

Практическая работа к теме № 1.

Задание № 1.

Выберите из предлагаемых правил те, которые имеют отношение к морали:

- 1) надо чистить зубы по утрам;
- 2) уходя, гасите свет;
- 3) гражданин государства должен уважать его законы;
- 4) не сотвори себе кумира;
- 5) не лги;
- 6) дал слово – держи;
- 7) подвергай все сомнению;
- 8) всякий должен возместить нанесенный материальный ущерб.

Задание № 2.

Ситуация для анализа.

После завершения рабочей недели двое молодых людей (молодой человек и его знакомая девушка) решили поехать в загородный дом, расположенный далеко от города. После двух часов поездки они свернули на проселочную дорогу, и вдруг в машине заглох двигатель. Молодой человек не разбирался в технике. Его попытки выяснить, что случилось, и завести машину не имели успеха. Почти два часа молодые люди пытались остановить редкие проезжающие машины, но безуспешно. Начинало темнеть. Тревога молодых людей усиливалась. До дома оставалось еще километров 20. Ночевать же в машине не только неприятно, но и опасно. И вдруг девушке, голосовавшей у дороги, повезло. Проезжавшая мимо дорогая иномарка остановилась. Из нее вышел мужчина лет 30, который в ответ на просьбу молодых людей помочь завести машину или отбуксировать ее до ближайшего населенного пункта сказал: «Вам повезло, я работаю автомехаником. Надеюсь, что смогу вам помочь». Он открыл капот и пару минут осматривал старенькие «Жигули». Что-то покрутил, вывинтил какую-то маленькую деталь и подул на нее. После этого он сказал: «Я смогу устранить неисправность. Это будет вам стоить 200 долларов». Молодые люди получали скромные зарплаты, и для них это была большая сумма, которую они с трудом могли собрать из наличных денег. Но делать было нечего. Оставаться ночевать на дороге опасно. Оставлять же машину на обочине – тоже очень рискованно. Поэтому они согласились.

Мужчина покрутил что-то в машине. Затем завел двигатель. На все это ушло 2-3 минуты. Затем он выключил двигатель и предложил молодому человеку самостоятельно завести его. Двигатель сразу же завелся. Автомеханик предложил рассчитаться. Скрипя сердце молодой человек отдал ему 200 долларов, после чего автомеханик быстро уехал. Молодые люди, особенно девушка, которая работала в налоговой инспекции, были возмущены. Девушка

ругала своего «спасителя»: «Вымогатель! Воспользовался трудной ситуацией и за три минуты забрал у нас почти всю мою месячную зарплату». Молодой человек тоже был недоволен, но пытался успокоить ее словами: «Мы же сами, добровольно согласились заплатить ему эту сумму».

Сидя в машине, девушка никак не могла смириться с потерянными деньгами. На очередной успокоительный аргумент своего друга она ответила: «Хотя он и не заставлял нас платить деньги, но он не только поступил непорядочно, но и нарушил закон. Он ведь все равно не будет платить с полученной суммы налог». С этим молодой человек вынужден был согласиться.

- 1. Какой позиции относительно деловой этики придерживается автомеханик?*
- 2. Нарушил ли автомеханик нормы этики бизнеса? Если «да», то какие?*
- 3. Были ли нарушены в данном случае обычные, общечеловеческие нормы морали?*

Задание № 3.

Космический корабль после длительной межзвездной экспедиции возвращается на Землю, где за это время прошла тысяча лет. На борту корабля командир и команда, которые за долгие годы полета стали сплоченным высококвалифицированным коллективом. При приближении к Солнечной системе командир получает конфиденциальное сообщение с Земли, в котором сказано, что за время отсутствия корабля на Земле произошли необратимые экономические изменения и привычная для людей форма цивилизации больше не существует. Разумная жизнь на планете сохранилась в другой форме – энергетической – и создала на планете новую цивилизацию. Новые жители Земли предлагают команде свою помощь либо по переводению жизни каждого члена экипажа в энергетическую форму, либо по созданию резервации с привычными формами животного и растительного мира. Командиру предлагается самому информировать команду о случившемся и до возвращения на Землю сообщить о принятом решении.

- 1. Определите, каким стилям руководства соответствуют предложенные ниже варианты решений.*

а) принять решение за всю команду и сообщить о нем на Землю. Команду же поставить перед свершившимся фактом;

б) поговорить с каждым членом экипажа, узнать его личное предпочтение, а после этого принять решение за всех;

в) собрать команду, сообщить о радиোগрамме и выслушать коллективное мнение. После этого самостоятельно принять решение;

г) вызвать первого помощника и врача экспедиции и совместно с ними принять решение за всех;

д) собрать команду, сообщить о радиограмме и помочь выработать совместное решение;

с) собрать команду, сообщить о полученной информации и, участвуя в этом процессе как рядовой член, предложить каждому после обсуждения принять индивидуальное решение.

