

Министерство образования и науки республики Марий Эл
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Марий Эл
«Йошкар-Олинский техникум сервисных технологий»

Методические указания

для студентов по выполнению практических работ по дисциплине

ОП.10 Основы предпринимательской деятельности

43.02.13 Технология парикмахерского искусства

г. Йошкар-Ола, 2021

РАССМОТРЕНО
на заседании ПЦК по направлению
дисциплин швейного профиля и
парикмахерского искусства ГБПОУ
Республики Марий Эл «ЙОТСТ»
Протокол № ___ от « ___ » _____ 20 ___ г.
Председатель П(Ц)К
_____ / Н.В. Винокурова/

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР
_____/ Н.П. Житомирова /
« ___ » _____ 20 ___ г.

Составитель: Егорова С.Г., преподаватель ГБПОУ Республики Марий Эл
«ЙОТСТ»

Рецензент: Назаров С.В., зам. директора по УПР ГБПОУ Республики Марий
Эл «ЙОТСТ»

Методические указания для студентов по выполнению практических работ

Изложен ход практических работ, приведены задания для выполнения практических работ, справочный материал. Методические указания предназначены в первую очередь для студентов, а также преподавателей учреждений среднего профессионального образования

Методические указания по выполнению практических работ разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства.

Пояснительная записка

Практические работы по дисциплине «Основы предпринимательской деятельности» составлены с учетом требований программы подготовки специалистов среднего звена (основной профессиональной образовательной программы) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.13. «Технология парикмахерского искусства».

Выполнение практических работ обучающимися позволят им приобрести опыт познавательной и практической деятельности. В содержание практических работ включены следующие виды работы: работа с источниками, в том числе нормативными актами и интернет - ресурсами; анализ типичных правовых ситуаций, решение познавательных задач с актуальным правовым содержанием; определение алгоритма поведения в разных правовых ситуациях, исполнения основных социальных ролей, связанных с правовым поведением; выбор правомерных форм поведения и способов защиты прав и интересов личности; изложение и аргументация собственных суждений; решение отдельных правовых ситуаций с учетом личного социального опыта.

Практические работы в данных методических рекомендациях разработаны в соответствии с требованиями рабочей программы учебной дисциплины «Основы предпринимательской деятельности».

Цели методических рекомендаций по выполнению практических работ:

- оказание помощи обучающимся в обобщении, систематизации, углублении полученных теоретических знаний,
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;
- выработка таких профессионально значимых качеств, как правовая грамотность, правомерное поведение, самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Общие методические рекомендации по выполнению практических работ.

Основные принципы организации выполнения практической работы являются:

- активность, что определяет необходимость сотрудничества студентов и обмена информацией с преподавателем;
- индивидуализация обучения, что проявляется в учете преподавателем индивидуальных особенностей студентов при оценке выполненной практической работы;
- регламентация обучения, что обеспечивает необходимость выбора стратегии обучения и планирования организации самостоятельной работы студентов;
- научность, что определяет уровни решения для достижения поставленных задач на основе научных знаний;

- наглядность, что обеспечивает представление информации в доступном виде;
- учет трудоемкости, что дифференцирует уровень сложности и объема предложенных заданий в практической работе.

**ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

№ п/п	Раздел и тема занятия	Темы практических работ	Кол-во часов
1	Тема 1 Предпринимательство в сфере красоты	№1. Командообразование в предпринимательстве	2
		№2. Формирование бизнес - идеи	2
2	Тема 2 Планирование и организация исследования в предпринимательской деятельности	№3 Проведение маркетингового исследования	2
3	Тема 3 Источники финансирования бизнеса	№4. Создание и регистрация нового предприятия	2
4	Тема 4 Разработка бизнес проекта	№5 Планирование и прогнозирование и деятельности компании	2
		№6 Маркетинг и связи с общественностью	2
		№7 Описание основных бизнес - процессов	2
		№8. Расчет эффективности бизнес - проекта	2
5	Тема 5 Планирование устойчивого развития малого предприятия	№9. Расчет устойчивости компании	2
6	Тема 6 Представление бизнес-плана	№10 Информационные презентационные технологии	2
7	Тема 7 Технологии работы с клиентами	№11. Разработка системы касания клиентов	2
		№12. Организация переговоров и встреч с клиентами	2

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ

(Общие указания по выполнению однотипных заданий)

Практическая работа № 1

Командообразование в предпринимательстве

Цель занятия: Познакомить студентов с методами активизации команды людей при выработке идей, а также с процедурами предварительной оценки и отбора идей на основании критериев реальности их воплощения и экономической эффективности.

Методические указания

Задачи игры:

- обучить студентов методике проведения «мозгового штурма»; - познакомить с логикой предпринимательской деятельности;
- изучить на практике методику предпринимательских расчетов.

