

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Донецький національний університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра українознавства

О.М. Романуха

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ**

**Методичні рекомендації для вивчення дисципліни**

**Кривий Ріг  
2017**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Донецький національний університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра українознавства

О.М. Романуха

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ**

**Методичні рекомендації для вивчення дисципліни**

Затверджено на засіданні  
кафедри українознавства  
Протокол № 1  
від “29” серпня 2017 р.

Схвалено навчально-методичною радою  
ДонНУЕТ  
Протокол № 1  
від “09” вересня 2017 р.

**Кривий Ріг  
2017**

**УДК 005.574+142(072)**

**Р 69**

*Рецензенти:*

І.В. Шульженко – канд. юрид. наук, доцент;  
Д.П. Шапран - канд. філол. наук, доцент.

**Романуха О.М.**

**Р 69** Організація проведення ділових переговорів : метод. рек. до вивч. дисц. / О.М. Романуха ; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. українознавства. – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. – 32 с.

Методичні рекомендації призначені для студентів всіх форм навчання і включають інформацію щодо змісту модулів та тем дисципліни, планів семінарських занять, завдань для самостійного вивчення та розподілу балів за видами робіт, що виконуються студентами протягом вивчення дисципліни. Методичні рекомендації містять перелік питань для підготовки до підсумкового контролю та перелік основної та додаткової літератури.

**УДК 005.574+142(072)**

© Романуха О.М., 2017

© Донецький національний університет  
економіки і торгівлі імені Михайла  
Туган-Барановського, 2017

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>ЧАСТИНА 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ</b> .....	5
<b>ЧАСТИНА 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ТА СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ</b> .....	14
Змістовий модуль 1. Переговорний процес: теоретичні основи .....	
Змістовий модуль 2. Організація та ведення ділових переговорів .....	
<b>ЧАСТИНА 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ</b> .....	17
Змістовий модуль 1. Переговорний процес: теоретичні основи .....	
Змістовий модуль 2. Організація та ведення ділових переговорів .....	

## ВСТУП

В умовах посилення міжнародної виробничої кооперації значення двосторонніх переговорів набуває великої ваги. Кожне підприємство у своїй діяльності вступає у ділові відносини з постачальниками, партнерами, клієнтами, іншими суб'єктами підприємницької діяльності, фіксуючи умови співпраці двосторонніми чи багатосторонніми домовленостями. Роль переговорів при цьому зводиться до обговорення ділових пропозицій, висвітлення власної позиції та інтересів. Взаємовигідний обмін думками у формі пропозицій допомагає знайти компроміс, укласти угоду та одержати результат, що максимально відповідатиме інтересам ділових партнерів. Переговори допомагають вплинути на рішення, прийняте партнерами, в умовах, коли частина їх інтересів збігається, а частина розходиться.

**Метою дисципліни “Організація проведення ділових переговорів”** є формування комплексу спеціальних знань з питань організації переговорного процесу та набуття навичок і вмінь застосовувати їх у практиці ділового спілкування.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні набути такі **компетенції:**

***знання і розуміння:***

механізмів організації проведення ділових переговорів  
особливостей впливу глобалізаційних тенденцій на розвиток переговорного процесу  
змісту та логіки формування переговорного процесу, його прогнозування та підготовку

***застосування знань і розумінь:***

уміння визначати методи переговорного процесу  
уміння аналізувати хід ділової бесіди  
уміння визначати стратегії та тактики ділових переговорів  
уміння виявляти і враховувати при формуванні стратегії переговорів глобальні тенденції, особливості крос-культурних комунікацій

***формування суджень:***

здатність обґрунтовувати доцільність та необхідність використання певних методик

здатність оцінити вплив зовнішніх та внутрішніх факторів на перебіг ділових переговорів

здатність визначити особливості сучасної ділової бесіди

здатність встановити фактори, які здійснюють вплив на еволюцію сучасного переговорного процесу.

**ЧАСТИНА 1.**  
**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ**

## 1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова/вибіркова дисципліна	Обов'язкова
Семестр	2
Кількість кредитів	3
Загальна кількість годин	90
Кількість модулів	1
Лекції, годин	
Практичні/Семінарські, годин	45
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	45
Тижневих годин для денної форми навчання:	5
аудиторних	2,5
самостійна робота студента	2,5
Вид контролю	Залік

## 2. Ціль та завдання дисципліни

**Ціль:** формування комплексу спеціальних знань з питань організації переговорного процесу та набуття навичок і вмінь застосовувати їх у практиці ділового спілкування.

**Завдання:** вивчення сутності переговорного процесу, його моделей, основних понять організації та проведення ділових переговорів; опанування основ ведення ділової бесіди та публічних виступів; методів проведення телефонних переговорів та складання ділових листів.