2. Какое решение вы приняли бы в данной ситуации, будучи командиром корабля?

Практическая работа к теме № 2.

Задание № 1.

1. *Перед вами отрывки деловых разговоров из произведения М. Булгакова «Мастер и Маргарита». Определите вид делового общения для каждого отрывка и заполните таблицу.*

А) Тут иностранец отколол такую штуку: встал и пожал изумленному редактору руку, произнеся при этом слова:

– Позвольте вас поблагодарить от всей души!
– За что это вы его благодарите? – заморгав, осведомился Бездомный.
– За очень важное сведение, которое мне, как путешественнику, чрезвычайно интересно, – многозначительно подняв палец, пояснил заграничный чужак.

Б) – Прошу и меня извинить, – ответил иностранец, – но это так. Да, мне хотелось бы спросить вас, что вы будете делать сегодня вечером, если это не секрет?

– Секрета нет. Сейчас я зайду к себе на Садовую, а потом в десять часов вечера в МАССОЛИТе состоится заседание, и я буду на нем председательствовать.

– Нет, этого быть никак не может, – твердо возразил иностранец.
– Это почему?
– Потому, – ответил иностранец и прищуренными глазами поглядел в небо, где, предчувствуя вечернюю прохладу, бесшумно чертили черные птицы, – что Аннушка уже купила подсолнечное масло, и не только купила, но даже разлила. Так что заседание не состоится.

В) – Всё о нем? – спросил Пилат у секретаря.

– Нет, к сожалению, – неожиданно ответил секретарь и подал Пилату другой кусок пергамента.

– Что еще там? – спросил Пилат и нахмурился.

Прочитав поданное, он еще более изменился в лице.

Г) Так ты утверждаешь, что не призывал разрушить... или поджечь, или каким-либо иным способом уничтожить храм?

– Я, игемон, никого не призывал к подобным действиям, повторяю. Разве я похож на слабоумного?

– О да, ты не похож на слабоумного, – тихо ответил прокуратор и улыбнулся какой-то страшной улыбкой, – так поклянись, что этого не было.

– Чем хочешь ты, чтобы я поклялся? – спросил, очень оживившись, развязанный.

– Ну, хотя бы жизнью твоею, – ответил прокуратор, – ею клясться самое время, так как она висит на волоске, знай это!

– Не думаешь ли ты, что ты ее подвесил, игемон? – спросил арестант, – если это так, ты очень ошибаешься.

Пилат вздрогнул и ответил сквозь зубы:

– Я могу перерезать этот волосок.

– И в этом ты ошибаешься, – светло улыбаясь и заслоняясь рукой от солнца, возразил арестант, – согласишься, что перерезать волосок уж наверно может лишь тот, кто подвесил?

Д) – Молчать! – вскричал Пилат и бешеным взором проводил ласточку, опять впорхнувшую на балкон. – Ко мне! – крикнул Пилат.

Е) – Как? А... где же вы будете жить?

– В вашей квартире, – вдруг развязно ответил сумасшедший и подмигнул.

– Я... я очень рад, – забормотал Берлиоз, – но, право, у меня вам будет неудобно... А в «Метрополе» чудесные номера, это первоклассная гостиница...

Ж) – Сколько вам лет?

– Подите вы все от меня к чертям, в самом деле! – грубо закричал Иван и отвернулся.

– Почему же вы сердитесь? Разве я сказал вам что-нибудь неприятное?

– Мне двадцать три года, – возбужденно заговорил Иван, – и я подам жалобу на вас всех. А на тебя в особенности, гнида! – отнесся он отдельно к Рюхину.

– А на что же вы хотите пожаловаться?

– На то, что меня, здорового человека, схватили и силой приволокли в сумасшедший дом! – в гневе ответил Иван.

– Вы находитесь, – спокойно заговорил врач, присаживаясь на белый табурет на блестящей ноге, – не в сумасшедшем доме, а в клинике, где вас никто не станет задерживать, если в этом нет надобности.

Иван Николаевич покосился недоверчиво, но все же пробурчал:

– Слава те господи! Нашелся, наконец, хоть один нормальный среди идиотов, из которых первый – балбес и бездарность Сашка!

1. Дополните таблицу примерами из собственной практики.

