

УДК 174.4

Плотніченко С.Р., к.е.н., доцент,  
Агєєва І.В., к.е.н., доцент,  
Таврійський державний агротехнологічний університет

## ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ У БІЗНЕСІ

***Анотація.** В статті визначається сутність і важливість переговорів, переговорного процесу, стилів, методів і прийомів його проведення. Щоб виробити правильну лінію поведінки в переговорному процесі, корисно знати сутність ділових переговорів, основні етапи, специфіку, методи, стилі і прийоми проведення переговорів і інше. Уміння професійно провести переговори підвищує культуру спілкування і забезпечує зростання ефективної діяльності як усього підприємства в цілому, так і кожного його співробітника окремо.*

***Ключові слова:** етика бізнесу, ділові переговори, етикет, ділові зустрічі, наради етапи ведення переговорів, діловий етикет.*

**Постановка проблеми.** Сучасний науково-технічний прогрес зумовив чимало нових проблем в організації виробництва та ділового спілкування. Питома вага фізичних навантажень на працівника значно скоротилась, але невпинно зростають психологічні та інтелектуальні навантаження при оперативному, творчому підході до вирішення поставлених завдань. Саме від рівня культури менеджера, характеру ділових відносин залежить успіх у виконанні роботи.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Теоретико-методологічні аспекти проблеми ділового спілкування та ведення ділових переговорів відбито в дослідженнях Ю. Алешіної, А. Бодалева, Г. Бороздиної, Н. Леонова, Л. Петровської. У психологічних дослідженнях виділені види ділового спілкування (А. Бодалев, Н. Леонов), його форми (Ю. Алешіна, Л. Петровська). Практичні аспекти застосування психологічних знань у діловому спілкуванні та ведення ділових переговорів представлені у працях І. Амінова, А. Столяренко, В. Лозниці, Г. Щокіна.

**Формулювання цілей статті.** Кожній людині доводиться стикатися з тим, що прийнято називати діловим спілкуванням. Як правильно скласти офіційний лист чи запрошення, прийняти партнера і провести з ним переговори, розв'язати спірне питання і налагодити взаємовигідне співробітництво? Цим питанням у країнах світу приділяється велика увага. Особливе значення ділове спілкування має для людей, зайнятих бізнесом. Багато в чому від того, як професійно вони володіють наукою і мистецтвом спілкування, залежить успіх їх діяльності [4,5,6].

На Заході відповідні навчальні курси є практично в кожному університеті і коледжі, видається безліч наукової та популярної літератури. На жаль, за радянських часів після розпаду СРСР у країнах нинішнього СНД правилам ділового спілкування, психології та технології ведення ділових бесід і переговорів взагалі не приділяли увагу, вважаючи, що тут немає чому вчитися. Та часи змінились. По-перше, значно розширилося коло осіб, пов'язаних за родом своєї діяльності з закордонними партнерами. Щоб успішно вести справи, їм необхідно знати загальноприйняті правила та норми ділового спілкування, уміти вести переговори і бесіди. По-друге, стаючи частиною єдиного ділового світу, ми переносимо існуючі загальні закономірності на нашу дійсність, вимагаючи і від вітчизняних партнерів цивілізованого спілкування. Дуже важливі й психологічні аспекти. Питання, з яким постійно стикаються ділові люди, – як побудувати бесіду, переговори. Важливо розуміти загальні закономірності ділового спілкування, що дозволить аналізувати ситуацію, враховувати інтереси партнера, говорити спільною мовою. Майстерність у будь-якій справі приходить з практикою, і ділове спілкування не є винятком.

**Виклад основного матеріалу.** Організація ділових переговорів є необхідністю для всіх фахівців, які працюють у сфері бізнесу, адже практика організації сучасного підприємства у країнах, що досягли значного успіху в економіці, засвідчує: разом із запровадженням нових технологій, оновленням засобів виробництва відбувається інтенсивний процес в якійс підготовці управлі-

нців, їхньому загальнокультурному розвитку.

Ділові переговори - це жанр усного ділового спілкування, тобто мовний контакт між людьми, які пов'язані спільними інтересами і мають повноваження для встановлення ділових стосунків та вироблення конкретних підходів до вирішення проблем [1,2,6].

Залежно від типу та характеру ділові переговори поділяються на:

1. *Попередні переговори, шляхом листування* – ініціатива даних переговорів може виходити як від покупця, так і продавця. Головні їх переваги: оперативність (замовлення передаються телеграфом, факсом) та економічність (скорочується процес листування, витрати на поїздки для особистих зустрічей).

2. *Особисті переговори* – широко використовуються для встановлення контактів з контрагентами на виставках, ярмарках. Слід зазначити, що успіху досягають фірми, які систематично підтримують контакти зі своїми основними контрагентами.

3. *Переговори по телефону* – переважно при укладанні угод на масові стандартизовані товари, коли основні їх умови є типовими або заздалегідь відомими. В даному випадку по телефону обговорюється лише ціна, кількість товарів та строк поставки. Цей вид переговорів застосовується переважно у біржовій торгівлі [5,6].