## 3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	денна форма				
	усього	у тому числі			
		л	п	лаб.	сам. робота
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 1. Переговорний процес: теоретичні основи</b>					
Тема 1 Теорія переговорів: підходи, види, мета та функції	12		7		5
Тема 2. Моделі переговорного процесу	20		10		10
Разом за змістовим модулем 1	32	4	17		15

<b>Змістовий модуль 2. Організація та ведення переговорного процесу</b>					
Тема 1. Ділова бесіда та публічні виступи	18		8		10
Тема 2. Телефонні переговори та ділові листи	20		10		10
Тема 3. Стратегія і тактика організації та ведення ділових переговорів	20		10		10
Разом за змістовим модулем 2	58		28		30
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>		<b>45</b>		<b>45</b>

#### **4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Семінар – розгорнута бесіда Теорія переговорів: підходи, види, мета та функції	7
2	Семінар – розгорнута бесіда Моделі переговорного процесу	10
3	Семінар – розгорнута бесіда Ділова бесіда та публічні виступи	8
4	Семінар запитань і відповідей Телефонні переговори та ділові листи	10
5	Семінар дискусія Стратегія і тактика організації та ведення ділових переговорів	10
...		45

#### **5. Індивідуальні завдання**

1. Огляд періодичної і монографічної наукової літератури.
2. Підготовка рефератів, доповідей за обраною темою.
3. Добір дидактичного матеріалу щодо правил організації та проведення ділових переговорів
4. Підготовка тез доповідей з метою виступу на університетських, всеукраїнських та міжнародних семінарах та конференціях.

#### **6. Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи**

Тема	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
<b>Змістовий модуль 1. Переговорний процес: теоретичні основи</b>			
Семінар –	<b>5</b>	1. Опрацювання конспекту лекцій та	Тестува



розгорнута бесіда Теорія переговорів: підходи, види, мета та функції		рекомендованої літератури для обговорення питань: поняття переговорів: сутність, характеристика і особливості; функції переговорів та основні їх принципи; типи переговорів на сучасному етапі. Джерела [1, 2, 3, 4, 9, 10, 11, 12, 13]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	ння, фронтал ьне та індивіду альне опитува ння, заслухов ування та обговор ення доповіде й
Семінар – розгорнута бесіда Моделі переговорног о процесу	<b>10</b>	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: модель переговорів, орієнтована на діяльність; модель переговорів, орієнтована на принципи; модель тактичного обміну інформацією; «Мозкова атака» як засіб ведення переговорів Джерела [1, 2, 3, 4, 9, 10, 11, 12]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до понятійного диктанту.	Тестува ння, фронтал ьне та індивіду альне опитува ння, понятій ний диктант
<b>Змістовий модуль 2. Організація та ведення переговорного процесу</b>			
Семінар – розгорнута бесіда Ділова бесіда та публічні виступи	<b>10</b>	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: цілі, стратегія, тактика спілкування; стилі та основні моделі спілкування; типи співрозмовників; етапи спілкування. Джерела [1, 2, 3, 4, 14, 15]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестува ння, фронтал ьне та індивіду альне опитува ння, заслухов ування та обговор ювання доповіде й обговор ювання доповіде й

Семінар запитань і відповідей Телефонні переговори та ділові листи	<b>10</b>	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: застосування правил вербального і невербального зворотного зв'язку; особливості телефонного спілкування; ділове листування: характеристика та основні правила. Джерела [1, 2, 3, 4, 14, 15]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Семінар – дискусія Стратегія і тактика організації та ведення ділових переговорів	<b>10</b>	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: основні типи стратегії ведення переговорів, їх переваги і недоліки; тактичні прийоми ведення переговорів; динаміка переговорного процесу; підготовка переговорів; розміщення учасників зустрічі; етапи ведення переговорів; аналіз результатів переговорів і виконання досягнутих домовленостей. Джерела [1, 2, 3, 4, 14, 15]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, проведення дискусії, заслуховування та обговорювання повідомлень

### 1.7 Результати навчання

<b>1</b>	Засвоєння основних понять, суті та ролі організації та проведення ділових переговорів в суспільному житті
<b>2</b>	Мислити креативно, мати навички тайм-менеджменту, критично оцінювати наслідки продукованих ідей
<b>3</b>	Застосовувати набуті знання на практиці, розуміти предметну область їх використання, бути готовим до застосування знань з урахуванням конкретних ситуацій
<b>4</b>	Уміння аналізувати факти, ситуації, поведінку та настрої людей
<b>5</b>	Здатність ефективно спілкуватися з колегами та діловими партнерами, представляти інформацію у зручній та зрозумілій спосіб усно і письмово, використовуючи відповідну лексику та термінологію рідною мовою чи іноземною

<b>6</b>	Здатність аналізувати та зіставляти особливості переговорних процесів по країнам світу
<b>7</b>	Орієнтуватися в особливостях ділових комунікацій різних культур світу
<b>8</b>	Розумітися на особливостях ділового протоколу

### 1.8 Форми викладання

Лекції, семінарські заняття, самостійна робота (підготовка презентацій, рефератів, самостійне опрацювання додаткових питань за наведеним переліком літератури).

### 1.9 Методи оцінювання

Залік

### 1.10 Розподіл балів, які отримують студенти протягом семестру

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються протягом семестру -100 балів.

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					
	Тестові завдання	Задачі, завдання, кейси тощо	Обговоренн я теоретични х питань теми	Індиві- дуальне завдання	ПМК	Сума балів
<b>Змістовий модуль 1</b>						
Тема 1	2	5	3	10		20
Тема 2	2	5	3	10	10	30
Разом змістовий модуль 1	4	10	6	20	10	<b>50</b>
<b>Змістовий модуль 2</b>						
Тема 1	2	4	2	5		13
Тема 2	2	4	2	5		13
Тема 3	2	4	2	5	11	24
Разом змістовий модуль 2	6	12	6	15	11	<b>50</b>
Разом	10	22	12	35	21	<b>100</b>

### Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами екзамену та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

<b>Оцінка</b>		
<b>100-бальна шкала</b>	<b>Шкала ECTS</b>	<b>Національна шкала</b>
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
59-30	FX	2, «незадовільно»
0-29	F	

### **1.11 Методичне забезпечення**

1. Електронний конспект лекцій.
2. Методичні вказівки з вивчення дисципліни.
3. Комплекти індивідуальних завдань.
4. Навчальна та наукова література, нормативні документи.

