесса формируют основу для повышения самооценки и самоосознания, путем обратной связи через впечатление, которое их поведение производит на окружающих. Это позволяет выяснить, какие модели по-

ведения, слова и подходы наиболее эффективны. В ситуации игры можно без особого риска совершать ошибки и учиться на них. Сразу же наглядно демонстрируется польза от изменения поведения или отношений и, таким образом, формируется мотивация к таким изменениям.

Преподаватель должен: объяснить доступно для каждого цели занятия и задачи участников; объяснить, что в ролевых играх будет участвовать каждый. Поэтому лучше всего подойдет атмосфера сотрудничества и взаимной поддержки. При обсуждениях принимаются только конструктивные замечания.

У каждого участника должна быть команда болельщиков, с которыми он может совещаться до начала игры и которые смогут ему подсказать линию поведения и аргументы в случае необходимости. Кроме того, функции наблюдателей или болельщиков: оценивать эффективность поведения участников, чтобы потом представить свои выводы во время обсуждения; дистанцироваться от происходящего, чтобы увидеть то, чего не замечают участники. Замечания должны быть конкретны, указывая на определенную деталь поведения и последствия, то есть надо связать поведение и результат. Важно указывать и на то, что удалось, целесообразно делать выводы, соблюдая паритет негатива и позитива.

Можно ролевые игры записывать на видео. При наличии пленки во время обсуждения целесообразно возвращаться к отдельным моментам игры, наблюдая за поведением со стороны и делая выводы. Решается вопрос запоминания деталей каких-либо моментов. На записи четко прослеживается канал невербальной информации. Участники должны сами проанализировать свое поведение. Некоторые замечания могут сделать наблюдатели, что позволяет привлечь внимание к наиболее существенным моментам. Преподавателю целесообразно всегда строить игру на различиях: во мнениях, характерах, отношениях и т.д. Это придаст ей живость и заставит участников прикладывать усилия, чтобы разрешить заданные ситуации.

ДЕЛОВАЯ ИГРА

«ОБРАЗОВАНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯ И ОТБОР КАДРОВ»

1. Формирование игровой группы.

1.1. Отбор кандидатов на получение работы. Студенты 2-го курса в процессе проведения деловой игры «Образование предприятия и отбор кадров» выступают в качестве кандидатов, ищущих работу. Они пишут резюме. Для создания нестандартных ситуаций в процессе проведения игры студентам дается возможность проявить свои творческие способности и представить себя на любом временном промежутке – через 5, 10, 15 лет. Что они будут представлять собой в выбранное время и смогут предложить работодателю. Потом, проходя интервью-собеседование, они практически узнают требования работодателя, выставляемые при оценке их личных и профессиональных качеств, необходимых для получения престижной работы.

1.2. Отбор руководящего состава. Студенты 3-го курса на первом занятии проходят тестирование по методике многофакторного исследования личности Р. Кеттелла (№ 105) (16PF-опросник). В настоящее время различные формы 16PF-опросника являются наиболее популярным средством экспресс-диагностики личности. Они используются во всех ситуациях, когда необходимо знание индивидуально-психологических особенностей человека. На основе качественного и количественного анализа содержания личностных факторов и их взаимосвязей выделяются следующие блоки факторов: интеллектуальные особенности, эмоционально-волевые особенности, коммуникативные свойства. Студенты, выделяющиеся своими эмоционально-волевыми качествами, становятся директорами фирмы; по интеллектуальным – заместителями по производству, коммуникативным – заместителями по коммерческим связям. Как показывает практика, тест дает достаточно объективную картину способностей студентов к тому или иному роду деятельности.

1.3. Формирование службы управления персоналом. Директор и его заместители выбирают себе из числа студентов своей группы службу управления персоналом во главе с начальником этой группы. В задачи службы управления персоналом входит подготовка профессионально-квалификационных требований к должности, на которую будет проходить отбор. Список необходимых личностных качеств кандидата на эту должность составляют директор и его заместители.

1.4. Формирование команд. Формируются две команды из студентов 4-го курса: директор, заместители, служба управления персоналом. В процессе подготовки к игре команды должны придумать себе сферу деятельности, название фирмы, определить миссию, разработать стратегию, определить должности, на которые будет осуществляться набор персонала (одну или две).

1.5. Подготовка плана проведения собеседования. Команды разрабатывают план проведения интервью-собеседования, выбирая его форму (структурированное, неструктурированное) самостоятельно.

1.6. Подготовка работы жюри. Параллельно готовится к работе во время игры студенческое жюри, формируемое также из студентов 2, 3 курсов. Члены жюри оценивают работу команд по проведению отборочного собеседования (3-й курс) и работу претендентов на ту или иную должность (студенты 2-го курса). Исходя из требований, которые предъявляются к работе жюри, оно должно знать больше, чем те, кого оно оценивает. Жюри разрабатывает критерии оценки работы команд и претендентов, организует проведение работы во время игры, оперативно ведет подсчет баллов во время игры и оглашает окончательный результат.

