

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

Кафедра економіки та бізнесу

Романуха О.М.

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ
ДИСЦИПЛІНИ
«ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ»**

Ступінь: бакалавр

Кривий Ріг
2021

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

Кафедра економіки та бізнесу

Романуха О.М.

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ
ДИСЦИПЛІНИ
«ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ»**

Ступінь: бакалавр

Затверджено на засіданні
кафедри економіки та бізнесу
Протокол №11 від 11 листопада 2021р.

Схвалено навчально-методичною
радою ДонНУЕТ
Протокол № 4 від 25.11.2021 р.

Кривий Ріг
2021

УДК 005.574+142(072)

Р 69

Організація ділових переговорів [Текст] : метод. рек. до вивч. дисц. / Романуха О.М., Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. економіки та бізнесу. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2021. 63 с.

Методичні рекомендації покликані допомогти студентам організувати вивчення дисципліни «Організація ділових переговорів» завдяки інформації щодо змісту модулів та тем дисципліни, планів семінарських (практичних) занять, завдань для самостійного вивчення та розподілу балів за видами робіт з метою поточного оцінювання знань, наданому переліку рекомендованої основної та допоміжної літератури й інформаційних ресурсів.

УДК 005.574+142(072)

© Романуха О. М. 2021

© Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, 2021

ЗМІСТ

ВСТУП	4
ЧАСТИНА 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ	5
ЧАСТИНА 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ	10
Змістовий модуль 1. Переговорний процес: теоретичні основи.....	11
Змістовий модуль 2. Організація та ведення ділових переговорів	24
ЧАСТИНА 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ	31
Змістовий модуль 1. Переговорний процес: теоретичні основи.....	32
Змістовий модуль 2. Організація та ведення ділових переговорів	49

ВСТУП

В умовах посилення міжнародної виробничої кооперації, уміння організувати та проводити ділові переговори набуває значної ваги. Кожне підприємство у своїй діяльності вступає у переговори з постачальниками, партнерами, клієнтами та 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 усіх партнерів. Переговори допомагають вплинути на рішення, прийняте партнером, в умовах, коли частина ваших інтересів збігається, а частина розходиться. Для цього в пропонованому курсі міститься безліч методів, стилів та прийомів ведення ділових переговорів.

Метою дисципліни «Організація ділових переговорів» є надання знань про сутність переговорного процесу, формування навичок щодо його організації та проведення, подальшого їх застосування у практиці ділового спілкування.

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

Предметом вивчення дисципліни є процес організації та проведення ділових переговорів.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен оволодіти наступними компетентностями: діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні; оволодіти сучасними знаннями; працювати в команді; цінувати та поважати різноманітності та мультикультурності; абстрактно мислити, аналізувати та синтезувати.

Програмними результатами навчання є вироблення вмінь: діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості; розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави; реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні; зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства.

Організація ділових переговорів – самостійна дисципліна, яка поєднує аудиторну (32 години лекцій та 24 години практичних занять) та позааудиторну активності (Moodle), передбачає формування системи знань про механізми організації та проведення ділових переговорів.

ЧАСТИНА 1.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	Вибіркова дисципліна
Семестр (осінній / весняний)	весняний
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість модулів	1
Лекції, годин	32
Практичні / семінарські, годин	24
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	94
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	4,0
самостійної роботи студента	5,0
Вид контролю	залік

2. Програма навчальної дисципліни

Ціль – надання знань про сутність переговорного процесу, формування навичок щодо його організації та проведення, подальшого їх застосування у практиці ділового спілкування.

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

Предмет: процес організації та проведення ділових переговорів.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

1. Теоретичні основи переговорного процесу
2. Стратегія і тактика організації та ведення ділових переговорів
3. Моделі переговорного процесу
4. Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі
5. Психологія ділового спілкування
6. Етичні аспекти в ділових переговорах
7. Ділова бесіда
8. Ділові зустрічі
9. Організація та проведення ділових прийомів
10. Телефонні переговори та ділові листи
11. Національні особливості організації та проведення ділових переговорів
12. Шляхи уникнення чи вирішення конфліктів під час переговорів

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
Змістовий модуль 1. Переговорний процес: теоретичні основи					
Тема 1. Теоретичні основи переговорного процесу	11	2	2	-	7
Тема 2. Стратегія і тактика організації та ведення ділових переговорів	13	4	2	-	7
Тема 3. Моделі переговорного процесу	12	2	2	-	8
Тема 4. Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі	12	2	2	-	8
Тема 5. Психологія ділового спілкування	12	2	2	-	8
Тема 6. Етичні аспекти в ділових переговорах	14	4	2	-	8
Разом за змістовим модулем 1	74	16	12	-	46
Змістовий модуль 2. Організація та ведення ділових переговорів					
Тема 7. Ділова бесіда	12	2	2	-	8
Тема 8. Ділові зустрічі	12	2	2	-	8
Тема 9. Організація та проведення ділових прийомів	12	2	2	-	8
Тема 10. Телефонні переговори та ділові листи	12	2	2	-	8
Тема 11. Національні особливості організації та проведення ділових переговорів	14	4	2	-	8
Тема 12. Шляхи уникнення чи вирішення конфліктів під час переговорів	14	4	2	-	8
Разом за змістовим модулем 2	76	16	12	-	48
Усього годин	150	32	24	-	94

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар – розгорнута бесіда Теоретичні основи переговорного процесу	2
2	Семінар – розгорнута бесіда Стратегія і тактика організації та ведення ділових переговорів	2
3	Семінар – дискусія Моделі переговорного процесу	2
4	Семінар – розгорнута бесіда Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі	2
5	Семінар – дискусія	2

	Психологія ділового спілкування	
6	Семинар – розгорнута бесіда Етичні аспекти в ділових переговорах	2
7	Семинар - розгорнута бесіда Ділова бесіда	2
8	Семинар – дискусія Ділові зустрічі	2
9	Семинар – дискусія Організація та проведення ділових прийомів	2
10	Семинар – розгорнута бесіда Телефонні переговори та ділові листи	2
11	Семинар – дискусія Національні особливості організації та проведення ділових переговорів	2
12	Семинар – дискусія Шляхи уникнення чи вирішення конфліктів під час переговорів	2
Всього		24

5. Розподіл балів, які отримують студенти

- вид контролю: залік

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

Оцінювання студентів протягом семестру (очна форма навчання)

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	Індиві- дуальне завдання	ПМК	Сума балів
Змістовий модуль 1						
Семинар 1		1	3			4
Семинар 2		1	3			4
Семинар 3		1	3			4
Семинар 4		1	3			4
Семинар 5		1	3			4
Семинар 6		1	3	15	17	36
Разом змістовий модуль 1		6	18	15	17	56
Змістовий модуль 2						
Семинар 7		1	3			4
Семинар 8		1	3			4
Семинар 9		1	3			4
Семинар 10		1	3			4
Семинар 11		1	3			4
Семинар 12		1	3		20	24
Разом змістовий модуль 2		6	18		20	44
Разом						100

**Оцінювання студентів протягом семестру
(заочна форма навчання)**

Поточне тестування та самостійна робота			Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	100
35	35	30	

Загальне оцінювання результатів вивчення навчальної 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).

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

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

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

ПЕРЕГОВОРНИЙ ПРОЦЕС: ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ

Семінар 1 «Теоретичні основи переговорного процесу» Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Поняття переговорів: сутність, характеристика і особливості
Функції переговорів та основні принципи
Типи переговорів на сучасному етапі
2. Практичні завдання.

Кейс 1

Оцінка навичок та стратегії ведення переговорів

Компанія: Ви керівник відділу продаж компанії Х. Компанія на ринку існує 15 років. За цей час встигла завоювати свій сегмент ринку. Є стійким та стабільним гравцем. Штат організації невеликий 50 чоловік, ключових два відділи, дуже взаємопов'язаних між собою: відділ продажу та відділ роботи з клієнтами. Усі керівники працюють у фірмі з дня заснування та є визнаними професіоналами своєї справи.

Умови: за останні півроку конкуренти вашої компанії стали поширювати негативну інформацію про низьку якість послуг, збільшення термінів закриття проектів, наявність великої кількості претензій. В результаті компанія вже втратила частину клієнтів, і ще частина клієнтів почала гальмувати проекти та роботи з них.

Проблема: цей період виникла велика дебіторська заборгованість. Клієнтами, які не сплатили надані послуги, треба терміново займатися, обдзвонювати та домагатися погашення заборгованості.

Співробітники відділу роботи з клієнтами вважають, що це завдання відділу продажів, оскільки підписують договір, визначають суму за договором за надані послуги, виставляють рахунок саме співробітники відділу продажів, клієнтський відділ не працював раніше з питань оплати, це вела бухгалтерія, поки ситуація не вийшла з-під контролю.

Співробітники відділу продажів вважають, що це завдання відділу по роботі з клієнтами, оскільки саме вони ведуть переговори із замовниками протягом усього проекту, знають усі тонкощі процесу, має тісні стосунки із замовниками, чи знають чи був насправді замовник задоволений наданою послугою, які домовленості індивідуального характеру були у клієнтів за термінами оплати і головне якісь плани на майбутнє у даного клієнта по роботі з компанією.

Робота зі збору дебіторської заборгованості негативно позначиться на показниках як одного, і іншого відділів.

Завдання: вирішити з керівником відділу роботи з клієнтами, хто виконуватиме завдання зі збору дебіторської заборгованості.

Семінар 2 «Стратегія і тактика організації та ведення ділових переговорів» Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Форми ведення переговорів
Стратегії ведення переговорів
Етапи переговорного процесу
Тактика переговорного процесу
2. Практичні завдання.

Кейс 1

Використовуючи наведену нижче «Інструкцію учаснику переговорів» необхідно скласти сценарій проведення переговорів з умовним партнером.

Інструкція учаснику переговорів

Увага: наслідки погано організованих переговорів:

- матеріальні збитки;
- втрата репутації.

1. ПІДГОТОВКА ДО ПЕРЕГОВОРІВ

Увага: Віднесіться до підготовки відповідально, на покладайтеся на те, що легше зорієнтуватися в процесі переговорів.

