

Медицинский колледж

ФГБОУ ВО ДГМУ Минздрава России

Теоретическое занятие №8

Название УД: Основы этики и деловой культуры

Тема: Деловые контакты. Деловая беседа. Деловые переговоры.

Визитные карточки.

План:

1. Понятие и особенности делового общения.
2. Деловая беседа
3. Публичные выступления.
4. Особенности проведения телефонных бесед и переговоров
5. Значение визитных карточек в современности

Конспект

«Умение общаться с людьми – такой же покупаемый продукт, как кофе и сахар. И я готов за это умение платить больше, чем за какой-либо товар в этом мире». *(Дж. Рокфеллер)*

Где бы ни находился человек, чем бы он ни занимался - он так или иначе взаимодействует и общается с другими людьми. Искусство общения, знание психологических особенностей и применение психологических приемов в общении крайне необходимы специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты типа «человек - человек» - политикам, бизнесменам, менеджерам, педагогам и многим другим. Это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха. Культура делового общения содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами, во многом определяя их эффективность: будут ли эти отношения успешно реализовываться в интересах партнеров или же станут малосодержательными, неэффективными, а то и совсем прекратятся, если партнеры не найдут взаимопонимания. Без делового общения не обойтись в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений. Умение успешно вести деловые переговоры,

грамотно и правильно составить деловую бумагу и многое другое в настоящее время стало неотъемлемой частью профессиональной культуры человека. Умение убеждать, правильно выражать свою позицию, искусно вести совещания и переговоры - залог успешной деятельности. Оно позволяет достигать поставленных целей, поддерживать имидж. Однако одного знания культуры и этикета делового общения недостаточно, необходимо долго и упорно овладевать этим искусством, замечать тонкости, хитрости общения, учиться применять приемы психологического воздействия на собеседника.

Понятие и особенности делового общения

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Деловое общение бывает прямое и косвенное. При прямых деловых контактах происходит очное общение, в то время как при косвенных контактах взаимодействие партнеров осуществляется на расстоянии (деловые письма, записки, телефонные разговоры). Прямое общение в сравнении с косвенным обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения.

В целом деловое общение отличается от неформального тем, что в его процессе ставятся конкретные цели и задачи, которые требуют определенного разрешения. Данная ситуация не позволяет прекратить процесс переговоров с партнером в любой момент.

Характеристика основных видов деловых контактов руководителя

К видам делового общения относят: беседы; переговоры; совещания; публичные выступления. Деловые контакты строятся на партнерских началах, исходя из взаимных потребностей, из интересов общего дела. В жизни любой организации все виды делового общения занимают важное место.

Деловая беседа

Деловая беседа представляет собой разговор между двумя собеседниками. Такое взаимодействие предполагает разнообразные способы

речевого и неречевого воздействия партнеров друг на друга. Преимущества деловой беседы:

быстрое реагирования на сказанное собеседником, способствующей достижению целей;

уточнение предположений, идей, возражений, замечаний,

возможностью более гибкого подхода к предмету обсуждения.

Существует несколько видов деловых бесед: собеседование при приеме на работу, собеседование при увольнении с работы, проблемные беседы.

Беседа при приеме на работу носит характер «приемного» интервью», - основная цель которого оценить деловые качества поступающего на работу. Форма вопросов направленная на получение информации:

что представляет собой человек, обратившийся с заявлением о приеме на работу;

почему он ищет работу;

на какую зарплату он рассчитывает.

В свою очередь от соискателя также ожидают вопросов. Более того, по ним судят о таких его личностных качествах, как самообладание, целеустремленность, коммуникативный стиль и др. Поступающим на работу рекомендуется выяснить следующее:

Является ли рабочее место новым или вакантным? - Почему возникла необходимость кадрового обновления? - В чем конкретно будут заключаться обязанности? - Как и кем будет оцениваться работа? - Возможности для обучения, роста, продвижения? - Дополнительные компенсации (обеда, транспорт, оплачиваемые дни)? Беседа при увольнении с работы имеет две разновидности: ситуацию незапланированного, добровольного ухода сотрудника и ситуацию, когда работника приходится увольнять или сокращать. В первом случае необходимо выявить истинную причину увольнения, его мотивы: вызвано оно неудовлетворенностью производственным процессом, невниманием, обидой, или какими-либо иными причинами. Для этого полезно задавать вопросы, связанные с

