

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 противоборства 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:

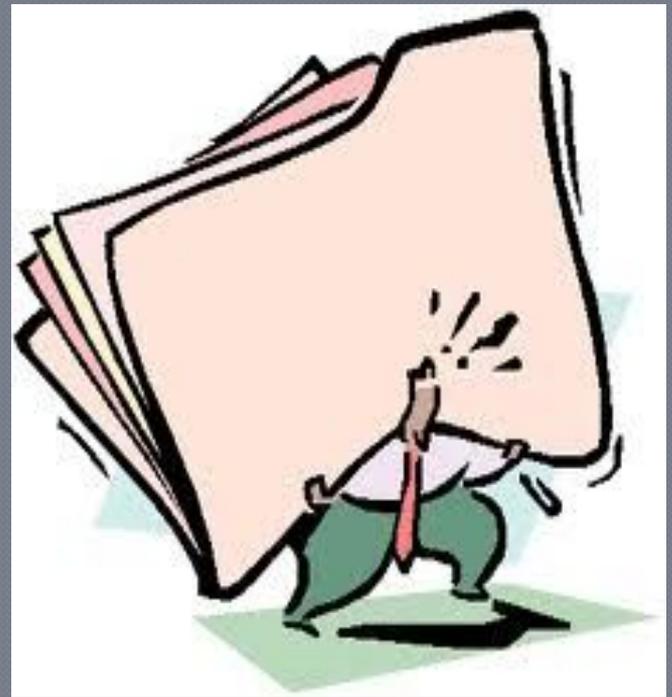
Наименование лица
(наименование организации
или
ФИО физического лица);

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.