1.1. Аналіз проблеми

1.1.1. Визначте предмет переговорів (про, що будуть переговори).

1.1.2. Встановіть вашого можливого партнера:

- отримайте необхідну інформацію про вашого партнера (його надійність, досвіді проведення подібних переговорів, фінансових справах та ін.).

1.1.3. виявіть наявність альтернативи цим перемовинам.

Чи можливо?

Вирішити проблему
самостійно

Вирішити проблему з іншим
більш вигідним партнером

1.4. визначте чи потрібні Вам експерти для підготовки

Так, Ні

- в якій сфері (юристи, економісти, спеціалісти з технології виробництва, інші);

- сформулюйте задачі експертам, вкажіть терміни.

1.1.5. Проведіть змістовий аналіз проблеми (за потреби разом з експертами):

- визначте ваші інтереси?

- визначте інтереси партнера?

- визначте рівень заінтересованості вашого партнера в перемовинах (чи є у нього кращі пропозиції)?

- визначте область розходження та збігу ваших інтересів.

1.2. Планування перемовин

1.2.1. Планування змістових аспектів перемовин.

1.2.1.1. Сформулюйте загальний підхід до перемовин (концепцію):

- ваша мета та завдання (виходять з аналізу проблеми) :

а) отримати інформацію про партнера ;

б) дати інформацію про себе;

в) досягти домовленості;

г) продовжити існуючу домовленість;

д) переглянути раніше досягнуті домовленості;

е) ввести корективи до існуючих домовленостей;

Увага: зазвичай на перемовинах одночасно ставиться декілька завдань, наприклад, отримати інформацію про партнера, дати інформацію про себе і досягти домовленості.

- як ви націлені досягти домовленості (намітити стратегію, виходячи з аналізу завдань та вашої мети).

Увага: розробляючи стратегію, необхідно враховувати послідовність в реалізації цілей, наприклад, спочатку - отримання інформації про партнера і повідомлення інформації про себе, потім - укладення угоди.

1.2.1.2. Проведіть економічні та фінансові розрахунки.

1.2.1.3. Підготуйте необхідну технічну та довідкову документацію (наприклад, за технологією виробництва і будівництва, за законодавством на території країни і т.п.).

1.2.1.4. Визначте можливі варіанти вирішення.

Увага: не треба шукати один правильний варіант, кожен з варіантів має свої плюси і мінуси:

- випишіть для кожного варіанта позитивні і негативні моменти;

- проранжируйте варіанти рішень за ступенем переваги для вас і для партнера;

- чи можливо поліпшити варіанти для вас, не погіршуючи їх для партнера:

I

Ні *Так*

- які?

- за рахунок чого?

1.2.1.5. Сформулюйте ваші можливі пропозиції та їх аргументацію (пропозиції повинні відповідати тому чи іншому варіанту рішення).

Увага: 1) намагайтеся орієнтуватися на об'єктивні критерії (наприклад, стандартний рівень цін);

2) при підготовці аргументації, перш за все, покажіть переваги ваших пропозицій для партнера.

1.2.1.6. Сформулюйте вашу позицію на переговорах. Позиція є кінцевим підсумком підготовки до переговорів і відображає аналіз інтересів, варіантів рішень, пропозицій та їх аргументації:

- сформулюйте основну позицію на переговорах;
- сформулюйте запасну позицію (з яких питань і як далеко ви можете йти на компроміси);
- підготуйте документи, які ви хотіли б представити вашому партнерові (це може бути проект договору, а також юридичні, фінансові та інші документи).

1.2.2. Планування організаційних моментів.

1.2.2.1. Виберіть місце проведення переговорів

вдома на нейтральній території, на території партнера

- оцініть всі плюси і мінуси місця, враховуючи, зокрема, такі параметри, як матеріальні витрати, складність організаційних моментів, необхідність погоджень з іншими організаціями та керівництвом.

1.2.2.2. Визначте склад делегації та її керівника.

Увага: 1) типова помилка для російських учасників переговорів - занадто великий кількісний склад делегацій;

2) пам'ятайте, що делегація повинна працювати, як єдина команда.

- визначте персонально, хто братиме участь у переговорах?

1) непосредственные участники переговоров;

2) експерти, консультанти, (вимоги до експертів:

а) компетентність,

б) вміння працювати "в команді");

3) якщо необхідно-технічний склад (наприклад, друкарки, стенографістки).

1.3. Перші контакти з партнером (предпереговори)

1.3.1. Встановіть робочі відносини з передбачуваним партнером:

- висловіть всю зацікавленість участі в переговорах;
- попросіть (якщо необхідно) додаткову інформацію (наприклад, технічну документацію).

1.3.2. Узгодьте з партнером організаційні моменти майбутніх переговорів:

- рівень ведення переговорів (хто голова делегації: керівник підприємства, його заступник і т.д.);
- місце проведення переговорів;
- кількісний склад делегації (скільки людина візьме участь в переговорах?).

1.3.3. Дайте ваші пропозиції щодо порядку денного (які питання і в якій послідовності ви маєте намір обговорювати).

Увага: порядок денний може бути сформульований в найзагальнішому вигляді без розподілу на питання

2. ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

2.1. Протокол при веденні переговорів

2.1.1. Розміщення:

- голова делегації сідає в центрі, навпроти нього - глава партнерської делегації;
- праворуч від голови - друга особа в делегації, зліва - перекладач (при необхідності).

2.1.2. Вимоги до характеру бесіди:

- спокійний тон, навіть в тому випадку, якщо партнер роздратований або агресивний;
- необхідно уважно вислуховувати співрозмовника до кінця, не перебиваючи.

2.1.3. Загальні відомості:

- через 5-7 хвилин після початку подається чай, кава;
- через годину чай, кава пропонується вдруге;
- після закінчення переговорів (підписання протоколу про наміри, контракту, договору) влаштовується протокольний захід (наприклад, прийом)

2.2. Технологія ведення переговорів

2.2.1. Етапи ведення переговорів

2.2.1.1. Перший етап - уточнення інтересів, позицій, цілей і т.д. учасників переговорів.

Увага: як би добре не була проведена підготовка, завжди залишається ряд нез'ясованих моментів.

На першому етапі необхідно:

- уточнити неясні моменти в позиції партнера (вислухавши його і задавши йому запитання).

Увага! Типові помилки:

1) затягування етапу уточнення (занадто докладне з'ясування несуттєвих деталей).

Результат: втрата переговорного темпу і, можливо, втрата партнера;

2) нез'ясованих важливих деталей.

Результат: різне тлумачення домовленостей, можливий конфлікт з партнером.

2.2.1.2. Другий етап - обговорення позицій.

- головне на цьому етапі - аргументація пропонованих рішень.

Доцільно: основна увага при аргументації приділити взаємній вигоді в разі прийняття того чи іншого рішення.

2.2.1.3. Третій етап - узгодження позицій.

Доцільно: спочатку узгодити загальні контури угоди (виробити загальну формулу), потім обговорити деталі. Ця тактика економить час. Однак перш ніж слідувати їй, необхідно на це отримати згоду партнера.

2.2.1.4. Четвертий (заключний) етап:

- сторони приступають до редагування тексту.

Увага: зазначені етапи не обов'язково чітко розмежовані. Однак в цілому послідовність у вирішенні завдань при веденні переговорів повинна зберігатися

2.2.2. Можливі підходи до переговорів

М'ЯКИЙ ПІДХІД / ЖОРСТКИЙ ПІДХІД (ТОРГ)

учасники - друзі	учасники - противники
мета - угода	мета - перемога
робити поступки для культивування відносин	вимагати поступок для продовження відносин
м'який курс у відносинах з людьми і при вирішенні проблеми	жорсткий курс у відносинах з людьми і при вирішенні проблеми
довіряти іншим	не довіряти іншим
легко міняти свою позицію	твердо дотримуватися своєї позиції
робити пропозиції	загрожувати
шукати рішення, на яке ВОНИ підуть	на яке Ви підете
наполягати на угоді	наполягати на своїй позиції
уникати змагань волі	намагатися виграти змагання волі
піддаватися тиску	застосовувати тиск
допускати втрати заради угоди	вимагати поступок в якості плати за угоду

Принциповий підхід (Спільний з партнером аналіз проблеми)

- учасники разом вирішують проблему;
- мета - розумний результат, досягнутий ефективно;
- відділів людей від проблеми;
- притримуватися м'якого курсу у відносинах з людьми, але жорсткого при вирішенні проблем;
- Продовжуємо переговори, незалежно від ступеня довіри;
- концентруватися на користі, а не на позиціях;
- аналізувати інтереси;
- Розробити ряд варіантів: вирішувати пізніше;
- наполягати на застосуванні об'єктивних критеріїв;
- використовувати критерії, що не відносяться до змагання волі;
- бути відкритим для доводів, уступати доводам, а не тиску.

2.2.3. Тактичні прийоми

ПРИ М'ЯКОМУ ПІДХОДІ	ПРИ ЖОРСТКОМУ ПІДХОДІ
1) прийняття практично будь-яких пропозицій партнера;	1) завищення початкових вимог;
2) значні поступки;	2) розміщення помилкових акцентів у

	власній позиції;
3) пряме "відкриття своїх карт".	3) вимагання;
	4) постановка партнера в безвихідну ситуацію;
	5) ультимативність вимог;
	6) загрози;
	7) висування підвищених вимог;
	8) "салями";
	9) дача завідомо неправдивої інформації (блеф);
	10) відмова від власних пропозицій;
	11) подвійне тлумачення.

ПРИ СПІЛЬНОМУ З ПАРТНЕРОМ АНАЛІЗІ ПРОБЛЕМИ
(принциповий підхід)

- 1) ретельний аналіз проблеми
- 2) виявлення моментів об'єднують учасників
- 3) поступове підвищення складності розв'язуваних проблем
- 4) розроблення та внесення пропозицій, які б сприяли реалізації обопільних інтересів
- 5) поділ проблеми на окремі складові

Увага: - зазвичай на переговорах реалізуються одночасно елементи різних підходів, проте важливим є, який з підходів переважає
- вибір переважаючого підходу залежить від обох учасників.