содержанием, объемом, условиями выполнения работником производственных заданий, выяснением его оценки таких заданий и условий их выполнения. Процедура увольнения по решению руководства крайне трудна для всех, кто принимает в ней участие. Прощальный разговор не назначается перед выходными днями или праздниками; не проводится на рабочем месте увольняемого или в помещении, где работает большое количество народа; он не должен продолжаться более 20 мин, так как работник, переживающий неприятное известие, не в состоянии внимательно слушать и обдумывать различные подробности, которые излагает ему руководитель. При проведении проблемной беседы важно выяснить: не является ли возникшая проблема средством привлечения внимания? Не вызваны ли нарушения личными затруднениями (семейным конфликтом, болезнью близких и т.п.)? Не связана ли проблема с недостатком квалификации, помощи, обучения? Ответы на эти вопросы позволят принять решение о возможных организационных мероприятиях. Если в ходе проблемной беседы предполагается сообщить работнику о мерах дисциплинарного характера, решение о наказании следует выражать просто, четко, делая акцент на понимании и правильной оценке случившегося. Например: «Выговора вам не избежать. Понимаю, что это наказание радости вам не прибавит, но иначе поступить не могу» Любая деловая беседа состоит из пяти фаз: 1) начало беседы; 2) передача информации; 3) аргументирование; 3) опровержение доводов собеседника; 4) принятие решений.

Задачи первой фазы беседы: установление контакта с собеседником; создание приятной атмосферы для беседы; привлечение внимания к предмету собеседования; пробуждения интереса к беседе; перехват инициативы (в случае необходимости).

Фаза передачи информации логически продолжает начало беседы и одновременно является «трамплином» для перехода к фазе аргументации. Цель этой части беседы заключается в решении следующих задач: 1. Сбор

специальной информации по проблемам, запросам и пожеланиям собеседника и его фирмы. 2. Выявление мотивов и целей собеседника. 3. Передача запланированной информации. 4. Формирование основ для аргументации или предварительная проверка правильности отдельных узловых пунктов аргументации и создание в случае необходимости новых «точек опоры» в сознании собеседника. 5. Анализ и проверка позиции собеседника. 6. Предварительное определение конечных результатов беседы. Следующая фаза деловой беседы - аргументирование. В этой фазе формируется предварительное мнение, занимает определенная позиция по данной проблеме как со стороны инициатора беседы, так и со стороны собеседника.

Принятие решения и завершение беседы. Основные задачи, решаемые в конце беседы, следующие: 1. Достижение основной, или в самом неблагоприятном случае, запасной (альтернативной), цели. 2. Обеспечение благоприятной атмосферы в конце беседы, независимо от наличия или отсутствия взаимопонимания. 3. Стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий. 4. Поддержание (в случае необходимости) в дальнейшем контактов с собеседниками и их коллегами. 5. Составление развернутого резюме беседы, понятного для её участников, с четко выделенным основным выводом.

Завершающую часть беседы можно начать, например, с таких фраз: «давайте подведем итоги...», «мы подошли к концу нашей беседы...», «таким образом, в результате состоявшейся беседы можно сделать следующие выводы...»

Окончание беседы, как и её начало, требует особого внимания. Конец обычно запоминается лучше всего, так как последние слова оказывают наиболее длительное действие на собеседника. В этой связи рекомендуется записывать и заучивать наизусть несколько последних предложений или хотя бы заключительное.

Опытные деловые люди обычно обдумывают заранее две или три

группы заключительных, чтобы потом в зависимости отхода беседы решить, какие из них - более мягкие или более жесткие по форме - произнести. Можно сказать, что деловая беседа - повседневный вид деятельности руководителя, поскольку он включена во все сферы его деятельности.

Подготовка и проведение совещания

Совещание представляет собой одну из форм управленческого труда руководителя и является одним из самых распространенных методов обсуждения и решения проблем, а также наилучшим способом принятия коллективного решения. Кроме того, служебное совещание - одна из форм собрания людей и в нем, кроме профессиональных функций, в той или иной степени реализуется ряд социальных функций, во многом задающих особенности организационной культуры и закрепляющих формы взаимодействия между сотрудниками.

