



риалов науч.-практ. конф. «Информационная среда ВУЗа XXI века». - Режим доступа:  
[http://www.ict.edu.ru/vconf/index.php?a=vconf&c=getForm&r=thesisDesc&d=light&id\\_sec=285&id\\_thesis=10455](http://www.ict.edu.ru/vconf/index.php?a=vconf&c=getForm&r=thesisDesc&d=light&id_sec=285&id_thesis=10455), свободный.

Г.В. Муравьева

## ДЕЛОВАЯ ИГРА «ПЕРЕГОВОРЫ» КАК СРЕДСТВО ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОСТАНОВКИ НАВЫКОВ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

(Гольяттинская академия управления)

Сотрудники любой компании на переговорах являются участниками делового общения, успех каждого из них и организации в целом во многом зависит от соблюдения участниками правил коммуникации и делового этикета. Бизнес делают люди, обладающие не только знаниями и умениями, но и эмоциями. Несдержанность всегда вызывает в ответ негативные чувства и часто приводит к возникновению конфликта. В то же время имидж доброжелательного и тактичного партнера помогает добиться успеха в самых трудных переговорах.

Цель деловых переговоров – найти взаимовыгодное решение, избежать конфликта в сложной ситуации.

В реальной жизни переговоры часто заходят в тупик, когда партнеры игнорируют коммуникативные правила ведения деловых встреч и не имеют заранее разработанного плана действий с учетом наилучшей и наихудшей альтернативы предлагаемого соглашения.

Обучение технологии проведения переговоров - одна из важнейших задач для студентов любых специальностей, потому что в переговорах принимают участие, не только менеджеры, но и экономисты, юристы, инженеры.

В теоретической части курса «Организация и проведение переговоров» необходимо дать представление об этапах, стилях и стратегии ведения переговоров, о распределении ролей в команде «переговорщиков».

Стиль переговоров может быть мягким (партнеры ведут себя как друзья, хотя добиться соглашения, поэтому легко меняют свою позицию и часто идут на уступки) и жестким (участники ведут себя как противники, не идут на уступки, но требуют этого от партнера, не доверяют партнеру, даят на него).

В первом случае хорошие отношения между партнерами сохраняются, но проигрывает бизнес, во втором случае исключается дальнейшее сотрудничество.

Наиболее предпочтителен Гарвардский стиль ведения переговоров, при котором участники анализируют интересы друг друга, ищут общее взаимовыгодное решение, уступают доводам, а не давлению. Даже если не удастся прийти к соглашению на первой встрече, хорошие отношения между участниками переговоров сохраняются.



Рисунок 5. Скриншот раздела «Лабораторный практикум» ЭУМП «АрхИС»

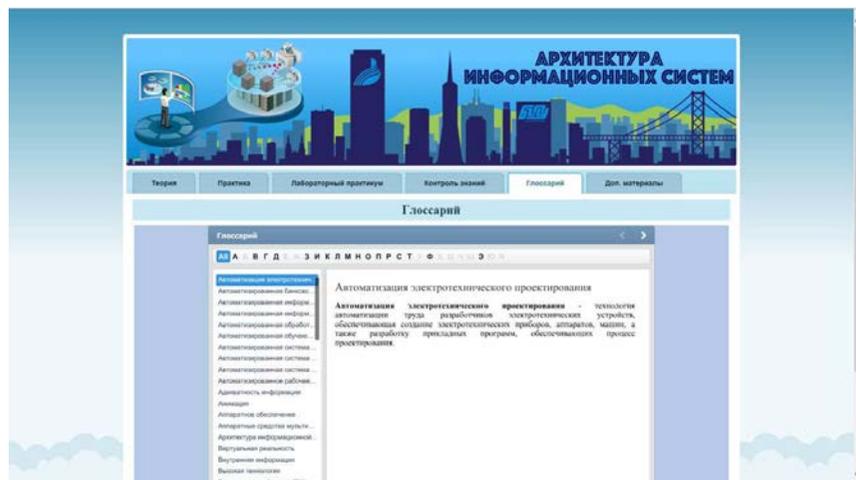


Рисунок 6. Скриншот раздела «Глоссарий» ЭУМП «АрхИС»

### Литература

1. Беспалько, В.П. Образование и обучение с участием компьютеров [Текст] / В.П. Беспалько – М.: Изд. Московского психолого-социального института, 2002. – 352 с.
2. Вуль, В.А. Электронные издания [Текст]: учебник / В.А. Вуль. – М.-СПб.: Петербургский институт печати, 2001. – 308 с.
3. Жарый, С.В. Новые информационные технологии в учебном процессе высшего учебного заведения [Электронный ресурс] / С.В. Жарый // Сб. мате-



При выборе командой переговорщиков стиля ведения переговоров определяется их стратегия: «win-lose» (выигрыш – проигрыш), «win-win» (двойной выигрыш), или «lose-lose» (двойной проигрыш, когда команды не смогли договориться друг с другом и дальнейшее сотрудничество не возможно).