### **1.12. Рекомендована література**

#### **Базова:**

1. Гущина И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособ. / И.А. Гущина, Н.А. Зайцева. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. – 240 с.
2. Виноградський М. Д. Організація праці менеджера : навч. посіб. для студ. екон. вузів. / М.Д. Виноградський. – К : Кондор,2010. – 414 с.
3. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе / Е.В. Баженова. – М.: АСТ Сова, 2009. – 190 с.
4. Палеха Ю. Документування в підприємницькій сфері : навч. посіб. (зі зразками сучасних документів) / Ю.Палеха. – К. : Ліра-К, 2010. – 512 с.
5. Скібіцька Л. Тайм-менеджмент : навч. посіб. для студ. / Л. Скібіцька. – К. : Кондор, 2009. – 528 с.
6. Спенгл М. Переговори. Решение проблем в разном контексте : пер. с англ. / М. Спенгл, М. Айзенхарт. – Х. : Гуманитарный Центр, 2009. – 592 с.
7. Шеретов Ведение переговоров: Учебное пособие. – Алматы: Издательство «Юрист», 2008. – 92 с.
8. Грищенко Т.Б. Українська мова та культура мовлення: Навч посібник / Т.Б. Грищенко. – К.:Центр навч. літ-ри, 2003. – 340с.

#### **Допоміжна:**

1. Ведение переговоров и разрешение конфликтов / Пер. с англ.- М: Альпина Бизнес Букс, 2006. – 226 с.
2. Губенко Л.Г. Ділові папери в менеджменті: Навч. посібник/ Л.Г. Губенко, В.Д. Немцов, М.О. Чупріна. – К.: Міжнародна агенція, 2004. – 186с.
3. Деревицкий А.А. Переговори особого назначенія / А.А. Деревицкий. – СПб.:

- Питер, 2006. – 192 с.
4. Добротворский И.Л. Переговоры на 100%: Технологии эффективных переговоров / И.Л. Добротворский. – М.: А-Приор, 2007. – 192 с.
  5. Дональдсон Майкл К., Дональдсон Мими. Умение вести переговоры для «чайников». Пер. с англ. - М.: Идательский дом «Вильямс», 2004. - 224 с.
  6. Зельдович Б.З. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2007. – 456 с.
  7. Кащенко С.Г. Искусство общения: Учебник / С.Г. Кащенко. – Симферополь, 2008. – 226 с.
  8. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М: ИНФРА-М. 2002. – 368 с.
  9. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. 3-е изд., перераб. и доп. / А.С. Ковальчук. – Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2004. – 256 с.
  10. Мацюк З.К. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб./ З.К. Мацюк, Н.В. Станкевич. – К.:Каравела, 2006. – 122 с.
  11. Минто Б. Золотые правила Гарварда и McKinsey. Правила магической пирамиды для делового письма / Пер, с англ. А. Румянцева. – М.: ООО «Издательство «РОСМЭН-ПРЕСС», 2004. – 192 с.
  12. Мозговий В. І. Українська мова у професійному спілкуванні. Модульний курс. : навч. посіб.. - 4-е вид / Мозговий В. І. – К. : ЦУЛ, 2010 – 592с.
  13. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений / А. Пиз. – М.: Эксмо, 2007. – 224 с.
  14. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. / Ю.І. Палеха – К.: Кондор, 2008. – 356 с.
  15. Плотницька І.М. Ділова українська мова. Навч. посібник для вищих навч. Зкладів / І.М. Плотницька. – К.:Міленіум, 2001. – 212 с.
  16. Фишер Р. Переговоры по-гарвардски / Р. Фишер, У. Юри, Б. Паттон. – М.: Эксмо, 2005. – 352 с.
  17. Ханников А.В. Деловой этикет и ведение переговоров: Правила хорошего тона с комментариями психолога / А.В. Ханников. – М.: Изд-во Книжкин дом, Изд-во Эксмо, 2005. – 384 с.
  18. Шахиджанян В. Учимся говорить публично / В. Шахиджанян. – М.: Вагриус, 2008. – 464 с.
  19. Юри У. Преодолевая «нет», или Переговоры с трудными людьми / У. Юри. – М.: Эксмо, 2008. – 240 с.

### **Інформаційні ресурси:**

1. Донецька торгово-промислово палата [Електронний ресурс]: офіційний сайт / Режим доступу: <http://donetskcci.com>.
2. Законодавство України [Електронний ресурс]: офіційний сайт Верховної Ради України / Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
3. ООО «Логолайн» [Електронний ресурс]: офіційний сайт компанії / Режим доступу: <http://expeditor.com.ua/index.html>.