Особливо ретельною повинна бути підготовка до зустрічі з іноземцями. Потрібно передбачити всі елементи програми їх перебування: порядок зустрічі, персональний склад учасників, участь представників преси, обмін сувенірами, вітальні промови, розміщення у готелі, ділова частина, культурна програма, неофіційні прийоми, проводи.

Протоколом передбачаються такі основні моменти домовленості: предмет ділової зустрічі; місце проведення ділових меж; склад делегації; матеріали для обговорення та підсумкові документи.

На відміну від зарубіжних колег, які в юності опановують переговорним процесом (а ринок немислимий без переговорів), для українських підприємців це абсолютно нова сфера діяльності. Звідси й відповідне ставлення до переговорів. В одних випадках – це просто розгубленість, в інших – наші підп-

приємці вдаються до методів, засвоєним при командно-адміністративній системі. У результаті переговори «не йдуть», партнери зазнають збитків, а іноді безповоротно втрачають можливість налагодити взаємовигідні зовнішньоекономічні зв'язки. Вихід один – навчитися мистецтву ведення переговорів.

У розвинутих країнах більшість підприємців володіють технікою ведення переговорів, створена широка мережа курсів навчання. У багатьох містах США функціонують дослідні, навчальні та консультативні центри з техніки ведення переговорів. Одним з піонерів вивчення переговорів був професор школи бізнесу Гарвардського університету Х. Райфа. Його перу належить класична робота «Мистецтво та наука переговорів». На думку сучасних фахівців, предмет ведення переговорів не робить істотного впливу на технологію їх ведення [5,6].

У США та інших країнах випускається безліч книг і посібників з оптимізації процесу ведення переговорів. Можна виділити книгу Роджера Фішера та Вільяма Юрі «Шлях до згоди», що витримала кілька видань. На російську мову переведена книга О. Ернста «Слово надається вам: Практичні рекомендації щодо ведення ділових бесід і переговорів» [2, 3].

Для учасників переговорів головне не мати набір готових рецептів, а розуміти, для чого потрібні переговори, які можливості вони відкривають, які основні принципи аналізу ситуацій, що виникають під час переговорів.

**Висновки.** Ділові переговори – це вид спільної з партнерами діяльності, спрямований на вирішення проблеми і передбачає укладення договорів, угод, контрактів. Переговори завжди припускають, принаймні, двох учасників, інтереси яких частково збігаються, а частково розходяться. Однак необхідно враховувати не тільки інтереси партнерів, але і їх бачення проблеми, яка підлягає обговоренню, ставлення до переговорів, рівень їх культури та багато іншого.

Для учасників переговорів головне не мати набір готових рецептів, а розуміти, для чого потрібні переговори, які можливості вони відкривають, які основні принципи аналізу ситуацій, що виникають під час переговорів.

**Список літератури:**

1. Теоретико- методологічні засади аналізу етики бізнесу [Електронний ресурс]. -Режим доступу: [http://www.zgja.zp.ua/gazeta/VISNIK\\_39\\_8.pdf](http://www.zgja.zp.ua/gazeta/VISNIK_39_8.pdf)
2. Етика бізнесу [Електронний ресурс ].Режим доступу: <http://www.etica.in.ua/etika-i-biznes/>
3. Ділові переговори [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://studme.com.ua/145501127252/etika\\_i\\_estetika/delovye\\_peregovory.htm](http://studme.com.ua/145501127252/etika_i_estetika/delovye_peregovory.htm)
4. Лілові зустрічі та переговори [Електронний ресурс ].Режим доступу: [http://posibnyky.vntu.edu.ua/et\\_/51.htm](http://posibnyky.vntu.edu.ua/et_/51.htm)
5. Стратегія і тактика ділових переговорів [Електронний ресурс ].Режим доступу: <http://www.stationline.org.ua/ekonom/64/9657-psixologichni-zakonomirnosti-vedennya-dilovo%D1%97-besidi.html>
6. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування / Т.К. Чмут , Г.Л. Чайка // .Навч.посіб. 3-те вид., стер., - К.: Вікар, 2003.

**Summary.** *This article defines the nature and importance of negotiation, negotiation process, styles, methods and techniques of its conduct. To work out the right line of conduct in the negotiation process, it is helpful to know the nature of business negotiations, milestones, specific, methods, styles and techniques of business negotiations, and much more. The ability to negotiate professionally enhances the culture of communication and ensures the growth of the whole company or firm in General and each employee individually.*

*Modern scientific and technical progress has led to many new problems in the organization of production and business communication. The proportion of physical activity per employee decreased significantly, but steadily increasing psychological and mental stress during surgical, creative approach to problem solving. The level of culture of the Manager, of the nature of the business relationship depends on success of carrying out the work.*

*Business negotiation is a type of joint activity aimed at solving problems and envisaging the conclusion of agreements, deals and contracts. Negotiations always involve at least two parties whose interests partly coincide and partly diverge. However, it is necessary to consider not only the interests of partners, but their vision of the problem which is a subject for discussion, the talks, the level of their culture.*

**Keywords:** *business ethics, business negotiations, etiquette, business meetings, meeting stages of negotiation, business etiquette.*