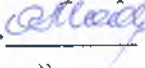


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЗАГАЛЬНОУНІВЕРСИТЕТСЬКОЇ
ПІДГОТОВКИ
КАФЕДРА СУСПІЛЬНО-ГУМАНІТАРНИХ НАУК

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри суспільно-гуманітарних наук

доц.  Оксана МАКСИМЕЦЬ

«___» _____ 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Мистецтво ведення переговорів»

для здобувачів ступеня вищої освіти «Магістр»

зі спеціальностей

075 «Маркетинг»

076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

101 «Економіка

(на основі ОКР «Бакалавр»)

факультет економіки та бізнесу

2020-2021 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Мистецтво ведення переговорів» для здобувачів ступеня вищої освіти «Магістр» зі спеціальностей 075 «Маркетинг», 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» 101 «Економіка». Мелітополь, ТДАТУ, 2021. 16 с.

Розробник: к.філол.н., доцент Оксана МАКСИМЕЦЬ

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри суспільно-гуманітарних наук
Протокол №5 від «25» січня 2021 року
Завідувач кафедри суспільно-гуманітарних наук
доц. О. Максимець Оксана МАКСИМЕЦЬ
« 25 » « 01 » 2021 року

Схвалено методичною комісією факультету економіки та бізнесу
Протокол №6 від « 24 » « січня » 2021 року
Голова, доц. А. Костякова Анна КОСТЯКОВА
« _____ » _____ 2021 року

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів: 3	Галузь знань 07 «Управління та адміністрування», 05 «Соціальні та поведінкові науки»	Обов'язкова	
Загальна кількість годин - 90	Спеціальність 075 «Маркетинг» 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність», 101 «Економіка	Курс	Семестр
Змістових модулів – 2		М 1-й	2-й
Тижневих годин для аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 2,5	Ступінь вищої освіти: «Магістр»	Вид занять	Кількість годин
		Лекції	20
		Практичні заняття	20
		Семінарські заняття	-
		Самостійна робота	50
		Вид контролю: диференційований залік	

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Людське суспільство швидко розвивається і вдосконалюється. Це є наслідком досягнень науково-технічного прогресу, глобальних політичних, економічних, екологічних змін у світі за останні двадцять років. Усе тіснішими стають міждержавні, державні, публічні, комерційні та особистісні зв'язки людей. Тому переговори є ефективним методом досягнення взаєморозуміння в міжнародній і внутрішній політиці, публічній службі, бізнесі, інституті сім'ї, міжособистісному спілкуванні.

Навчальна дисципліна «Мистецтво ведення переговорів» забезпечує формування у студентів необхідних навичок для проведення ефективних ділових переговорів, нарад і публічних виступів.

Вивчення даної дисципліни має на меті ознайомити студентів із основними поняттями та ключовими проблемами теорії та практики переговорів, розкрити структуру і специфіку переговорного процесу, виявити соціокультурні традиції і національні стилі ведення переговорів та сформувані практичні навички щодо їх організаційної підготовки та безпосереднього ведення. Викладання даної дисципліни є головним чинником формування продуктивних професійних умінь та їх застосування у профілактиці і розв'язанні конфліктів у професійній діяльності та підвищення комунікативних здібностей студентів для проведення переговорів.

Програму навчальної дисципліни "Мистецтво ведення переговорів" укладено згідно з вимогами організації навчання. Програма визначає обсяги знань, які повинен опанувати студент відповідно до вимог освітньо-кваліфікаційної характеристики, алгоритму вивчення навчального матеріалу з дисципліни, необхідне методичне забезпечення, складові й технологію оцінювання навчальних досягнень студентів

Предметом навчальної дисципліни є рішення щодо вибору стратегії, тактичних прийомів та стилів щодо ведення переговорів.

Мета навчальної дисципліни: ознайомлення студентів із основними поняттями та ключовими проблемами теорії та практики переговорів, формування системи знань про стратегію і тактику переговорного процесу а також ознайомлення студентів з

існуючими розробками в сфері міжнародних переговорів, сформувати практичні навички їх застосування.