Отдельного внимания заслуживают невербальные средства общения, правила делового этикета, разработка программы переговоров и подготовка помещения. В переговорах нет мелочей, все имеет значение: температурный режим в комнате, рассадка участников за столом и даже степень освещенности помещения.

Главной проблемой высшего образования является разрыв между теоретическими знаниями и практическими компетенциями студентов. Недостаточно изучить теорию проведения переговоров, не имея опыта участия в них, невозможно в будущем добиться успеха.

Для отработки практических навыков можно симитировать реальную ситуацию – переговоры – в деловой игре, выступающей в роли тренажера, на котором моделируются различные варианты поведения участников.

Целесообразно провести серию игр «Переговоры» с одной и той же группой студентов по разным сценариям:

1. Переговоры между двумя российскими компаниями.
2. Переговоры между российской и иностранной компанией.
3. Переговоры между двумя иностранными компаниями.

Игра по первому сценарию – самый простой вариант поиска взаимопонимания между собеседниками, потому что партнеры придерживаются одних и тех же культурных традиций, им проще понять друг друга.

Перед проведением игры по второму и третьему сценариям необходимо рассказать студентам об особенностях кросс-культурных коммуникаций и о нюансах работы с переводчиком.

Одной из причин непонимания друг друга в кросс-культурном общении является убеждение, что межкультурные различия не заслуживают внимания, главное - результат.

Между тем очень интересное разделение культур предложил Р. Льюис. Он поделил их на моноактивные, полиактивные и реактивные.

Моноактивные – культуры, в которых принято планировать свое расписание, педантичные и пунктуальные. Типичные представители – немцы, швейцарцы. Для них главное – время и результат.

Полиактивные – эмоциональные, привыкшие делать много дел сразу, любители диалога. Типичные представители – итальянцы, латиноамериканцы. Главное для них – общение и результат.

Реактивные – культуры, придающие наибольшее значение вежливости, терпеливые и внимательные. Типичные представители – китайцы, японцы. Главное для них – поддержка имиджа и результат.

Другой проблемой в кросс-культурном общении являются стереотипы и предубеждения по отношению к определенному национальному характеру, то



есть мы приписываем представителю другой нации некий набор качеств и это мешает объективному восприятию партнера.

Очень важно перед проведением деловой встречи изучить национальные особенности поведения участников переговоров, адаптировать свое поведение под эти особенности и, таким образом, найти наиболее эффективный способ взаимодействия.

При работе с переводчиком необходимо учитывать особенности его работы: делать паузы для перевода, точно формулировать предложения, стараться не использовать идиоматические выражения.

Использовать разные стили ведения переговоров, разрабатывать тактику и стратегию с учетом национальных особенностей студенты учатся в деловой игре «Переговоры».

Игровую ситуацию, описание ролей в команде «переговорщиков» заранее подготавливает тренер, который сам в игре не участвует, он остается нейтральным наблюдателем и только в сложных случаях приходит на помощь участникам.

Желательно проводить игру в условиях, максимально приближенных к реальным: в переговорной комнате с необходимым оборудованием. Но если такой возможности нет, достаточно большой аудитории, в которой студенты смогли бы работать, сначала разделившись на группы для обсуждения своей тактики, а затем уже все вместе за столом переговоров.

Количество участников в команде может быть разным. Оптимальный вариант - 2-3 человека с каждой стороны. В этом случае студенческая группа разбивается на несколько команд, работающих в парах, они получают одинаковые задания, проводят переговоры, а затем сравнивают их результаты.

Для отработки навыка работы в большой команде можно провести игру с большим количеством участников (8-10) с каждой стороны. Первоочередное внимание в этом случае надо уделить соблюдению иерархичности делового общения, чтобы не допустить конфликта внутри команды во время обсуждения своей позиции.

Можно проводить короткие и длительные игры. В короткой игре (30-40 мин) отрабатываются отдельные элементы, например, различные стили ведения переговоров. В длительной игре (2-2,5 час) можно использовать все ранее полученные знания.

В сценарии игры надо обязательно предусмотреть сложности, провоцирующие возникновение конфликта между сторонами.

Чтобы дать возможность участникам творчески проявить себя, можно подтолкнуть их к тому, чтобы они сами придумали недостающую информацию для переговоров. Для этого заведомо составить сценарий игры таким образом, что некоторых данных будет не хватать.

Кроме студентов, занятых непосредственно в переговорах, в игре должны быть участники, проводящие ассессмент каждой команды и, возможно, каждого игрока. По окончании игры они представляют результаты ассессмента по заранее составленным критериям.