Деловое совещание - один из самых ответственных видов деятельности руководителя. Совещания необходимы для ускорения принятия решений и повышения их обоснованности, для эффективного обмена мнениями и опытом, более быстрого доведения конкретных задач до исполнителя и эмоционального воздействия на персонал организации. В теории управления деловое совещание определяется как форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями. Поскольку деловое совещание - это деятельность, связанная с принятием решений группой лиц, на характер выступлений его участников и на его результаты серьезное влияние оказывают такие особенности группового поведения, как распределение ролей в группе, отношения между членами группы, групповое давление. Цель совещаний - согласование действий, обмен информацией, вдохновение команды, обсуждение идей и проблем и/или вынесение решения. Совещание проводится обычно руководителем с подчиненными сотрудниками. Возможно приглашение специалистов со стороны. К совещаниям предъявляется ряд этических требований, регулирующих взаимоотношения

как между начальниками и подчиненными, так и между его участниками. Так, этически оправданным со стороны начальника будет приглашение участников на совещание, на котором планируется рассмотрение важного вопроса, не по телефону через секретаршу, а письменно или в личном общении. Уважение к аудитории проявляется в создании хотя бы минимума комфорта (удобное помещения, необходимое освещение, проветриваемость помещения, возможность записать необходимую информацию и др.). Выделяют несколько типов совещаний, различающихся по целям и формам проведения: информативное собеседование - каждый участник кратко докладывает о положении дел начальнику, что позволяет избежать подачи письменных отчетов и дает возможность каждому участнику получить представление о состоянии дел в учреждении; совещание с целью принятия решения - координация мнений участников, представляющих разные отделы, подразделения организации, для принятия решения по конкретной проблеме; творческое совещание - использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности.

Существует и ряд других классификаций совещаний. По сфере применения: в науке - конференции, семинары, симпозиумы, заседания ученых советов; в политике - съезды партий, пленумы, митинги. По тематике различают совещания технические, кадровые, административные, финансовые и т.д. На диктаторском совещании руководитель обычно сообщает присутствующим свое решение по определенным вопросам или знакомит с позицией или распоряжением вышестоящей организации. Дискуссии не проводятся. Участники только задают вопросы. Авторитарное совещание - разновидность диктаторского. Руководитель задает поочередно вопросы участникам и выслушивает их ответы. Приглашенные не имеют права высказывать мнения относительно позиций других участников. Сегрегативное совещание (сегрегация - лат. отделение, удаление) состоит из доклада руководителя или назначенного им лица. Участники выступают в прениях по указанию председательствующего.

Демократический характер имеет дискуссионное совещание. Происходит свободный обмен мнениями, после которого решение принимается общим голосованием с последующим утверждением руководителем или принимается руководителем без голосования, с учетом высказанных мнений и предложений.

Свободные заседания проводятся без четко сформулированной повестки дня.

Деловые совещания надо стараться проводить за час - полтора часа. Если сроки совещания затягиваются - значит оно плохо подготовлено. От этого может быть больше вреда, чем пользы. Совещания отнимают уйму времени и не оставляют времени для работы. Каждый должен отвечать за свой участок работы. Не получится толкового обсуждения вопроса, если на совещание будет приглашено 20-30 человек. Выступлений будет много, результатов, как правило, никаких. Чтобы решить серьезную проблему, лучше пригласить тех специалистов, которых она непосредственно касается. Пусть они выскажутся по очереди. Первыми пусть выскажут свое мнение «нижние чины», затем нужно дать слово главным специалистам. Запрещается кому-либо прерывать речь выступающего. Лучше проводить совещания регулярно: в одни и те же дни, в одно и то же время, в одном и том же помещении (комнате, зале). В противном случае никогда не удастся всех собрать.

Подготовка к совещанию включает в себя решение руководителем ряда задач, основными из которых являются:

- постановка цели;
- составление повестки;
- определение участников;
- подготовка раздаточного материала;
- определение времени проведения.