Порядок проведения деловой игры.

Игра проводится в три этапа и рассчитана на 2 часа. В начале занятия преподаватель делит учебную группу студентов на игровые подгруппы, в состав которых должно входить не менее четырех человек. В каждой подгруппе выбирают ведущего, а также по одному арбитру, в обязанности которых входит следить за ходом игры, отмечать недостатки и преимущества, а также вместе с преподавателями оценивать результаты и подводить итоги.

Исходные данные к игре. Игровая подгруппа представляет из себя компанию партнеров по бизнесу, которые в ходе предшествующей предпринимательской деятельности (мелкие торговые операции) собрали определенную сумму денег (допустим, 125 млн. руб.). С учетом возможностей внесения личных сбережений и получения заемных средств эта сумма может быть увеличена в 2 раза. Имея в своем распоряжении такой первоначальный капитал, партнеры собираются открыть предприятие в сфере малого бизнеса. Необходимо, используя метод «мозгового штурма», предложить ряд инновационных предпринимательских идей о возможных направлениях деятельности будущего предприятия. Затем необходимо оценить предложенные идеи и выбрать лучшие из них.

Последовательность проведения игры

Первый этап. Выработка предпринимательских идей.

Для работы каждую команду необходимо обеспечить большим листом бумаги, на котором будут регистрироваться высказываемые идеи. Желательно расположение студентов по схеме «круглого стола». На проведение «мозгового штурма» должно быть отведено не более 15 минут.

Второй этап. Оценка идей на реальность (возможность воплощения в практику) – 30 минут. Каждая игровая подгруппа работает со своим списком предпринимательских идей, полученным на первом этапе. Первоначально отбраковываются заведомо нереальные идеи. В результате остаются идеи (не менее трех), оценка которых на реальность воплощения проводится с помощью параметрического метода. Реальность каждого параметра оценивается по трехбалльной шкале: 3- вполне реально, 2- вероятно, 1- маловероятно. После оценки по всем параметрам подсчитывается общее количество баллов по каждой идее. Ведущие игровых подгрупп докладывают результаты оценки предпринимательских идей и защищают их.

Третий этап. Проведение предпринимательских расчетов с целью выявления возможного предпринимательского эффекта – 30 минут. По итогам предыдущего этапа члены игровой подгруппы выбирают две-три предпринимательские идеи, набравшие наибольшее количество баллов. По каждой отобранной идее проводят предпринимательские расчеты, данные для которых и их результаты сводятся в таблицу

Оценка возможностей воплощения предпринимательских идей, балл

Параметр	Идея					
	1	2	3	4	5	и. т.д.
Возможность приобрести необходимое оборудование, технику, помещение по приемлемой цене (с учетом величины первоначального капитала)						
Возможность приобрести необходимое сырье, полуфабрикаты						
Возможность найти необходимых специалистов						
Возможность получить налоговые льготы, финансовую поддержку со стороны местной администрации						
Возможность установить необходимые партнерские связи						
Вероятность повышения спроса на производимый товар (услугу)						
ИТОГО баллов						

Преподавателю необходимо подчеркнуть рисковый характер предпринимательской деятельности. Поэтому при установлении ожидаемой цены участникам игры следует ориентироваться не на усредненную, а на предельно низкую для данного рынка цену. Это же требование должно соблюдаться и при определении предполагаемого объема продаж. При подготовке к проведению третьего этапа деловой игры преподавателю следует подобрать данные о ставках амортизационных отчислений и ставках налогообложения, о примерной величине арендной платы за производственные помещения, о депозитных и кредитных ставках, о стоимости электроэнергии и прочие данные, которые могут понадобиться участникам деловой игры. После заполнения таблицы члены каждой игровой подгруппы обсуждают полученные результаты. И в итоге принимают решение о выборе лучшей предпринимательской идеи. Ведущие игровых подгрупп докладывают результаты работы на третьем этапе игры и защищают их.

Практическая работа № 2 «Формирование бизнес – идеи»

В практической работе, главной задачей является формулирование бизнес-идеи и развитие ее в бизнес-концепции (бизнес-плане). Эта бизнес-концепция должна дать четкое представление о коммерческой деятельности людям, которые до этого не были знакомы с данной бизнес-идеей.

Здесь важны следующие аспекты:

- определение продукта или описание услуги;
- практическое использование продукта / услуги для клиента;
- образ продукта / услуги;
- последовательность процессов от бизнес-идеи до ее реализации;
- явные различия бизнес-идеи от идей других участников

Студентами разрабатывается бизнес-концепция (резюме бизнес-плана).

Команда подбирает название в соответствии с бизнес-идеей. Это наименование будет использоваться для обозначения группы в течение всей работы.