Основні завдання викладання навчальної дисципліни: надання студентам необхідних знань і практичних навичок організаційної підготовки до переговорів та їх ведення; набуття вмінь роботи з дипломатичними, політичними та міжнародно-правовими джерелами щодо їх тлумачення і аналізу; ознайомити студентів з проблемами, пов'язаними з введенням переговорів; сформувати практичні навички підготовчої роботи і безпосереднього ведення переговорів.

Після вивчення курсу студент повинен знати:

основні категорії: ділове спілкування, переговори, принциповий підхід, тактика ведення переговорів, стратегія ведення переговорів, кокус, принципи переговорного процесу, аналіз результатів переговорів;
характеристики переговорного процесу;
структуру переговорного процесу;
стилі ведення ділових переговорів;
тактичні прийоми при веденні переговорів у різних стилях;
етапи та методи підготовки до ділових переговорів;
основні технологічні прийоми ведення переговорів;
методи впливу в переговорному процесі;
основні прийоми рішення проблем і прийняття рішень в процесі переговорів;
етичні особливості та діловий етикет в процесі ведення переговорів;
принципи і закономірності проведення ділових переговорів, зустрічей, нарад, телефонного ділового спілкування

Студент повинен вміти:

підготувитися до результативних переговорів;
організовувати ділові переговори;
діагностувати стилі ведення переговорів співрозмовника і вибір конкретних тактичних прийомів для досягнення результату;
створювати сприятливий клімат для ведення переговорів;
розпізнавати маніпуляцію і протистояти маніпулятивним тактикам і прийомам у процесі взаємодії;

використовувати ефективні прийоми переконливого впливу з урахуванням індивідуальних особливостей опонента;

проводити ділові наради;

виступати перед аудиторією з презентацією;

грамотно вести телефонні переговори;

аналізувати проведену ділову зустріч і розмову з метою критичної оцінки своєї поведінки та обліку зроблених помилок;

використовувати знання в галузі проведення ділових переговорів для реалізації професійних навичок.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1

Теоретичні основи ведення ділових переговорів

Тема 1. Переговори як засіб розв'язання конфліктів

- Соціальна природа феномену переговорів
- Характерні риси переговорного процесу
- Принципи ведення переговорів

Тема 2. Специфіка та особливості ведення переговорів

- Призначення та функції переговорів
- Види переговорів Характерні риси переговорного процесу
- Умови ефективного ведення переговорів

Тема 3. Роль соціокультурних традицій у процесі міжнародних переговорів

- Соціокультурні традиції і національний стиль ведення переговорів
- Західна і східна культура переговорів: порівняльний аналіз

Тема 4. Стадії ведення переговорів

- Підготовка до переговорів.
- Власне переговорний процес.
- Завершення переговорів та аналіз їх результатів

Тема 5. Статегія та тактика ведення переговорів

- Стратегічні підходи до ведення переговорів
- Стилi та тактичні прийоми проведення переговорів

Змістовий модуль 2

Практичні напрями проведення ділових переговорів

Тема 6. Методи аргументації та переконання співрозмовників

- Аргументація у дискусії
- Основні тактики аргументаційної стратегії
- Класифікація методів аргументації

Тема 7. Психологія характеру особистості ділового партнера

- Психологічні типи співрозмовників
- Акцентуації характеру

Тема 8. Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі

- Психологічна характеристика людей-маніпуляторів
- Некоректні тактичні прийоми ділових партнерів
- Протидія недобросовісним (маніпулятивним) прийомам ведення переговорів

Тема 9. Посередництво та головні умови досягнення успіху в переговорах

- Медіація конфлікту
- Функції посередництва
- Стратегії посередництва
- Види посередництва

Тема 10. Мистецтво ставити питання. Відповіді на питання та заперечення

- Мистецтво ставити питання. Види питань
- Відповіді на питання та заперечення
- Некоректні питання, способи відхилення від відповідей
- Заперечення співрозмовника, їх причини
- Алгоритм обробки та відповідей на заперечення