Постановка цели. Перед совещанием руководителю полезно найти ответы на вопросы: «Какая цель этого совещания?», «Насколько оно

необходимо и что произойдет в случае не проведения совещания?», «Что будет основным критерием достижения желаемого результата?». Составление повестки. Повестка - это важная бумага совещания. Составленная должным образом, она способна сделать оперативным и содержательным даже такое совещание, тематикой которого владеют немногие. Распространять повестку необходимо до совещания за время, оптимальное для подготовки к нему. Определение участников совещания. Полезность и успех совещания становятся весьма сомнительными, если на нем присутствует слишком много людей или не присутствуют люди, которых непосредственно касается обсуждаемый вопрос. Следует учитывать, что для организации конструктивной дискуссии оптимальным числом считается от 5 до 9 человек.

Подготовка раздаточного материала. Распространение вместе с повесткой дня соответствующего раздаточного материала (в виде проекта решения, описания предложений, а также различных вспомогательных материалов) не только экономит время, но и позволяет участникам заранее сформулировать полезные вопросы и конструктивные замечания. Время проведения.

Время проведения совещания определяется в зависимости от специфики рассматриваемых вопросов и решаемых на совещании задач. Срочные, но краткие совещания, связанные с краткосрочным планированием, обычно проводятся в начале дня; они часто называются планеркой.

Расположение участников. В этом вопросе не все однозначно, но можно признать следующее: а) если участники сидят через стол лицом друг к другу, это стимулирует оппозицию, конфликты и несогласие, хотя, конечно же, не превращает союзников во врагов; б) как правило, близость к председателю свидетельствует о его уважении и благосклонности. Это хорошо заметно, когда тот сидит во главе длинного узкого стола. Итак, ровно в назначенное время председательствующий объявляет о начале совещания, а затем:

- представляет участникам ответственного за регламент и секретаря;
- сообщает о том, когда будет сделан перерыв;

- сообщает о том, когда подадут напитки и закуски;
- просит всех собравшихся отключить мобильные телефоны.

Формальным результатом совещания является его протокол и решение.

Протокол совещания. Протокол совещания может вести секретарь, но ответственность за протоколы лежит на председателе. Протоколы могут быть объемными или очень короткими и обычно содержат следующую информацию:

- время, дату и место проведения совещания, имя председателя;
- имена присутствующих и причины отсутствия постоянных членов совещания;
- все пункты повестки дня, а также дополнительные обсуждаемые вопросы и принятые решения;
- время, когда закончилось совещание (это необходимо, поскольку впоследствии может оказаться важным, длилась ли дискуссия пятнадцать минут или шесть часов);
- дату, время и место следующего заседания.

Решение совещания высокого уровня обязательно оформляется отдельным документом. В нем отмечается наименование обсуждаемых вопросов и принятые по ним решения. Если договорились о каком-либо действии, то указывается имя ответственного за выполнение поручения человека и сроки исполнения. Делая вывод, можно отметить, что совещание - это служебная форма деловой беседы.

деловой общение руководитель совещание

Публичные выступления

Очень часто руководителю организации приходится выступать на публике. Это могут быть совещания в организации, различного рода конференции, интервью. Публичные выступления позволяют руководителю достигать определенные цели. Если руководитель умеет хорошо говорить, то он многого сможет добиться. Говорят, что боязнь публичного выступления сильнее страха смерти. Для того, чтобы победить свой страх перед

аудиторией, необходимо сформировать особые защитные психологические установки.

Страх 1. «Я не умею говорить». Защита: Учитесь, лучше всего - произнося тосты в знакомой компании, постепенно навык появится и страх исчезнет. Страх 2. «Я не сумею». Защита: Подготовьтесь и, главное, убеждайте себя, что вы хорошо подготовились. Страх 3. «Я боюсь, что им будет неинтересно». Защита: Выбирайте подходящие темы для выступления и поверьте - то, что Вы говорите, важно и Вы хорошо разобрались в вопросе. Страх 4. «Им не понравится». Защита: На самом деле, как правило, никто не хочет Вашего провала, и слушатели настроены на то, чтобы сохранить Ваше лицо. Страх 5. «Я опять провалился». Защита: Это бывает со всеми. В другой раз получится, но нужно проанализировать причины. Хорошо, если вам сможет помочь доброжелательно настроенный слушатель. Существует несколько способов подготовиться к выступлению:

- написать текст и читать его;
- написать, выучить и рассказать;
- иметь записи.