Доцільно: постаратися самим більшою мірою орієнтуватися на спільний аналіз проблеми та зорієнтувати на це вашого партнера.

2.2.4. У разі, якщо партнер не налаштований на конструктивний діалог:

- постаратися самому бути налаштованим конструктивно, не намагаючись обіграти партнера;
- необхідно створити ділову атмосферу переговорів;
- запропонувати паузу в переговорах, під час якої провести неформальні зустрічі і консультації, розглянути можливість інших альтернатив (наприклад, проведення аналогічних переговорів з іншим партнером).

2.2.5. На переговорах з більш сильним партнером (партнером, об'єктивно що володіє більш сильною позицією) можливо:

- апеляція до продовження відносин з даним партнером надалі (наявність довгострокових угод), а значить зацікавленості партнера в угоді;

- пов'язування різних пропозицій в пакет (будучи слабким по одному питанню, учасник переговорів може виявитися більш сильним по іншому). Ув'язка цих питань на переговорах дозволяє збалансувати силу сторін;
- звернення до репутації сильного партнера (вкрай жорстка позиція сильного партнера може зашкодити його репутації).

Увага: необхідно уважно ставитися до підтримки робочих відносин з партнером. Для цього:

- ведіть себе раціонально, уникаючи негативних емоцій. Неконтрольовані емоції негативно позначаються на процесі прийняття рішень;
- постарайтеся зрозуміти партнера. Неувага до протилежної точки зору обмежує можливість вироблення взаємоприйнятних рішень;
- якщо навіть протилежна сторона вас не слухає, постарайтеся провести консультації з нею, тим самим будуть покращені відносини;
- не давайте неправдивої інформації, якщо навіть це робить протилежна сторона. Така поведінка послаблює силу аргументації, а також ускладнює в подальшому взаємодію з іншими можливими партнерами;
- уникайте повчального тону. Будьте відкриті для аргументів партнера і постарайтеся, в свою чергу, переконати його;
- будьте відкриті для того, щоб дізнатися щось нове від партнера.

3. ПІСЛЯ ЗАВЕРШЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

3.1. Проведіть аналіз переговорів після їх завершення:

- що, до яких дій сприяли успіху (неуспіху) переговорів;
- які виникали труднощі, як ці труднощі долалися, що не було враховано при підготовці до переговорів, чому;
- які виникли несподіванки в ході ведення переговорів;
- як було поведінка партнера на переговорах;
- які принципи ведення переговорів можливо і потрібно використовувати на інших переговорах.

Доцільно: після закінчення переговорів підготувати звіт про їх проведення, в якому дати аналіз підсумків та ходу переговорів.

3.2. Виконання домовленостей:

- в разі можливого зриву виконання домовленостей з вашої вини, заздалегідь поставте партнера до відома, запропонувавши варіанти компенсації (якщо вони не обумовлені в договорі).

Семінар 3 «Моделі переговорного процесу» Семінар – дискусія

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Модель переговорів, орієнтована на діяльність
Модель переговорів, орієнтована на принципи

Модель тактичного обміну інформацією
«Мозкова атака» як засіб ведення переговорів

2. Практичні завдання.

Кейс 2

Менеджер компанії Бета подзвонив до менеджера компанії Альфа щоб обговорити деякі аспекти їхньої співпраці. Почав говорити менеджер компанії Альфа привітався и почав говорити про співпрацю компаній, про важливі аспекти і про компанію в цілому але менеджер компанії Бета перебив його і почав говорити про другорядні речі які не стосуються їхньої розмови на що менеджер Альфа вибачився і попросив говорити по темі але менеджер компанії Бета все ще намагався уникнути відповіді і навіть дезінформував опонента. Терпіння у менеджера компанії Альфа не витримало, він вибачився и сказав що подзвонить іншому співробітнику компанії Бета.

Питання:

1. Що саме зробив не правильно менеджер компанії Бета?
2. Чи можна говорити на другорядні теми при діловій розмові? (Так або Ні. Якщо ні, то чому? якщо так то чому?)
3. Чому менеджер компанії Альфа поклав слухавку?

Кейс 3

Молодий чоловік подзвонив до компанії Найфс і Ко з ціллю влаштуватися на роботу. Слухавку підняв Директор відділу кадрів але чоловік не дав розпочати розмову и в неофіційному стилі с долею сленгу почав говорити але Директор відділу кадрів вибачився и попросив помовчати і почав питати про стаж роботи, про вміння та стимул працювати але директор не в спів договорити як його перебив молодий чоловік із запитанням про розмір заробітної плати і про ріст по кар'єрній драбині, директор попросив його не перебивати але як тільки він почав говорити про те скільки годин буде працювати чоловік він знову його перебив и почав говорити про другорядні речі на що директор відповів...

Питання:

1. Чи в правильному стилі почав спілкуватися чоловік? (Так чи Ні. якщо так то чому, якщо ні то чому?)
2. Що чоловік зробив не правильно у розмові?
3. Закінчить ситуацію з точки зору директора

Семінар 4 «Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі»

Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Маніпулятивні технології
Форми захисту від маніпуляції

2. Практичні завдання

Кейс 4

Менеджер проекту працює у компанії майже два місяці. До її обов'язків, окрім іншого, входить оформлення документів замовника та їх передача кур'єру. Кур'єр здійснює доставку документів замовнику. Менеджер не може добитися від секретарів того, щоб вони виділили їй вільного кур'єра. Знизуючи плечима, секретарі кажуть, що кур'єрів немає, хоча виділяють їх іншим менеджерам. Вже кілька разів менеджеру доводилося у позаробочий час та на особистому транспорті здійснювати доставку документів. Зневірившись домовитися з секретарями, менеджер вирушає до директора по роботі з клієнтами, щоб обговорити з ним ситуацію.

Д1: «Заходьте, заходьте».

Сісти не запрошує. Начальниця сидить за столом, менеджер стоїть перед нею.

М1: «Олено Петрівно, я ось тут до вас у справі прийшла...»

Д2: «Дуже добре, що прийшли, тут у мене до вас саме розмова. Я хочу обговорити результати вашої роботи за минулий місяць. Ви самі як оцінюєте свою роботу?»

М2: "Ну, я, звичайно, прийшла без досвіду ... хоча я намагалася".

Д3: Ось саме, що без досвіду. Я спочатку сумнівалася, чи брати вас на роботу. Тут складна ділянка, тут потрібні лише найвідповідальніші, самостійні працівники».

М3: «Але я справді докладала і докладаю всіх зусиль».

Д4: «Нам потрібні слова і зусилля, а результат. І відповідальність. Вміння самому вирішувати проблеми, а не створювати їх іншим. Я знаю, що ви постійно просите у когось допомоги. Ви що, самі не справляєтеся з роботою?»

М4: «Я впораюся сама!»

Д5: «Ви це називаєте „справляюся“? Дівчина, яка працювала тут до вас, за десять днів роботи встигала зробити більше, ніж ви за весь час, який працюєте у нас. І нікого не смикала».

М5: «Олено Петрівно, я могла б досягти в роботі більшого, якби не проблеми з кур'єрами... Коли мені потрібен кур'єр, їх немає, і дівчатка... тобто секретарі... вони кажуть, що всі кур'єри зайняті. І розумієте, мені доводиться самої документи відвозити... у неробочий час».

Д6: «Вирішення питання з кур'єрами входить у коло ваших посадових обов'язків. Ви хочете сказати, що не в змозі вирішити його самостійно?»

М6: «Я... я намагалася його вирішити, але не змогла, бо... секретарі. Я прошу виділити кур'єра, а вони не виділяють!»

Д7: Це пряма ілюстрація до того, про що я зараз говорила. Чи правильно я розумію, що ви не в змозі вирішувати самостійно питання, які стосуються кола

ваших посадових обов'язків? Усі менеджери проекту можуть домовитися про кур'єра із секретарями, а ви не можете?»

М7: Я можу, можу! Але ви просто неправильно мене розумієте!

Д8: «А коли можете, так і вирішуйте. Тут вам не дитячий садок і не інститут шляхетних дівчат, ніхто з вами няньчитися не буде. Тут люди ділом зайняті».

М8: Все зрозуміло. Я можу йти?"

Д9: «Почекайте. Я сподіваюся, що ви дійсно все правильно зрозуміли і не влаштуватимете дитячих образ через ділове питання. У бізнесі справа понад усе. Я хочу сказати, що за результатами вашої роботи я не можу позитивно вирішити питання щодо збільшення вашої заробітної плати. Поки що... поки ви отримуватимете стільки ж, скільки й у період випробувального терміну. Я дуже хотіла б дати вам більше, але не зможу зробити цього доти, поки не побачу реальних результатів вашої роботи. Це є те, що я хотіла сказати вам. А тепер можете йти ... продовжувати свою роботу».

Питання:

1. Як можна було б зупинити маніпуляцію на етапі налаштування? Вигадайте не менше трьох варіантів.
2. Виявіть цілі та вигоди маніпулятора, мішені маніпулятивного впливу, структуру маніпулятивного прийому (з виділенням меж кожної фази), операції, використані маніпулятором на кожній фазі прийому.

Семінар 5 «Психологія ділового спілкування»

Семінар – дискусія

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Характеристика ділового психологічного клімату
Особливості поведінки зі співрозмовниками різних психологічних типів
Психологія невербальної поведінки
2. Практичні завдання.

Кейс 5

Компанія Арселор Міттал і компанія Запоріж Сталь зустрілися для вирішення ділового конфлікту. Тільки Компанії Запоріж Сталь максимально контролювала різні аспекти своєї взаємодії, зокрема самостійно встановлювала тимчасові рамки і межі обговорення. Учасники конфлікту підписали угоду яка задовольняє кожному зі сторін щоб уникнути судового процесу який може закінчитися програшом однієї із сторін. Ухвалене рішення має неофіційний характер, будучи приватною справою договірних сторін. Після переговорів Запоріж Сталь публічно поширила інформацію про ухвалене рішення обох сторін.

