

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Воронежский государственный технический университет»

Кафедра системного анализа и управления
в медицинских системах

ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к практическим работам
для студентов направления 12.04.04
«Биотехнические системы и технологии»
(магистерская программа «Интеллектуальные системы управления
в здравоохранении»)



Воронеж 2021

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1

Оценка и выбор бизнес-идей. Какой бизнес создавать?

Задание № 1. 1. Поиск и отбор бизнес-идей.

Подобрать бизнес-идеи, а затем выбрать из них лучшие можно заполнив таблицу 1.

Таблица 1

Задание № 1.1 Поиск и отбор бизнес-идей					
Поиск	Выбор бизнес-идей				
	Необходимое финансирование	Личный интерес к бизнес-идее	Максимальный спрос на товар (услугу) бизнес-идей		Сумма баллов (п.2+3+5, макс. 9 баллов)
	3 – у вас уже достаточно денег для бизнеса 2 – не достаточно, но можно накопить (привлечь) 1 – не достаточно, не возможно накопить (привлечь)	3 – очень нравится (дело всей жизни) 2 – нравится 1 – не нравится	Количество интернет-запросов за месяц на Яндекс ² - или Гугл ³	3 – максимальный 2 – средний 1 – минимальный	
Бизнес- идеи					
1	2	3	4	5	6
Основные способы поиска					
1. Составьте список из 3 бизнес-идей, основанных на ваших УВЛЕЧЕНИЯХ (ХОББИ) ⁴					
1.1					
1.2					
1.3					
2. Составьте список из 3 товаров/услуг (бизнес-идей), которые Вы недавно выгодно КУПИЛИ ИЛИ СОЗДАЛИ					
2.1					
2.2					
2.3					
3. Составьте список из 2 бизнес-идей, основанных на товарах/услугах с сайтов объявлений Авито (https://www.avito.ru/) и Юла (https://youla.io/) и др.					
3.1					
3.2					
4. Составьте список из 2 бизнес-идей, основанных на соц.сетях (вконтакте, инстаграм и др.)					
4.1					
4.2					
5. Напишите 2 бизнес-идей, реализация которых поможет решить существующие ПРОБЛЕМЫ, часто возникают у вас или ваших знакомых, в т.ч. на текущей, прошлой РАБОТЕ ПО НАЙМУ и/или УЧЕБЕ ⁵					
5.1					
5.2					
6. Составьте список из бизнес-идей, основанных на товарах, услугах не требующих вложения денег (например, ДРОПШИППИНГ ⁶) – что это? – смотри короткое видео по ссылке).					
6.1					
6.2					
Дополнительные способы поиска					
7. Составьте идею бизнеса, не требующего уплаты налогов (налоговые каникулы для ИП) ⁷					
7.1					
8. Составьте список из 1 бизнес-идей, основанной на ЗАИМСТВОВАНИИ С ЗАРУБЕЖНЫХ, СТОЛИЧНЫХ РЫНКОВ					
8.1					
9. Составьте список из 1 бизнес-идей, основанной на Франчайзинге					
9.1					
10. Составьте список из бизнес-идей, основанных на ИЗОБРЕТЕНИЯХ, открытиях, новинках и т.д.					
10.1					

Пояснения по выполнению задания № 1. Поиск и отбор бизнес-идей:

1) чтобы придумать и/или найти бизнес-идею заполните в таблице 1. столбик № 1 – «Бизнес-идеи» (начиная с 1.1 до 1.3);

2) чтобы из всех сформулированных бизнес-идей выбрать лучшие оцените их по 3 критериям, поочередно заполнив столбики со 2-го по 6-й;

3) отберите 2 бизнес-идеи с максимальным количеством баллов и отметьте их (цветом).

Задание № 1.2 Оценка и выбор бизнес-идей. Сравните 2 отобранные бизнес-идеи между собой, заполнив табл. 2 .

