

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

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри СГН

доц. _____ О.М.Максимець

« ____ » _____ 2019 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Мистецтво ведення переговорів»**

для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр»

зі спеціальностей

075 «Маркетинг»

(на основі повної загальної середньої освіти)

факультет економіки та бізнесу

2019-2020 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «*Мистецтво ведення переговорів*»
для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» зі спеціальностей 075 «Маркетинг».
Мелітополь, ТДАТУ, 2019. 14 с.

Розробник: Максимець О.Н., к.філол.н., доцент

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри суспільно-гуманітарних наук
Протокол № від «____» _____ 2019 року
Завідувач кафедри суспільно-гуманітарних наук
доц. _____ О.М.Максимець

Схвалено методичною комісією факультету економіки та бізнесу для здобувачів
ступеня вищої освіти зі спеціальностей 075 «Маркетинг».

Протокол від «____» 2019 року №...

Голова, доц. _____ А.А.Костякова

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» (шифр і назва)	Нормативна	
Загальна кількість годин - 90	Спеціальність 075 «Маркетинг»	Курс	Семестр
Змістових модулів –2		4-й	8-й
Тижневих годин для аудиторних – 3 самостійної роботи студента –	Ступінь вищої освіти: <u>«Бакалавр»</u>	Вид занять	Кількість годин
		Лекції	28
		Практичні заняття	56
		Семінарські заняття	-
		Самостійна робота	66
		Вид контролю: 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 сформувати 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:

підготуватися 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.

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. Міжнародні переговори як предмет дослідження

- Визначення міжнародних переговорів
- Типологія міжнародних переговорів
- Нова інформаційна парадигма міжнародних переговорів

Тема 4. Роль соціокультурних традицій у процесі міжнародних переговорів

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

Тема 5. Стадії ведення переговорів

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

Тема 6. 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 7. Методи аргументації та переконання співрозмовників

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

Тема 8. Аналіз характеру ділового партнера

- Основні правила культури та етики при переговорному процесі
- Психологічні типи співрозмовників

Тема 9. Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі

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

Тема 10. Посередництво та головні умови досягнення успіху в переговорах

- Посередництво у конфліктах
- Функції посередництва
- Стратегії посередництва
- Види посередництва

Тема 11. Культура спілкування в процесі переговорів

- Поняття і складові культури мовлення
- Вербальні та невербальні комунікації
- Візитні картки
- Правила ділової етики

Тема 12. Процес ведення переговорів. Мистецтво ставити питання

- Завдання початку переговорного процесу
- Мистецтво ставити питання. Види питань
- Відповіді на питання та заперечення

Тема 13. Відповіді на питання та заперечення

- Відповіді на питання
- 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	-	-	-	-
	Практична робота 1	Соціальна природа феномена переговорів	-	-	2	-	2.5
	Практична робота 2	Характерні риси та принципи ведення переговорів	-	-	2	-	2.5
	Самостійна робота1	Переговори як засіб розв’язання конфліктів	-	-	-	4	1.5
2	Лекція 2	Специфіка та особливості ведення переговорів	2	-	-	-	-
	Практична робота 3	Призначення та функції переговорів	-	-	2	-	2.5
	Практична робота 4	Види та умови ефективного ведення переговорів	-	-	2	-	2.5
	Самостійна робота2	Специфіка та особливості ведення переговорів	-	-	-	4	1.5
3	Лекція 3	Міжнародні переговори як предмет дослідження	2	-	-	-	-
	Практична робота 5	Міжнародні переговори: визначення та типологія	-	-	2	-	2.5
	Практична робота 6	Нова інформаційна парадигма міжнародних переговорів	-	-	2	-	2.5
	Самостійна робота3	Проведення міжнародних переговорів	-	-	-	4	1.5
4	Лекція 4	Роль соціокультурних традицій у процесі міжнародних переговорів	2	-	-	-	-
	Практична робота 7	Соціокультурні традиції і національний стиль ведення переговорів	-	-	2	-	2.5