#### Основные этапы проведения деловой игры

1. Разделение на команды, назначение наблюдателей, проводящих ассессмент.
2. Знакомство с игровой ситуацией.
3. Работа в командах: анализ интересов обеих сторон, распределение ролей в команде, выбор стиля, стратегии и тактики ведения переговоров, проработка возможных сценариев проведения переговоров. Участники игры, проводящие ассессмент, получают ту же информацию, что и участники переговоров и таблицы с критериями для оценки, изучают их.
4. Проведение переговоров.
5. Анализ результатов переговоров. Сначала высказываются участники переговоров, затем наблюдатели с результатами ассессмента.

Деловая игра помогает сформировать навык адекватного эмоционального воздействия на партнера, умение слушать и слышать собеседника, увидеть проблему с его точки зрения. Кроме того, развивает навык командного взаимодействия, умение вовремя перехватывать и удерживать инициативу, формирует чувство ответственности каждого участника за общий результат.

#### Литература

1. Грачев, Ю.Н. Ведение переговоров с инофирмами / Ю.Н.Грачев. – М.: ЗАО «Бизнес-школа Интел-Синтез», 2000. – 112 с.
2. Льюис, Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: Пер. с англ. /Р.Д. Льюис. – М.: Дело, 1999. – 440с.
3. Цыренова, А.А. Учебно-методическое пособие для преподавателей к проведению ролевой игры «Переговоры» /А.А. Цыренова. – Улан-Удэ: изд-во ВСГТУ, 2006.– 112 с.

Е.А. Назарова, Л.С. Зеленко, Е.А. Шумская

#### РАЗРАБОТКА ПОДСИСТЕМЫ ДЛЯ СОЗДАНИЯ ТВОРЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ ПО ИНФОРМАТИКЕ «О КАМНЯХ» И ПРОВЕРКИ ЕГО РЕШЕНИЯ

(Самарский национальный исследовательский университет  
имени академика С.П. Королёва)

#### Введение

Каждый год повышаются требования к системе образования, в первую очередь к базовой (школьной) ступени. Для продолжения и развития установившейся преемственности ИТ-образования в школе и вузе необходимо развивать творческую деятельность школьников, в первую очередь за счет применения дистанционных форм обучения.



Для привлечения школьников на факультет информатики в СГАУ на базе кафедры программных систем работает «Школа информатики СГАУ», одним из направлений которой является подготовка школьников к сдаче Единого Государственного Экзамена (ЕГЭ) по предмету «Информатика и информационно-коммуникационные технологии (ИКТ)».

При проведении ЕГЭ используются контрольные измерительные материалы (КИМ), представляющие собой комплексы заданий стандартизированной формы [1]. КИМ по информатике состоит из двух частей: первая часть содержит задания с кратким ответом, вторая – задания с развернутым ответом, так называемая творческая часть. Задания второй части проверяются экспертами на соответствие заданным критериям.

В настоящее время занятия в школе информатики ведутся с использованием традиционной (очной) формы обучения, но для расширения контингента обучаемых (привлечение к занятиям школьников младших классов и/или обучение школьников, живущих в области, т.е. территориально удаленных от основной базы обучения) используется дистанционная форма обучения. На сайте дистанционного обучения школы информатики СГАУ [2] размещены учебные курсы, разбитые на темы и уроки, в учебный материал включены демонстрационные презентации (flash-анимации) наиболее важных и интересных алгоритмов обработки данных, примеры решения типовых задач, задачи для самостоятельного решения, а также тестовые задания, которые составлены с учетом демонстрационных вариантов ЕГЭ по информатике. Сайт дистанционного обучения школы разработан на базе LMS Moodle, в которой не предусмотрено выполнение творческих заданий. Поэтому актуальной задачей стала разработка инструментальных средств, представленных в виде дополнительных модулей, интегрированных в среду LMS Moodle, которые позволяли бы преподавателю составлять и проверять такие задания, а школьнику дистанционно выполнять задания. Разработке подсистемы для решения задания 26 (С3) или «задачи о камнях» и его интеграции в LMS Moodle посвящена данная работа.

#### Описание задачи о камнях

По существу «задача о камнях» – антагонистическая игра с нулевой суммой, т.е. игра с противоречивыми интересами сторон (игроков) и полной информацией об игре. Игра двух игроков с нулевой суммой означает, что выигрыш одного игрока является проигрышем другого. Игроки ходят по очереди, причем оба они обладают полной информацией о текущей игровой ситуации и о возможных ходах очередного игрока (определено, сколько камней и из какого количества кучек может взять игрок за один ход). Игра считается законченной, если достигнута позиция, являющаяся согласно правилам игры «терминальной» (конечной, заключительной), например, матовая позиция в шахматах.

Для достижения победы игрокам нужно выбрать выигрышную стратегию. Стратегией в игре с полной информацией называется правило, указывающее, как следует игроку ходить в каждой из позиций, где ход за ним. Стратегия называется выигрышной для игрока, если все партии, в которых он придерживается этой стратегии, заканчиваются выигрышем этого игрока.