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				балів
			годин				
			Лек.	Лаб.	Практ.	СРС	
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи ведення ділових переговорів							
назва змістового модуля							
1	Лекція 1	Переговори як засіб розв'язання конфліктів	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 1	Переговори як засіб розв'язання конфліктів	-	-	2	-	4
	Самостійна робота 1	Історія зародження переговорів	-	-	-	5	4
2	Лекція 2	Специфіка та особливості ведення переговорів	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 3	Специфіка та особливості ведення переговорів	-	-	2	-	4
	Самостійна робота 2	Міжнародні переговори як наука і мистецтво	-	-	-	5	4
3	Лекція 3	Роль соціокультурних традицій у процесі міжнародних переговорів	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 3	Соціокультурні традиції і національний стиль ведення переговорів	-	-	2	-	4
	Самостійна робота 3	Національні особливості ведення переговорів з іноземними партнерами	-	-	-	5	4
4	Лекція 4	Стадії ведення	2	-	-	-	-

		переговорів					
	Практичне заняття 4	Характеристика основних етапів ведення переговорів	-	-	2	-	4
	Самостійна робота 4	Принципи ділового етикету та азбука користування візитними картками	-	-	-	5	4
5	Лекція 5	Статегія та тактика ведення переговорів	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 5	Стратегічні підходи до ведення переговорів	-	-	2	-	4
	Самостійна робота 5	Опрацювати статтю книги Р.Фіншера та Б.Петтона «Шлях до так. Як вести переговори не здаючи позиції». ЗАПИТАННЯ ПРО ТАКТИКУ Як знайти відповідь на такі запитання: „Де нам варто зустрітися?», «Як нам спілкуватися?», „Кому слід висловити першу пропозицію?», «Чи високою має бути початкова ставка?»	-	-	-	5	4
6-7	ПМК1	Підсумковий контроль за змістовий модуль 1					10
Всього за змістовий модуль 1- 45 год			10		10	25	

Змістовий модуль 2. Практичні напрями проведення ділових переговорів
назва змістового модуля

14	Лекція 6	Методи аргументації та переконання співрозмовників	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 6	Тактики аргументаційної стратегії та методи аргументації	-	-	2	-	4
	Самостійна робота 6	Опрацювати статтю книги Р.Фішера та Б.Пегтона «Шлях до так. Як вести переговори не здаючи позиції»: «Деякі хитрі прийоми».	-	-	-	5	4
15	Лекція 7	Психологія характеру особистості ділового партнера	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 7	Психологічні типи співрозмовників	-	-	2	-	4
	Самостійна робота 7	Психотипи важких у спілкуванні людей	-	-	-	5	4
16	Лекція 8	Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 8	Психологічна характеристика людей-маніпуляторів та основи ненасильницької комунікації.	-	-	2	-	4
	Самостійна робота 8	Ключові принципи та наміри застосування ненасильницької	-	-	-	5	4

		комунікації					
17	Лекція 9	Посередництво та годовні умови досягнення успіху в переговорах	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 9	Стратегії та види посередництва	-	-	2	-	4
	Самостійна робота 9	Історія посередництва (медіації)	-	-	-	5	4
18	Лекція 10	Мистецтво ставити питання. Відповіді на питання та заперечення.	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 10	Мистецтво ставити питання. Відповіді на питання та заперечення.	-	-	2	-	4
	Самостійна робота 12	Опрацювати розділ книги Д.Кемп «Інструменти професійного переговорника» «Сила правильних запитань».	-	-	-	5	4
19-20	ПМК2	Підсумковий контроль за змістовий модуль 2					10
Всього за змістовий модуль 2 – 45 год.			10		10	25	50
Залік							
Всього з навчальної дисципліни – 90 год.							100

5. Перелік питань, що виносяться на підсумковий контроль

Підсумковий модульний контроль 1

1. Дайте визначення переговорам. У чому полягає мета їх проведення?
2. Схарактеризуйте примітивні форми інституту переговорів, які існували в історії людства.
3. Які основні етапи можна знайти в історичному становленні інституту переговорів?
4. Поясніть у чому виражається соціальність переговорів.
5. У чому полягає прагматичний, комунікативний, ігровий, легітимний аспекти переговорного процесу та які можливі його результати?
6. Окресліть основні риси переговорів.
7. Охарактеризуйте основні моральні принципи переговорів.
8. Охарактеризуйте основні аспекти призначення переговорів.
9. Чому сприяє інформативно-комунікативна функція переговорів?
10. Що передбачає регулятивна та контролююча функції переговорного процесу?
11. На що спрямована координаційна та пропагандистська функції переговорів?
12. Охарактеризуйте основні види переговорів за функціональним призначенням
13. Дайте характеристику основним видам переговорів за кількісним та процесуальним аспектами.
14. За яких умов переговори пройдуть успішно?
15. Окресліть загальні рекомендації учасникам переговорів, що спонукають успішному їх проведенню (чого не слід робити і що варто зробити)
16. Визначте і опишіть основні напрямки роботи під час підготовки до переговорів.
17. Окресліть загальні рекомендації з погляду психології на етапі підготовки до переговорів
18. Дайте загальну характеристику основним етапам переговорів.
19. Окресліть структуру основної частини переговорного процесу.
20. Що передбачає етап завершення переговорів?
21. Стратегічні підходи до ведення переговорів
22. Стилi та тактичні прийоми проведення переговорів