Модуль завершается оформлением задания в тетради для практических работ.

Домашнее задание: Подготовка презентации Бизнес-концепции по модулю.

Оценочные критерии и максимальный вес каждого

Оценочные критерии и максимальный вес каждого (1 балл)

1. Креативность представления команды при содержательном соответствии бизнес-идее.
2. Предъявление бизнес-идеи (наличие рынка; перспективность рынка; в чем уникальность предложения команды).
3. Качество описания продукта или услуги.
4. Практическая значимость бизнес-идеи.
5. Качество оформления в тетради (содержание, информативность, качество).

Практическая работа № 3 Проведение маркетингового исследования

Шаг №1: Определите проблему, с которой столкнулось ваше предприятие.

рекомендации по выполнению:

Если предприятие реальное, то Вы можете опираться на реально существующую проблемную ситуацию. При работе с гипотетическим предприятием Вы выбираете проблему по оценке рынка на предлагаемые товары и услуги. Для более предметного понятия по направлениям проведения исследования (см. приложение 3).

Определение проблемы – формирование предмета маркетингового исследования, необходимо для того, чтобы не собирать много ненужной информации, поскольку это неэффективно и дорого.

Если трудно сразу сформулировать проблему, надо провести предварительную проработку. Например, **проблема: почему падает**

сбыт товаров фирмы?

При изучении ситуации могут возникнуть разные варианты.

Вариант №1 – Сбыт падает только по ряду территорий – *провести анализ сбыта по территориям.*

Вариант №2 – Появился новый товар-конкурент, покупатель переключился на него – *исследовать отличительные характеристики товара конкурента.*

Вариант №3 – Обнаружилась слабая заинтересованность посредников и торгового персонала в реализации товаров компании – *исследовать причины.*

Последовательность определения проблемы:

1. Описание проблемы;
2. Структурирование проблемы;
3. Выбор способа решения проблемы;
4. Разработка системы целей;
5. Формулирование гипотез.

Практическая работа № 4 Создание и регистрация нового предприятия

Цель работы. - Овладеть навыками оформления документов для прохождения регистрации.

- Научится составлять алгоритм подготовки документации к регистрации.

1. Необходимые материалы.

- Методические указания по выполнению практических работ
- Конспект лекции
- Бланки документов для регистрации

2. Пояснения к работе.

3. Методические указания.

Следует помнить:

Существует два способа зарегистрировать ИП: Самостоятельная регистрация ИП. Достаточно легкая процедура, которая, по сути, заключается в подготовке нескольких простых документов. Более того на данный момент появились удобные бесплатные онлайн-сервисы, с помощью которых все необходимые бумаги можно подготовить автоматически и очень быстро. Платная регистрация ИП через специализированную компанию. Подходит для тех, кто хочет сэкономить время и не желает вникать в процесс регистрации индивидуального предпринимателя.

Для того чтобы зарегистрироваться в качестве индивидуального предпринимателя нужно собрать следующие документы:

Заявление о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя по форме Р21001 (сдается в 1 экземпляре);

Квитанция об оплате госпошлины за регистрацию ИП;

Заявление о переходе на упрощенную систему налогообложения по форме № 26.2-1 (если нужно перейти) (сдается в 2 экземплярах);

Копии всех страниц паспорта Образцы заполнения документов см.ниже.

4. Содержание отчета.

Отчет должен содержать:

4.1 Название работы

4.2 Цель работы

4.3 Задание

4.4 Заполненное по образцу заявление о регистрации

4.5 Заполненное по образцу заявление о переходе на упрощенную систему.

4.6 Вывод по работе.

Практическая работа № 5

Планирование и прогнозирование и деятельности компании

Цели: - усвоение принципов бюджетного планирования

Задание: - составить график движения материалов
- составить баланс материальных ресурсов
- составить график денежных поступлений и выплат
- составить баланс денежных средств

Данные для выполнения работы:

На 01.01. 2019 г. на предприятии имеются следующие ресурсы:

- материальные запасы – 210 000р.
- денежные средства – 720 000р.

В течении первых трех месяцев года произошли следующие изменения:

Январь	Февраль	Март
- поступление выручки от реализации продукции 260 000р. - выплата зарплаты 80 000р. - налоги 30 000р. - оплата материалов – 80 000 р. - отпуск материалов на производство – 60 000р. - продажа материалов – 10 000р.	- поступление выручки от реализации продукции 270 000р. - выплата зарплаты 85 000р. - налоги 31 000р. - оплата материалов – 88 000р. - отпуск материалов на производство – 64 000р. - продажа материалов 10 000р.	- поступление выручки от реализации продукции 280 000р. - выплата зарплаты 85 000р. - налоги 31 000р. - оплата материалов – 96 000р. - отпуск материалов на производство – 69 000р.

