

Л.В. Синяєвої – Мелітополь: Вид-во Мелітопольська типографія «Люкс», 2016. - №1 (30).- 163 с. С. 56-58.

2. Плотніченко С.Р. Етика менеджера в діловому спілкуванні./ С.Р. Плотніченко// Збірник наукових праць ТДАТУ (економічні науки) / За ред. Л.В. Синяєвої – Мелітополь: Вид-во Мелітопольська типографія «Люкс», 2016. - №1 (30).- 163с.

3. Про затвердження Правил етичної поведінки державних службовців [Електронний ресурс] Кабінет Міністрів України постанова від 11 лютого 2016 р. № 65 Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/65-2016-%D0%BF#Text>

4. Електронний ресурс. Режим доступу: https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/12lesko_etika_ta_psihologiya_dilovih_vidnosin/p9.html

ОРГАНІЗАЦІ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Плотніченко С.Р.

к.е.н., доцент,

Кравець З.О.

Таврійський державний агротехнологічний університет

імені Дмитра Моторного, Мелітополь

Ділові переговори – це вид спільної партнерської діяльності, спрямованої на вирішення проблеми з подальшим укладенням договорів, угод, контрактів. Переговори завжди передбачають наявність, принаймні, двох учасників, інтереси яких частково збігаються, а частково – розходяться.

Головна мета переговорів – досягнення компромісу на взаємовигідних умовах, що базується на безпосередньому дотриманні визначених сторонами домовленостей.

Організація переговорів починається з формування групи переговорів. Учасники робочої групи на чолі зі своїм керівником визначають місце, дату, час ділової зустрічі, складають програму перебування делегації-партнера, розробляють план проведення переговорів з включенням усіх питань, які є цікавими для обох сторін.

Якщо ініціатором ділової зустрічі виступає партнер, тоді все, що стосується безпосередньої організації і подальшого ходу переговорів, (звичайно з дозволу керівництва іншої сторони), обговорюється, уточнюється і вирішуються з делегацією фірми-партнера.

При формуванні робочої групи, яка буде брати участь у веденні ділових переговорів, служба зв'язків з громадськістю має надати усі необхідні характеристики людей, які претендують на членство у цій групі. Тільки після цього керівництво фірми приймає остаточне рішення про затвердження складу робочої групи. Відповідно до характеристик

затверджується і рівень контактів з діловим партнером (його представниками), в які можуть вступати члени робочої групи переговорів.

До групи переговорів входить 5-7 представників. Така невелика кількість людей обґрунтовується жорстким відбором за фаховими якостями, адже кожен з учасників робочої групи повинен мати високу кваліфікацію та розумітися на певному колі питань. За допомогою отриманого раніше досвіду такий учасник буде в змозі самостійно приймати рішення, спираючись на власні знання, і зможе грамотно вести переговори, не отримуючи санкцій керівництва.

Усі члени робочої групи переговорів проходять інструктаж у фахівців служби зв'язків з громадськістю, де перевіряється їхня готовність до прийняття участі у переговорах та взаємодії з делегацією партнерів.

При проведенні ділової зустрічі обов'язково створюється спеціальна протокольна служба, завдання якої полягає у проведенні, документуванні, вирішенні конкретних питань переговорів, розробці програми перебування делегації партнерів у місті, де запланована зустріч. При цьому, основним правилом розташування групи партнерів є те, що вони повинні знаходитись за межами місця базування групи-організатора переговорів. Таке правило допомагає уникнути раптових непорозумінь або конфліктів.

Протокольна служба також займається бронюванням місць для членів делегації партнерів у готелі; організацією зустрічей членів делегації на вокзалах, аеропортах; забезпеченням групи партнерів транспортом; підготовкою приміщення для проведення переговорів; забезпеченням усіх учасників переговорів засобами зв'язку і масової інформації; складанням плану візитів членів делегацій, проведення для них екскурсій тощо.

Протокольна служба безперервно взаємодіє зі службою зв'язків з громадськістю, за рахунок цього забезпечується контроль розсилання запрошень на переговори всім зацікавленим особам із зазначенням мети переговорів, часу початку та закінчення кожної зустрічі делегацій, місця проведення переговорів та умов проживання, харчування, забезпечення транспортом, зв'язком тощо.

Програму прийому партнерів протокольна служба узгоджує зі своїм керівництвом, а потім – з представниками делегації партнера, і лише після цього відбувається остаточне затвердження запропонованої програми проведення ділових переговорів.

Аби раціонально використати час, виділений на проведення переговорів, слід заздалегідь скласти список питань, на які партнери скоріш за все дадуть позитивні відповіді. А питання, які можуть викликати непорозуміння краще залишити наостанок, при обговоренні таких питань необхідно підготувати вагомні аргументи, які могли б переконати сторону партнерів.

Торкаючись гострих питань, не варто здійснювати тиск на партнерів, адже через це можуть виникнути конфліктні ситуації, які в кінцевому результаті просто зірвуть переговори і зведуть усі старання нанівець.