4. ООО «Фридман-Украина» [Електронний ресурс]: офіційний сайт компанії / Режим доступу: <http://friedman.com.ua/>.
5. Сайт паціональної бібліотеки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nibu.kiev.ua/>
6. Сайт української історичної бібліотеки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://exlibris.org.ua/>
7. Сайт універсальна бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.gumer.info>
8. Сайт електронна бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.  
http://bibliotekar.ru](http://bibliotekar.ru)

**ЧАСТИНА 2.**  
**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО**  
**СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

# **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1**

## **ПЕРЕГОВОРНИЙ ПРОЦЕС: ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ**

### **Тема 1.1 Теорія переговорів: підходи, види, мета та функції**

#### **План заняття**

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
  - Поняття переговорів: сутність, характеристика і особливості
  - Функції переговорів та основні принципи
  - Типи переговорів на сучасному етапі
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

### **Тема 1.2 Моделі переговорного процесу**

#### **План заняття**

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
  - Модель переговорів, орієнтована на діяльність
  - Модель переговорів, орієнтована на принципи
  - Модель тактичного обміну інформацією
  - «Мозкова атака» як засіб ведення переговорів
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

# **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2**

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ**

### **Тема 2.1 Техніка ділового спілкування**

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
  - Цілі, стратегія, тактика спілкування
  - Стили та основні моделі спілкування
  - Типи співрозмовників
  - Етапи спілкування
2. *Індивідуальне тестування.*



3. *Презентація рефератів (доповідей).*

**Тема 2.2 Телефонні переговори та ділові листи.**

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
  - Застосування правил вербального і невербального зворотного зв'язку
  - Особливості телефонного спілкування
  - Ділове листування: характеристика та основні правила
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

**Тема 2.3 Стратегія і тактика організації та ведення ділових переговорів**

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
  - Основні типи стратегії ведення переговорів, їх переваги і недоліки
  - Тактичні прийоми ведення переговорів.
  - Динаміка переговорного процесу:
  - Підготовка переговорів.
  - Розміщення учасників зустрічі
  - Етапи ведення переговорів.
  - Аналіз результатів переговорів і виконання досягнутих домовленостей.
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

**ЧАСТИНА 3.**  
**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**  
**СТУДЕНТІВ**

### **3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ**

Самостійна робота студентів є невід'ємною складовою освітнього процесу у вищому навчальному закладі. Відповідно до державних освітніх стандартів, самостійна робота повинна становити не менш 50% часу, передбаченого для виконання основної освітньої програми.

Основними завданнями самостійної роботи є:

- освоєння в повному обсязі основної освітньої програми;
- формування професійних якостей, знань, умінь і навичок майбутніх фахівців;
- розвиток і поглиблення професійних, наукових і практичних інтересів студентів;
- формування навичок самостійної навчальної, науково-дослідної й практичної роботи.

Самостійна робота студентів передбачає:

- підготовку до аудиторних занять;
- поглиблене вивчення літератури на задану тему й пошук додаткової інформації;
- переклад іноземних джерел установленої тематики;
- виконання індивідуального навчально-дослідницького завдання з навчальної дисципліни протягом семестру;
- самостійна робота над окремими темами навчальних дисциплін;
- підготовка й оформлення схем, діаграм й інших завдань графічного характеру;
- обробка та підготовка огляду опублікованих статей у спеціалізованих і інших виданнях;
- підготовка до всіх видів контрольних випробувань;
- підготовка до підсумкової державної атестації;
- робота в студентських наукових кружках, участь у семінарах тощо.

Самостійна навчальна і науково-дослідна робота виконується студентами під керівництвом керівника, що здійснює аудиторну роботу в навчальній групі.

Організація і контроль процесу та змісту навчальної самостійної роботи і її результатів здійснюється відповідно до графіків.

Основними формами контролю самостійної роботи є:

- поточний контроль виконання індивідуального навчально-дослідного завдання;
- оцінка якості конспекту, виконаного з питань теми, досліджуваної самостійно;
- тестування, виконання письмової контрольної роботи;
- оцінка знань за модулями дисципліни.

Результати самостійної науково-дослідної роботи можуть бути опубліковані в спеціалізованих студентських або наукових, науково-методичних виданнях вищого навчального закладу, апробовані на науково-практичних студентських конференціях.

# ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

## ПЕРЕГОВОРНИЙ ПРОЦЕС: ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ

### Тема 1.1 Теорія переговорів: підходи, види, мета та функції

**Методи контролю:** усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

#### Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

- Функції переговорів
- Типи переговорів
- Типи переговорів В.П.Ратникова
- Стадії переговорів
- Елементи переговорного процесу
- Типи діяльності парламентарів
- Підстави для створення моделі переговорів, що орієнтована на діяльність

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Вкажіть науковця, що ввів елементи переговорного процесу і їх детермінанту

- A. Каррас Ч.
- B. Маркс К.
- C. Вайт Л.
- D. Черчель У.

2. Вкажіть елементи переговорного процесу

- A. поглиблення взаєморозуміння
- B. з'ясування позицій сторін поодиночі
- C. потреби і цілі
- D. підписання угод

3. Прочитайте визначення та оберіть поняття, якому воно відповідає :  
«це не тільки сфера розширення бізнесу, але і найважливіша частина PR-діяльності організації, що формує і ефективно підтримує її імідж. Успішне і професійне ведення переговорів розширює позитивне інформування про підприємство, сприяє залученню до нього уваги потенційних клієнтів і партнерів.»