Таблица 2

Задание № 1.2 Оценка и выбор бизнес-идей

Критерии для сравнения	1 бизнес-идея		2 бизнес-идея	
	[впишите название]		[впишите название]	
	значение	балл	значение	балл
1	2	3	4	5
1. Формальные критерии				
1.1. Объем рынка (количество потенциальных покупателей http://wordstat.yandex.ru/)				
1.2. Маржинальность (или примерная наценка, или прибыльность), в %				
1.3. Конкурентность (кол-во конкурентов на территории)				
1.4. Уникальность (через сколько месяцев у вас могут появиться конкуренты)				
1.5. Сложность выходы на рынок (сколько времени, в неделях)				
1.6. Возможность повторных продаж тому же клиенту (кол-во повторных продаж в год)				
1.7. Сумма, денег необходимая для открытия				
1.8. Скорость оборота денег по 1 сделке (дней)				
1.9. Охват ваших клиентов				
1.10. Наличие у Вас товара/услуги, который(ю) Вы будите продавать или его образца (прототипа)				
1.12 Перспективность рынка (увеличивается/сокращается)				
ИТОГО формальные				
2. Неформальные критерии				
2.1. Нравится ли вам идея	-		-	
2.2. Мнение экспертов о бизнес-идее	-		-	
2.3. Наличие команды, которая будет реализовывать бизнес-идею				
2.4. Решается значимая проблема				
2.5. Знаете отрасль и товар/услугу (умеете, есть навыки)				
2.6. Готовы изучать отрасль и товар/услугу	-		-	
2.7. Готовы ли вы (психологически) уже начать лично продавать товар/услугу?	-		-	
ИТОГО неформальные				
ИТОГО (СУММА)				

Пояснения по выполнению задания № 1.2:

1) впишите в таблицу 2 названия бизнес-идей, которые были оценены Вами как лучшие по итогам выполнения предыдущего задания № 1.1 Поиск и выбор бизнес-идеи;

2) по каждому критерию оценки сначала выставите показатель для ячейки «значение» сначала по 1-й, а потом и 2-й идее, сравнивая эти значения между собой каждой идее выставите в ячейку «балл»: 0 – за худшее значение из 2-х бизнес идей, 1 – за среднее значение, 2 балла – за лучшее значение из 2-х бизнес идей;

3) подсчитайте сумму баллов по каждой идее по формальным и неформальным критериям и общее значение. Идею, набравшую большее количество баллов можно считать приоритетнее и развивать далее, выполняя последующие задания. Результатом этапа №1 должно стать осознанный выбор конкретной бизнес-идеи и готовность ее дальше оценивать и готовить к реализации.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2

Деловые переговоры

Тест 1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры»?

Если вам не чужды секреты умелого ведения беседы, это весьма помогает в общении с окружающими и в достижении своих целей даже в условиях конкуренции. Предлагаемый ниже тест как раз и призван помочь вам разобраться, пусть и в первом приближении, одарены ли вы такой способностью или вам надо срочно приложить усилия, чтобы овладеть хотя бы минимумом дипломатических навыков.

Ответьте, пожалуйста, «ДА» или «НЕТ» на следующие 16 вопросов.

В таблице 2.1 приведены вопросы для теста с ответами.

Таблица 2.1. Вопросы к тесту

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?	Да
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, поскольку вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?	Нет

3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?	Да
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?	Да
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?	Нет
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше собственное мнение по обсуждаемым вопросам?	Нет
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?	Да
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?	Нет
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?	Да
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете с друзьями в карты и проигрываете?	Да
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?	Нет
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?	Нет
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?	Да
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других ради достижения своих целей?	Нет
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?	Нет
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам	Да

Запишите себе по 1 очку за каждый ответ, совпавший с образцом.

Пример обработки результатов представлен в таблице 2.2.

Таблица 2.2 Пример обработки результатов

№ п/п	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	ИТОГО
Образец	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да	Нет	Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет	
Данные Анкеты	Да	Нет	Да	Да	Нет	Нет	Да	Нет	Да	Да	Нет	Нет	Да	Нет	Нет	Да	
	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	6 Баллов

Если от 0 до 5, то вы рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

Если от 6 до 11, то вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам поэтому стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное - учиться жестко держать себя в руках.

Если от 12 до 16, то надо признать, что вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность, что вы «играете краплеными картами» и вообще от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу делу не идет.

Тест 2. «Как вести деловые переговоры»

На каждый вопрос должен быть выбран один вариант ответа.

Анкета:

1. Во время переговоров на чем вы настаиваете?
 - а) на соглашении;
 - б) на своем решении;
 - в) на использовании объективных критериев при выборе решения.

