

Источники

1. Виды массажа и его польза [Электронный ресурс] // Санаторий Приднепровский. — Режим доступа: <https://pridneprovskij.by/blog/vidy-massazha-i-ego-polza>. — Дата доступа: 25.11.2020.

2. Исlochь-Парк [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://i-park.by/>. — Дата доступа: 25.11.2020.

СНИЛ «Тураналитик»

В. А. Кожельцова

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — С. В. Павловская, канд. экон. наук, доцент

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ КОМПЬЮТЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРАХ, ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ИХ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми. Деловые переговоры — одна из форм общения, которая представляет собой средство, взаимосвязь между людьми, предназначенную для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы [1]. В настоящее время с ростом влияния и внедрения ИКТ (информационных компьютерных технологий) в человеческую жизнь сложно представить процесс работы без них. С уверенностью можно сказать, что ИКТ дают множество возможностей для более удобного распределения рабочего процесса, а также для его дистанционного проведения, что особенно актуально. Широко используются такие платформы, как Zoom, Skype, также прочие социальные сети для создания чатов и проведения видеоконференций. Общение с клиентами и между сотрудниками можно проводить из любых точек мира с минимальными денежными и временными затратами. Также кроме проведения дистанционных переговоров возможно применение ИКТ и за круглым столом в реальности. Например, применение презентаций, печатных текстовых документов, видеоматериалов. Это помогает сделать обсуждаемый материал более понятным. Легче воспринимать и работать с визуализированной информацией, а значит, и проще принять взвешенное решение в процессе деловых переговоров.

Но несмотря на удобство и множество плюсов использования ИКТ в деловых переговорах, есть и определенные минусы. Такие как возникающие технические сбои, возросшие требования к участникам переговоров (определенный уровень понимания компьютера, умение его использования), недостаток живого диалогического общения между участниками.

Первые два пункта проще устранить, повышая уровень техники и применяя обучающие курсы для работников. Последнюю же проблему решить сложнее. В современном мире большинство методик для применения в абстрактной сфере бизнеса учат эффективной тактике в отрыве от личностных характеристик переговорщиков. При этом для успешного ведения переговоров советуют использовать стандартные принципы делового общения и этики. По моему мнению такого подхода недостаточно. Для методики ведения переговорного процесса в сфере информационных технологий специфичен тот факт, что в переговорах зачастую участвуют люди, которых можно сгруппировать не только по их профессиональной деятельности (группа разработчиков и группа менеджеров), но зачастую и по типам эмоционального интеллекта, выделив нужную стратегию поведения под конкретные цели и задачи переговоров. Однако максимально эффективно можно действовать в переговорном процессе только, примеряя на себя разные роли в соответствии с тактикой переговоров и направляя на переговоры людей, в зависимости от стадии и возможных контрагентов [2].

Таким образом, для совершенствования деловых переговоров с использованием ИКТ необходимо больше внимания обращать на психологические и эмоциональные аспекты сотрудников, а не только на профессиональные, тем самым разделять их на группы и выделять необходимую стратегию поведения. Это значительно изменит деловые переговоры и улучшит проблему живого общения при дистанционном формате.

Источники

1. *Кабушкин, Н. И.* Менеджмент туризма / Н. И. Кабушкин. — Минск : Новое знание, 2001. — 396 с.

2. *Самойло, В. П.* Особенности методик ведения переговоров в сфере информационных технологий [Электронный ресурс] / В. П. Самойло // Школа IT-лидеров. — Режим доступа: <http://journal.itmane.ru/node/839>. — Дата доступа: 26.11.2020.

СНИЛ «Тураналитик»

В. А. Кожельцова

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — П. А. Литвинов

ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ В УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИРОВАНИЯ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ КОРОНАВИРУСА

Вне общения невозможна человеческая деятельность. В туризме общение играет определяющую роль. Менеджер турфирмы должен