Питання:

1. Знайдіть помилку яку допустила Компанія Арселор Міттал.
2. Чи правильно вчинила компанія Арселор Міттал що не встановлювали тимчасові рамки і межі обговорення?
3. Чи мала право компанія Запоріж Сталь поширювати інформацію про переговори?

Кейс 6

Компанія Урбан і компанія Стафф зустрілися для переговорів з метою отримання інформації про інтереси, позиції, підходи до вирішення загальної проблеми обох сторін. Компанія Урбан надала повну інформацію про її інтереси і позиції на що Компанія Стафф надала неправдиву інформацію з метою дезінформації опонента. Вирішення проблеми так і не було досягнуто сторонами тому що...

Питання:

1. Чи правильно зробила Компанія Урбан що надала повну правдиву інформацію своєму опоненту?
2. Чи мала право Компанія Стафф дезінформувати свого опонента?
3. Закінчить ситуацію.

Семінар 6 «Етичні аспекти в ділових переговорах» Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Діловий та службовий етикет
Зовнішній вигляд ділової людини
Імідж ділової людини
Гендерні тенденції в спілкуванні
2. Практичні завдання.

Кейс 7

Компанія БетаноБуд запропонувала Компанії Алекс Корп переговори з «маскувальною» функцією задля власної вигоди. Раніше ці компанії вже вели переговори і знайшли варіанти вирішення питання але через деякий час Компанія БетаноБуд не виконала своєї частини угоди на що Компанія Алекс Корп відповіла тим що викликала Компанію БетаноБуд до суду, тому Компанія БетаноБуд використала «маскувальну» функцію для...

Питання:

1. Чи мала право Компанія Алекс Корп викликати компанію БетаноБуд до суду ?

2. Чи мала Компанія БетонБуд право використовувати «маскувальну» функцію задля власної вигоди?
3. Закінчить ситуацію.

Кейс 8

Компанія МетШей запропонувала переговори на тему кооперації з Компанією АндерВар. На переговорах обидві компанії прислухувались одно до одного але й відстоювали свою точку зору и нарешті у кінці переговорів компанія АндерВар запропонувала контракт кооперації умови якого були не вигідні Компанії МетШей і через те що інтереси сторін не збіглися...

Питання:

1. Яку помилку допустила Компанія АндерВар?
2. Чи повинна була Компанія МетШей висунути свої умови и зміни контракту?
3. Закінчить ситуацію з точки зору Компанії МетШей

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Семінар 7 «Ділова бесіда» Семінар - розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Поняття ділової бесіди
Структура і характеристика основних етапів ділової бесіди
Методи і прийоми
2. Практичні завдання

Кейс 9

Компанія Ген і Ко на переговорах запропонували Компанії Лінден вигідний для обох сторін контракт в якому йшлося про відкриття спільного магазину й розподілу прибутку 60% на 40%. Компанія Ген і Ко бралана себе усі витрати пов'язані з будівництвом приміщення магазину, а компанія Лінден мала взяти на себе відповідальність по внутрішньому укомплектуванню магазину необхідною технікою. Проте Компанія Лінден почала заперечувати і відмовилася від контракту. Компанії Лінден згодом виставила новий контракт зі своїми умовами в яких йшлося про 65% на 35% в свою користь.

Питання:

1. Чи повинна була компанія Ген і Ко зробити контракт для підписання вигідним для обох сторін?
2. Чи мала право Компанія Лінден висувати свої умови й зміни контракту?
3. Закінчить ситуацію за точки зору компанії Ген і Ко

Кейс 10

Компанія Фолен і Компанія Чивас дискутували на тему умов договору про спільну роботу і довгий час не могли вирішити проблему з набором посередників. Через деякий час коли переговори зайшли в глухий кут Компанія Чивас надала інформаційний приклад «Ви хочете, щоб в кожному відділі були посередники? Така сама система була введена в Голландії і результати, повинен вам сказати, були дуже гарними». Після цього Компанія Фолен...

Питання:

1. Яку модель переговорного процесу використала Компанія Чивас?
2. Чи мала право Компанія Чивас давити на опонента?
3. Закінчить ситуацію с точки зору Компанії Фолен

Семінар 8 «Ділова зустріч» Семінар – дискусія

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Характеристика ділової зустрічі
Протокол ділової зустрічі
Умови ефективної ділової зустрічі

Кейс 11

Компанія ЛетГо і Компанія Ю.Каф зустрілися у конференц-залі для вирішення проблем й підписання нового контракту с новими умовами. Говорити почав менеджер компанії Ю Каф, він почав дуже жорстку промову з вказівками, інструкціями і навіть наказами і коли він закінчив промову менеджер Компанії ЛетГо навіть не став заперечувати чи дискутувати, а зразу погодився на всі нові умови контракту, таким чином договір був підписаний.

Питання:

1. Який переговорний стиль використав менеджер Компанії Ю Каф?
2. Якого переговорного стилю дотримувався менеджер Компанії ЛетГо?
- 3 Чому менеджер Компанії ЛетГо не дискутував?

Кейс 12

Компанія Аполо і Компанія Старс ізбралися для обговорення проблем контракту і вирішення деяких розбіжностей у договорі. При переговорах менеджер компанії Аполо дуже жорстко вказував саме на недоліки у Компанії Старс. Закінчивши свою промову він дав слово менеджеру Компанії Старс и той почав свою промову наступним чином: так: "У нас є проблема. Як Ви думаєте, що нам краще вирішити ц. спільну проблему?".

Після цього менеджери обох компаній почали говорити не жорстко а навпаки м'яко и прислухаючись одне до одного и тим самим вирішили спільну проблему компаній.

Питання:

1. Який переговорний стиль використав менеджер Компанія Аполо?
2. Який переговорний стиль використав менеджер Компанія Старс?
3. Якого переговорного стилю у кінці розмови почали дотримуватися обидва менеджери?

Семінар 9 «Організація та проведення ділових прийомів» Семінар – дискусія

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Загальні вимоги до проведення ділових прийомів
Види прийомів
Культура організації прийому та поведінки за столом

2. Практичні завдання.

Кейс 13

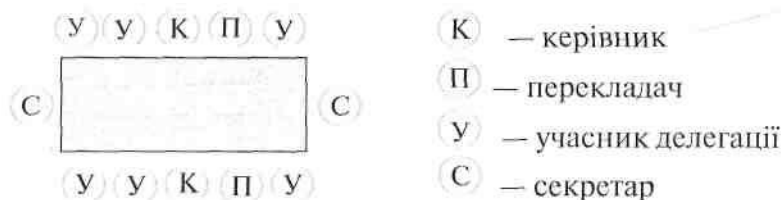
План розміщення учасників ділової зустрічі повинен бути заздалегідь продуманий, обумовлений і погоджений секретарями обох сторін.

Звичайно гості заходять до кабінету, господар встає (не зустрічає біля дверей) зі свого стільця і підходить до місця, де розташувалися його співробітники, вони разом вітають прибулих. Після обміну привітаннями і знайомства господар вказує членам прибулої делегації місце за столом переговорів.

При цьому може бути кілька варіантів розміщення учасників за столом.

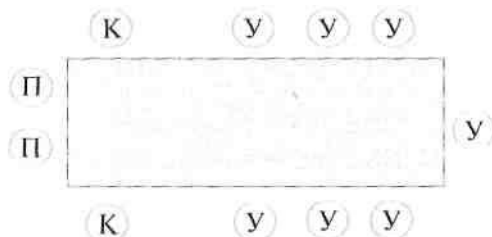
Перший. Керівники обох делегацій сідають в центрі столу один проти одного (для них ставлять стільці з високими бильцями). Ліворуч від перших осіб сідають перекладачі, праворуч – решта учасників переговорів. Секретарі розташовуються також один проти одного.

Другий. Керівники делегацій сідають наприкінці довгого столу також один проти одного. Перекладач сідає з одного боку, а секретар – з іншого.



Місця, відведені іншим учасникам переговорів, можуть позначатися картками, на яких вказано прізвище та ім'я учасника, а також назва фірми, яку він представляє. У такому випадку проблема розміщення зникне.

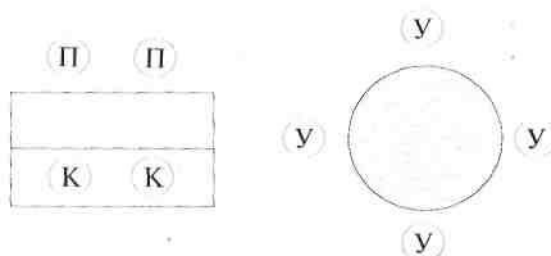
Гостей із суто психологічних причин краще садовити обличчям до дверей, при розміщенні навпроти вікон вони можуть відволікатися від теми переговорів: заважатиме сонячне світло, відвертатиме увагу непоказний пейзаж тощо.



Один бік зали доцільно залишити вільним для зручності розповсюдження документів або проходу учасників.

Третій. Під час проведення багатосторонніх переговорів учасники делегацій розміщуються навколо столу в алфавітному порядку найменування країни (за годинниковою стрілкою).

Якщо зустріч непротокольного характеру, перші керівники сідають на дивані, а за ними розміщуються перекладачі. Учасники делегації розташовуються навколо невеликого круглого столу. Якщо зустріч більш розкута, члени делегації також розміщуються поруч.



При зустрічі віч-на-віч можна також сідати під кутом. Встановлено, що за інших рівних можливостей конфлікти при такому розташуванні виникають рідко. Чим менше кут, тим легше домовитися сторонам.