	Практична робота 8	Західна і східна культура переговорів: порівняльний аналіз	-	-	2	-	2.5
	Самостійна робота 4	Національні особливості ведення переговорів з іноземними партнерами				4	1.5
5	Лекція 5	Стадії ведення переговорів	2	-	-	-	-
	Практична робота 9	Підготовка до переговорів як основа для успішної бесіди	-	-	2	-	2.5
	Практична робота 10	Переговорний процес та завершення переговорів	-	-	2	-	2.5
	Самостійна робота 5	Стадії ведення переговорів	-	-	-	4	2
6	Лекція 6	Статегія та тактика ведення переговорів	2	-	-	-	-
	Практична робота 11	Стратегічні підходи до ведення переговорів	-	-	2	-	2.5
	Практична робота 12	Стилі та тактичні прийоми проведення переговорів	-	-	2	-	2.5
	Самостійна робота 6	Статегія та тактика ведення переговорів	-	-	-	4	2
7-8	ПМК1	Підсумковий контроль за змістовий модуль 1				6	10
Всього за змістовий модуль 1- 66 год			12		24	30	50
Змістовий модуль 2. Практичні напрями проведення ділових переговорів							
назва змістового модуля							
9	Лекція 7	Методи аргументації та переконання співрозмовників	2	-	-	-	-
	Практична робота 13	Аргументація у дискусії	-	-	2	-	2
	Практична робота 14	Тактики аргументаційної стратегії та методи аргументації	-	-	2	-	2
	Самостійна робота 7	Методи аргументації та переконання співрозмовників	-	-	-	4	1
10	Лекція 8	Аналіз характеру ділового партнера	2	-	-	-	-
	Практична	Аналіз характеру	-	-	2	-	2

	робота15	ділового партнера					
	Практична робота16	Психологічні типи співрозмовників	-	-	2	-	2
	Самостійна робота8	Аналіз характеру ділового партнера	-	-	-	4	1
11	Лекція 9	Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі	2	-	-	-	-
	Практична робота17	Психологічна характеристика людей-маніпуляторів	-	-	2	-	2
	Практична робота18	Некоректні тактичні прийоми ділових партнерів та протидія маніпулятивним прийомам ведення переговорів	-	-	2	-	2
	Самостійна робота 9	Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі(по Смельянову)	-	-	-	4	1
12	Лекція 10	Посередництво та головні умови досягнення успіху в переговорах	2	-	-	-	-
	Практична робота19	Посередництво у конфліктах. Функції посередництва	-	-	2	-	2
	Практична робота20	Стратегії та види посередництва	-	-	2	-	2
	Самостійна робота 10	Ефективність посередницьких зусиль	-	-	-	4	1
13	Лекція 11	Культура спілкування в процесі переговорів	2	-	-	-	-
	Практична робота 21	Поняття і складові культури мовлення.	-	-	2	-	2
	Практична робота 22	Вербальні та невербальні комунікації	-	-	2	-	2
	Самостійна робота 11	Стандартні етикетні ситуації. Парадигма мовних формул	-	-	-	4	1
14	Лекція 12	Правила ділової етики	2	-	-	-	-
	Практична робота 23	Правила ділової етики	-	-	2	-	2
	Практична робота 24	Візитні картки. Азбука користування візитними картками	-	-	2	-	2

	Самостійна робота 11	Етикетна атрибутика	-	-	-	4	1
15	Лекція 13	Процес ведення переговорів. Мистецтво ставити питання	2	-	-	-	-
	Практична робота 25	Процес ведення переговорів	-	-	2	-	2
	Практична робота 26	Мистецтво ставити питання	-	-	2	-	2
	Самостійна робота 12	Опрацювати розділ книги Д.Кемп «Інструменти професійного переговорника» «Сила правильних запитань».	-	-	-	4	2
16	Лекція 14	Відповіді на питання та заперечення	2	-	-	-	-
	Практична робота 27	Відповіді на питання. Некоректні питання, способи відхилення від відповідей	-	-	2	-	1
	Практична робота 28	Заперечення співрозмовника, їх причини. Алгоритм обробки та відповідей на заперечення	-	-	2	-	1
	Самостійна робота 13	Підготувати презентацію на тему: Відповіді на питання та заперечення	-	-	-	4	2
17-18	ПМК2	Підсумковий контроль за змістовий модуль 2				4	10
Всього за змістовий модуль 2 – 84 год.			16		32	36	50
Залік							
Всього з навчальної дисципліни – 150 год.			28		56	66	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. Стили 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 відхилу 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 инофирмами. 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. Топсон П. Самоучитель общения. СПб.: Питер, 2002. 247с.
14. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. СПб.: Питер, 1992.
15. Ходжсон Дж. Эффективное ведение переговоров. Днепропетровськ: Баланс Клуб. 2002. 252 с.
16. 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/>