- A. переговори

- B. ділові переговори
- C. вертикальні переговори
- D. горизонтальні переговори

4. Прочитайте наведені характеристики та оберіть поняття, яким воно відповідає: «Поведінка при визначенні цілей. Приналежність до групи. Успіх і поразка. Мотивація досягнення мети і успіх. Ризик. Наполегливість. Реалістичність і психічний стан. Особові характеристики»

- A. очікуване задоволення
- B. баланс джерел і сили позиції
- C. рівень очікування
- D. процесуально-змістовні елементи

5. Вкажіть функцію, що відповідає наведеним визначенням: «отримання інформації про інтереси, позиції, підходи до вирішення проблеми протилежної сторони, а також надати такої інформації про себе»

- A. інформаційна
- B. комунікативна
- C. регулятивна
- D. пропагандистська

6. Вкажіть прізвище вченого, що сформулював ідею «Конструктивної психології конфлікту»

- A. Лінкольн У.
- B. Хасаном Б.І
- C. Мак-Керсис Р.
- D. Юрі У.

7. Прочитайте визначення та оберіть поняття, якому воно відповідає: «особливий вид спільної діяльності двох або декількох осіб, не пов'язаних відносинами прямого підпорядкування, направленою на вирішення проблем, що стоять перед ними»

- A. переговори
- B. ділові переговори
- C. вертикальні переговори
- D. горизонтальні переговори

8. Вкажіть рівень представництва на переговорах на вищому рівні

- A. представники команд
- B. керівники команд
- C. члени команд
- D. комісії команд

9. Вкажіть рівень представництва на переговорах розширеного формату

- A. представники команд

- B. керівники команд
- C. члени команд
- D. комісії команд

10. Прочитайте визначення та оберіть правильну відповідь: «досягнення особистих цілей або цілей, що йдуть врозріз з досягнутим консенсусом»

- A. несанкціоновані переговори
- B. горизонтальні переговори
- C. вертикальні переговори
- D. ділові переговори

5. Підготуйтеся до письмового опитування.

6. Підготуйте доповідь та її презентацію.

## Список рекомендованої літератури

### Базова:

1. Гущина И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособ. / И.А. Гущина, Н.А. Зайцева. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. – 240 с.
2. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе / Е.В. Баженова. – М.: АСТ Сова, 2009. – 190 с.
3. Скібіцька Л. Тайм-менеджмент : навч. посіб. для студ. / Л. Скібіцька. – К. : Кондор, 2009. – 528 с.
4. Спенгл М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте : пер. с англ. / М. Спенгл, М. Айзенхарт. – Х. : Гуманитарный Центр, 2009. – 592 с.
5. Шеретов Ведение переговоров: Учебное пособие. – Алматы: Издательство

### Допоміжна:

1. Кащенко С.Г. Искусство общения: Учебник / С.Г. Кащенко. – Симферополь, 2008. – 226 с.
2. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. 3-е изд., перераб. и доп. / А.С. Ковальчук. – Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2004. – 256 с.
3. Минто Б. Золотые правила Гарварда и McKinsey. Правила магической пирамиды для делового письма / Пер, с англ. А. Румянцева. – М.: ООО «Издательство «РОСМЭН-ПРЕСС», 2004. – 192 с.
4. Мозговий В. І. Українська мова у професійному спілкуванні. Модульний курс. : навч. посіб.. - 4-е вид / Мозговий В. І. – К. : ЦУЛ, 2010 – 592с.
5. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений / А. Пиз. – М.: Эксмо, 2007. – 224 с.
6. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. / Ю.І. Палеха – К.: Кондор, 2008. – 356 с.

## Тема 1.2 Моделі переговорного процесу

**Методи контролю:** усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

### Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

- Взаємодія між типами діяльності, видами поведінки і переговорними дилемами в моделі переговорів, що орієнтована на діяльність
- Модель ведення переговорів, орієнтована на діяльність
- Властивості переговорів
- Модель переговорів, орієнтована на принципи
- Інтереси сторін, проблеми, пропозиції моделі переговорів, що орієнтована на принципи
- Цілі використання моделі тактичного обміну інформацією
- Тактики для перевірки позиції опонента
- Заходи щодо проведення «мозкової атаки» як засобу ведення переговорів

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Продовжити речення: «Моделі переговорів будуються, виходячи із...»

- A. сутності переговорного процесу і чинників, що його детермінують
- B. сутності переговорного процесу і методів, що його корегують
- C. соціального стану суб'єктів переговорів
- D. соціального стану суб'єктів переговорів і чинників, що його детермінують.

2. Продовжити речення: «До типів діяльності парламентарів не відносять...»

- A. досягнення належних результатів
- B. надання дії на силовий баланс
- C. створення конструктивної психологічної обстановки
- D. застосування жорсткої тактики з метою розгортання процесу

3. Продовжити речення: «Модель ведення переговорів, орієнтована на діяльність показує...»

- A. як оперувати власними інтересами, щоб не видати руйнівної упертості
- B. як добиватися просування власних інтересів, не проявляючи при цьому руйнівної упертості
- C. як ставити перед собою цілі, щоб вони не були чинниками руйнівної

упертості

Д. як добиватися просування власних інтересів, проявляючи при цьому впертості

4. Дайте визначення поняттю «Інтереси сторін»

А. те, чому учасники йдуть на переговори, це потреби і домагання особи

В. те, на що орієнтована їх політика переговорів

С. проблематика кожного з суб'єктів переговорів дотримування певної тактики переговорів

Д. те, на що орієнтована їх методика переговорів

5. Продовжити речення: «Побудова моделі переговорів, орієнтованих на принципи, не заснована на обліку чинників...»

А. інтересів

В. проблем

С. пропозицій

Д. рішень

6. Дайте визначення поняттю «Пропозиції»

А. те, як, яким чином вирішуватимуться проблеми

В. те, що, одна сторона може пропонувати іншій

С. досягнення домовленості

Д. це те, що обговорюється на переговорах

7. Продовжити речення: «Мозкова атака» допомагає...»