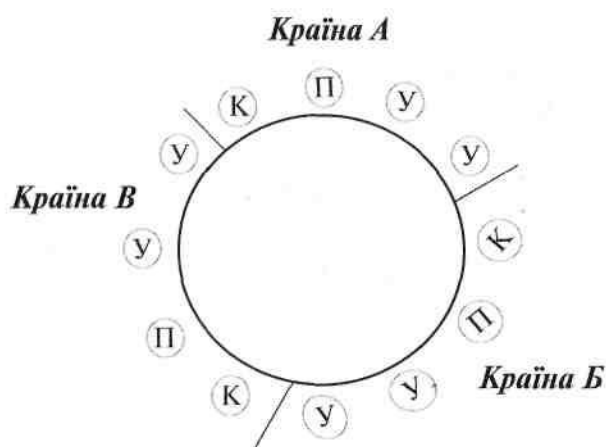
Якщо хочете підкреслити повагу до партнера, то краще сідати зліва від нього (голову наліво повертати зручніше).

Переговори, як правило, ведуть керівники делегацій. Учасники делегацій вступають в розмову лише на прохання керівника. Якщо хтось з членів делегації хоче щось роз'яснити, то просить його дозволу. Відступ від цього правила ускладнює переговорний процес.

На переговорах можна застосовувати лише зрозумілі обом сторонам жести. Інші невербальні засоби можуть розглядатись як «нечесна гра».

За наявності в кімнаті для переговорів телефону необхідно потурбуватися, щоб секретар на час переговорів не з'єднавав абонентів з цим номером.

Вся атмосфера в ході ділових переговорів повинна сприяти спокійній бесіді, щоб партнери могли спілкуватися без перешкод і не відволікатись. Іноді доцільно на вхідні двері повісити табличку *Не входити, ідуть переговори.*



Починати переговори треба в зазначений час, незалежно від того, чи всі члени делегації присутні. Якщо хтось із групи спізнюється на зустріч більш ніж двічі підряд, то це можна кваліфікувати так, що це робиться спеціально в його інтересах або ж цей учасник зайвий у групі.

Питання:

1. Який з наведених варіантів доцільно використовувати при проведенні прийомів чи зустрічей з іноземними партнерами
2. Чи залежить вид розстановки столів від стилю, тривалості та моделі переговорного процесу?

Семінар 10 «Телефонні переговори та ділові листи» Семінар – розгорнута бесіда

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Застосування правил вербального і невербального зворотного зв'язку
Особливості телефонного спілкування
Ділове листування: характеристика та основні правила
2. Практичні завдання.

Кейс 14

Компанія Винта та компанія Саме почали переговори по закінченню придатності першого контракту і з ціллю підписання нового контракту були зібрані представники компаній. Розпочав говорити менеджер Компанії Саме. Він дуже суворо говорив про свою позицію, у його промові чулися диктаторські ноти. По завершенню промови він неохоче надав слово менеджеру Компанії Винта. Другий менеджер почав говорити зовсім не те що говорив і пропонував менеджеру компанії Саме и тим самим розізлив його. Контракт не був підписаний через...

Питання:

1. Яка модель спілкування присутня у промові менеджера Компанії Саме?
2. Яку модель спілкування використовував менеджер Компанії Винта
3. Закінчить ситуацію з точки зору менеджера Компанії Саме

Кейс 15

До менеджера компанії ВіаСат подзвонив молодий чоловік який хоче влаштуватися на роботу до цієї компанії. Менеджер почав з ним розмову и зразу почав задавати питання про Досвід роботи, про знання у цій сфері, про сімейний стан, про наявність дітей та про фінансове становище на що молодий чоловік нічого не відповівши поклав слухавку.

Питання:

1. Чому молодий чоловік поклав слухавку?
2. Чи задавав менеджер некоректні питання? (якщо Так то які)
3. Чи коректно було зі сторони молодой людини класти слухавку без попередження?

Семінар 11 «Національні особливості організації та проведення ділових переговорів»

Семінар - дискусія

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Особливості переговорного процесу країн Європи (на прикладі Німеччини, Франції, Англії)
Особливості організації та ведення ділових переговорів в країнах Азії (на прикладі Китаю, Японії, Південної Кореї)
Особливості ведення ділових переговорів з Американцями
2. Практичні завдання.

Кейс 16

У східних і азійських культурах етикет дарування в основному заснований на традиціях. Сам привід, стиль дарування, манера прийому подарунка дуже важливі.

Слід мати на увазі:

- що в азійських країнах подарунки вручають в основному тільки правою рукою;
- в Японії подарунки прийнято приймати тільки двома руками;
- в Сінгапурі традиційно прийнято кілька разів відмовлятися, перш ніж прийняти подарунок;
- в Китаї люблять приймати подарунки, але традиційно прийнято, що дарувальник повинен проявляти наполегливість, щоб його подарунок був прийнятий; в іншому випадку існує "небезпека" здатися жадібним.

Питання:

1. Як бути, якщо людина, має фізичні обмеження та не може дати подарунок правою рукою чи двома.
2. Як слід прийняти подарунок, якщо він відноситься до категорії – антикваріат, та не може бути оцінений візуально.

Семінар 12 «Шляхи уникнення чи вирішення конфліктів під час переговорів»

Семінар – дискусія

План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:
Взаєморозуміння у спілкуванні
Методи вирішення конфлікту
Покроковий аналіз конфлікту
2. Практичні завдання.

Кейс 17

Розберіть ситуацію, що часто відбувається після проведення переговорів та може призвести до конфлікту. Керівник говорить: «Я незадоволений результатами перемовин». Підлеглий: «Чому? Я добро виконав свою роботу».

Питання:

1. Що необхідно для попередження конфлікту, який породжений розходженням в думках? Відповідь обґрунтуйте.
2. За яких умов керівник міг відправляти на перемовини свого підлеглого?

Кейс 18

На переговорах замість того, щоб висувати конкретні пропозиції, опонент посилається на Ваші колишні промахи, що мали місце кілька місяців тому.

Питання:

1. Яким чином Ви будете діяти у даній ситуації?
2. Які шляхи нейтралізації опонента можна застосувати?
3. Яку мету переслідує інша сторона переговорів?

ЧАСТИНА 3.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ
РОБОТИ СТУДЕНТІВ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

ПЕРЕГОВОРНИЙ ПРОЦЕС: ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ

Семінар 1 «Теоретичні основи переговорного процесу»

Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, письмове індивідуальне тестування, розв'язання задач та ситуацій

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
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. Розробник елементів переговорного процесу і їх детермінант

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

2. Елементи переговорного процесу

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

3. 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. Поведінка при визначенні цілей. Приналежність до групи. Успіх і поразка. Мотивація досягнення мети і успіх. Ризик. Наполегливість. Реалістичність і психічний стан. Особові характеристики - це

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

5. Функція отримання інформації про інтереси, позиції, підходи до вирішення проблеми протилежної сторони, а також надання такої інформації про себе

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

6. Автор ідеї «Конструктивної психології конфлікту»

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

7. 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. Рівень представництва на переговорах на вищому рівні

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

9. Рівень представництва на переговорах розширеного формату

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

10. Досягнення особистих цілей або цілей, що йдуть врозріз з досягнутим консенсусом

- A. несанкціоновані переговори

- В. горизонтальні переговори
- С. вертикальні переговори
- Д. ділові переговори

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособ. М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. 240 с.
2. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
3. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе М.: АСТ Сова, 2009. 190 с.
4. Спенгл М., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте : пер. с англ. Х. : Гуманитарный Центр, 2009. 592 с.
5. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М: ИНФРА-М. 2002. 368 с.
6. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. 3-е изд., перераб. и доп. Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2004. 256 с.
7. Мацюк З.К., Станкевич Н.В. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб. К.:Каравела, 2006. 122 с.
8. 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.
9. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений. М.: Эксмо, 2007. 224 с.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
11. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. Етика ділових відносин. Навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
12. Стратегія і тактика ведення переговорів [Текст] : навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Міжнародні відносини» / за ред. А.М. Дегтяренко. Маріуполь, 2011. 196 с.
13. Гудзь М.О. Деловые переговоры: стратегия победителя. М.: Lennex Corp, Подготовка макета: Издательство. Нобель Пресс, 2013. 290 с
14. Митрошенко, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата. Москва : Издательство Юрайт, 2019. 315 с.

Інформаційні ресурси

15. <http://www.nbu.gov.ua/>
16. <https://students-library.com/>
17. <https://malbusiness.com/delovyie-peregovoryi/>
18. <https://sites.google.com/site/osvitnires/osvita/osvitni-portali>

Семінар 2 «Стратегія і тактика організації та ведення ділових переговорів» Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, письмове індивідуальне тестування, розв'язання задач та ситуацій

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
Помилки, пов'язані з невідповідністю до розмови
Поняття стислої тексту
Правила аналізу підсумків переговорів
Принципи формування делегації на переговори
3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Кількість основних стратегій ведення ділових переговорів

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

2. Назва методу аргументації, що описаний 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. Назва методу аргументації, що описаний 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. Назва методу аргументації, що описаний в реченні: «Виклад фактів і конкретних відомостей»

- A. метод витягання висновків

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

5. Назва методу аргументації, що описаний 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. Назва методу аргументації, що описаний 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. Назва методу аргументації, що описаний в реченні: «Додає міркуванню яскравість, робить його наочним»

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

8. Назва методу аргументації, що описаний 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. Назва методу аргументації, що описаний 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. Типи рішень, на основі яких можливе досягнення угоди

- A. серединний, асиметричний, принципово новий
- B. домінування, тиску, погроз

- C. домінування, фактажу, заганяння у глухий кут
- D. договірний, поміркований, взаємовигідний

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособ. М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. 240 с.
2. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
3. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе М.: АСТ Сова, 2009. 190 с.
4. Спенгл М., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте : пер. с англ. Х. : Гуманитарный Центр, 2009. 592 с.
5. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М: ИНФРА-М. 2002. 368 с.
6. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. 3-е изд., перераб. и доп. Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2004. 256 с.
7. Мацюк З.К., Станкевич Н.В. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб. К.:Каравела, 2006. 122 с.
8. 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.
9. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений. М.: Эксмо, 2007. 224 с.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
11. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. Етика ділових відносин. Навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
12. Стратегія і тактика ведення переговорів [Текст] : навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Міжнародні відносини» / за ред. А.М. Дегтяренко. Маріуполь, 2011. 196 с.
13. Гудзь М.О. Деловые переговоры: стратегия победителя. М.: Lennex Corp, Подготовка макета: Издательство. Нобель Пресс, 2013. 290 с
14. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата. Москва : Издательство Юрайт, 2019. 315 с.