2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?
 - а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;

- б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
 - в) представляю множество вариантов на выбор.
3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?
- а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
 - б) требую односторонних преимуществ и награду за соглашение;
 - в) продумываю возможность взаимной выгоды.
4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» - то есть результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?
- а) открываю свою «нижнюю границу»;
 - б) скрываю свою «нижнюю границу»;
 - в) не устанавливаю «нижнюю границу».
5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?
- а) прибегаю к угрозам;
 - б) изучаю интересы сторон;
 - в) выдвигаю предложения.
6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?
- а) легко меняю позиции;
 - б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
 - в) сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.
7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) действую независимо от доверия или недоверия.
8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?
- а) нет;
 - б) да;
 - в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.
9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?

- а) уступаю ради сохранения отношений;
- б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;
- в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Обработка результатов:

Если у вас преобладают ответы «а», ваш стиль переговоров - уступчивость, а цель переговоров - соглашение.

Если у вас больше ответов «б», ваш стиль переговоров - жесткость, давление. Цель переговоров - только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если больше ответов «в», ваш стиль переговоров - сотрудничество. Цель - взаимовыгодные решения.

Тест 3. «Что говорят вам мимика и жесты»

Выберите подходящую букву:

1. Вы считаете, что мимика и жесты - это:
 - а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
 - б) дополнение к речи;
 - в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю.

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?
 - а) вы радостно кричите «Привет!»;
 - б) сердечным рукопожатием;
 - в) слегка обнимаете друг друга;
 - г) приветствуете их сдержанным движением руки;
 - д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? (Дайте три ответа)
 - а) когда качают головой;
 - б) когда кивают головой;
 - в) когда морщат нос;
 - г) когда морщат лоб;
 - д) когда подмигивают;
 - е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела «выразительнее» всего?
- а) ступни;
 - б) ноги;
 - в) руки;
 - г) кисти рук;
 - д) плечи.
6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению?
(Дайте два ответа)
- а) лоб;
 - б) брови;
 - в) глаза;
 - г) нос;
 - д) губы;
 - е) уголки рта.
7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что вы в себе обращаете внимание в первую очередь?
- а) как на вас сидит одежда;
 - б) на прическу;
 - в) на походку;
 - г) на осанку;
 - д) ни на что.
8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что...
- а) ему есть что скрывать;
 - б) у него некрасивые зубы;
 - в) он чего-то стыдится.
9. На что вы, прежде всего, обращаете внимание у вашего собеседника?
- а) на глаза;
 - б) на рот;
 - в) на руки;
 - г) на позу.
10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак.
- а) нечестности;
 - б) неуверенности в себе;
 - в) собранности.
11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю.

12. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?
- а) словам;
 - б) «сигналам»;
 - в) он вообще вызовет у вас подозрение.
13. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?
- а) я смотрю совершенно спокойно;
 - б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
 - в) я закрываю глаза при особо страшных сценах.
14. Можно ли контролировать свою мимику?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) только отдельные ее элементы.
15. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно...
- а) глазами;
 - б) руками;
 - в) словами.
16. Считаете ли вы, что большинство наших жестов.
- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
 - б) передаются из поколения в поколение;
 - в) заложены в нас от природы.
17. Если у человека борода, для вас это признак.
- а) мужественности;
 - б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
 - в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.
18. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) только у пожилых людей.

Обработка результатов:

- 1. а - 2 б - 4 в - 3
- 2. а - 1 б - 3 в - 0
- 3. а - 4 б - 4 в - 3 г - 2 д - 4
- 4. а - 0 б - 0 в - 1 г - 1 д - 0 е - 1
- 5. а - 1 б - 2 в - 3 г - 4 д - 2

- 6. а - 2 б - 1 в - 3 г - 2 д - 3 е - 2
- 7. а - 1 б - 3 в - 3 г - 2 д - 0
- 8. а - 3 б - 1 в - 1
- 9. а - 3 б - 2 в - 2 г - 1
- 10. а - 3 б - 2 в - 1
- 11. а - 0 б - 3 в - 1
- 12. а - 1 б - 4 в - 2
- 13. а - 0 б - 4 в - 3 1
- 14. а - 4 б - 2 в - 0
- 15. а - 4 б - 0 в - 1
- 16. а - 0 б - 2 в - 1
- 17. а - 3 б - 4 в - 1
- 18. а - 2 б - 4 в - 0

Результат:

77-56 очков: браво! У вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Если вам улыбнулись, вы уже готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность: можно попасть пальцем в небо! Делайте на это поправку, у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А это ведь важно и на работе, и в личной жизни, не так ли?

