

Vitencz Mária*
Termelné Györke Judit**

A „TÁRGYALÁSTECHNIKA” TANTÁRGY BEVEZETÉSÉNEK TAPASZTALATAI

BEVEZETŐ

Főiskolánkon 2006 szeptemberében indult a Tárgyalástechnika tantárgy önálló oktatása. Diákjaink már korábban is tanultak tárgyalástechnikát, igaz, nagyon röviden és érintőlegesen az „Üzleti kommunikáció” tantárgy keretében. A megváltozott gazdasági környezet és az új elvárások szükségessé tették, hogy a BSc képzésben önálló, választható készségfejlesztő tárgyként nagyobb óraszámban is helyet kapjon a prezentáció és a tárgyalástechnika.

A tantárgy célja, hogy a hallgatók megismerjék azokat a tárgyalástechnikai módszereket és gyakorolják azokat a tárgyalási technikákat, melyek birtokában a későbbiekben üzleti tárgyalásaik sikeresebbé válnak. Az elméleti képzéssel valamint az egyéni, kis- és nagycsoportos munkával, helyzetgyakorlatokkal reményeink szerint képesek lesznek majd az üzleti partner illetve partnerek tárgyalási motivációinak és stratégiájának feltérképezésére, megtanulják az érvelési technikákat, az etikátlan taktikák elleni védekezést.

A tantárgy egy szemeszteres, 2 kredit értékű és kollokviummal zárul.

A KÉPZÉS TARTALMA

Nagy vonalakban az alábbiak megbeszélésére került sor:

- a tárgyalás helye a kommunikációban;
- a tárgyalási folyamat felépítése;
- felkészülés a tárgyalásra;
- stratégiák;
- taktikák (etikátlanok elleni védekezés is);
- érveléstechnikák, kérdések;
- a nyomásgyakorlás eszközei;
- a tárgyalási hibák számbavétele.

AZ OKTATÁS

Kolléganőmmel ketten kezdtük el a tárgyalástechnika oktatását tavaly szeptemberben, így közel másfél éves tapasztalat áll mögöttünk. Tanítottunk a graduális képzésen és a távoktatáson is, mindkét szakirányon, eddig több, mint 200 diákot.

Eddigi tapasztalataink szerint a diákok kedvezően fogadták ezt a lehetőséget.

* BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar, Turizmus-Vendéglátás Szaknyelvi Intézeti Tanszék, főiskolai docens.

** BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar, Turizmus-Vendéglátás Szaknyelvi Intézeti Tanszék, főiskolai docens.

VITENCZ M., TERMELNÉ GYÖRKE J.: A „TÁRGYALÁSTECHNIKA” ...

Mindketten nyelvtanárok vagyunk, így nem volt idegen a feladat: az üzleti nyelv oktatása során eddig is számtalan alkalommal szimuláltunk kapcsolatfelvételt, üzleti tárgyalást, játszottunk szituációs játékokat, beszélünk stratégiáról, taktikáról és döntéshozatalról, etiketről és protokollról. Egyszóval mindenről, amire a későbbi üzleti életben diákjainknak majd szükségük lehet.

Az angol nyelvkönyvekben is sok segítséget találtunk, gazdag képanyagot, esettanulmányokat, játékokat. Ezeket átdolgozva fel tudtuk használni. Eleinte szokatlan volt, hogy magyar nyelven kell oktatni.

Ami a nyelvoktatásban a középpontban áll, a kommunikativitás és a készségfejlesztés itt is jelentős szerepet kap. Az interaktivitással sem volt probléma, ugyanúgy zajlott minden, mint a nyelvórákon. A tárgyalástechnika oktatása folyamán nagyon sok segítséget kaptunk a hallgatóktól – ez a nyelvoktatás folyamán nem jellemző. Tekintettel arra, hogy hallgatóink zöme első éves, eleinte tartottunk attól, hogy nem fogják komolyan venni ezt a tantárgyat, hogy életkorukból adódóan nem áll elegendő háttérismeret a rendelkezésükre. Ez a félelmünk nem igazolódt, meglepően lelkesen fogadták és jobbnál jobb ötletekkel jöttek elő. Talán egy kicsit játéknak tekintették, ami kellemesen oldotta a sok komoly, elméleti órát.

AZ OKTATÓ TANÁROK

Az első félévben 2006 szeptemberétől, amikor a tantárgy bevezetésre került tekintettel az igen nagy létszámú csoportra (32 fő) minden órát ketten tartottunk, ami a tapasztalatok szerint bevált és hatékony volt. Az elméleti részeket felváltva tartottuk, a gyakorlati részeknél pedig osztottuk a csoportot. Tapasztalataink szerint maximum 16 fővel lehet egyszerre hatékonyan tárgyalási gyakorlatokat végezni.