В дальнейшем планируется ежемесячное:

- увеличение выручки на 10 000р.
- увеличение налогов на 1000р.
- увеличение зарплаты на 3 000р.
- увеличение отпуска материалов на производство на 5 000р.
- увеличение затрат на оплату материалов на 8 000 р.

Помимо этого:

- в апреле планируется поступление от продажи основного средства – 110 000р.
- в мае реализация материалов на 40 000р.

График движения материалов:

месяц	Остаток на начало месяца	Поступление материалов от поставщика	Отпуск материалов на производство	Продажа материалов	Остаток на конец мес.
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					
11					
12					
Итого:	-				-

Практическая работа №7 Описание основных бизнес – процессов

Практическая работа направлена на визуализацию бизнес-процессов, а также на демонстрацию их последовательности. Должны быть представлены описание производственного процесса, или схема предоставления соответствующей услуги.

состоит в том, чтобы показать полный цикл бизнес-процесса «шаг за шагом», - от приобретения сырья или приема заказа, до его поставки или продажи его клиенту. Должна быть предусмотрена возможность повторного использования (переработки, утилизации) сырья.

Еще одним аспектом является постоянное развитие проекта с учетом его прибыльности. На этом этапе развития деятельности должны быть проработаны как позитивный, так и негативный варианты развития бизнеса. Другими словами, должен быть составлен антикризисный план.

Модуль завершается оформлением задания в тетради для практических работ.

Домашнее задание: Подготовка презентации Бизнес-концепции по модулю.

Оценочные критерии и максимальный вес каждого (1 балл)

1. Полнота описания процесса производства продукта, или схемы предоставления соответствующей услуги (ключевые точки). Логичность бизнес-процесса - от приобретения сырья или приема заказа, до его поставки или продажи его клиенту.
2. Проработанность повторного использования (переработки, утилизации) сырья.
3. Проработка позитивного и негативного вариантов развития бизнеса (антикризисный план).
4. Реалистичность планов по отношению к доступу участников к ресурсам разного типа (финансовые, материальные, информационные и др.).
5. Качество оформления в тетради (содержание, информативность, качество).

Практическая работа № 8 Расчет эффективности бизнес - проекта

В практической работе следует провести точные расчеты, доказывающие, что задуманный бизнес будет иметь прибыль. Показать каковы источники финансирования стартового этапа проекта.

Преподаватель обращает внимание на правильность и реалистичность расчетов.

В данной работе обосновывается ценообразование на продукты и услуги. Обоснуются и аргументируются способы финансирования.

Модуль завершается оформлением задания в тетради для практических работ.

Домашнее задание: Подготовка презентации Бизнес-концепции по модулю.

Оценочные критерии и максимальный вес каждого (1 балл)

1. Качество обоснования системы налогообложения.
2. Понимание расчетов стоимости, ценообразования.
3. Реалистичность финансовых прогнозов.
4. Обоснование и аргументация способов финансирования. Практико-ориентированность и точность расчетов.
5. Качество оформления в тетради (содержание, информативность, качество).

Практическая работа № 9 Расчет устойчивости компании

Практическая работа № 10

Информационные презентационные технологии

Презентация компании должна включать наиболее важные аспекты всех модулей. Готовится презентация в PowerPoint.

Само представление должно занимать не более 6 минут. Представление бизнес-проекта, в дополнение к презентации PowerPoint, может также включать в себя любые другие элементы.

Соблюдение временного регламента является существенным, так как презентация будет остановлена, если участники выйдут за предложенные временные рамки.

Преподаватель может задавать вопросы.

При оценке презентации учитывается критерий креативности (творчества), способность участников приводить доводы и обоснованные аргументы, предполагаемый объем продаж и достоверность представленных данных, обоснованность ответов на вопросы.

Оценочные критерии и максимальный вес каждого

1. Способность оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства и способность команды решать возникающие задачи (2 балла)
2. Качество презентации в PowerPoint. (2 балла)
3. Креативность (творчество), способность участников приводить доводы и обоснованные аргументы, устная речь. (2 балла)
4. Достоверность и убедительность презентации. (2 балла)
5. Визуализация. (1 балл)
6. Тайм-менеджмент. (1 балл)
7. В целом качество презентации проекта. (2 балла)
8. Раскрытие и обоснованность в презентации бизнес-проекта. (3 балла)

Практическая работа № 11. Разработка системы касания клиентов

Компания исследует возможности применения принципов устойчивого развития деятельности. В этом контексте необходимо учитывать аспекты экологической, социальной и экономической устойчивости. Кроме этого, необходимо выяснить, является ли предлагаемый продукт или услуга, подходящими с точки зрения устойчивости спроса и оценить это критически. Кроме того, будут оцениваться реалистичность, подробное описание действий и примеры.