Вид делового общения	Краткая характеристика	Пример из «Мастер и Маргарита»	Собственный пример
Эмоциональное	Имеет цель сформировать у делового партнера необходимое для		

	определенной деловой ситуации настроение, которое будет способствовать повышению успешности его деятельности в данной ситуации.		
Информационное	Расширение информационного фонда делового партнера посредством передачи ему профессиональной информации или инновационных идей.		
Убеждающее	Осуществляется с целью изменить когнитивно-ценностную ориентацию или личностную установку делового партнера.		
Конвенциональное	Поддержание и закрепление договорно-правовых отношений в деловом мире: соблюдение делового протокола, делового этикета, следование национальным и профессиональным традициям.		
Императивное	Предполагает авторитарный контроль над		

	поведением делового партнера или открытое принуждение его к определенным решениям или действиям.		
Манипулятивное	Цель его – скрытое внедрение в психику делового партнера таких установок, намерений, которые внутренне не присущи ему, но желательны манипулятору.		
Партнерское	Это общение равноправных субъектов, в процессе которого к деловому партнеру относятся как к равному, учитывают его интересы, стремления, установки, эмоции.		

2. *Какие из этих форм проявляются в наибольшей степени в Вашей деловой практике?*

Задание № 2.

Определите наиболее эффективный способ оказания управленческого влияния (убеждение, внушение, заражение, подражание, принуждение) для каждой ситуации.

Ситуация	Эффективный способ
У вас есть весомые аргументы и ваш партнер готов с ними согласиться	
Ваши собеседники сильно утомлены или физически истощены	

У вас есть возможность собрать большую группу единомышленников для воздействия на оппонента	
Вы способны живо и образно изложить информацию, которая поможет подвигнуть собеседника к определенным действиям	
У вас есть желание и возможность побудить собеседника к действию личным примером	
Вы являетесь авторитетным лицом для собеседника	
Вам нужно сломить сопротивление собеседника к выполнению поручения, во что бы то ни стало	
Вы приехали из головного офиса в периферийный филиал	
У вас есть возможность сделать сообщение повторяющимся и ритмичным	
Информации либо слишком мало, либо слишком много; она имеет несогласованный характер, что вызывает у людей эмоциональное возбуждение	
Вам нужно донести информацию до новичков в организации или подростков	
Паника	
Другие методы воздействия оказались неэффективными	

Практическая работа к теме № 3.

Задание № 1.

Прочитайте отрывок из романа Т.Драйзера «Финансист».

Разговор уже состоявшегося, богатого бизнесмена Батлера, («он подыскивал надежного молодого человека, способного и честного, который действовал бы по его указаниям, делая всё, что ему прикажут») с Каупервудом, начинающим бизнесменом.

- Я буду счастлив сотрудничать с вами, мистер Батлер, любым угодным вам образом,— произнёс Каупервуд.— Я не скажу, что у меня уже сейчас большое дело, это ещё только первые шаги. Но связи у меня хорошие. Я приобрёл собственное место на нью-йоркской и филадельфийской биржах. Те, кому приходилось иметь со мною дело, по-моему, всегда оставались довольны результатами.

- О вашей работе мне кое-что уже известно,— повторил Батлер.

- Очень хорошо. Когда я вам понадобится, вы, может быть, зайдёте в мою контору или напишите мне, и я приду к вам. Я сообщу вам свой секретный код, так что всё нами написанное останется в строжайшей тайне.

- Ладно, ладно! Сейчас мы больше не будем говорить об этом. Скоро мы вновь встретимся, и тогда в моём банке вам будет открыт кредит на определённую сумму.

1. *Насколько речевое поведение Каупервуда соответствует тому, что ожидает от него партнёр? Подтвердите своё суждение анализом конкретных фраз (каков, например, подтекст первой реплики?)*
2. *Докажите, что «самопредставление» Каупервуда тщательно продумано: он хочет произвести нужное впечатление. Какое именно? Что вы скажите о деловых качествах человека по тем данным, которые он назвал?*
3. *Оцените отбор лексики: какова, на ваш взгляд, интонация реплик Каупервуда (как интонационно выражается чувство собственного достоинства?).*

Задание № 2.

Составьте списки известных вам житейских стереотипов, относящихся к перечисленным ниже чертам характера людей.

Стереотипы по внешности

Черта внешности	Черта характера
Толстяк	

Долговязый	
Блондинка	
Узкие глаза	
Голубые глаза	
Маленький рост	
Большие уши	

Стереотипы по профессиональной принадлежности

Профессия	Черта характера
Бухгалтер	
Математик	
Строитель	
Политик	
Врач	
Психолог	
Начальник	

Задание № 3

О нацеленности людей на взаимодействие или конфронтацию можно узнать по их расположению за рабочим столом. Соотнесите характеристику основных позиций с их наглядным изображением. Определите, какое положение участника П за столом относительно изображения лица соответствует каждой позиции.