А. запропонувати якнайбільше ідей для проблеми. Основним принципом при цьому є критика і оцінки людей

В. запропонувати якнайбільше ідей для проблеми. Основним принципом при цьому є відмова від будь-якої критики і оцінки людей

С. запропонувати якнайбільше ідей для пропозиції. Основним принципом при цьому є відмова від будь-якої критики і оцінки людей

Д. запропонувати якнайбільше ідей для постановки методів досягнення мети. Основним принципом при цьому є відмова від будь-якої критики і оцінки людей

*4. Підготуйтеся до письмового опитування.*

*5. Підготуйте доповідь та її презентацію.*

## **Список рекомендованої літератури**

### **Базова:**

1. Виноградський М. Д. Організація праці менеджера : навч. посіб. для студ. екон. вузів. / М.Д. Виноградський. – К : Кондор,2010. – 414 с.
2. Палеха Ю. Документування в підприємницькій сфері : навч. посіб. (зі зразками сучасних документів) / Ю.Палеха. – К. : Ліра-К, 2010. – 512 с.
3. Спенгл М. Переговори. Решение проблем в разном контексте : пер. с англ. /



- М. Спенгл, М. Айзенхарт. – Х. : Гуманитарный Центр, 2009. – 592 с.
4. Шеретов В. В. Введение переговоров: Учебное пособие. – Алматы: Издательство

**Допоміжна:**

1. Кащенко С.Г. Искусство общения: Учебник / С.Г. Кащенко. – Симферополь, 2008. – 226 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М: ИНФРА-М. 2002. – 368 с.
3. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. 3-е изд., перераб. и доп. / А.С. Ковальчук. – Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2004. – 256 с.
4. Мацюк З.К. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб./ З.К. Мацюк, Н.В. Станкевич. – К.:Каравела, 2006. – 122 с.
5. Минто Б. Золотые правила Гарварда и McKinsey. Правила магической пирамиды для делового письма / Пер, с англ. А. Румянцева. – М.: ООО «Издательство «РОСМЭН-ПРЕСС», 2004. – 192 с.
6. Мозговий В. І. Українська мова у професійному спілкуванні. Модульний курс. : навч. посіб.. - 4-е вид / Мозговий В. І. – К. : ЦУЛ, 2010 – 592с.
7. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений / А. Пиз. – М.: Эксмо, 2007. – 224 с.
8. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. / Ю.І. Палеха – К.: Кондор, 2008. – 356 с.

## **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2 . ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ**

### **Тема 2.1. Техніка ділового спілкування**

**Методи контролю:** усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

**Завдання для самостійної роботи:**

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*
2. *Самостійно опрацюйте питання:*
  - Комунікативні цілі людини
  - Стратегія й тактика спілкування
  - Закономірності ефективної стратегії в діловому спілкуванні
  - Стили спілкування менеджера
  - Моделі спілкування

- Класифікація типів людини А.Егіденса
- Класифікація «абстрактних типів» співрозмовників Предрага Міцич
- Типи співрозмовників за В.Сатиром
- Етапи спілкування

### 3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Прочитайте визначення та оберіть поняття, якому воно відповідає:  
«Способи кодування, передачі інформації або впливу людей один на одного»

- A. прийоми спілкування
- B. засоби комунікації
- C. засоби спілкування
- D. напрям спілкування

2. Прочитайте визначення та оберіть поняття, якому воно відповідає  
«Загальна схема дій або загальний план досягнення мети; полягає у пошуку та розробці індивідуального, неповторного способу дій, це творення особливого виду цінності»

- A. модель спілкування
- B. стратегія спілкування
- C. тактика спілкування
- D. соціалізація

3. Прочитайте визначення та оберіть поняття, якому воно відповідає:  
«Розробка послідовних дій, що ведуть до досягнення визначеної мети»

- A. тактика спілкування
- B. стратегія спілкування
- C. структура спілкування
- D. модель спілкування

4. Прочитайте опис та оберіть поняття, якому воно відповідає:  
«Менеджер використовує жорстокі прийоми спілкування, дає вказівки, інструкції, віддає накази. Він не любить, коли інші виявляють ініціативу, не хоче, щоб з ним дискутували, обговорювали прийняті ним рішення»

- A. ліберальний стиль спілкування
- B. авторитарний стиль спілкування
- C. демократичний стиль спілкування
- D. агресивний стиль спілкування

5. Вкажіть психолога, який розробив класифікацію "абстрактних типів" співрозмовників

- A. Егідес А.
- B. Міцич Предраг
- C. Портер М.

D. Сатир В.

6. Прочитайте визначення та оберіть поняття, якому воно відповідає: «Духовний зв'язок між людьми, який забезпечує можливість взаєморозуміння і взаємовпливу»

- A. психічний контакт
- B. кармінний зв'язок
- C. енергетичний зв'язок
- D. телепатичний зв'язок

7. Прочитайте визначення та оберіть підхід спілкування якому воно відповідає: «Вміння людини, яка спілкується, поставити себе на місце співрозмовника, щоб краще його зрозуміти»

- A. «Ви – підхід»
- B. «Я – підхід»
- C. «Ти – підхід»
- D. «Ми – підхід»

4. Підготуйтеся до письмового опитування.

5. Підготуйте доповідь та її презентацію.