За будь-яких умов під час проведення ділових переговорів слід дотримуватися принципу рівноправності сторін.

Ділова зустріч проходить за певним порядком:

- керівники груп вітаються, здійснюють обмін візитними картками, представляють партнерам членів своєї робочої групи переговорів;
- оголошується план ділової зустрічі, за потреби учасники переговорів вносять до нього поправки;
- для розгляду окремих питань відводиться певний час та заздалегідь вибираються учасники даних переговорів;
- сторони викладають своє бачення проблеми і шляхи її ефективного вирішення.

Починати кожну зустріч делегацій слід у встановлений час, одразу переходячи до обговорення питань, що стоять на порядку денному, незалежно від того, чи всі члени делегації присутні. Запізнення учасників тієї чи іншої делегації може негативно вплинути на ефективності переговорів.

Інформаційні частини переговорів мають бути стислими. Для ефективного обговорення проблеми вистачить півтори години. Потім необхідно зробити перерву на 15-20 хвилин, після чого переговори відновлюються.

Під час переговорів необхідно слідкувати за дотриманням міжнародних норм етикету, а саме:

- розуміти прагнення партнерів, слухати і чути сказане, спокійно сприймати відповіді та прохання партнерів, бути ввічливими за будь-яких умов;
- ставитися з належною повагою до думки і пропозицій усіх учасників робочої групи переговорів;
- залишати за діловими партнерами право на обдумування пропозицій іншої сторони;
- підбивати результати кожного етапу переговорів: окреслювати коло вирішених питань; оголошувати проблеми, які потребують подальшого обговорення; визначати можливі перспективи продовження переговорів.

Пропонуючи перспективу подальшого продовження переговорів, членам робочої групи слід бути готовими до наступних дій:

- висловлення інтересів, поглядів, концепцій, пропозицій учасників переговорів з обох сторін;
- обговорення позицій, надання аргументів та їх спростування;
- досягнення згоди та укладення домовленостей.

Наступний етап переговорів передбачає доведення своєму партнеру за допомогою раціональних аргументів, на які поступки і за яких причин ваша фірма не може піти. Роблячи такі заяви, звичайно слід враховувати можливості партнера та його головні інтереси.

Керівник відіграє вирішальну роль під час переговорів. Він вирішує погоджуватися чи ні з вимогами, пропозиціями або методами розв'язання певних проблем, що пропонує група партнерів.

Приймаючи остаточне рішення керівник має відповісти на такі питання:

1. Чи націлені сторони на спільне вирішення основних проблем?
2. Чи відбувається ефективний обмін інформацією між партнерами?
3. Чи дійсно прагнуть партнери об'єднати зусилля для легшого подолання перешкод і труднощів на шляху до прийняття взаємовигідних, рівноправних рішень щодо вирішення ряду проблем?
4. Чи готові партнери до справді рівноправної взаємодії на даний час і в подальшій перспективі?

Завершуючи переговори, слід розуміти, що це не лише підбиття підсумків, а й початок втілення в життя певних домовленостей, зобов'язань тощо. Тепер обидві сторони є взаємозалежними за рахунок укладеної угоди.

Не залежно від того, як закінчилися переговори, необхідно підтримувати дружню атмосферу, адекватно розуміти вимоги, інтереси та можливості партнерів.

Список літератури :

1. Функції протокольної служби ділових переговорів: <https://studfile.net/preview/5471124/page:15/>
2. Плотніченко С.Р. Організація ділових переговорів в бізнесі/ С.Р. Плотніченко// Збірник наукових праць ТДАТУ (економічні науки) / За ред. Л.В. Синяєвої – Мелітополь: Вид-во Мелітопольська типографія «Люкс», 2016. - №1 (30).- 163 с. С. 56-58.
3. Плотніченко С.Р. Етика менеджера в діловому спілкуванні./ С.Р. Плотніченко// Збірник наукових праць ТДАТУ (економічні науки) / За ред. Л.В. Синяєвої – Мелітополь: Вид-во Мелітопольська типографія «Люкс», 2016. - №1 (30).- 163с.
4. Плотніченко С.Р., Гаврилюк І.І. Роль стратегічного управління при виході аграрних підприємств на зовнішній ринок/ С. Р. Плотніченко, І. І. Гаврилюк.// Збірник наукових праць Таврійського державного агротехнологічного університету (економічні науки)/ За ред. Л.В. Синяєвої – Мелітополь: Вид-во Мелітопольська типографія «Люкс», 2014. - №4 (28).- 163 с. С. 148-150.
5. Плотніченко С.Р. Формування ефективного ринку сільськогосподарської продукції / С. Р. Плотніченко // Збірник наукових праць Таврійського державного агротехнологічного університету (економічні науки)/ За ред. Л.В. Синяєвої – Мелітополь: Вид-во Мелітопольська типографія «Люкс», 2013. - №2 (22).- 389 с. С. 317-322.