

**Деловые переговоры.**

**Документационное обеспечение делового  
общения**

▪

## Особенности ведения деловых переговоров

**Деловые переговоры** как особый вид деловой коммуникации проводятся по определенным правилам и подчиняются своим закономерностям.

**Переговоры** — это средство, взаимосвязи между людьми, они предназначены для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы.



# Переговоры бывают:

---

- официальные — с протоколом, строгой процедурой, соблюдением специальных ритуалов;
- неофициальные — напоминают непринужденную беседу и не предполагают по окончании подписание официальных бумаг;
- внешние — с деловыми партнерами и клиентами;
- внутренние — между работниками организации.

## Цель деловых переговоров

Главная цель переговоров— прийти к взаимовыгодному решению, избегнув конфликта



# Существует алгоритм процедуры переговоров

---

Вступление

Информационная часть

Формулировка целей и задач

Выработка и принятие  
решений

Завершение переговоров

# Метода ведения переговоров:

## Метод торга

При этой схеме стороны занимают определенные, крайне выгодные для себя условия, и далее начинают уступать в некоторой последовательности. Изначально каждая из сторон намеренно завышает свои позиции и в процессе переговоров последовательно перебираются, кто на какие уступки готов. Данный метод ведения переговоров характеризуется непредсказуемостью результата, большими временными затратами и возможным ухудшением отношений между партнерами.



**Метод принципиальной позиции.** Данный метод ведения переговоров сводится к тому, что партнеры не торгуются по поводу того, кто на какие уступки сможет пойти. Они совместно ищутся пункты переговоров, где интересы обеих сторон совпали бы. А там, где они не совпадают, руководствуются справедливостью.





# Важнейшими предпосылками успешного проведения переговоров является

хорошая подготовка

концентрация на  
предмете

ориентировка на  
решение проблемы

учет личностных  
качеств партнера

соблюдение  
интересов

гибкость





# Для оценки успешности переговоров можно использовать ряд критериев

---

- 1) Важнейший показатель успеха - степень решения проблемы. Достигнутое в ходе переговорного процесса соглашение есть свидетельство того или иного решения проблемы. Однако в зависимости от характера договоренностей итог противостояния сторон различен:
  - завершение конфликта в рамках модели «выигрыш — выигрыш» окончательно снимает проблему с повестки дня;
  - завершение конфликта по сценарию «выигрыш проигрыш» либо «проигрыш — проигрыш» не исключает конфликтного взаимодействия в будущем.
- 2) Другим важным критерием успешности являются субъективные оценки переговоров и их результатов. Переговоры увенчались успехом, если обе стороны удовлетворены их итогами и расценивают достигнутое соглашение как справедливое решение проблемы. Впрочем, не исключено, что впоследствии эти оценки изменятся.
- 3) Успешность переговоров позволяет оценить такой критерий, как выполнение условий соглашения. Даже самый блестящий результат переговоров заметно потускнеет, если возникнут проблемы с выполнением взятых на себя сторонами обязательств. Поэтому наилучший способ обеспечить долговременный эффект переговоров — включение в соглашение плана по его реализации. Важно, чтобы в нем четко оговаривалось, что необходимо сделать, к какому сроку, чьими силами.

---

Характер сделки, условия, сроки, права и обязанности сторон отражаются в соответствующих пунктах договора и составляют совокупность сведений, обеспечивающих документу правовую силу. С точки зрения текстовой организации эти пункты представляют собой *модули-текстовые* фрагменты с типовыми заголовками.

# Модули

Представление  
сторон

Предмет  
договора

Обязательства сторон

Обязательства  
сторон

Ответственность  
сторон

Срок действия  
договора

Юридические адреса и платежные реквизиты  
сторон

Договор - документ,  
закрепляющий правовые  
отношения юридических лиц  
или физического лица с  
юридическим лицом.

Договоры составляются в  
письменном виде по  
установленной форме на  
специальных бланках и  
используются без изменения  
основного текста или с  
незначительным его  
редактированием



**Документирование управленческой деятельности - это массовая функция, выполняемая всеми государственными и муниципальными служащими, а также другими работниками аппарата органов государственной власти и местного самоуправления.**

**Документирование  
управленческой  
деятельности охватывает  
все процессы, относящиеся  
к записи на различных  
носителях и оформлению  
по установленным  
правилам информации,  
необходимой для  
осуществления  
управленческих действий.**





**Управленческие документы по наименованию, форме и составу реквизитов должны соответствовать УСД, требованиям ГСДОУ, положениям об организации, другим нормативным документам, содержащим правила документирования.**

## Общие правила оформления документов (писем, заявлений, уведомлений, извещений, жалоб,

Документ, направляемый Оператору, должен содержать сведения о лице, направляющем этот документ:

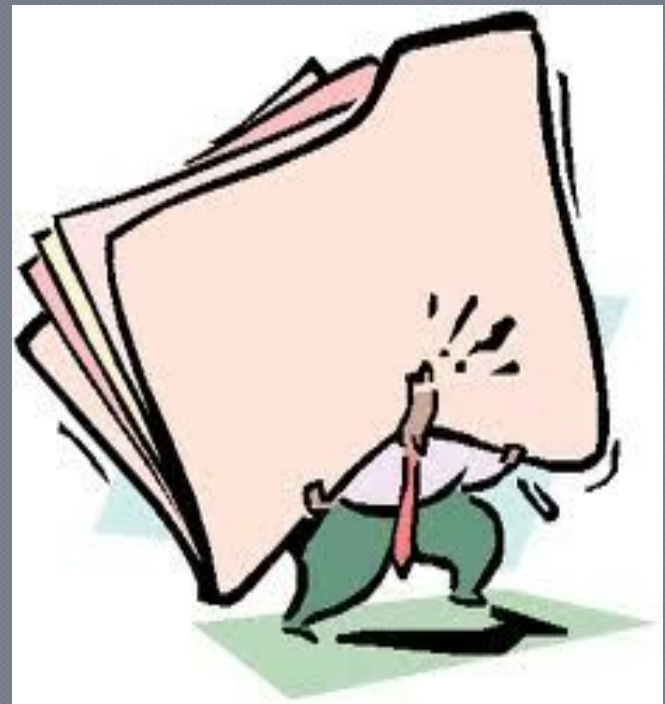
Наименование лица  
(наименование организации  
или  
ФИО физического лица);

реквизиты юридического  
лица  
(ОГРН, ИНН, КПП);

реквизиты основного  
документа,  
удостоверяющего личность  
физического лица;

адрес для переписки  
(почтовый адрес).

Если Оператору направляется пакет документов, то вместе с этим пакетом необходимо направить сопроводительное письмо. В сопроводительном письме нужно указать причину и цель предоставления пакета документов.



**Все документы на бумажных носителях, насчитывающие более одного листа, должны быть пронумерованы, прошиты, скреплены печатью юридического лица на прошивках и заверены подписью уполномоченного лица.**



Верность копий документов, представляемых Оператору на бумажных носителях, должна быть подтверждена печатью юридического лица и подписью его уполномоченного лица.