Подготовка к выступлению включает три взаимодополняющих этапа: 1) ориентационный - формирование представления о целях выступления, особенностях слушателей, условиях его проведения и т. п.; 2) содержательный - проработка содержания самого выступления; 3) психологический - формирование эмоционально-психологической готовности к выступлению. При подготовке отчета, лекции, доклада лучше всего иметь записи основных положений. Речь оратора на митинге или поздравление юбиляра, относятся к убеждающим и побуждающим выступлениям, и воспринимается должным образом, если человек выступает «без бумажки». Когда вы стоите перед аудиторией, ей легко передается ваше состояние. Поэтому отрепетируйте дома «бодрый вид», стойте прямо, не прячьтесь за кафедрой или за столом, улыбайтесь. Можно прохаживаться перед аудиторией, но нельзя суетиться. Таким образом, выступление на публике -

сложное искусство, которое крайне необходимо руководителю для поддержания имиджа и достижения поставленных целей.

Особенности проведения телефонных бесед и переговоров

Телефонные средства связи прочно вошли в нашу жизнь и, прежде всего, в деловую сферу. Разговаривать по телефону - это искусство, которым должен обладать деловой человек.

Один телефонный звонок может сделать больше, чем несколько представительных бесед. Любой служебный разговор по телефону состоит из следующих частей: момент установления связи; введение в курс дела; постановка вопроса; обсуждение ситуации; ответ; заключительное слово, означающее, что разговор закончен. Существуют определенные требования, которые следует выполнять при телефонном разговоре. Предельная лаконичность. Наибольшая четкость. Максимальная образность и доходчивость.

Выполнение этих условий обеспечит лучшее усвоение информации собеседником, а значит, и увеличит эффективность телефонных переговоров. К основным рекомендациям по ведению деловых телефонных разговоров необходимо отнести следующие.

. Прежде чем позвонить, уясните себе, с какой целью вы будете звонить, и примерное содержание разговора.

. Откажитесь от нейтральных ответов «Да», «Алло», «Слушаю» и перейдите на информационные (внятно и без скороговорки сообщите свою должность и фамилию).

. Говорите кратко. «Добрый день. Говорит менеджер по рекламе. Мне нужно получить некоторые сведения. У вас есть для меня свободная минута?» Вопрос «Вы заняты?» «У вас есть возможность выслушать меня?», «Вы можете уделить мне некоторое время?», «Вы свободны сейчас?»

. Задавайте хорошее настроение собеседнику.

. Изредка называйте собеседника по имени. Не молчите. Время от времени вставляйте в разговор слова типа: «понятно», «да», «совершенно

верно». Повторяйте фразы собеседника своими словами. Просите подробнее объяснить то, чего вы не поняли.

. Говорите деловито, но не сухо. Четко произносите слова. Избегайте в своей речи слов-паразитов. Не нужно запинаться и постоянно произносить «э-э-э», «м-м-м». Это раздражает собеседника и портит впечатление от разговора. Лучше просто сделать паузу.

. Старайтесь не прерывать разговор. Если же по другой линии поступил важный звонок, вежливо поинтересуйтесь, можно ли вам прерваться, и заверьте своего собеседника в том, что вы ему обязательно перезвоните

. Собирайте информацию. Во время переговоров по телефону записывайте все важные подробности: имена, адреса, цифры и т. д. Эта информация может в дальнейшем очень пригодиться.

Организация и проведение международных переговоров

Каждый народ имеет свои обычаи, традиции, культуру, политическое и государственное устройство. Все это сказывается на особенностях деловых отношений и принятых правилах поведения. Так, открытые двери рабочих помещений у североамериканцев воспринимаются как норма, а у немцев - как высшая степень беспорядка. Американцы и японцы привыкли работать в больших помещениях, где все на виду, а немцы, наоборот, при закрытых дверях. Громкий разговор американца или итальянца может восприниматься англичанином как проявление невоспитанности. Максимальное приближение друг к другу собеседников-латиноамериканцев вызывает стремление отодвинуться у англичан и т. д.

В процессе подготовки и ведения деловых переговоров национальные особенности проявляются в характере формирования делегации, механизме и степени самостоятельности в принятии решений на переговорах, ценностной ориентации участников, особенностях восприятия и мышления, наиболее характерных тактических приемах.

Незнание национальных особенностей делового этикета может произвести на партнеров нежелательное впечатление, затруднить

взаимодействие как на стадии переговорного процесса, так и при реализации тех или иных совместных проектов.