Модуль завершается оформлением задания в тетради для практических работ.

Домашнее задание: Подготовка презентации Бизнес-концепции по модулю.

Оценочные критерии и максимальный вес каждого (1 балл)

1. Экологическая безопасность. Описание используемого сырья, его происхождение. Утилизация отходов.
2. Описание источников энергии (в контексте потребления предприятием).
3. Определение точки безубыточности, периода окупаемости проекта.
4. Стабильность спроса на производимую продукцию (услуги) в формате индивидуальных и иных потребителей. Социальная стабильность. Влияние проекта на здоровье; доступность продукта (услуги) разным слоям населения; интеграция проекта в жизнь местного социума.
5. Качество оформления в тетради (содержание, информативность, качество).

Практическая работа № 12.

Организация переговоров и встреч с клиентами

Составление планов проведения совещаний, переговоров, бесед

Цель занятия: развитие у студентов навыков ведения деловой беседы, совещаний, переговоров.

Общие положения

Деловое общение – процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии и взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. Основные формы делового общения: - деловая беседа – обмен взаимными точками зрения, мнениями, информацией по определенным вопросам или проблемам; - деловые переговоры – обсуждение с целью заключения соглашения между кем-либо по какому-либо вопросу; - деловое совещание – форма группового обсуждения деловых (служебных) вопросов; Любой вид делового общения состоит из последовательного выполнения определенных функций (рис.1):

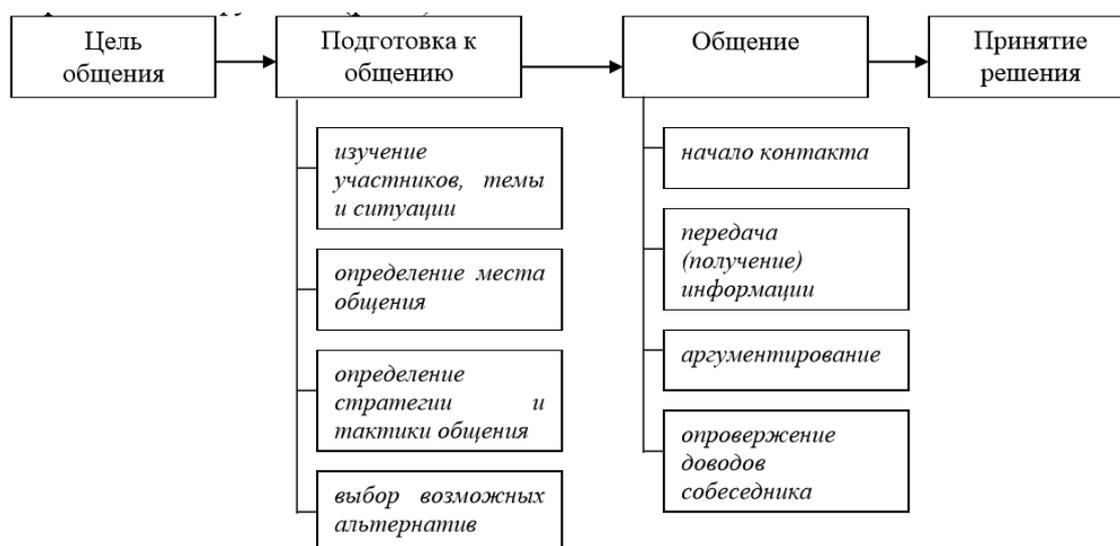


Рисунок 1 - Фазы делового общения

Деловая беседа — это осмысленное стремление одного человека или группы людей посредством слова вызвать желание у другого человека или группы людей к действию, которое изменит хотя бы одну из сторон какой-либо ситуации или установит новые отношения между участниками беседы. В современной трактовке деловые беседы означают устный контакт между партнерами (собеседниками), которые имеют необходимые полномочия со стороны своих организаций для их проведения и разрешения конкретных проблем. Основные функции деловой беседы: - Начало перспективных мероприятий и процессов

Цель общения

Подготовка к общению

Общение Принятие решения

изучение участников, темы и ситуации

определение места общения

определение стратегии и тактики общения

выбор возможных альтернатив

начало контакта

передача (получение) информации

аргументирование

опровержение доводов собеседника

- Контроль и координирование уже начатых мероприятий и процессов - Обмен информацией - Взаимное общение работников из одной сферы деятельности - Поддержание деловых контактов - Поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов - Стимулирование движения творческой мысли в новых направлениях. Любая деловая индивидуальная беседа состоит из трех этапов: 1-этап – подготовительный – определяются задачи беседы, и составляется ее план. 2-этап – ознакомительный – установление контакта, преодоление психологического барьера и создание атмосферы доверия. 3-этап – основной – состоит из трех частей: - вводная часть беседы – изложение своей позиции и обоснование ее, выяснение позиции собеседника; - основная часть беседы – совместный анализ проблемы (вопросы, возражения, доказательства, устранение сомнений собеседника, поиск вариантов решения); - заключительная часть беседы - выводы, принятие решений. Подготовка к беседе включает:

1. Планирование: - предварительный анализ участников и ситуации; - инициатива проведения беседы и определение ее задач; - определение стратегии и тактики; - подробный план подготовки к беседе.