## Список рекомендованої літератури

### Базова:

1. Гущина И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособ. / И.А. Гущина, Н.А. Зайцева. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. – 240 с.
2. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе / Е.В. Баженова. – М.: АСТ Сова, 2009. – 190 с.
3. Скібіцька Л. Тайм-менеджмент : навч. посіб. для студ. / Л. Скібіцька. – К. : Кондор, 2009. – 528 с.
4. Шеретов Ведение переговоров: Учебное пособие. – Алматы: Издательство

### Допоміжна:

1. Мацюк З.К. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб./ З.К. Мацюк, Н.В. Станкевич. – К.:Каравела, 2006. – 122 с.
2. Минто Б. Золотые правила Гарварда и McKinsey. Правила магической пирамиды для делового письма / Пер, с англ. А. Румянцева. – М.: ООО «Издательство «РОСМЭН-ПРЕСС», 2004. – 192 с.
3. Мозговий В. І. Українська мова у професійному спілкуванні. Модульний курс. : навч. посіб.. - 4-е вид / Мозговий В. І. – К. : ЦУЛ, 2010 – 592с.
4. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений / А. Пиз. – М.: Эксмо, 2007. – 224 с.
5. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. / Ю.І. Палеха – К.: Кондор, 2008. – 356 с.

## Тема 2.2 Телефонні переговори та ділові листи.

**Методи контролю:** усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

### Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

- Основні стратегії ведення переговорів
- Особливості переговорів на основі взаємного обліку інтересів
- Стратегічні підходи до проведення переговорів
- Прийоми, використовувані при позиційному торзі
- Прийоми переговорів подвійного характеру
- Розміщення учасників ділової зустрічі
- Основні етапи ведення переговорів
- Типи рішень досягнення угоди
- Критерії вирішення проблеми, що дозволяють оцінити вироблені варіанти
- Критерії оцінки успішності переговорів
- Поняття невербального спілкування
- Системи невербальної комунікації

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Дайте визначення поняттю «Невербальне спілкування»

A. ґрунтується на беззаперечному підкоренні окремої людини або колективу владній особистості

B. спілкування за допомогою немовних знакових систем

C. суто ділове, стандартизоване, обмежене вимогами рольової позиції

D. передбачає виконання нормативних заданих функцій з виявом особистого ставлення, почуттів

2. Вкажіть час, коли не слід телефонувати додому у власних справах

A. 22 год

B. 23 год

C. 21 год

D. 20 год

3. Вкажіть алгоритм дій, які треба виконати перед тим, як взяти слухавку

і подзвонити

- A. вивчити номер напам'ять
- B. провести нараду з обговорюваних питань
- C. вибрати час і намітити всі важливі питання
- D. немає правильної відповіді

4. Вкажіть кількість правил телефонного ділового спілкування

- A. 12
- B. 9
- C. 7
- D. 10

5. Вкажіть види листування

- A. офіційне і приватне
- B. офіційне і не офіційне
- C. приватне, офіційне і не офіційне
- D. приватне і службове

6. Вкажіть, що з перелічених варіантів відноситься до правил телефонного ділового спілкування

- A. уважно слухати
- B. знайти правильні слова
- C. вживати компліменти
- D. всі відповіді вірні

7. Вкажіть типи службових листів

- A. прості і складні
- B. прості, складні і комбіновані
- C. складні і комбіновані
- D. прості і комбіновані

8. Вкажіть головний елемент документа

- A. печатка
- B. дата
- C. назва
- D. текст

9. Продовжити речення: «Стислий текст – це...»

- A. складна, багатогранна текстова структура, яка відображає бачення автором навколишнього світу і спрямована до читача
- B. спосіб репрезентації наукової інформації, результат наукового дослідження
- C. це такий, у якому відсутні смислові повтори, зловживання епітетами, порівняннями, неологізмами, а також надмірно довгі розмірковування, далекі від суті справи

Д. текст, який використовується для спілкування в державному, громадському, політичному і господарському житті; у ділових стосунках між державами, установами та окремими громадянами суспільства

4. Підготуйтеся до письмового опитування.

5. Підготуйте доповідь та її презентацію.

## Список рекомендованої літератури

### Базова:

1. Виноградський М. Д. Організація праці менеджера : навч. посіб. для студ. екон. вузів. / М.Д. Виноградський. – К : Кондор, 2010. – 414 с.
2. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе / Е.В. Баженова. – М.: АСТ Сова, 2009. – 190 с.
3. Палеха Ю. Документування в підприємницькій сфері : навч. посіб. (зі зразками сучасних документів) / Ю.Палеха. – К. : Ліра-К, 2010. – 512 с.
4. Скібіцька Л. Тайм-менеджмент : навч. посіб. для студ. / Л. Скібіцька. – К. : Кондор, 2009. – 528 с.

### Допоміжна:

1. Кащенко С.Г. Искусство общения: Учебник / С.Г. Кащенко. – Симферополь, 2008. – 226 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М: ИНФРА-М. 2002. – 368 с.
3. Мацюк З.К. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб./ З.К. Мацюк, Н.В. Станкевич. – К.:Каравела, 2006. – 122 с.
4. Минто Б. Золотые правила Гарварда и McKinsey. Правила магической пирамиды для делового письма / Пер, с англ. А. Румянцева. – М.: ООО «Издательство «РОСМЭН-ПРЕСС», 2004. – 192 с.
5. Мозговий В. І. Українська мова у професійному спілкуванні. Модульний курс. : навч. посіб.. - 4-е вид / Мозговий В. І. – К. : ЦУЛ, 2010 – 592с.