55-34 очка: вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны скорее буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими. Например, кто-то скажет вам: «Мне с вами совсем не скучно», сделав при этом кислую мину, но вы поверите словам, а не выражению лица, хотя оно весьма красноречиво. Развивайте интуицию, больше полагайтесь на ощущения!

33-11 очков: увы, язык мимики и жестов для вас - китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И дело в том, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. А напрасно! Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность. Помните пословицу: тело - это перчатка для души.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3

Этика приветствий и представлений. Риторика

Цель: закрепление теоретических знаний об этике приветствий и представлений; отработка полученных теоретических знаний на практике.

Теоретический минимум. На рисунке 3.1 представлены средства этикета.

Приветствие	Добрый день (утро, вечер)! Здравствуйте!
Прощание	До свидания! Всего доброго! Всего хорошего! До встречи! (если назначена встреча) Позвольте попрощаться! Счастливого пути (отъезжающему)
Благодарность	Спасибо! Очень признателен вам! Благодарю! Большое спасибо! Сердечно благодарю (благодарен)! Разрешите поблагодарить вас!
Просьба	Будьте добры... Будьте любезны... Прошу вас...
Извинение	Приношу свои извинения... Извините, пожалуйста... Прошу меня простить... Простите, пожалуйста...
Предложение	Позвольте предложить... Мне хочется предложить вам... Я хотел бы предложить вам...
Приглашение	Разрешите пригласить вас на... Я приглашаю вас на... От имени... приглашаю вас на...

Рисунок 3.1. Средства этикета

Средствами этикета подчеркивается дистанция официального общения. Это связано с выбором Вы-обращения. Независимо от социального статуса, пола и возраста собеседника выбирается Вы-обращение, которое предполагает не только обращение к собеседнику по имени-отчеству, но и определяет выбор темы обсуждения, дистанцию общения, тональность, лексический отбор. Официальная обстановка требует двустороннего Вы-общения в любой социальной и возрастной группе.

В русском обществе принята трехименная система называния людей: фамилия, имя, отчество. Это касается не только обращения, но и упоминания в официальных условиях. Полное обращение может сочетаться только с обращением на Вы.

Одна из важнейших функций этикета – снятие агрессии. Она реализуется в правильном выборе тона общения, прежде всего в отсутствии категоричных оценок. Нужно помнить, что чем вежливее говорящий, тем менее категоричны его высказывания.

Ситуация знакомства – это ситуация настолько штатная в деловом общении, что речевое общение, как правило, доводится до автоматизма. Знакомство может осуществляться без посредника и при помощи посредника, когда людей знакомит кто-то третий. Если знакомство осуществляется без посредника, инициатором знакомства в первой реплике называется та организация, которую он представляет, и цели, которые преследуются установлением данного контакта. Лучше, если в этом случае представляющийся начинает свою реплику с извинения.

Деловые люди сегодня при знакомстве часто обмениваются визитными карточками. Это удобно и экономит время, поэтому в случае, если вы вручаете визитную карточку, необязательно называть имя и отчество, можно только фамилию. Другое дело, если вы представляетесь, не имея при себе визитной карточки. Тогда вы называете полностью имя, отчество, фамилию и контактный телефон после названия или представления своей фирмы.

Первенство старших по отношению к младшим и женщин по отношению к мужчинам принято у очень многих народов. Однако порядок учета и расположения по степени важности этих признаков различен в разных странах. В Англии – социальный статус (материальное состояние, титул), пол, возраст. Во Франции – социальный статус (социальное положение, материальное состояние) и пол обладают одинаково важными признаками при выборе этикетного знака. В России – социальный статус (социальное положение, личные заслуги), возраст, пол. Это означает, что пожилому мужчине или мужчине, занимающему высокое социальное положение, представляют тех, кто младше и ниже по положению, пожилой женщине – молодую. Пол в русском речевом служебном этикете не обладает индексным значением при выборе этикетных формул и даже форм.

Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым этикетом, используя визитную карточку.

Задание 1.

Познакомьте своего руководителя:

- 1) с прибывшим иностранным партнером;
- 2) клиентом вашей фирмы.

Задание 2.