Позиция___ – независимая, ее выбирает человек, который желает сохранить свои территориальные границы. Он не настроен на взаимодействие, и тем более на сотрудничество. Этой позиции следует избегать при организации доверительной беседы.

Позиция___ – деловое взаимодействие; одна из самых удачных стратегических позиций для обсуждения и выработки общих решений. Обычно ее занимают два человека, работающие в соавторстве над какой-то проблемой. Это благоприятное расположение для введения третьего участника в переговоры, например, эксперта.

Позиция ____ – способствует ненавязчивому контакту глаз и предоставляет возможность наблюдать за собеседником. Обычно ее занимает тот, кто хочет подчеркнуть отношения субординации, свое превосходство. Она также является наиболее удачной для посетителя по отношению к начальнику.

Позиция ____ – конкурирующе-оборонительная; ее занимают люди, соперничающие друг с другом. Это расположение можно расценивать и как враждебное. Во всяком случае, откровенная беседа при таком расположении за столом вряд ли возможна.

Практическая работа к теме № 4.

Задание № 1

Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. Встреча прошла с большим интересом.
2. Я заметил характерную ему ошибку.
3. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
4. Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
5. На встрече присутствовал и представитель с завода.
6. Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
7. Мое мнение к нему как к человеку неплохое.
8. Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
9. На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.
10. Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.
11. Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.
12. Я понял, какой намек мне дали.
13. У нас самая дешевая стоимость товаров.
14. Я не хочу нагнетать обстановку.
15. Николай ждал меня на коридоре.
16. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
17. Все это сказывается на работу.
18. Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

Задание № 2.

По словесным описаниям поз и жестов определите эмоциональное состояние человека.

1. Человек сидит, придерживая свешивающуюся голову, глаза полузакрыты; машинально что-то рисует на бумаге, теребит ручку или карандаш.
2. Человек часто покашливает, наблюдается изменение тона голоса, подтягивание ладоней к губам и подбородку; движения мелкие, суетливые.
3. Человек стоит заведя руки за спину, и сильно сжимает одной рукой другую, если сидит, то скрещенные ноги
4. Человек переплетает пальцы рук: большие пальцы нервно двигаются; трогает спинку стула и раскачивает ее, но не садится; топчется, перебирает ногами
5. Человек стоит, скрестив руки на груди; другой вариант – крепко вцепился в ручку портфеля, руки побелели от напряжения

Эти позы означают: самоконтроль; недоверие и психологическую защиту; скуку; неуверенность; нервозность.

Практическая работа к теме № 5.

Задание 1.

Установите соответствие между действиями руководителя совещания, направленными на нейтрализацию определенной позиции (точки зрения), и типом участника, которому они адресованы.

№ п\п	Тип участника	Действия руководителя	№ п\п
1	ВСЕЗНАЙКА	Сохранять спокойствие. Дать высказаться, но с условием детальной аргументации критической позиции	
2	СКУЧАЮЩИЙ	Призвать группу (или отдельных лиц) занять определенную позицию по отношению к его высказываниям	
3	ГОВОРУН	Предложить ему подведение итогов, сознательно втянуть в дискуссию	
4	НЕГАТИВИСТ	Тактично прерывать. Напоминать о регламенте	
5	ПОЗИТИВИСТ	Признать и оценить его заслуги, накопленный профессиональный опыт, но предложить выслушать и других	
6	СПОРЩИК	Ставить несложные вопросы, подбодрить и укрепить его в значимости собственных суждений	
7	ЗАСТЕНЧИВЫЙ	Поинтересоваться его достижениями и проблемами. Выявить общие интересы, связать их с темой совещания	

Задание № 2.

Ответьте на предлагаемые вопросы, выбрав правильный вариант из предложенных. Свой выбор прокомментируйте.

- 1) До какого по счету звонка телефона принято поднимать трубку?
- 2) Подняв телефонную трубку, Вы скажете:
 - а) алло (да..);

- б) говорите;
 - в) слушаю Вас;
 - г) назвав свою фирму, Добрый день;
 - д) название фирмы, свою фамилию и должность;
 - е) название фирмы, отдела, свою фамилию.
- 3) Какой ответ предпочтительнее:
- а) Могу ли я Вам помочь?
 - б) Чем я могу Вам помочь?
- 4) Если вы не можете ответить на прозвучавший вопрос сразу, то говорите:
- а) Подождите у телефона, я сейчас выясню;
 - б) Пожалуйста, перезвоните через...
- 5) Вы обещали перезвонить, решив проблему к определенному сроку. Однако решить ее не удастся. Ваши действия:
- а) позвоните, когда решите;
 - б) позвоните и договоритесь о новом сроке.