Заключение сделок в деятельности руководителя

Таким образом, заключение сделок зачастую является результатом деловых переговоров, бесед и совещаний. Заключение сделки - главный момент, который фактически и юридически должен скрепить соглашение, которое до этого момента оставалось устным, номинальным. Он связывает партнера обещанием и ставит его перед необходимостью принять окончательное решение (ведь платить по счетам придется ему). Таким образом, сделка выступает как залог дальнейшего продолжения отношений.

Визитные карточки

Визитные карточки являются важным средством, облегчающим деловое общение.

В деловых отношениях при первой встрече и знакомстве широко используется обмен визитными карточками, являющийся одним из обязательных атрибутов имиджа делового человека. Наличие визитной карточки свидетельствует о серьезности и солидности человека. Визитные карточки используют для заочного представления, выражения благодарности или соболезнования, с ними посылают цветы и подарки.

Основное назначение визитных карточек – представление деловых и официальных лиц друг другу при первом знакомстве. Визитные карточки помогают избежать недоразумений в общении с человеком, с которым недавно познакомились.

Широкое распространение карточки имели при дворе Людовика XIV, но нынешняя их форма появилась в середине XVIII в. и почти не изменилась.

Современные визитные карточки изготавливаются типографским способом из плотной бумаги размером не менее 30 X 70 мм. Размер визитных карточек и шрифт, которым печатается текст, строго не регламентируются, но значительное влияние оказывает местная практика. В России принят следующий стандарт: 70 X 90 или 50 X 90 мм. Обычно текст печатается на

языке страны, в которой живет владелец карточки, по-английски или на языке страны пребывания. Предпочтительно иметь набор карточек на разных языках. Обратная сторона карточки по возможности должна быть чистой, чтобы можно было делать заметки.

Оформление визитной карточки не должно быть вычурным, экстравагантным, не должно иметь золотых обрезов и т. п. Шрифт может использоваться только черный.

Солидная визитная карточка оформляется строго: белая, кремовая или сероватая бумага, четкий шрифт. Указывают название организации (учреждения, фирмы), имя, отчество, фамилию, а под ними – должность владельца, в левом нижнем углу указывается полный адрес, а в правом – номера телефонов и телефакса. Так как в большинстве стран такого понятия, как отчество, не существует, то на визитных карточках, написанных на иностранном языке, отчество не указывается. Следует также помнить, что наличие 2–3 телефонов на визитной карточке создает впечатление, особенно у иностранцев, что хозяин карточки является представителем солидной организации.

Визитные карточки женщин размером должны быть несколько меньше визитных карточек мужчин. Согласно традиции на визитных карточках женщины указывают только имя, отчество и фамилию, хотя в настоящее время женщины следуют правилу давать более подробную информацию о себе, своей должности, звании и ученой степени.

При использовании визитных карточек в общении с женщинами существует определенное правило: на посылаемых и оставляемых женщинам визитных карточках должность не печатается.

Как правило, визитными карточками обмениваются лично, придерживаясь принципа взаимности. Вручать визитные карточки необходимо обеими руками или только правой. При этом вручающий и принимающий обмениваются легкими поклонами. Визитные карточки вручаются человеку т. о., чтобы он смог сразу прочитать ее, а дающий должен

тем временем вслух произнести свои имя и фамилию. Ни в коем случае нельзя мять чужие визитные карточки, делать на них пометки, вертеть в руках на глазах у хозяина. Это может быть воспринято как неуважение к тому, кто вручил вам визитную карточку.

Итак, рассмотрев виды деловых контактов в деятельности руководителя, можно сделать следующие выводы. Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Вопросы для закрепления нового материала:

1. В чем особенность делового общения.
2. Как и где может проходить деловая беседа
3. Как нужно готовиться к публичным выступлениям
4. Каковы особенности проведения телефонных бесед и переговоров
5. Каково значение визитных карточек в современности
6. Заключение сделок в деятельности руководителя
7. Организация и проведение международных переговоров
8. Как нужно готовиться к публичным выступлениям

Домашнее задание:

1. По материалу текста составить небольшой доклад (на 10 мин.) ответа
2. Подготовиться к ролевой игре «Деловые переговоры»
3. Использовать свободный материал (помимо обязательного, учебного) из сетей при подготовке домашнего задания.

Шахбанова Д.Н._____