2. Руководство игрой.

Преподаватель устанавливает регламент проведения каждого собеседования (обычно игра проходит во время двух учебных пар). Преподаватель во время игры старается как можно меньше вмешиваться в процесс работы команд, фиксируя на бумаге свои замечания и осуществляя текущий контроль только за соблюдением правил игры. Также преподаватель обязан следить в процессе игры за соблюдением этических норм, предотвращая обиды и кон-

фликты. Во время проведения игры команды 3-го курса, проводящие собеседования, заполняют разработанные бланки оценки претендентов.

На игру во время проведения ее приглашаются преподаватели кафедры, деканат и все студенты других групп и курсов, желающие научиться проходить собеседование.

Во время игры могут проводиться съемки на видеокамеру, что заставляет студентов готовиться к ней более тщательно и позволяет преподавателю качественный анализ результатов.

3. Подведение итогов.

После игры жюри подводит итоги, ведущий игру преподаватель благодарит за участие, кратко останавливаясь на удачных находках в работе каждой команды. Все присутствующие могут также высказать свое мнение. Основной разбор игры проводится на занятии в каждой группе 2-го и 3-го курсов отдельно.

РОЛЕВАЯ ИГРА. ПСИХОЛОГИЯ УБЕЖДАЮЩЕЙ КОММУНИКАЦИИ

Преподаватель раздает следующие роли студентам для их разыгрывания: начальник компьютерного обеспечения СП «Глобал»; менеджер другой фирмы СП «Апельсин», занимающейся поставкой на рынок современной компьютерной техники; начальники отделов сбыта, маркетинга, бухгалтерии, ВЭД, ресурсного обеспечения.

На первом этапе игры происходят деловые переговоры между начальником компьютерного обеспечения СП «Глобал» и менеджером СП «Апельсин», занимающегося поставкой на рынок современной компьютерной техники согласно установкам, полученным в распечатанном виде, на втором этапе происходит разговор с каждым из начальников отделов по поводу распределения урезанного количества техники.

Начальник компьютерного обеспечения СП «Глобал»

1. У Вас назначена встреча с представителем фирмы, уже несколько лет занимающейся компьютерным обеспечением Вашей организации. Вы рады видеть менеджера, который должен к Вам прийти. Вам нужны новые компьютеры, которые дадут возможность Вашей организации значительно расширить объемы производимых работ и выйти на новую клиентскую базу. Но в настоящий момент, в ближайшие два месяца, Вы не сможете заплатить за необходимую Вашей организации партию компьютеров. А еще до Вас дошли слухи о возможном повышении цен на технику последних моделей. А это уже совсем недопустимо, на это Вы пойти не можете. Вы решили намекнуть на возможную смену делового партнера, хотя на самом деле не собираетесь это делать, так как надежный деловой партнер – это значительно больше, чем несколько сотен долларов, которые Вы можете потерять. (Проведите переговоры с менеджером).

2. Вам надо 15 компьютеров (по три: в отдел сбыта, отдел маркетинга, бухгалтерию, ВЭД и отдел ресурсного обеспечения). Если Вы купите их меньше, а видно именно это Вам придется сделать, перед Вами встанет дилемма – как их разделить, ведь придется кому-то их дать меньше, а кого-то обделит совсем. (Разделите технику и договоритесь «мирным» путем с начальниками отделов).

Менеджер СП «Апельсин», занимающегося поставкой на рынок современной компьютерной техники

Ваша фирма уже несколько лет сотрудничает с СП «Глобал». Они надежные клиенты и Вы всегда с удовольствием общаетесь с начальником отдела по компьютерному обеспечению этой организации. Но Ваша фирма повысила цены (на 10%) на компьютеры последней модели, которые интересуют эту организацию. Мало того, Ваш начальник Вас предупредил, что до конца этого года все заключенные сделки должны быть оплачены, иначе Вы останетесь без премиальных за год. Вы предвидите тяжелый разговор, от исхода которого будет зависеть Ваш расчет за этот месяц (процент от сделки) и премиальные за год.

Анализ игры

Преподаватель проводит анализ ролевой игры по следующим направлениям:

- насколько удачно были проведены переговоры на первом этапе игры?;
- какие приемы убеждающей коммуникации были использованы?;
- какие приемы оказались действенными, а какие – нет?;
- правильно ли вели себя начальники отделов, когда пришли договариваться о получении необходимой отделу компьютерной техники?;
- какие методы убеждающей коммуникации (вербальной и невербальной) могли бы быть еще использованы?

В проводимом анализе принимает участие вся группа – как непосредственные участники игры, так и наблюдающие за ходом переговоров со стороны.