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 1) принять предложение;
- 2) выслать новые каталоги;
- 3) принять посетителя.

Задание 3.

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 4.

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы.

Задание 5.

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 6.

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 7.

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать который час;
- 2) секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 8.

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчинённым? Как обратиться к секретарю в приёмной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4

Основы риторики

Цель: умение применять правила убеждения в конкретной ситуации; умение установить эмоциональный контакт с данной категорией слушателей, искусно подвести к теме выступления; умение строить эффективное общение.

Теоретический минимум.

1. Правило Гомера. Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: сильные – средние – один самый сильный. Следует отметить, что один и тот же аргумент для разных людей может быть и сильным, и слабым.

2. Правило Сократа. Для получения положительного решения по очень важному для вас вопросу поставьте этот вопрос на третье место, предпослав

ему два коротких, простых для собеседника вопроса, по которым он без затруднения скажет вам «да».

3. Правило Паскаля. Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо». Предложите такое решение, которое даст собеседнику возможность с честью выйти из затруднительного положения.

4. Убедительность аргументов в значительной степени зависит от имиджа и статуса убеждающего.

5. Не загоняйте себя в угол, не понижайте свой статус. Неуверенное поведение снижает статус.

6. Не принижайте имидж и статус собеседника.

7. К аргументам приятного нам собеседника мы относимся снисходительно, а к аргументам неприятного – критически.

8. Желая переубедить собеседника, начинайте не с разделяющих вас моментов, а с того, в чем вы согласны с оппонентом.

9. Проявите эмпатию (постижение эмоционального состояния другого человека – сопереживание ему).

10. Будьте хорошим слушателем.

11. Избегайте конфликтогенов. Конфликтогенами называются слова, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту.

12. Проверяйте, правильно ли вы понимаете друг друга. Можно при этом использовать: «Правильно ли я Вас понял... », «Что Вы имеете в виду?», «Нельзя ли подробнее?».

13. Следите за мимикой, жестами и позами – своими и собеседника либо незрелость. В деловом костюме носки должны быть темными в тон брюкам и ботинкам.

Задание 1.

Прочтите ситуации и определите, почему герои оказались убедительными или какие правила убеждения ими не были использованы.

Ситуация 1:

- Виктор Павлович, отпустите меня на 2 часа раньше.
- А что такое?
- Понимаете, приезжает моя родная сестра с двумя детьми, с тяжелыми вещами. Мне обязательно нужно ее встретить.
- Вы говорите, вещи тяжелые?
- Да, очень. Знаете, с детьми столько всего набирается. Коляски и все прочее.
- Так, может, лучше вашему мужу ее встретить, раз такие тяжести?

- Мы тоже так думали. Но мужа с работы не отпустил его начальник, сказал – работы много...
- Ага! Значит, у них много работы, а у нас мало! Нет уж, пусть ее ваш муж встречает! Не могу вас отпустить.
- Но как же, это моя сестра...
- Это ваши проблемы и решайте их сами, а не за счет работы. Идите работайте.

Ситуация 2:

Я опаздываю на работу. А тут еще около здания, где я работаю, нет свободных мест для парковки автомобиля. Я отъезжаю назад и несколько минут трачу на поиск свободного места.

Наконец, найдя место, я увидел стоящую рядом машину своего начальника. «Наверняка он тоже долго искал, где встать», – подумал я.

Только я вошел в свой кабинет, как был вызван к начальнику:

- Почему опоздал?
- Очень трудно найти место для парковки... Вы, наверное, тоже поездили, прежде чем стать?
- Было дело...
- И так каждое утро. Может, нам принять какие-то меры, чтобы нам выделили дополнительные места для парковки...
- Да, надо что-то делать. Кстати, займитесь этим, узнайте, к кому нужно обратиться по этому вопросу.

Ситуация 3:

- Сергей Николаевич, я бы хотела взять отпуск в июле.
- Людмила Ивановна, у вас отпуск по графику в сентябре.
- Да, но я прошу в июле, потому что у моего мужа отпуск в июле и мы хотели поехать вместе на море отдохнуть, мы так давно там не были.
- Все хотят. Ничем не могу помочь вам.

Задание 2.

Представьте, что вы продавец на базаре. Зазывая покупателей, нужно продать: 1) ласты; 2) самовар; 3) учебник по культуре делового общения; 4) большой оранжевый зонт.