Практическая работа к теме № 6.

Задание № 1.

1. Ознакомьтесь с двумя стратегиями ведения торговых переговоров.

Есть такой анекдот:

Собрались два бизнесмена переговоры учинить. Ну, встретились где-то в кабаке, заказали себе по рюмарию того, чего там бизнесмены на переговорах пьют; принесли им, пригубили они, значища, и смотрят друг на друга.

Молчат.

Потом один говорит:

- О'кей, предположим, Вы назвали цену, за которую хотите продать, я назвал цену, за которую хочу купить, мы оба посмеялись... Переходим к делу!

Торг на рынке в Китае приблизительно так и выглядит: наисвятейший взгляд китайца-продавца, называющего лаоваю (европеиду, то бишь) цену в три-четыре раза больше истинной; гомерический хохот покупателя, утверждающего, что таких цен не бывает даже в самых дорогих бутиках Нью-Йорка, Парижа и Милана; картинное заламывание рук, загибание пальцев на руках и ногах с перечислением полных имен всех родственников, которые сидят на натруженной шее несчастного продавца; демонстративное швыряние столь понравившейся вещи на прилавок, резкий разворот в сторону выхода; коброобразный бросок продавца вслед, с мощным захватом за рукав; начинается непрерывное стрекотание кнопок калькулятора – продавец цену снижает, покупатель повышает; наконец - "О'кей? О'кей! "; шуршание купюр – сначала тщательно отсчитываемых покупателем, затем не менее тщательно проверяемых продавцом; и все это под жалобные причитания на тему того, что его, бедного-несчастного китайца, обжулили, ограбили, что заставили продать ниже себестоимости, и он до сих пор не может, дурак, понять, зачем он все это делает, разве только потому, может быть, что этот покупатель – его лучший друг... А потом он дает покупателю визитную карточку своего магазинчика и берет смертную клятву в следующий раз приходить только к нему, и ни к кому более! Карточка берется, клятва дается, и стороны расходятся, безмерно довольные друг другом и собой...

И всенепременно - пара-тройка (а то и больше) восторженных зрителей всей этой комедии.

Во всех торговых переговорах предполагается, что продающая сторона движется в сторону понижения цены продажи, а покупающая – в сторону повышения цены покупки. Где-нибудь посередине они сходятся к обоюдному удовольствию. Это нормально, когда покупаешь по мелочи, не зная точно реальной цены товара – если и переплатишь, то немного. Так же раньше поступал и я.

Понадобилось мне закупить кучу всяких шмоток на зиму, чтобы из Питера

не волочь. Гардероб подлежал обновлению процентов на 90 – затраты, прямо скажем, немаленькие. А у меня есть проблема: не умею я торговаться. То есть теоретически, конечно же, умею, да и практически тоже, когда речь о бизнесе идет, а вот когда всякие там мелочи для себя покупать – практически не торгуюсь.

Но в данном случае, конечно, игра стоила свеч. В смысле, нужно было напрячься и сэкономить. Тогда я решил помыслить, и не просто так помыслить, а перпендикулярно. Или, как нынче модно говорить, "латерально". В первую очередь я понял, что надо менять свою стратегию, раз нет возможности повлиять на стратегию продавца. Что можно сделать, если процесс торга не меняется уже тысячелетия? И тут я вспомнил о системе "голландского аукциона". Голландцы в Европе всегда считались самыми ушлыми торгашами. Будучи когда-то одной из великих морских держав, они привозили из своих заморских колоний кучу всякого экзотического барахла и распродавали на аукционах. Но при аукционных торгах всегда есть вероятность того, что покупатели вступят в сговор и купят по низкой цене. И тогда голландцы придумали хитрость. В отличие от традиционной системы, владелец товара выставляет его по изначально завышенной цене, а потом постепенно снижает ее, держа в голове некую минимальную, после которой он просто снимет лот с торгов. Кто первый крикнет: "Беру! ", тот и купил. Никто не знает, какую цену продавец считает для себя минимально приемлемой, а также по какой цене готовы купить конкуренты, поэтому цена продажи на голландском аукционе всегда оказывалась выше, чем на традиционных торгах.

Наверное, вступление мое несколько затянулось. Но я лишь хотел показать весь тот скорбный путь, который привел меня к моральному падению, всю глубину которого вы сможете сейчас оценить...