Підсумковий модульний контроль 2

1. Аргументація у дискусії
2. Основні тактики аргументаційної стратегії
3. Основні логічні закони, які визначають правильність мислення
4. Окресліть основні критерії оцінки аргументів
5. Класифікація методів аргументації
6. Основні правила культури та етики при переговорному процесі
7. Аналіз характеру ділового партнера
8. Психологічні типи співрозмовників
9. Умови успішності ділових переговорів
10. Завдання початку переговорного процесу

11. Методи концентрації уваги партнера. Методи зняття напруженості
12. Мовні прийоми при веденні ділової бесіди
13. Поняття кокусу. Його мета та завдання
14. Тайм-аут як об'єднання команди, перегляд стратегії переговорів, метод відновлення контролю над ситуацією
15. Окресліть основні функції питань
16. Мистецтво ставити питання. Види питань
17. Загальні рекомендації при відповідях на питання
18. Некоректні питання, способи відхилення від відповідей
19. Заперечення співрозмовника, їх причини та способи подолання
20. Алгоритм обробки відповідей на заперечення

6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова література

1. Берд П. Обуздай свой телефон. Минск: Амалфея, 1997. 211с.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учеб. пособ. М.: ИНФРА. М, 1998. 244с.
3. О. Баркер. "Как еще лучше управлять людьми. М.: ФАИР – ПРЕСС, 2002"
4. Грачев Ю. Н. Ведение переговоров с иносфирмами. М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел - Синтез», 2000. 112с.
5. Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстер общения: Иллюстрированный самоучитель психологического мастерства. М.: Академия; Смысл, 1996. 192с.
6. Діловий етикет. Етика ділового спілкування. К.: Альтерпрес, 2003. 368с.
7. Дональдсон М. К., Дональдсон М. Умение вести переговоры для «чайников». К.: Диалектика, 1999. 369с.
8. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей. К.: Видавничий дім "KM Academia", 1997. 180с.
9. Карнегі Д. Як здобувати друзів і впливати на людей. К.: Молодь, 1990. 168с.
10. Кемп Д. Спершу скажи «Ні». Інструмент професійного переговорника. К. Наш формат. 2019. 256 с.
11. Коваль А. П. Ділове спілкування: навч. посібник. К.: Либідь, 1992. 280с.
12. Культура ділового спілкування: навч. посібник /укл. Л. Г. Зубенко, В. Д. Немцов. К.: ЕксОБ, 2002. 200с.
13. Максимець О. М. Конспект лекцій з української мови (за професійним спрямуванням). Мелітополь: ФО-П Однорог Т. В., 2019. 216 с.
14. Максимець О. М., Адамович А. Є. Практикум з української мови (за професійним спрямуванням). - Мелітополь: ФО-П Однорог Т. В., 2019. 118 с.
15. Топсон П. Самоучитель общения. СПб.: Питер, 2002. 247с.
16. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. СПб.: Питер, 1992.
17. Ходжсон Дж. Эффективное ведение переговоров. Днепропетровськ: Баланс Клуб. 2002. 252 с.
18. Чалдині Р. Психологія впливу. Клуб сімейного дозвілля. Харків. 2019. 352 с.

Допоміжна література

1. Введенская Л. А., Павлова Л. Г. Культура и искусство речи. Ростов-на-Дону. Издательство «Феникс». 1999. 576 с.
2. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.

7.Інформаційні ресурси

1. Навчально-інформаційний портал ТДАТУ <http://nip.tsatu.edu.ua>
2. Наукова бібліотека ТДАТУ <http://www.nip.tsatu.edu.ua/biblioteka/>