2. Оперативная подготовка: - сбор материалов; - отбор и систематизация материалов; - обдумывание и компоновка материалов; - рабочий план; - разработка основной части беседы; - начало и окончание беседы.

3. Редактирование: - контроль (т.е. проверка проделанной работы); - придание окончательной формы беседы.

4. Тренировка: - мысленная репетиция; - устная репетиция; - репетиция беседы в форме диалога с собеседником.

Структура деловой беседы состоит из 5 фаз:

Фаза I. Начало беседы Задачи: установление контакта с собеседником; создание приятной атмосферы для беседы; привлечение внимания; побуждение интереса к беседе; «перехват» инициативы. Приемы начала беседы:

Метод снятия напряжения — позволяет установить тесный контакт с собеседником. Метод «зацепки» — позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы, и использовать эту «зацепку» как исходную точку для проведения запланированной беседы. Метод стимулирования игры воображения — предполагает постановку в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые должны в ней рассматриваться. Метод прямого подхода — означает непосредственный переход к делу, без выступления. Правильное начало беседы предполагает: точное описание целей беседы; взаимное представление собеседников; название темы; представление лица, ведущего беседу; объявление последовательности рассмотрения вопросов. На что нужно обратить внимание при налаживании личного контакта с собеседником: а) ясные, сжатые и содержательные вступительные фразы, и объяснения; б) обращение к собеседникам по имени и отчеству; в) соответствующий внешний вид (одежда, подтянутость, выражение лица); г) проявление уважения к личности собеседника, внимание к его мнениям и интересам; е) обращение за ответом и т.п.

Фаза II. Передача информации Цель этой части беседы заключается в решение следующих задач: - сбор специальной информации по проблемам, запросам и пожеланиям собеседника; - выявление мотивов и целей собеседника; - передача запланированной информации; - анализ и проверка позиции собеседника. 5 основных групп вопросов:

1. Закрытые вопросы — это вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». Какова цель вопросов такого типа? Получить от собеседника обоснованные аргументы для ожидаемого от него же ответа.
2. Открытые вопросы — это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет», они требуют какого-то объяснения («Каково Ваше мнение по данному вопросу?», «Почему Вы считаете принятые меры недостаточными?»).
3. Риторические вопросы — на эти вопросы не дается прямого ответа, т.к. их цель — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы и обеспечить поддержку нашей позиции со стороны участников беседы путем молчаливого одобрения («Мы ведь придерживаемся единого мнения по данному вопросу?»).
4. Переломные вопросы — удерживают беседу в строго установленном направлении или поднимают целый комплекс новых проблем. («Как Вы представляете себе структуру и распределение...?»).
5. Вопросы для обдумывания — вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано («Правильно ли я понял Ваше сообщение о том, что...?», «Считаете ли Вы, что...?»).

Фаза III. Аргументация Мелочи, имеющие иногда решающее значение:

1. Оперировать простыми, ясными, точными и убедительными понятиями.
2. Способ и темп аргументации должны соответствовать особенностям темперамента собеседника.
- . Вести аргументацию корректно по отношению к собеседнику, т.к. это, особенно при длительных контактах, окажется для вас же намного выгоднее: - всегда открыто признавать правоту собеседника, когда он прав, даже если это может иметь для вас неблагоприятные последствия; - продолжать оперировать можно только теми аргументами, которые приняты собеседниками; - избегать пустых фраз.
4. Приспособить аргументы к личности вашего собеседника: - направлять аргументацию на цели и мотивы собеседника; - избегать простого перечисления фактов; - употреблять терминологию, понятную вашему собеседнику.
5. Избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих аргументирование и понимание.
6. Попытаться как можно нагляднее изложить собеседнику свои доказательства, идеи и соображения.

