Министерство образования и молодежной политики

Свердловской области

ГАПОУ СО «Красноуфимский педагогический колледж»

**«Деловое и управленческое общение в профессиональной деятельности»**

*Практическая работа №33 по «МДК 05.01»*

**Составитель:** Елисеев В. С.,

студент 44 группы, специальность 09.02.05

«Прикладная информатика»

**Преподаватель:** Анашкина Т.С.,

преподаватель математики и информатики

г. Красноуфимск

2024

**Задание 1**

1. Проблемы, требующие разрешения:

- Усиление конкуренции на рынке.

- Удорожание перевозок и задержка оплаты за поставленную продукцию.

- Сбои при доставке продукции в магазины.

- Отсутствие заключенных договоров с новыми магазинами и отсутствие крупных оптовых заказов.

- Расторжение договоров с прежними заказчиками.

2. Вид совещания и время проведения:

- Вид: Кризисное совещание.

- Время проведения: Четверг, 10:00 утра, на следующей неделе.

3. Повестка дня:

- Анализ текущей ситуации на рынке и внутри предприятия.

- Определение причин возникших проблем.

- Предложения по решению выявленных проблем.

- Распределение ответственности и сроков исполнения.

4. Список приглашенных руководителей:

- Менеджер по продажам.

- Логистический директор.

- Финансовый директор.

- Директор по маркетингу.

- Директор по производству.

- Директор по качеству продукции.

- Руководитель отдела развития.

5. Предложения по решению проблем:

- Провести анализ конкурентного окружения и реализовать меры по повышению конкурентоспособности продукции.

- Оптимизировать логистические процессы для сокращения затрат и снижения задержек.

- Усилить контроль качества и эффективность доставки продукции в магазины.

- Разработать маркетинговую стратегию для привлечения новых клиентов и удержания старых.

- Провести переговоры с ключевыми клиентами и предложить им привлекательные условия сотрудничества.

6. Решение генерального директора:

Поддерживать предложенные меры по оптимизации процессов и усилению контроля. Дополнительно предлагать провести аудит внутренних процессов с целью выявления дополнительных возможностей для улучшения эффективности и конкурентоспособности предприятия.

**Контрольные вопросы**

1. Что такое деловые переговоры, перечислить их классификацию:  
Деловые переговоры - это процесс взаимодействия между сторонами с целью достижения соглашения или решения определенных вопросов, которые могут касаться бизнеса, финансов, торговли и т.д.  
Классификация деловых переговоров включает:  
- По характеру цели: торговые, финансовые, сотрудничества и т.д.  
- По степени формальности: формальные (официальные) и неформальные (неофициальные).  
- По участникам: двусторонние и многосторонние.  
- По месту проведения: внутренние (в пределах организации) и внешние (с участием внешних сторон).  
2. Назвать и охарактеризовать методы ведения переговоров:  
- Конкурентные (выигрыш-проигрыш): стороны стремятся добиться максимальных выгод для себя за счет уступок другой стороне.  
- Коллаборативные (выигрыш-выигрыш): стороны стремятся найти решение, которое удовлетворяет интересы всех участников.  
- Компромиссные: стороны идут на уступки друг другу, чтобы достичь соглашения, которое удовлетворяет обе стороны, но может не быть оптимальным.  
- Избегающие: стороны пытаются избежать конфликта и отодвинуть переговоры на второй план.  
- Доминирующие: одна сторона контролирует процесс переговоров и навязывает свои условия другой стороне.  
3. Описать технику ведения переговоров:  
- Подготовка: изучение информации о партнере, определение своих целей и стратегии.  
- Установление контакта: создание атмосферы взаимопонимания и доверия.  
- Обсуждение вопросов: четкое выражение своих позиций, внимательное прослушивание аргументов собеседника.  
- Поиск компромиссов: идентификация общих интересов и поиск взаимовыгодных решений.  
- Заключение соглашения: формулирование условий соглашения и договоренностей, подтверждение обязательств.