Інформаційні ресурси

15. <http://www.nbu.gov.ua/>
16. <https://students-library.com/>
17. <https://malbusiness.com/delovyie-peregovoryi/>
18. <https://sites.google.com/site/osvitnires/osvita/osvitni-portali>

Семінар 3 «Моделі переговорного процесу»

Семінар – дискусія

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, письмове індивідуальне тестування, розв'язання задач та ситуацій

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
Взаємодія між типами діяльності, видами поведінки і переговорними дилемами в моделі переговорів, що орієнтована на діяльність
Властивості переговорів
Інтереси сторін, проблеми, пропозиції моделі переговорів, що орієнтована на принципи
Цілі використання моделі тактичного обміну інформацією
Тактики для перевірки позиції опонента
3. Розв'яжіть тестові завдання

1. 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. 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. 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
- D. як добиватися просування власних інтересів, проявляючи при цьому впертості

4. Інтереси сторін - це

- A. те, чому учасники йдуть на переговори, це потреби і домагання особи
- B. те, на що орієнтована їх політика переговорів
- C. проблематика кожного з суб'єктів переговорів дотримування певної тактики переговорів
- D. те, на що орієнтована їх методика переговорів

5. Побудова моделі переговорів, орієнтованих на принципи, не заснована на обліку чинників

- A. інтересів
- B. проблем
- C. пропозицій
- D. рішень

6. Пропозиція - це

- A. те, як, яким чином вирішуватимуться проблеми
- B. те, що, одна сторона може пропонувати іншій
- C. досягнення домовленості
- D. це те, що обговорюється на переговорах

7. Мозкова атака» допомагає

- A. запропонувати якнайбільше ідей для проблеми. Основним принципом при цьому є критика і оцінки людей
- B. запропонувати якнайбільше ідей для проблеми. Основним принципом при цьому є відмова від будь-якої критики і оцінки людей
- C. запропонувати якнайбільше ідей для пропозиції. Основним принципом при цьому є відмова від будь-якої критики і оцінки людей
- D. запропонувати якнайбільше ідей для постановки методів досягнення мети. Основним принципом при цьому є відмова від будь-якої критики і оцінки людей

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособ. М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. 240 с.
2. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
3. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе М.: АСТ Сова, 2009. 190 с.
4. Спенгл М., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте : пер. с англ. Х. : Гуманитарный Центр, 2009. 592 с.
5. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М: ИНФРА-М. 2002. 368 с.

6. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. 3-е изд., перераб. и доп. Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2004. 256 с.
7. Мацюк З.К., Станкевич Н.В. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб. К.:Каравела, 2006. 122 с.
8. 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.
9. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений. М.: Эксмо, 2007. 224 с.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
11. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. Етика ділових відносин. Навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
12. Стратегія і тактика ведення переговорів [Текст] : навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Міжнародні відносини» / за ред. А.М. Дегтяренко. Маріуполь, 2011. 196 с.
13. Гудзь М.О. Деловые переговоры: стратегия победителя. М.: Lennex Corp, Подготовка макета: Издательство. Нобель Пресс, 2013. 290 с
14. Митрошенко, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата. Москва : Издательство Юрайт, 2019. 315 с.

Інформаційні ресурси

15. <http://www.nbu.gov.ua/>
16. <https://students-library.com/>
17. <https://malbusiness.com/delovyie-peregovoryi/>
18. <https://sites.google.com/site/osvitnires/osvita/osvitni-portali>

Семінар 4 «Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі»

Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
Пастки в діловій розмові
Закони логіки у діловому спілкуванні
Технологія НЛП
Дезінформація як засіб маніпуляції

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Закон логіки згідно з яким предмет думки в межах одного міркування повинен залишатися незмінним

- A. закон виключного третього
- B. закон тотожності
- C. закон протиріччя
- D. немає правильної відповіді

2. Вид помилки коли співрозмовник кілька разів використовує багатозначне слово то в одному, то в іншому значенні, вважаючи, що використовує його однозначно

- A. логомахії
- B. амфіболії
- C. еквівокації
- D. не вважається помилкою

3. Правило впливу, за яким ми зазвичай охоче погоджуємося виконувати вимоги тих, кого ми знаємо і хто нам подобається

- A. авторитет
- B. взаємний обмін
- C. забов'язання та послідовність
- D. прихильність

4. Два висловлювання не можуть бути одночасно істинними згідно закону

- A. тотожності
- B. протиріччя
- C. логіки
- D. немає правильної відповіді

5. Прийом співрозмовника, що прагне завершити переговори швидше

- A. психологічний тиск
- B. «приватні нападки»
- C. «зростаючі вимоги»
- D. «хороший хлопець – поганий хлопець»

6. Аргументація, що дає можливість слухачеві порівняти, обрати одну з декількох точок зору

- A. низхідна
- B. одностороння
- C. двостороння
- D. висхідна

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособ. М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. 240 с.
2. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
3. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе М.: АСТ Сова, 2009. 190 с.
4. Спенгл М., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте : пер. с англ. Х. : Гуманитарный Центр, 2009. 592 с.
5. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М: ИНФРА-М. 2002. 368 с.
6. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. 3-е изд., перераб. и доп. Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2004. 256 с.
7. Мацюк З.К., Станкевич Н.В. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб. К.:Каравела, 2006. 122 с.
8. 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.
9. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений. М.: Эксмо, 2007. 224 с.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
11. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. Етика ділових відносин. Навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
12. Стратегія і тактика ведення переговорів [Текст] : навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Міжнародні відносини» / за ред. А.М. Дегтяренко. Маріуполь, 2011. 196 с.
13. Гудзь М.О. Деловые переговоры: стратегия победителя. М.: Lennex Corp, Подготовка макета: Издательство. Нобель Пресс, 2013. 290 с
14. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата. Москва : Издательство Юрайт, 2019. 315 с.

Інформаційні ресурси

15. <http://www.nbu.gov.ua/>
16. <https://students-library.com/>
17. <https://malbusiness.com/delovyie-peregovoryi/>
18. <https://sites.google.com/site/osvitnires/osvita/osvitni-portali>

Семінар 5 «Психологія ділового спілкування»

Семінар – дискусія

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Вербальне та невербальне спілкування під час ділової зустрічі

Бар'єри та труднощі спілкування

Правила слухання

Стили спілкування та типи комунікабельності людей

Спілкування як взаємодія

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Автор теорії шести мотиваційних типів особистості: 1) той, що командує; 2) той, що атакує; 3) той, що уникає; 4) той, хто догоджає; 5) той, хто виконує; 6) той, хто досягає

- A. Дж. Д. Белл
- B. Л. Фрізен
- C. Платон
- D. Вернадський

2. Автор теорії семи когнітивних типів особистості, які він також називає сімома різними формами мислення

- A. Дж. Д. Белл
- B. Л. Фрізен
- C. Платон
- D. Вернадський

3. Автор думки, що спілкування між людьми має будуватися на основі таких чеснот, як справедливість, розважливість, благочестя, дотримання моральних норм.

- A. Дж. Д. Белл
- B. Л. Фрізен
- C. Платон
- D. Вернадський

4. Представники якої психологічної групи можуть легко переломити страх поразки

- A. Люди, що жертвують
- B. Люди, що спонукають
- C. Люди, що вчать
- D. Усі варіанти вірні

5. Представники якої психологічної групи можуть використовувати свої сили до останніх меж

- A. Люди, що жертвують
- B. Люди, що спонукають
- C. Люди, що вчать
- D. Усі варіанти вірні

6. Представники якої психологічної групи вчаться з досвіду

- A. Люди, що жертвують
- B. Люди, що спонукають
- C. Люди, що вчать
- D. Усі варіанти вірні

7. Невербальне спілкування несе більше інформаційне навантаження ніж вербальне з точки зору?

- A. Психології
- B. Риторики
- C. Діловодства
- D. Конфліктології

8. Схожість жестів та мовлення досліджував

- A. Стокоу
- B. Ральц
- C. Шпенглер
- D. Дарвін

9. Матеріальну точку опору, емоція отримує у

- A. Жесті
- B. Дії
- C. Фразі
- D. Вчинку

10. Ритмічні та емоційні жести відносять до

- A. Незнакових
- B. Знакових
- C. Ситуативних
- D. Компіляційних

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Гущина І.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособ. М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. 240 с.
2. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
3. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе М.: АСТ Сова, 2009. 190 с.
4. Спенгл М., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте : пер. с англ. Х. : Гуманитарный Центр, 2009. 592 с.
5. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М: ИНФРА-М. 2002. 368 с.
6. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. 3-е изд., перераб. и доп. Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2004. 256 с.
7. Мацюк З.К., Станкевич Н.В. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб. К.:Каравела, 2006. 122 с.
8. 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.
9. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений. М.: Эксмо, 2007. 224 с.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
11. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. Етика ділових відносин. Навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
12. Стратегія і тактика ведення переговорів [Текст] : навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Міжнародні відносини» / за ред. А.М. Дегтяренко. Маріуполь, 2011. 196 с.
13. Гудзь М.О. Деловые переговоры: стратегия победителя. М.: Lennex Corp, Подготовка макета: Издательство. Нобель Пресс, 2013. 290 с
14. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата. Москва : Издательство Юрайт, 2019. 315 с.