Для построения аргументации в нашем арсенале имеются 12 риторических методов аргументирования: Фундаментальный метод. Представляет собой прямое обращение к собеседнику. Метод противоречия. Основан на выявлении противоречий в аргументации против. Метод «извлечение выводов». Основывается на точной аргументации, которая постепенно, посредством частых выводов приведет вас к желаемому выводу. Метод сравнения. Метод «да..., но». Метод «кусков». Состоит в расчленении выступления таким образом, чтобы были ясно различимы отдельные части: «это точно», «об этом существуют различные точки зрения». Метод «бумеранга». Метод игнорирования. Метод потенцирования. Собеседник в соответствии со своими интересами смещает акцент, выдвигает на первый план то, что его устраивает. Метод «выведения». Основывается на постепенном субъективном изменении существа дела. Метод опроса. Основан на том, что вопросы задаются заранее. Метод видимой поддержки. Двенадцать спекулятивных методов аргументации: Техника преувеличения. Техника анекдота. Техника использования авторитета. Техника дискредитации собеседника. Основывается на правиле: если я не смогу опровергнуть существо вопроса, тогда по меньшей мере нужно поставить под сомнение личность собеседника.

Техника изоляции основана на «выдергивании» отдельных фраз из выступления, их изоляции и преподнесении в урезанном виде с тем, чтобы они имели значение, противоположное первоначальному. Техника изменения направления заключается в том, что собеседник не атакует ваши аргументы, а переходит к другому вопросу, который по

существу не имеет отношения к предмету дискуссии. Техника вытеснения — собеседник в действительности не переходит к какой-то одной, точно определенной проблеме, преувеличивает второстепенные проблемы, взятые из вашего выступления. Техника введения в заблуждение, основывается на сообщении путаной информации, слов, которыми вас забрасывает собеседник. Техника отсрочки. Ее целью является создание препятствий для ведения дискуссии или ее затягивание. Техника апелляции. Представляет собой особо опасную форму «вытеснения» процесса рассуждений (собеседник взывает к сочувствию). Техника искажения. Техника вопросов-капканов.

Включает 4 группы: повторение; вымогательство; альтернатива; контрольные вопросы.

Фаза IV. Опровержение доводов собеседника (нейтрализация замечаний собеседника)

Цели: убедительность изложения; надежность изложения; развеивание сомнений; мотивы сопротивления и точка зрения. Почему возникают замечания? - защитная реакция; разыгрывание роли; другой подход; несогласие; тактические раздумья. Какова логическая структура опровержения замечаний? - анализ замечаний; обнаружение настоящей причины; выбор тактики; выбор метода; оперативное опровержение замечаний. Какие приемы применяются для нейтрализации (опровержения)? - ссылки, цитаты; «бумеранг»; одобрение + уточнение; переформулировка; целевое согласие; «эластичная оборона»; метод опроса; «да..., но...?» предупреждение; доказательство бессмысленности; отсрочка. Как обращаться с замечаниями при нейтрализации? - локализация; тон ответа; открытое противоречие; уважение; признание правоты; воздержанность в личных оценках; краткость ответа; недопущение превосходства.

Фаза V. Принятие решения Цели: подытоживание аргументов, призванных и одобренных вашим собеседником; нейтрализация негативных моментов в заключении; закрепление и подтверждение того, что достигнуто; наведение мостов для следующей беседы. Несколько общих советов в связи с окончанием беседы: Свободно обращайтесь к собеседнику с вопросом, согласен ли он с вашей целью. Не проявляйте неуверенности в фазе принятия решения. Если вы колеблетесь в момент принятия решения, то не удивляйтесь, если начнет колебаться и собеседник. Всегда оставляйте в запасе один сильный аргумент, подтверждающий ваш тезис, на тот случай, если собеседник в момент принятия решения начнет колебаться.

Пользуйтесь достоверными аргументами, так как лучше, если собеседник примет решение сейчас, чем потом. Не отступайте, пока собеседник несколько раз отчетливо не повторит «нет». Не сдавайтесь на милость собеседника до тех пор, пока не попробуете все известные методы форсирования. Следите за поведением собеседника, чтобы вовремя понять, что беседа подходит к концу. Закончите беседу в нужный момент. Достигнув цели, прощайтесь

с собеседником. Как только будет принято решение, поблагодарите собеседника, поздравьте его с разумным решением.

Технология организации и проведения делового совещания состоит из следующих этапов:

1 этап – подготовка: - определение целесообразности проведения совещания; - определение повестки дня; - определение состава участников; - назначение даты и времени совещания; - определение места проведения совещания; - подготовка участников совещания.

2 этап – проведение: - продолжительность совещания; - регламент – устанавливается порядок ведения совещания; - протокол совещания.

