

Скибицкий Э.Г., Скибицкая И.Ю.

Организация и ведение деловых переговоров. — Новосибирск: САФБД, 2016. - 150 с.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
Тема 1. ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ - НАУКА И ИСКУССТВО.....	7
1.1. Объект, предмет, цели и задачи учебной дисциплины.....	7
1.2. Основные категории деловых переговоров.....	16
1.3. Типичные модели поведения на деловых переговорах.....	21
1.4. Критерии выбора моделей поведения участников переговорного процесса.....	24
Тема 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА.....	26
2.1. Психологическая характеристика участников деловых переговоров.....	26
2.2. Психология эффективного переговорного процесса.....	34
2.3. Психологические основы деструктивной переговорной тактики и способы ее преодоления.....	37
2.4. Создание благоприятного психологического климата во время деловых переговоров.....	39
Тема 3. ТЕХНОЛОГИИ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ.....	48
3.1. Подготовка к проведению деловых переговоров.....	48
3.2. Стратегии поведения в процессе деловых переговоров.....	55
3.3. Алгоритмы ведения деловых переговоров.....	58
3.4. Основные правила и принципы ведения деловых переговоров.....	60
3.4.1. Методы ведения деловых переговоров.....	60
3.4.2. Правила ведения деловых переговоров.....	63
3.4.3. Принципы ведения деловых переговоров.....	65
3.5. Тактика ведения деловых переговоров.....	66
Тема 4. ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ.....	77
4.1. Этика и ее роль в процессе деловых переговоров.....	77
4.2. Три типа правил норм этики деловых переговоров.....	80
4.3. Правила деловой этики.....	81

4.4. Служебный этикет.....	82
4.5. Расположение партнеров во время деловых переговоров.....	87
<b>Тема 5. КУЛЬТУРА ВЕДЕНИЯ ДИСКУССИИ</b>	
<b>В ПРОЦЕССЕ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ.....</b>	<b>92</b>
5.1. Дискуссия как метод убеждения в процессе деловых переговоров.....	92
5.2. Организация дискуссии.....	95
5.3. Ведение дискуссии в ходе деловых переговоров.....	98
5.4. Запрещенные и разрешенные приемы дискуссии.....	99
5.5. Практические рекомендации как подниматься по ступенькам дискуссии в процессе деловых переговоров.....	103
<b>Тема 6. ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА.....</b>	<b>105</b>
6.1. Деловая беседа, ее виды и структура.....	105
6.2. Методы, позволяющие приступить к обсуждению проблемы в процессе деловой беседы.....	109
6.3. Правила подготовки и проведения деловой беседы.....	112
6.4. Критика и ее роль в процессе деловой беседы.....	120
6.5. Создание имиджа как составной части культуры общения в процессе деловой беседы. Принципы создания имиджа.....	125
6.6. Влияние различных обстоятельств и факторов на создание образа делового человека.....	130
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....</b>	<b>132</b>
<b>ЛИТЕРАТУРА.....</b>	<b>134</b>
<b>ГЛОССАРИЙ.....</b>	<b>140</b>