Первым делом я поехал покупать куртку. Приехал в торговый комплекс, который находится рядом с Шанхайским музеем науки и техники – там есть одежда европейских размеров. Походил, посмотрел, поотбивался от назойливых зазывал, предлагающих всякие ролексы и футболки от Армани, приглядел объект моих вожделений. Немаловажным фактором для меня было то, что в этом магазине в тот момент не было покупателей – я очень волновался, и зрители могли мне помешать. Я зашел в магазинчик. Там у прилавка стояла девчушка, в углу сидел парнишка и болтал по телефону. Я ткнул пальцем в куртку, девушка мне ее подала, я примерил. Как на меня шита. И качество хорошее – плотный верх, пристегивающаяся подкладка из толстой шерстяной ткани.

- Сколько?

- Тысяча юаней.

- Пятьсот.

Это была именно та цена, за которую я был готов эту куртку купить. И я думаю, они были готовы ее по такой цене отдать. При этом еще и радовались бы, что "развели" лаовая. Но девушка, конечно же, начала мне рассказывать о

потрясающем качестве, о том, что дешевле курток здесь вообще нет, потом, глубокомысленно нахмурив лоб, потыкала в кнопки калькулятора с таким видом, будто считала убытки, и выдала:

- Восемьсот.

Я ответил:

- Четыреста пятьдесят.

Девушка пару раз хлопнула глазами, но, похоже, не въехала – уж слишком невероятным показался ей мой ход. Она опять поныла о тяжелой жизни в Китае вообще и ейной личной жизни в частности и скинула еще:

- Семьсот.

Я ответил:

- Четыреста.

Она пару раз хватанула ртом воздух, как вытщенная из воды рыба, пытаясь что-то сказать, потом ошарашено посмотрела на парнишку, который как раз закончил говорить по телефону. Он почувствовал неладное, поднялся и подошел к нам. Девушка опять посмотрела на меня, на него, опять на меня, снова пару раз открыла и закрыла рот и, наконец, выдавила из себя:

- Шестьсот пятьдесят.

Я ответил:

- Триста пятьдесят.

Все. Ее мир разрушился. Осколки этой мировой катастрофы взорвали изнутри нетренированный девичий мозг... Она жалобно залопотала что-то на китайском парнишке. Тот выслушал ее и обратился ко мне на хорошем английском:

- Ты что, не хочешь взять эту чудесную, замечательную, потрясающую куртку?!! Это же лучшая куртка, которую ты можешь найти в Шанхае!!! Я ответил еще более экзальтированно:

- Я вижу, что это лучшая куртка в Шанхае, и я очень хочу ее взять!!!

Правда – очень-очень!!!! Эта куртка – моя мечта с самого детства!!!!

- Почему же ты ее не берешь?!!

- Потому что я не готов заплатить за нее шестьсот пятьдесят юаней.

- А какая твоя цена?

- Моя цена (я подчеркнул интонацией слово "моя") очень высокая, выше неба! - Я подмигнул ему и мило улыбнулся, продемонстрировав во всей красе высокий профессионализм питерских стоматологов. - А цена, по которой я готов купить эту куртку – триста пятьдесят.

- Ну нет, это невозможно! – Он изобразил возмущение настолько естественно, что слышно было, как где-то там, на небесах, Станиславский застонал от зависти. – Я, конечно, могу скинуть еще... Только потому, что ты мне нравишься... Пусть будет шестьсот!

Я улыбнулся еще милее и сказал:

- Триста!

Парнишка оказался гораздо смышленнее девушки: он впал в ступор сразу. Девушка пропищала ему что-то дрожащим голосом и ушла в угол – наверное,

горевать об утраченной вере в человечество.

Парнишка похватал ртом воздух и, наконец, выдавил:

- Пятьсот пятьдесят...

Я не думал ни секунды – надо было добивать ошеломленного противника:

- Двести пятьдесят!

- А... А... (долгая пауза) Пятьсот!

- Двести!

Девчонка возмущенно залопотала ему что-то из угла, тыкая в меня пальцем так, будто хотела пригвоздить на месте. Парнишка с трудом вернул глаза из положения ближневосточных, навывкате, в дальневосточные и возопил в праведном гневе:

- Но ведь ты же в самом начале был готов купить эту куртку за пятьсот!

- Но вы же не были готовы мне продать ее за пятьсот!

- Но теперь-то мы готовы!

- Да, но теперь я не готов! Я готов купить ее за двести. О'кей? Или будем дальше торговаться?

Самое сложное для меня в этой ситуации было не расхохотаться. Боюсь, сделаю я так – и они выперли бы меня взащей. Но мне нужна была куртка.