## Тема 2.3 Стратегія і тактика організації та ведення ділових переговорів

**Методи контролю:** усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

### Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:

- Помилки, пов'язані з непередготовленістю до розмови
- Основні правила телефонного ділового спілкування

- Вимоги до офіційного листування
- Поняття «лист-телеграма» та «лист-телефонограма»
- Поняття стислому тексту
- Основні частини тексту ділового листа
- Правила підготовки і оформлення службового листа

3. Розв'яжіть тестові завдання.

1. Вкажіть кількість основних стратегій ведення ділових переговорів

- A. 2
- B. 1
- C. 3
- D. 4

2. Вкажіть назву методу аргументації, який описується в реченні: «Обидві сторони, зайнявши протилежні позиції, вперто відстоюють їх, застосовуючи тактичні прийоми, щоб ввести противника в оману відносно істинної мети, і роблять невеликі поступки, необхідні для продовження переговорів »

- A. жорсткий вид стратегічного підходу
- B. м'який вид стратегічного підходу
- C. принциповий вид стратегічного підходу
- D. немає правильної відповіді.

3. Вкажіть назву методу аргументації, який описується в реченні: «Кожна сторона вважає іншу сторону дружньою. Замість того, щоб робити ставку на досягнення перемоги, вони підкреслюють необхідність досягти хоча б згоди»

- A. жорсткий вид стратегічного підходу
- B. м'який вид стратегічного підходу
- C. принциповий вид стратегічного підходу
- D. немає правильної відповіді

4. Вкажіть назву методу аргументації, який описується в реченні: «Виклад фактів і конкретних відомостей »

- A. метод витягання виводів
- B. метод суперечності
- C. фундаментальний метод
- D. метод «так... але»

5. Вкажіть назву методу аргументації, який описується в реченні: «Заснований на виявленні суперечностей в міркуваннях опонента»

- A. метод «так... але»
- B. метод суперечності
- C. метод витягання виводів
- D. метод підхоплення репліки

6. Вкажіть назву методу аргументації, який описується в реченні: «Заснований на точній аргументації, яка за допомогою приватних виводів приводить до бажаного підсумку»

- A. метод «так... але»
- B. метод витягання виводів
- C. метод підхоплення репліки
- D. фундаментальний метод

7. Вкажіть назву методу аргументації, який описується в реченні: «Додає міркуванню яскравість, робить його наочним»

- A. метод підхоплення репліки
- B. метод порівняння
- C. фундаментальний метод»
- D. метод «так... але»

8. Вкажіть назву методу аргументації, який описується в реченні: «Використовується в тому випадку, якщо опонент акцентує увагу або тільки на перевагах, або тільки на слабких сторонах обговорюваного варіанту вирішення проблеми»

- A. фундаментальний метод
- B. метод порівняння
- C. метод підхоплення репліки
- D. метод «так... але»

9. Вкажіть назву методу аргументації, який описується в реченні: «Припускає уміння застосувати репліку опонента в цілях посилення власної аргументації»

- A. метод порівняння
- B. метод підхоплення репліки
- C. метод суперечності
- D. фундаментальний метод

10. Вкажіть типи рішень, на основі яких можливе досягнення угоди

- A. серединний, асиметричний, принципово новий
- B. домінування, тиску, погроз
- C. домінування, фактажу, заганняння у глухий кут
- D. договірний, поміркований, взаємовигідний

*4. Підготуйтеся до письмового опитування.*

*5. Підготуйте доповідь та її презентацію.*

## **Список рекомендованої літератури**

### **Базова:**

1. Гущина И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособ. / И.А. Гущина, Н.А. Зайцева. – М.



: Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. – 240 с.

2. Виноградський М. Д. Організація праці менеджера : навч. посіб. для студ. екон. вузів. / М.Д. Виноградський. – К : Кондор, 2010. – 414 с.
3. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе / Е.В. Баженова. – М.: АСТ Сова, 2009. – 190 с.
4. Палеха Ю. Документування в підприємницькій сфері : навч. посіб. (зі зразками сучасних документів) / Ю.Палеха. – К. : Ліра-К, 2010. – 512 с.

#### **Допоміжна:**

1. Мацюк З.К. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб./ З.К. Мацюк, Н.В. Станкевич. – К.:Каравела, 2006. – 122 с.
2. Минто Б. Золотые правила Гарварда и McKinsey. Правила магической пирамиды для делового письма / Пер, с англ. А. Румянцева. – М.: ООО «Издательство «РОСМЭН-ПРЕСС», 2004. – 192 с.
3. Мозговий В. І. Українська мова у професійному спілкуванні. Модульний курс. : навч. посіб.. - 4-е вид / Мозговий В. І. – К. : ЦУЛ, 2010 – 592с.
4. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений / А. Пиз. – М.: Эксмо, 2007. – 224 с.
5. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. / Ю.І. Палеха – К.: Кондор, 2008. – 356 с.

Навчальне видання

**Романуха Олександр Миколайович**

Кафедра українознавства

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
ДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ  
ДИСЦИПЛІНИ ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ**

Формат 60×84/8. Ум. др. арк. 2,75.

Донецький національний університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського  
50005, Дніпропетровська обл.,  
м. Кривий Ріг, вул. Трамвайна, 16.

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4929 від 07.07.2015 р.