Інформаційні ресурси

15. <http://www.nbu.gov.ua/>
16. <https://students-library.com/>
17. <https://malbusiness.com/delovyie-peregovoryi/>
18. <https://sites.google.com/site/osvitnires/osvita/osvitni-portali>

Семінар 6 «Етичні аспекти в ділових переговорах» Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, письмове індивідуальне тестування, розв'язання задач та ситуацій

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Правила подарунків

Ділова атрибутика

Роль тайм менеджменту під час переговорів

Етичні засади електронних переговорів

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Імідж людини

A. уміння керувати враженням

B. уміння спілкуватися

C. уміння впливати на людей

D. уміння стильно одягатися

2. Рівність чоловіка і жінки

A. обумовлена релігійним характером нашої держави

B. не передбачена законодавством України

C. передбачена Конституцією України

D. мають не тільки рівні права і свободи, а й рівні можливості для їх реалізації

3. Скільки кольорів може одночасно поєднуватися в діловому костюмі:

A. не більше трьох

B. не більше чотирьох

C. не більше двох

D. не важливо

4. Створить позитивне враження про вас

A. уміння вести діалог

B. знання своєї справи

C. елегантний і доречний одяг

D. усі відповіді правильні

5. Ділова людина повинна керуватися, обираючи одяг для переговорів

A. останніми тенденціями моди

B. тим, що є у гардеробі

- C. класичним стилем у одязі
- D. відповідністю стилів різних елементів одягу

6. Правило вибору службового костюма для жінок

- A. діловий костюм – це, по-перше, хороша тканина, модний дизайн і, звичайно, якісне пошиття
- B. чим старша бізнес-леді, тим дорожчий її костюм
- C. статус жінки зростає прямо пропорційно довжині силуету
- D. всі відповіді правильні

7. Стиль чоловічого костюма під час ділової зустрічі

- A. повинен бути індивідуальним, що дасть можливість впливати на формування іміджу
- B. повинен відповідати стилю інших учасників зустрічі
- C. вибір стилю не регламентується
- D. вибір стилю, який не буде відволікати співрозмовника від ділової розмови

8. При прийомі подарунків потрібно

- A. неввічливо розгортати його в присутності особи, яка його подарувала
- B. не розгортати подарунок, але подякувати
- C. відмовлятися від подарунка
- D. розгорнути його в присутності особи, яка його подарувала і подякувати

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Гущина І.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособ. М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. 240 с.
2. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
3. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе М.: АСТ Сова, 2009. 190 с.
4. Спенгл М., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте : пер. с англ. Х. : Гуманитарный Центр, 2009. 592 с.
5. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М: ИНФРА-М. 2002. 368 с.
6. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. 3-е изд., перераб. и доп. Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2004. 256 с.
7. Мацюк З.К., Станкевич Н.В. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб. К.:Каравела, 2006. 122 с.

8. 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.
9. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений. М.: Эксмо, 2007. 224 с.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
11. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. Етика ділових відносин. Навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
12. Стратегія і тактика ведення переговорів [Текст] : навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Міжнародні відносини» / за ред. А.М. Дегтяренко. Маріуполь, 2011. 196 с.
13. Гудзь М.О. Деловые переговоры: стратегия победителя. М.: Lennex Corp, Подготовка макета: Издательство. Нобель Пресс, 2013. 290 с
14. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата. Москва : Издательство Юрайт, 2019. 315 с.
15. Етика ділових відносин : навчальний посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.

Інформаційні ресурси

16. <http://www.nbu.gov.ua/>

17. <https://students-library.com/>

18. <https://malbusiness.com/delovyie-peregovoryi/>

19. <https://sites.google.com/site/osvitnires/osvita/osvitni-portali>

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Семінар 7 «Ділова бесіда» Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Нормування тривалості часу ділової бесіди

Процедура ухвалення рішення на діловій бесіді

Місце проведення ділової бесіди

Проведення ділової бесіди засобами онлайн зв'язку

Психологічні аспекти підготовки до ділової бесіди

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Після завершення ділової бесіди потрібно

- A. прибрати приміщення
- B. провести аналіз бесіди
- C. обмінятися подарунками
- D. пригостити гостей

2. Після ділової бесіди, досягнуті проміжні домовленості необхідно

- A. зафіксувати письмово
- B. підтвердити обіцянками
- C. запам'ятати та враховувати у подальшій роботі
- D. не має вірної відповіді

3. Зауваження, що є наслідком поганого настрою співрозмовника, а іноді - і його бажання перевірити вашу витримку і терпіння. Вони не мають тісного зв'язку з ходом бесіди, носять викликає і навіть образливий характер.

- A. іронічні
- B. невисловлені
- C. упередження
- D. з метою отримання інформації

4. Зауваження, що є доказом зацікавленості вашого співрозмовника і наявних недоліків у передачі інформації

- A. іронічні
- B. невисловлені
- C. упередження
- D. з метою отримання інформації

5. Зауваження, що відносяться до причин, викликають неприємні зауваження, особливо в тих випадках, коли точка зору співрозмовника повністю помилкова

- A. іронічні
- B. невисловлені
- C. упередження
- D. з метою отримання інформації

6. Зауваження, що співрозмовник не встигає, не хоче або не сміє висловити, тому ми самі повинні їх виявити і нейтралізувати

- A. іронічні
- B. невисловлені
- C. упередження
- D. з метою отримання інформації

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Гущина І.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособ. М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. 240 с.
2. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
3. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе М.: АСТ Сова, 2009. 190 с.
4. Спенгл М., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте : пер. с англ. Х. : Гуманитарный Центр, 2009. 592 с.
5. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М: ИНФРА-М. 2002. 368 с.
6. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. 3-е изд., перераб. и доп. Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2004. 256 с.
7. Мацюк З.К., Станкевич Н.В. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб. К.:Каравела, 2006. 122 с.

8. 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.
9. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений. М.: Эксмо, 2007. 224 с.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
11. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. Етика ділових відносин. Навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
12. Стратегія і тактика ведення переговорів [Текст] : навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Міжнародні відносини» / за ред. А.М. Дегтяренко. Маріуполь, 2011. 196 с.
13. Гудзь М.О. Деловые переговоры: стратегия победителя. М.: Lennex Corp, Подготовка макета: Издательство. Нобель Пресс, 2013. 290 с
14. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата. Москва : Издательство Юрайт, 2019. 315 с.
15. Етика ділових відносин : навчальний посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.

Інформаційні ресурси

16. <http://www.nbuu.gov.ua/>

17. <https://students-library.com/>

18. <https://malbusiness.com/delovyie-peregovoryi/>

19. <https://sites.google.com/site/osvitnires/osvita/osvitni-portali>

Семінар 8 «Ділові зустрічі» Семінар – дискусія

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, письмове індивідуальне тестування, розв'язання задач та ситуацій

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
Запрошення на ділову зустріч
Зустріч гостя
Неформальні ділові зустрічі
Правила етикету під час ділової зустрічі
3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Список делегацій визначається після

- A. визначення формату зустрічі
- B. визначення часу зустрічі
- C. в залежності від країни зустрічі
- D. залежно від національності та релігійної конфесії учасників

2. Про ділову зустріч в межах одного регіону доцільно домовлятися

- A. за 2-3 дні
- B. за тиждень
- C. за місяць
- D. не має вірної відповіді

3. Кожна делегація до початку зустрічі має право знати

- A. порядок зустрічі
- B. склад делегацій
- C. участь представників преси
- D. усі відповіді вірні

4. Протокол передбачає такі основні моменти домовленості

- A. предмет ділової зустрічі
- B. місце проведення
- C. часові межі
- D. усі відповіді вірні

5. Якщо протокольні списки не сформовані до початку зустрічі то прийнято

- A. почати зустріч з їх формування
- B. обмінятися візитними картками
- C. перенести зустріч
- D. продовжити бесіду

6. Під час зустрічі не прийнято ставити питання

- A. які підказують відповідь
- B. запитувати як ваші справи
- C. щодо тем, які не мають відношення до обговорюваного питання
- D. не має вірної відповіді

7. Стіл перед початком зустрічі має містити

- A. папір та ручки
- B. квіти
- C. різноманітні напої та печиво
- D. не має вірної відповіді

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособ. М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. 240 с.
2. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
3. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе М.: АСТ Сова, 2009. 190 с.
4. Спенгл М., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте : пер. с англ. Х. : Гуманитарный Центр, 2009. 592 с.
5. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М: ИНФРА-М. 2002. 368 с.
6. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. 3-е изд., перераб. и доп. Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2004. 256 с.
7. Мацюк З.К., Станкевич Н.В. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб. К.:Каравела, 2006. 122 с.
8. 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.
9. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений. М.: Эксмо, 2007. 224 с.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
11. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. Етика ділових відносин. Навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
12. Стратегія і тактика ведення переговорів [Текст] : навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Міжнародні відносини» / за ред. А.М. Дегтяренко. Маріуполь, 2011. 196 с.
13. Гудзь М.О. Деловые переговоры: стратегия победителя. М.: Lennex Corp, Подготовка макета: Издательство. Нобель Пресс, 2013. 290 с
14. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата. Москва : Издательство Юрайт, 2019. 315 с.
15. Етика ділових відносин : навчальний посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.

Інформаційні ресурси

16. <http://www.nbu.gov.ua/>
17. <https://students-library.com/>
18. <https://malbusiness.com/delovyie-peregovoryi/>
19. <https://sites.google.com/site/osvitnires/osvita/osvitni-portali>

Семінар 9 «Організація та проведення ділових прийомів»

Семінар – дискусія

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, письмове індивідуальне тестування, розв'язання задач та ситуацій

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Правила запрошення на ділові прийоми

Неформальні ділові прийоми

Звана вечеря

Ділові прийоми з розміщенням

Правила сервірування столів до прийомів

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Звана вечеря починається

A. 19.00 чи пізніше

B. 20.00 чи пізніше

C. 22.00 чи пізніше

D. 23.00 чи пізніше

2. Найпочеснішим видом прийому вважається

A. Сніданок

B. Обід

C. Вечеря

D. Запрошення до кафе

3. Під час прийому першими необхідно привітатися

A. Господарями прийому

B. Друзями

C. Незнайомими людьми

D. Не має вірної відповіді

4. Вид прийому, що організують звичайно для учасників міжнародних симпозіумів, конференцій, нарад

A. Коктейль

B. Чай

C. Барбекю

D. Жур-фікс

5. Першим з за столу під час прийому встає

- A. Господар
- B. Господиня
- C. Не має обмежень
- D. За встановленим регламентом

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособ. М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. 240 с.
2. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
3. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе М.: АСТ Сова, 2009. 190 с.
4. Спенгл М., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте : пер. с англ. Х. : Гуманитарный Центр, 2009. 592 с.
5. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М: ИНФРА-М. 2002. 368 с.
6. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. 3-е изд., перераб. и доп. Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2004. 256 с.
7. Мацюк З.К., Станкевич Н.В. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб. К.:Каравела, 2006. 122 с.
8. 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.
9. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений. М.: Эксмо, 2007. 224 с.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
11. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. Етика ділових відносин. Навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
12. Стратегія і тактика ведення переговорів [Текст] : навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Міжнародні відносини» / за ред. А.М. Дегтяренко. Маріуполь, 2011. 196 с.
13. Гудзь М.О. Деловые переговоры: стратегия победителя. М.: Lennex Corp, Подготовка макета: Издательство. Нобель Пресс, 2013. 290 с
14. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата. Москва : Издательство Юрайт, 2019. 315 с.
15. Етика ділових відносин : навчальний посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.