- Мы не можем продать тебе ее за двести... - На парнишку жалко было смотреть – он чуть не плакал. Я понимаю, что он мог бы продать мне эту куртку и за двести – приблизительно так она и стоила с минимально допустимой для китайского рынка наценкой. Но слезы в его глазах были вызваны другим: его, китайца, торговца в хрен знает каком поколении, какой-то лаовой "разводил". Причем "разводил" так технично, что он не мог придумать никаких контрмер. Вообще. - Что же делать, что же делать?! – вдруг запричитал он.

Эх, блин!.. Все мои беды – от гуманизма и человеколюбия...

- Слушай, - я наклонился и доверительно зашептал ему на ухо, – я знаю, как можно решить эту проблему. Только тебе скажу, как другу...

- Как?!!

- Вот смотри: твоя цена сейчас – пятьсот, так? – Он обреченно кивнул. – Моя цена – двести, так? – Он кивнул опять и шмыгнул носом.

Я взял из его безвольных пальцев калькулятор, повернул к нему дисплеем и набрал: пятьсот плюс двести разделить на два. Получилось, как вы понимаете, триста пятьдесят.

- Давай посередине между твоей ценой и моей, о'кей? И то – только потому, что ты мне нравишься...

Он тупо смотрел на калькулятор и молчал. То ли не мог поверить, что я вдруг проявил такую сверхъестественную доброту (он ведь уже записал меня, по всей видимости, в дьяволы), то ли все еще горько оплакивал свою судьбу, которая свела его с этим моральным уродом (со мной то есть). Я встряхнул его за плечо: - О'кей? Договорились? Хао? ("хорошо" по-китайски). Он долго и прерывисто вздохнул и прошептал: - Хао... По-моему, девушка в углу плакала – то ли ей жалко было куртку, то ли это были слезы облегчения оттого, что я,

наконец-то, уберусь из их магазинчика.

(Из историй Александра Вакурова)

2. Составьте две аналитические карты деловых переговоров.

Этапы подготовки к деловым переговорам	Этапы проведения переговоров

3. Сравните эти карты. Покажите влияние каждого из этапов на результативность переговоров.

Практическая работа к теме № 7.

Задание № 1.

1. Ознакомьтесь с презентацией товара и компании.

Товар.

Обои на флизелиновой основе не деформируются при наклеивании, стыки получаются идеально ровными.

Это позволит Вам сделать ремонт быстро и качественно.

К тому же клей наносится только на стену, это экономит Ваше время и средства.

Обои на флизелиновой основе выдерживают до 8 циклов окрашивания, при этом сохраняя свою структуру. За счёт этого Вы избавите себя от необходимости удалять обои при очередном ремонте. Вы можете просто покрасить стены в нужный Вам цвет.

Кстати, флизелин – нетканая основа, экологически чистый материал, что является гарантией здоровья членов вашей семьи. Прекрасный вариант для детских комнат.

Вот и все основные преимущества этих обоев. Вас всё устраивает?

Компания

Компания « » по праву занимает пьедестал лидера строительного творчества в Пять лет успеха на региональном рынке позволили пополнить активы компании сотнями крупных и средних проектов самого различного назначения. Заказчики с удовольствием эксплуатируют настоящие строительные шедевры по всей России, возведенные специалистами по всем правилам архитектуры, композиции и инжиниринга.

Девиз компании – созидание и мастерство на всех этапах строительных и монтажных работ, внимание к деталям и особым пожеланиям заказчиков. Умение совмещать несовместимое, находить нестандартные и эффективные методы решения текущих задач, предлагать лучшие варианты реализации проектов в заданных условиях – умение, которое дано не каждому. В каждом штрихе, рабочем моменте и конечном результате прослеживается качество и скрупулезность, оправданная экономия и эстетика строительного творчества с большой буквы.

Миссия компании – созидание конечного строительного продукта, полностью отвечающего планам заказчика и его индивидуальным эстетическим ожиданиям. Умение идеально воплощать идеи основывается не только на внушительном опыте и профессионализме членов команды « ». За годы работы специалисты выработали особый алгоритм взаимодействия с заказчиками, основанный на сопровождении творческих и созидательных идей с максимально возможной степенью реализации задуманного.

Как мы работаем?

Создаем, строим и реализуем проекты любой степени сложности с полной отдачей сил, мастерства и опыта. Наши специалисты умеют доводить до совершенства любую деталь, творчески подходить к решению нестандартных задач.

