

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

Введение	3
Глава 1. Введение в теорию переговорного процесса	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
Глава 2. Организация переговоров	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
Глава 3. Основные этапы переговорного процесса	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
Глава 4. Психологические особенности переговорного процесса	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
Глава 5. Переговорный процесс в международном аспекте	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
Глава 6. Деловой этикет и переговоры	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
Заключение	282
Приложения	283
1. Тест «Оценка личных достижений в умении успешно вести переговоры»	283
2. Список вопросов для анализа результатов переговоров	288
3. Речевая гимнастика	289
Литература	290