Деловые переговоры: их характер, определение целей

Деловые переговоры – разговор преимущественно между двумя собеседниками, соответственно ее участники могут и должны принимать во внимание специфические особенности личности, мотивов, речевых характеристик друг друга, т.е. общение носит во многом межличностный характер и предполагает разнообразные способы речевого и неречевого воздействия партнеров друг на друга.

ЦЕЛИ

- стремление одного собеседника посредством слова оказать определенное влияние на другого, вызвать желание у другого человека или группы к действию, с тем, изменить существующую деловую ситуацию или деловые отношения;

- необходимость выработки руководителем соответствующих решений на основании анализа мнений и высказываний сотрудников.

Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров

Принципы:

1. сознательная настройка на уровень собеседника, учет содержания выполняемых им задач, его полномочий и сферы ответственности, жизненного и трудового опыта, интересов, особенностей его мышления и речи;
2. рациональная организация процесса беседы, что прежде всего означает краткое изложение собеседниками содержания информации по обсуждаемой теме, ибо пространное изложение и избыточная информация осложняют усвоение самого существенного;
3. простота, образность, четкость языка как условие доходчивости информации, следовательно, ориентации на собеседника.

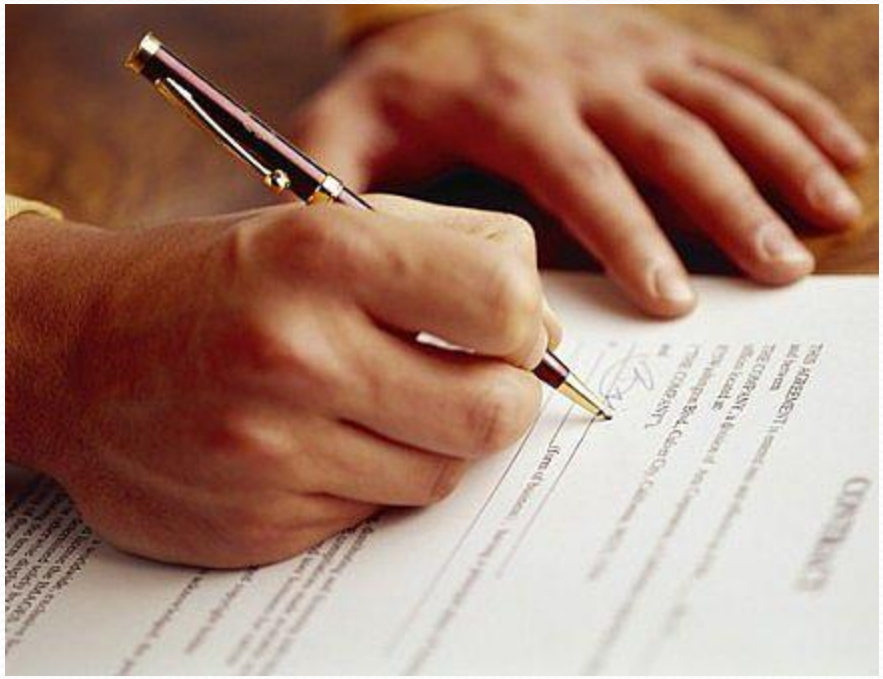
Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений

Для *оценки успешности переговоров* можно использовать ряд критериев:

1. ***степень решения проблемы***. Достигнутое в ходе переговорного процесса соглашение есть свидетельство того или иного решения проблемы.
2. ***субъективные оценки переговоров и их результатов*.** Переговоры увенчались успехом, если обе стороны удовлетворены их итогами и расценивают достигнутое соглашение как справедливое решение проблемы.
3. ***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.

Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности

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



Пункты договора:

1. представление сторон;
2. предмет договора;
3. обязательства сторон;
4. условия и порядок расчетов;
5. ответственность сторон;
6. срок действия договора;
7. юридические адреса и платежные реквизиты сторон.

Договор включает три группы реквизитов:

- реквизиты углового штампа;
- текстовая группа реквизитов;
- заключительная часть реквизитов.

Документирование управленческой деятельности

В перечень реквизитов ОРД входят:

1. Государственный герб.
2. Эмблема предприятия.
3. Код организации по общегосударственному классификатору организаций.
4. Код формы документа по общегосударственному классификатору управленческой документации.
5. Наименование министерства.
6. Наименование организации.
7. Наименование структурного подразделения.
8. Индекс предприятия связи, почтовый и телеграфный адрес, номер телетайпа, номер телефона, номер счета в банке.
9. Название вида документа.
10. Дата.
11. Индекс.
12. Ссылка на индекс и дату входящего документа.
13. Место составления или издания.
14. Гриф ограничения доступа к документу.
15. Адресат.
16. Гриф утверждения.
17. Резолюция.
18. Заголовок к тексту.