3 этап – подведение итогов и принятие решения: - выводы; - определение тех, кто и в какие сроки должен выполнить определенный объем работ; - определение формы подведения итогов совещания; - принятие решения о широте информирования; - способы выработки решения. 4 этап – контроль за выполнением решения: - определение лиц, осуществляющих контроль. В процессе переговоров выделяют следующие этапы:

- 1) Подготовка к переговорам – необходимо знать: что вы (они) желают, что не желают, ваше (их) положение, ваши (их) возможности.
- 2) Приветствие участников
- 3) Формулировка предложения – изложение проблем и целей переговоров.
- 4) Торг – диалог участников, включающий в себя уточнение, обсуждение и согласование позиций, выяснение взаимных интересов.
- 5) Заключение сделки – подведение итогов и принятие решений, подписание документов.

Выполнение работы

Задание 1. Вы собираетесь пойти на встречу с заказчиком и знаете, что нужно заключить с ним договор. Как вам лучше подготовиться к этому событию? Как следует вести себя во время беседы? Какие не следует допускать ошибки при разговоре с заказчиком?

Задание 2. Вы – менеджер в ИТ-компании. Используя изученные Вами правила проведения бесед, составьте сценарий деловой беседы менеджера с заказчиком. Постарайтесь включить в сценарий специальную (профессиональную) терминологию.

Задание 3. Рассмотрите предложенную вам ситуацию и ответьте на вопросы. Госпожа Иванова два года назад закончила обучение в колледже и работает менеджером по работе с клиентами. Недавно она узнала о вакансии должности заместителя начальника отдела.

Администрация ищет достойного кандидата среди своих сотрудников. Какие действия должна предпринять госпожа Иванова, чтобы продвинуться по службе?

Задание 4. Рассмотрите и предложите ваш вариант решения ситуации. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами в организации. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что Вы предпримите для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Задание 5. Как вы построите беседу в каждой предложенной ситуации.

Ситуация 1. Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 2. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 3. На переговорах между Вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

Ситуация 4. У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены, давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявлять гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не предпримите. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

Критерии оценки практических умений

оценка 5 «отлично» выставляется обучающемуся, обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практические задания, максимально приближенные к будущей профессиональной деятельности в стандартных и нестандартных ситуациях, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

оценка 4 «хорошо» выставляется студенту, обнаружившему знание учебнопрограммного материала, успешно выполнившего практические задания, максимально приближенные к будущей профессиональной деятельности в стандартных ситуациях, содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

оценка 3 «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, обладающему необходимыми знаниями, но допустившему неточности в определении понятий, в применении знаний для решения профессиональных задач, в неумении обосновывать свои

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Исмаев, Д. К. Основная деятельность туристской фирмы (на примере российского турбизнеса) [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д. К. Исмаев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Книгодел, МАТГР, 2005. — 158 с. — 5-9659-0005-8, 5-9630-0002-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3772.html>
2. Молокова, Е. И. Планирование деятельности предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. И. Молокова, Н. П. Коваленко. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 194 с. — 978-5-4487-0418-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79780.html>
3. Шевелева, С. А. Основы экономики и бизнеса [Электронный ресурс] : учебное пособие для учащихся средних профессиональных учебных заведений / С. А. Шевелева, В. Е. Стогов. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 496 с. — 978-5-238-00866-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81819.html>
4. Экономика организации: учеб. для учреждений сред.проф.образования/ Н.П.Котерова. - 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 288с.
5. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф.образования/ В.В.Румынина. – 9-е изд.стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 224с. Дополнительные источники
6. Герасимова, О. О. Основы предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : пособие / О. О. Герасимова. — Электрон. текстовые данные. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015. — 271 с. — 978-985-503-507-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67695.html>
7. Экономика для профессий и специальностей экономического профиля: практикум: учеб.пособие для студ. Учреждений сред.проф.образования/ А.И.Гомола, П.А.Жанин, В.Е.Кириллов. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 144с.

8. Душенькина, Е. А. Экономика предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие /Е. А. Душенькина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Научная книга, 2012. — 159 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6269.html>
9. Сизова, Д. А. Бизнес-планирование в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д. А. Сизова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский новый университет, 2010. — 144 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21264.html>
10. Информационный портал малого предпринимательства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://smb.economy.gov.ru/>
11. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.economy.gov.ru/>
12. Ресурсный центр малого предпринимательства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rcsme.ru/>
14. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ // КонсультантПлюс. ВерсияПроф.
15. Об обществах с ограниченной ответственностью : закон РФ от 08.02.1998 № 14-ФЗ // КонсультантПлюс. ВерсияПроф.
16. О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации : закон РФ от 24.07.2007 № 209-ФЗ // КонсультантПлюс. ВерсияПроф.
17. О защите конкуренции: закон РФ от 26.07.2006 № 135-ФЗ // КонсультантПлюс. ВерсияПроф.
19. О несостоятельности (банкротстве): закон РФ от 26.10.2002 № 127-ФЗ // КонсультантПлюс. ВерсияПроф.