Все работы выполняются на совесть – от проектирования и согласования до сдачи готового объекта «под ключ». Команда опытных профессионалов всегда уверена в своих возможностях и в состоянии обеспечить проведение строительных и монтажных мероприятий на самом высоком уровне.

Соблюдение сроков и обязательств – неотъемлемый атрибут при любой схеме взаимодействия с заказчиками. Мы были, есть и останемся лидирующей строительной компанией регионального масштаба с высочайшим уровнем мобильности, профессионализма и конкурентоспособности.

Профессиональный подход к делу плюс высокий уровень ответственности позволяют в итоге создавать строительный продукт, которым по праву гордятся заказчики, исполнители и конечные потребители.

*2. Представьте, что эти презентации должны проговорить вы.
Проанализируйте данные презентации по следующей схеме:*

На этапе планирования необходимо _____

Презентация адресована _____

По окончании моей презентации слушатели будут _____

Цель моей презентации _____

Я буду говорить о _____ для того чтобы _____

Варианты идей для формулирования целей презентаций:

- а) продать продукт или компанию;
- б) найти партнеров по развитию бизнеса (акционирование);
- в) выиграть тендер (конкурс);
- г) заинтересовать новых участников в сотрудничестве.
- д) и др.

Практическая работа к теме № 8.

Задание № 1

Письмо-приглашение. Письма-приглашения относятся к одному из самых массовых видов деловых почтовых отправлений. Необходимость в деловых контактах обуславливает адресацию приглашений одному, несколькими лицам от имени юридического лица или конкретного адресата (физического лица), представляющего ту или иную организацию. При необходимости приглашения большого количества людей используются тексты-трафареты с пробелами для фамилии, имени и отчества.

ПРИГЛАШЕНИЕ

Глубокоуважаемый Александр Васильевич!

16 апреля 2012 г. в 12 часов в конференц-зале нашего института состоится обсуждение проекта новой комплектации автомобилей ВАЗ-15.

Учитывая Ваш большой вклад в развитие технического прогресса в автомобильной промышленности, направляю Вам проект и прошу принять участие в его обсуждении.

Если Вы не сможете принять участие в обсуждении, прошу направить Ваши замечания и предложения по адресу: ...

Председатель Ученого совета института

П.Н.Сергеев

Секретарь Ученого совета

А. Д. Сухов

2. Благодарственное письмо. Благодарственные письма все активнее входят в практику делового общения. Благодарят за предложение, за своевременный ответ, за участие в мероприятии, за качественно выполненную работу.

Вице-президенту IАМТІ Г-ну П. Белье

Уважаемый господин Белье!

Благодарю Вас за участие в Бизнес-плане Международного аэропорта Шереметьево II.

Это событие стало очередным этапом на пути реконструкции аэропорта. Мы уверены, что при поддержке Правительства г. Москвы и заинтересованных лиц мы сможем обеспечить лидерство в модернизации системы аэропортов России путем предоставления высококачественного обслуживания на коммерческой основе при соблюдении экологических требований и в соответствии с международными стандартами.

Надеюсь, что наше дальнейшее сотрудничество будет взаимовыгодным.

С уважением,
В.Ф. Бобров

Учитывая языковые клише и шаблоны в деловой переписке, составьте корреспонденцию по следующей тематике:

Росзарубежстрой организует международную конференцию по теме: «Инновации в строительстве». Вам поручили составить информационное письмо-приглашение для участников конференции.

Практическая работа к теме № 9.

Задание № 1

Понаблюдайте за своим поведением в течение недели. Опишите и проанализируйте ситуации, в которых вам удалось соблюсти правила делового этикета, и ситуации, где эти правила были нарушены. Кто или что послужило причиной соблюдения/нарушения норм этикета?

Свои наблюдения и размышления занесите в таблицу.

Правило	Ситуация	Выполнено/нарушено	Кто выполнил или правило	Что (кто) послужило причиной
Одного человека представляют группе; Представление нового работника его коллегам входит в обязанности руководителя	Представлял стажера коллективу	выполнено	Я	Благоприятная ситуация: я-руководитель, стажер волновался и молчал, коллектив проявил интерес к новому человеку
Денежные обязательства должны исполняться в обусловленный срок; Если должник не спешит с возвращением суммы, вполне допустимо ему об этом напомнить	Я забыл про долг коллеге и до меня дошли слухи, что он упомянул об этом в разговоре с другими работниками	Не выполнено	Я и Коллега	Я занимал незначительную сумму денег в спешке, обещал отдать на следующий день, но не встретил в тот день коллегу. А потом забыл. Коллега – мой подчиненный. Он счел нетактичным напомнить мне о долге.
И т.д.				