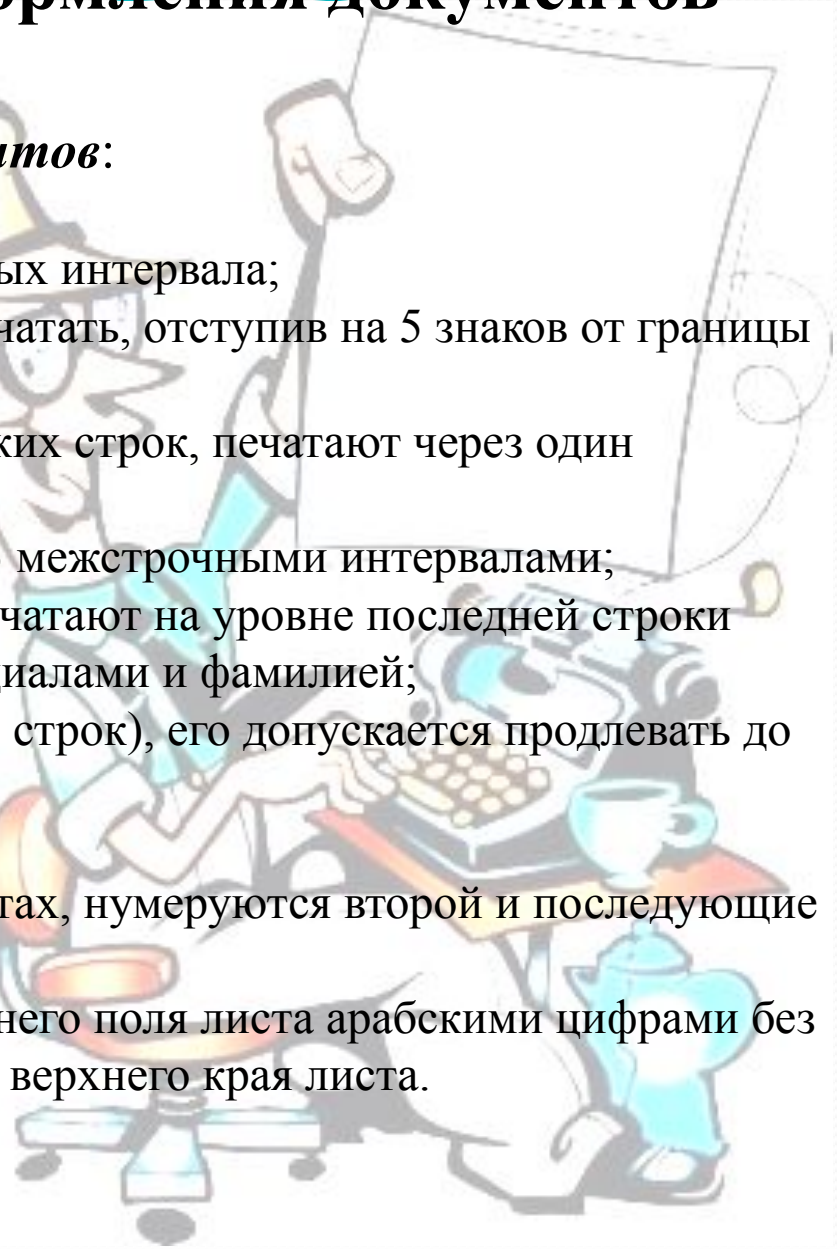
Требования к бланкам документов

Конкретный набор реквизитов для каждого документа определяется его видом и разновидностью. Отдельные реквизиты являются обязательными для каждого документа, независимо от его вида. Отсутствие таких реквизитов лишает его юридической силы. К обязательным реквизитам прежде всего относятся постоянные реквизиты, входящие в состав бланка документа. Эти реквизиты заранее наносятся на стандартный лист бумаги типографским способом или с помощью специального штампа и образуют официальный бланк документа.

Правила машинописного оформления документов

Основные правила при оформлении документов:

– текст документа печатается через 1,5 межстрочных интервала;
– первую строку каждого абзаца текста следует печатать, отступив на 5 знаков от границы левого поля;
– реквизиты (кроме текста), состоящие из нескольких строк, печатают через один межстрочный интервал;
– реквизиты документа отделяют друг от друга 2-3 межстрочными интервалами;
– расшифровку подписи в реквизите “Подпись” печатают на уровне последней строки наименования должности без пробела между инициалами и фамилией;
– если заголовок к тексту превышает 150 знаков (5 строк), его допускается продлевать до границы правого поля;
– точку в конце заголовка не ставят;
– в документах, оформленных на двух и более листах, нумеруются второй и последующие листы;
– номера страниц проставляются посередине верхнего поля листа арабскими цифрами без слова “страница” на расстоянии не менее 10 мм от верхнего края листа.



Подготовка и оформление основных видов документов

Организационными документами называется комплекс взаимоувязанных документов, регламентирующих структуру, задачи и функции предприятия, организацию его работы, права, обязанности и ответственность руководства и специалистов предприятия .

Распорядительные документы регламентируют деятельность предприятия и документируется в основном, посредством издания приказов директором предприятия.

Информационно-справочные документы отражают процессы принятия управленческих решений и сами решения. Документирование хода производственных совещаний и оформление документов возлагается на сотрудника, ответственного за ведение работы с документами.

Общие требования к текстам служебных документов

- краткость и точность изложения информации, исключение двоякого толкования;
- объективность и достоверность информации;
- составление, по возможности, простых, т. е. содержащих один вопрос, документов для облегчения и ускорения работы с ними;
- структурирование текста документа, деление его на такие смысловые части, как введение, доказательство, заключение;
- широкое использование трафаретных и типовых текстов при описании повторяющихся управленческих ситуаций.