AZ OKTATÁS NYELVE

A tárgyalástechnika tantárgyat magyar nyelven oktatjuk, de a továbbiakban angol nyelven is tervezzük csoport indítását. A jelzések szerint több hallgató választaná szívesen ezt az opciót.

A FELHASZNÁLT ESZKÖZÖK

Az elméleti anyagot fóliák segítségével tettük jól áttekinthetővé. A gyakorlatokhoz – melyeknek nagy részét saját magunk állítottuk elő – fénymásolt anyagot kaptak. Az egyik nyelvkönyvben talált angol nyelvű videót lefordítva bemutattuk. Szintén az angol nyelvkönyvekben találtunk gazdag képanyagot, amit fel tudtunk használni.

AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI ÓRÁK ARÁNYA

A tantárgy 50-50 százalékban áll elméleti és gyakorlati órákból. A tapasztalatunk szerint nem szerencsés e kettő teljes szétválasztása. Az elméleti órák túl hosszúnak bizonyultak, a gyakorlatnál nem mindig emlékeztek az előző órán tanultakra. Ezért most kétféle, már bevált módszert követünk: az elméletet szinte minden órán azonnal követi a szituációs játék, vagy éppen fordítva: a tárgyalási feladat megoldása után nézzük hozzá az elmélet alapokat. Ezek után most már ennek ismeretében újra játszunk a szituációs játékot, rámutatva és megbeszélve előtte az elkövetett hibákat.

E a módszer bizonyult eddig messze a leghatékonyabbnak. Az órák így dinamikusak, és a hallgatók is pozitívan fogadják.

Egy csoportba 20 diák jár, így mód van pármunkára, kiscsoportos munkára és kettéosztva a csoportot ún. nagycsoportos munkára is.

A KISELŐADÁSOK (PREZENTÁCIÓK)

A félév folyamán mindenkinek lehetősége van arra, hogy egy alkalommal kiselőadást tartson akár egyedül, akár párban. Kapnak a félév elején egy témajegyzéket, ebből közösen választanak, azt

VITENCZ M., TERMELNÉ GYÖRKE J.: A „TÁRGYALÁSTECHNIKA” ...

pedig, hogy ki mikor kerüljön sorra, szintén megbeszéljük előre: többnyire az éppen aktuális részegység témájához kapcsolódva.

A legkedveltebbek az interkulturális kommunikációhoz kapcsolódó témák, a hallgatók némelyike egészen komoly kutatómunkát is végez, esetleg egy adott témát különleges, új aspektusból mutat be. Sokszor kapunk remek beszámolókat, melyek személyes tapasztalatokon alapulnak. Több diákunk töltött kint hosszabb időt külföldön, akár nyelvtanulás céljából, akár a szülők munkája miatt. Így alkalmuk volt alaposan megismerni annak az országnak a kultúráját, szokásait, ahol éltek. Született már jó néhány különleges és újszerű előadás. A kiselőadások témái egyre bővülnek: nem zárkozunk el attól sem, ha valaki mást szeretne választani, mint ami az ajánlott témák között szerepel, ebben a tekintetben rugalmasak vagyunk. Különösen jól sikerültek azok a beszámolók, amelyekbe turisztikai aspektusokat is belevontak.

SZÁMONKÉRÉS, ÉRTÉKELÉS

A félév folyamán kétszer iratunk zárhelyi dolgozatot. Ebben egyrészt az elméleti részek elsajátítását ellenőrizzük, másrészt mindig van gyakorlati feladat.

A kollokvium jegyének megállapításánál a 2 zárhelyi dolgozat eredménye, a kiselőadás színvonalas és alapos elkészítése valamint a félév folyamán tanúsított aktivitás és rendszeres óralátogatás számít.

TAPASZTALATOK ÉS PERSPEKTÍVÁK

Kérdőíves felmérést eddig még nem végeztünk, de tervezzük. Szóban viszont a kurzusok végén mindig megkérdeztük a diákokat, hogy mi a véleményük a tantárgyról, mennyire tartották jónak és hasznosnak a kurzust. Sokszor kérdések nélkül is kaptunk véleményeket és visszajelzéseket és nemcsak a kurzus végén. A visszajelzések pozitívak voltak. A többség az alábbiakat említette:

- meggyőződésük, hogy biztosan szükségük lesz az itt megszerzett ismeretekre és készségekre a későbbiekben;
- magabiztosabbak lettek;
- jobban olvasnak a metakommunikációs jelzésekből;
- megértették a tervezés fontosságát;
- az elsajátított taktikákat tudatosan fogják alkalmazni.

Összefoglalva elmondhatjuk, hogy a „Tárgyalástechnika” tantárgy bevezetése sikerrel megtörtént.