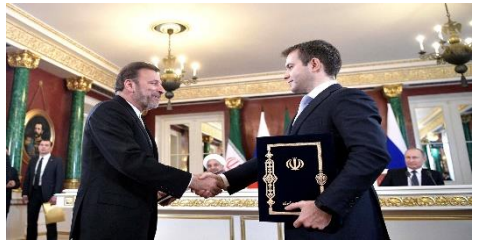
ГБПОУ «ЮУГК»

МДК04.01 Управление деятельностью функционального учреждения

Тема: Методика подготовки и проведения совещаний, переговоров



ПРЕПОДАВАТЕЛЬ:

ТОРГАШОВА Т.П.

Деловые переговоры – это форма делового общения, предназначенная для достижения соглашения, когда стороны имеют либо совпадающие, либо противоположные интересы.

Совещание — это форма организации делового общения коллектива группы с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива (группы) проблемам.

Цель деловых переговоров - разрешить спор между сторонами и в дальнейшем обеспечить их сотрудничество.

Переговоры могут быть официальными – с протоколом, строгой процедурой, соблюдением специальных ритуалов – и неофициальными, похожими на непринужденную беседу, не предполагающими по окончании подписания тех ли иных официальных бумаг.

- **Переговоры могут быть внешними**
- **(с деловыми партнерами и клиентами) и внутренними (между сотрудниками).**
-
- **Переговоры, имеющие одинаковое содержание, могут очень отличаться по своим психологическим целям.**

Переговоры нужны для того, чтобы совместно с партнёром обсудить проблему, которая представляет взаимный интерес, и принять совместное решение.

Искусству ведения переговоров специально обучаются во всем мире. В условиях рыночной экономики предприятиям приходится искать и находить поставщиков, договариваться о сбыте услуг и товаров, причём не только внутри своей страны, но нередко и за рубежом. А это требует постоянных переговоров с поставщиками и сбытчиками.

Переговоры и совещания могут выполнять следующие функции:

1.Информационную функцию (если стороны заинтересованы только в обмене точками зрения в процессе предварительных переговоров);

2.Коммуникативную функцию (если разговор идёт о налаживании новых контактов, связей, отношений);

3.Регулятивную функцию (если необходимо вовремя разрешить возникающий конфликт, прекратить споры или даже уйти от немедленного и непродуманного решения вопроса).

.

Таким образом, к сфере переговорных процессов прикасается всё большее количество деловых людей. Что же касается популярной ныне профессии менеджера, то умение вести деловые переговоры – одно из основных слагаемых его успешной профессиональной деятельности.

Подготовка к переговорам

Подготовка к переговорам предполагает -усвоение предмета переговоров, полное изучение проблемы, связанной с ним.

В процессе подготовки переговоров будут изучены следующие вопросы:

- ***цель переговоров;***
- **партнер по переговорам;**
- **предмет переговоров;**
- **ситуация и условия переговоров;**
- **присутствующие на переговорах;**
- **организация переговоров.**

Этапы переговоров.

I этап Подготовка переговоров

II этап Проведение переговоров

III этап Решение проблемы (завершение переговоров)

IV этап Анализ итогов деловых переговоров

Этапы ведения переговоров и характеристики каждого из них.

Первый этап переговоров – взаимное предъявление интересов, точек зрения и позиций участников.

Для выработки договорённостей необходимо, прежде всего, выяснить точки зрения друг друга и обсудить их. Поспешность на этом этапе переговоров нежелательна, поскольку даже хорошо подготовленные переговоры оставляют ряд неясностей.

Второй этап переговоров – обсуждение интересов, точек зрения и позиций участников, которое предполагает выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, т.е. их обоснование, аргументация.

Третий этап переговоров – согласование позиций и выработка договорённостей.

На этом этапе можно выявить две фазы согласования позиций: сначала вырабатывается общая формула соглашения, приемлемая для обеих сторон, затем происходит его детальная проработка – редактирование текста и выработка окончательного варианта итогового документа.

Аргументация участников переговоров направлена главным образом на то, чтобы обосновать собственную позицию или возразить партнёру. Выдвигая аргументы в ходе дискуссии, высказывая оценки и предложения, стороны таким образом указывают на то, что, по их мнению, не может войти в заключительный документ, с чем они принципиально не согласны и почему, а что, напротив, может быть предметом дальнейшего обсуждения.

Проведение переговоров

При проведении деловых переговоров используются следующие основные методы: вариационный метод; метод интеграции; метод уравновешивания; компромиссный метод.

Существует ряд приемов, способов и принципов, детализирующих и конкретизирующих их применение:

Встреча и вхождение в контакт

Привлечение внимания участников переговоров (начало деловой части переговоров). Когда ваш партнер уверен, что ваша информация ему полезна, он с удовольствием вас выслушает. Вы должны вызвать у оппонента интерес к себе.

-Передача информации. На основе вызванного у партнера интереса надо убедить его в том, что он поступит мудро, согласившись с вашими идеями и предложениями, так как их реализация принесет ощутимую выгоду ему и его организации.

Детальное обоснование предложений (аргументация). В завершение деловой части переговоров преобразованные интересы партнера должны быть оформлены в виде окончательного решения (решение принимается на основе компромисса).

Решение проблемы и завершение переговоров

Объективными критериями в переговорах могут выступить разнообразные правовые акты, моральные ценности, чтимые традиции, существующий уровень цен, прецеденты, оценки экспертов.

Переговоры можно считать завершенными, если тщательно и ответственно проанализированы их результаты, приняты необходимые меры для их реализации, сделаны соответствующие выводы для подготовки следующих переговоров.