Інформаційні ресурси

16. <http://www.nbu.gov.ua/>

17. <https://students-library.com/>

18. <https://malbusiness.com/delovyie-peregovoryi/>

19. <https://sites.google.com/site/osvitnires/osvita/osvitni-portali>

Семінар 10 «Телефонні переговори та ділові листи» Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, письмове індивідуальне тестування, розв'язання задач та ситуацій

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Етикет під час телефонних переговорів

Тривалість телефонних переговорів

Особливості конференційних телефонних переговорів

Форми письмового ділового спілкування

Правила написання ділових листів

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Рекомендований час для ділових дзвінків

A. 8.00-12.00

B. 10.00-16.00

C. 16.00-19.00

D. повна доба

2. Під час телефонної розмови першим має привітатися

A. той хто дзвонив

B. жінка

C. чоловік

D. молодший за віком

3. Рекомендована інтонація під час телефонної розмови

A. урівноважена

B. розтягнута

C. активна

D. весела

4. До головних рис телефонного красномовства належать

- A. доказовість
- B. бездоганна логічність
- C. млявість
- D. чітка термінологія

5. До мінусів телефонних переговорів відносять

- A. відсутність можливості споглядання реакції співрозмовника
- B. шкідливість телефону для здоров'я
- C. неможливість застосування невербальних засобів впливу
- D. правильна відповідь відсутня

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Гущина І.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособ. М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. 240 с.
2. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
3. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе М.: АСТ Сова, 2009. 190 с.
4. Спенгл М., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте : пер. с англ. Х. : Гуманитарный Центр, 2009. 592 с.
5. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М: ИНФРА-М. 2002. 368 с.
6. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. 3-е изд., перераб. и доп. Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2004. 256 с.
7. Мацюк З.К., Станкевич Н.В. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб. К.:Каравела, 2006. 122 с.
8. 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.
9. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений. М.: Эксмо, 2007. 224 с.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
11. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. Етика ділових відносин. Навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
12. Стратегія і тактика ведення переговорів [Текст] : навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Міжнародні відносини» / за ред. А.М. Дегтяренко. Маріуполь, 2011. 196 с.
13. Гудзь М.О. Деловые переговоры: стратегия победителя. М.: Lennex Corp, Подготовка макета: Издательство. Нобель Пресс, 2013. 290 с

14. Митрошенко, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата. Москва : Издательство Юрайт, 2019. 315 с.
15. Етика ділових відносин : навчальний посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.

Інформаційні ресурси

16. <http://www.nbuu.gov.ua/>
17. <https://students-library.com/>
18. <https://malbusiness.com/delovyie-peregovoryi/>
19. <https://sites.google.com/site/osvitnires/osvita/osvitni-portali>

Семінар 11 «Національні особливості організації та проведення ділових переговорів»

Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, письмове індивідуальне тестування, розв'язання задач та ситуацій

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Зв'язок комунікативних процесів та культури

Релігійна толерантність, як фактор успішної комунікації

Типи комунікативних потреб суспільства

Глобалізація як фактор посилення крос-культурного впливу

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Відносно стійкі уявлення про моральні, розумові, фізичні якості та способи поведінки, спілкування, притаманні представникам конкретної етнічної спільноти

A. табу

B. етичні стереотипи

C. психологічні норми

D. кроскультурні конфронтації

2. Високий професіоналізм і безумовне виконання прийнятих на себе зобов'язань сприяють налагодженню довгострокових ділових зв'язків з

A. Німецькими фірмами

B. Французькими фірмами

- C. Американськими фірмами
- D. Російськими фірмами

3. Найкраще демонструю велику кількість засобів та прийомів ведення переговорів

- A. Німці
- B. Французи
- C. Американці
- D. Японці

4. Елементи структури міжкультурної компетенції

- A. уміння переконувати співрозмовника
- B. загально культурологічні і культурно-специфічні знання
- C. уміння практичного спілкування
- D. міжкультурна психологічна сприйнятливність

5. Автор шести основних перешкод, або «каменів спотикання», які заважають ефективній міжкультурній комунікації

- A. Варна
- B. Аргайл
- C. Бауман
- D. Фішер

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособ. М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. 240 с.
2. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
3. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе М.: АСТ Сова, 2009. 190 с.
4. Спенгл М., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте : пер. с англ. Х. : Гуманитарный Центр, 2009. 592 с.
5. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М: ИНФРА-М. 2002. 368 с.
6. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. 3-е изд., перераб. и доп. Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2004. 256 с.
7. Мацюк З.К., Станкевич Н.В. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб. К.:Каравела, 2006. 122 с.

8. 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.
9. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений. М.: Эксмо, 2007. 224 с.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
11. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. Етика ділових відносин. Навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
12. Стратегія і тактика ведення переговорів [Текст] : навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Міжнародні відносини» / за ред. А.М. Дегтяренко. Маріуполь, 2011. 196 с.
13. Гудзь М.О. Деловые переговоры: стратегия победителя. М.: Lennex Corp, Подготовка макета: Издательство. Нобель Пресс, 2013. 290 с
14. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата. Москва : Издательство Юрайт, 2019. 315 с.
15. Етика ділових відносин : навчальний посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.

Інформаційні ресурси

16. <http://www.nbuu.gov.ua/>

17. <https://students-library.com/>

18. <https://malbusiness.com/delovyie-peregovoryi/>

19. <https://sites.google.com/site/osvitnires/osvita/osvitni-portali>

Семінар 12 «Шляхи уникнення чи вирішення конфліктів під час переговорів»

Семінар – розгорнута бесіда

Методи контролю: фронтальне та індивідуальне опитування, письмове індивідуальне тестування, розв'язання задач та ситуацій

Завдання для самостійної роботи:

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

2. Самостійно опрацюйте питання:

Ефективність критики, як засобу ділової взаємодії

Види деструктивної критики

Характеристики позитивної критики

Суть щадної критики

Правила застосування критики

Правила поведінки під час критики. Техніка нейтралізації зауважень

Прийоми використання з метою зниження негативного впливу зауважень

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Групи учасників конфлікту

- A. винні та жертви
- B. прямі та непрямі
- C. забіяки та пасивні громадяни
- D. відкриті та приховані

2. Автори п'яти стратегій поведінки в конфліктній ситуації: ухилення, згладжування, примус, компроміс і вирішення проблеми

- A. Блейк, Моутон
- B. Уайт, Смит
- C. Конєв, Стрикулістр
- D. Бауман, Фрейд

3. Ця стратегія може бути ефективною в ситуаціях, де одна сторона має значну владу над іншою; недолік її полягає в тому, що він придушує ініціативу, створює велику ймовірність того, що будуть враховані не всі важливі чинники, оскільки представлена лише одна точка зору

- A. ухилення
- B. згладжування
- C. примус
- D. компроміс

4. Стратегія, що означає згоду, тільки щоб уникнути сварки, навіть якщо при цьому відмовляються від розсудливих дій, також вона передбачає задоволеність тим, що доступно, а не наполегливий пошук того, що є логічним на тлі явних фактів і даних

- A. ухилення
- B. згладжування
- C. примус
- D. компроміс

5. Поведінка, характерна при відповіді на критику

- A. сприйняття критики
- B. критика у відповідь
- C. ігнорування
- D. відсторонення

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособ. М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. 240 с.
2. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
3. Баженова Е.В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе М.: АСТ Сова, 2009. 190 с.
4. Спенгл М., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте : пер. с англ. Х. : Гуманитарный Центр, 2009. 592 с.
5. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М: ИНФРА-М. 2002. 368 с.
6. Мацюк З.К., Станкевич Н.В. Українська мова ділового спілкування: Навч. посіб. К.:Каравела, 2006. 122 с.
7. 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.
8. Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений. М.: Эксмо, 2007. 224 с.
9. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
10. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. Етика ділових відносин. Навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
11. Стратегія і тактика ведення переговорів [Текст] : навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Міжнародні відносини» / за ред. А.М. Дегтяренко. Маріуполь, 2011. 196 с.
12. Гудзь М.О. Деловые переговоры: стратегия победителя. М.: Lennex Corp, Подготовка макета: Издательство. Нобель Пресс, 2013. 290 с
13. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата. Москва : Издательство Юрайт, 2019. 315 с.
14. Етика ділових відносин : навчальний посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.

Інформаційні ресурси

15. <http://www.nbu.gov.ua/>
16. <https://students-library.com/>
17. <https://malbusiness.com/delovyie-peregovoryi/>
18. <https://sites.google.com/site/osvitnires/osvita/osvitni-portali>

Навчальне видання

Романуха Олександр Миколайович

Кафедра економіки та бізнесу

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ
«ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ»**

Формат 60x84/8. Ум. др. арк. 2,6

Донецький національний університет
економіки і торгівлі імені
Михайла Туган-Барановського
50042, Дніпропетровська обл.,
м.Кривий Ріг, вул. Курчатова, 13.
Свідоцтво суб'єкту видавничої
справи ДК № 4929 від 07.07.2015 р.