

О. В. Шевелева

# **ОРГАНИЗАЦИЯ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ**

---

Учебное пособие



---

*Москва 2014*

УДК 33  
ББК 65.43/65.050.2  
Ш37

**Рецензенты:**

*В. М. Козырев, доктор экономических наук, профессор,  
академик РАЕН, зав. кафедрой экономики и финансов  
Российской международной академии туризма,  
Т. Л. Короткова, доктор экономических наук,  
профессор кафедры маркетинга и управления проектами  
Национального исследовательского университета МИЭТ  
(Московский институт электронной техники)*

**Шевелева О. В.**  
Ш37 Организация ведения переговоров [Текст] : учеб. пособие. —  
2-е изд., изм. и доп. / О. В. Шевелева. — М. : Советский спорт,  
2014. — 296 с.

ISBN 978-5-9718-0706-3

Рассматриваются основные этапы переговоров, организационные и протокольные аспекты, психологические особенности делового общения, правила современного делового этикета, национальные особенности делового общения в процессе ведения переговоров. Содержатся также практические рекомендации, с помощью которых возможно эффективное применение полученных знаний на практике, в том числе в сфере туризма.

Для студентов и аспирантов, слушателей институтов повышения квалификации, руководителей организаций, менеджеров всех звеньев управления и различных специалистов, интересующихся проблемами подготовки и проведения переговоров.

УДК 33  
ББК 65.43/65.050.2

ISBN 978-5-9718-0706-3

© Шевелева О. В., 2014  
© Оформление. ОАО «Издательство  
“Советский спорт”», 2014

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b> .....	3
<b>Глава 1. Введение в теорию переговорного процесса</b> .....	5
1.1. Понятие переговоров .....	5
1.2. Основные характеристики переговорного процесса .....	7
1.3. Типология переговоров .....	11
<i>Практическое задание «Определение доминирующего стиля ведения переговоров»</i> .....	14
<i>Контрольные вопросы к главе 1</i> .....	18
<b>Глава 2. Организация переговоров</b> .....	19
2.1. Организационные и протокольные аспекты подготовки и проведения переговоров .....	19
2.2. Подготовка и проведение кофе-паузы .....	31
2.3. Деловые подарки (как правильно выбирать, вручать и принимать подарки) и поздравления в деловой сфере .....	35
<i>Практическое задание «Оценка знаний протокольной стороны переговоров»</i> .....	44
<i>Контрольные вопросы к главе 2</i> .....	48
<b>Глава 3. Основные этапы переговорного процесса</b> .....	49
3.1. Подготовка к переговорам .....	49
3.2. Проведение переговоров .....	55
3.3. Анализ проведенных переговоров и воплощение договоренностей на практике .....	77
<i>Практическое задание «Анализ затруднительных ситуаций в ходе переговоров»</i> .....	78
<i>Контрольные вопросы к главе 3</i> .....	84
<b>Глава 4. Психологические особенности переговорного процесса</b> ....	85
4.1. Невербальное общение в процессе ведения переговоров .....	85

4.2. Необходимые навыки и основные личные качества участников переговоров .....	97
<i>Практическое задание</i> Ролевая ситуационная игра «Ледокол» (упражнения на установку контакта с партнером) .....	110
<i>Контрольные вопросы к главе 4</i> .....	113
<b>Глава 5. Переговорный процесс в международном аспекте</b> .....	115
5.1. Культурные различия участников международных переговоров .....	115
5.2. Национальные особенности делового общения .....	117
<i>Практическое задание</i> «Оценка знаний национальных особенностей делового общения» .....	192
<i>Контрольные вопросы к главе 5</i> .....	194
<b>Глава 6. Деловой этикет и переговоры</b> .....	195
6.1. Поведение в типичных ситуациях делового общения .....	195
6.2. Деловая риторика .....	204
6.3. Телефонное общение в процессе ведения переговоров .....	215
6.4. Имидж делового человека .....	222
6.5. Парфюмерия .....	254
6.6. Правила поведения на приемах .....	255
6.7. Особенности подготовки и проведения бизнес-ланча .....	265
<i>Практическое задание</i> «Оценка знаний правил делового этикета» .....	278
<i>Контрольные вопросы к главе 6</i> .....	281
<b>Заключение</b> .....	282
<b>Приложения</b> .....	283
1. Тест «Оценка личных достижений в умении успешно вести переговоры» .....	283
2. Список вопросов для анализа результатов переговоров .....	288
3. Речевая гимнастика .....	289
<b>Литература</b> .....	290

*Учебное издание*

ШЕВЕЛЕВА Ольга Владимировна

# **Организация ведения переговоров**

Учебное пособие