

**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
УЖГОРОДСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**
Кафедра менеджменту, підприємництва та торгівлі

ЗАТВЕРДЖЕНО

вченою радою УТЕІ ДТЕУ
(протокол №1 від 31 серпня 2023)
Директор

 Петро ГАВРИЛКО



**ДІЛОВІ ПЕРЕГОВОРИ /
BUSINESS NEGOTIATIONS**

**ПРОГРАМА/
COURSE SUMMARY**

Ужгород 2023

Укладач: І.С. Шоля к. філол. наук, доцент кафедри менеджменту, підприємництва та торгівлі

Програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри менеджменту, підприємництва та торгівлі 29 серпня 2023 р., протокол № 1.

Рецензенти: В.М Кочан, кандидат філософських наук, ПГФК ДВНЗ «УжНУ»;
Л.Ю. Чобаль, кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту, підприємництва та торгівлі УТЕІ ДТЕУ

ВСТУП

Програма дисципліни «Ділові переговори» призначена для студентів УТЕІ ДТЕУ другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань 07 Управління та адміністрування спеціальності 073 «Менеджмент» освітньої програми «Менеджмент організацій».

Програму підготовлено відповідно до Стандарту вищої освіти України із зазначеної спеціальності та відповідної освітньо-професійної програми підготовки магістрів УТЕІ ДТЕУ.

Програма складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та предмет дисципліни.
2. Передумови вивчення дисципліни як вибіркової компоненти освітньої програми.
3. Результати вивчення дисципліни.
4. Зміст дисципліни.
5. Список рекомендованих джерел.

1. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення дисципліни «Ділові переговори» є надання систематизованих знань з теорії ділових переговорів у процесі управління організаціями різних видів діяльності, ведення бізнесу і набуття практичних навичок з питань підготовки, планування, проведення, аналізу результатів переговорного процесу, а також особливостей здійснення переговорного процесу з партнерами із зарубіжних країн.

Завданням вивчення дисципліни «Ділові переговори» є надання студентам знань у сфері дослідження етапів планування, організації та проведення ділових переговорів; вивчення результатів цього процесу, впливу використання технологічних, технічних та інформаційно-комунікаційних досягнень; застосування засобів вербальної та невербальної комунікації у процесі ділових переговорів, прийняття управлінських рішень щодо організації господарських зв'язків, закупівлі та продажу товарів (послуг); оволодіння етичними нормами ведення ділових переговорів; вироблення навичок ведення ділових переговорів із зарубіжними партнерами тощо.

Предметом вивчення дисципліни є система методів та прийомів ведення ділових переговорів.

2. ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ЯК ВИБІРКОВОЇ КОМПОНЕНТИ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

Вивчення навчальної дисципліни «Ділові переговори» базується на знаннях з таких дисциплін: «Українська мова за професійним спрямуванням», «Етика бізнесу», «Менеджмент», «Комунікативний менеджмент», «Маркетинг», «Конфліктологія та теорія переговорів».

Знання:

- ґрунтовно володіти нормами української літературної мови в повсякденно-професійній, офіційно-діловій сфері;
- основ інформаційно-аналітичного забезпечення управління організацією, прийняття управлінських рішень;

- сучасних морально-етичних норм, інструментів та технологій у фаховій діяльності.

Вміння:

- комунікативно виправдано використовувати засоби вербальної та невербальної мови;
- використовувати набуті знання, уміння і навички для оптимальної мовної поведінки у професійній сфері;
- працювати з офісними додатками Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint.

3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Ділові переговори», як вибіркова компонента освітньої програми, забезпечує оволодіння студентами загальними та фаховими компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідними освітньо-професійними програмами:

«Менеджмент організацій» (ОС магістр)

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i>		
ЗК 2.	Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).	2-8
ЗК 3.	Здатність використовувати інформаційні і комунікаційні технології.	1,2, 5,6,7
ЗК 4.	Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети	5,7,8
<i>Спеціальні компетентності за освітньою програмою</i>		
СК 3.	Здатність до саморозвитку, навчання впродовж життя та ефективного самоменеджменту.	1-8
СК 5.	Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.	4,7,8
СК 6.	Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми.	2,4-7
<i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i>		
6.	Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.	2,3,7

7.	Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.	2,7
9.	Вміти спілкуватись в професійних і наукових колах державною та іноземною мовами.	4,5
10.	Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач.	2-5,
11.	Забезпечувати особистий професійний розвиток та планування власного часу.	2-4
13.	Вміти планувати і здійснювати інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення організації (підрозділу).	2-4

4. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Сутність та значення ділових переговорів у сучасних умовах

Особливості, роль та місце ділових переговорів в управлінській діяльності.

Поняття переговорного процесу. Види ділових переговорів, класифікаційні ознаки. Попередні, особисті, телефонні переговори. Переговорний процес, як форма і засіб забезпечення взаємодії сторін.

Функції ділових переговорів. Позиції і пропозиції в переговорах. Поняття «результат» переговорів.

Типи клієнтів, їх характеристика. Фактори, що впливають на ставлення до процесу купівлі. Проблеми організації та проведення ділових переговорів у процесі діяльності вітчизняними підприємствами.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1,2

Додатковий: 9,11

Інтернет-джерела: 16

ТЕМА 2. Порядок організації переговорів

Формування загального підходу до ведення ділових переговорів і власної позиції на них. Можливі інтереси учасників переговорів: короткострокова або довгострокова купівля (продаж) конкретного товару, послуги; встановлення довгострокових партнерських відносин. Розробка варіантів змін умов при формуванні власних позицій.

Умови вибору партнера. Збір інформації про клієнта. З'ясування потреб клієнта. Проблеми пошуку інформації про партнера з зовнішніх джерел для вирішення завдань, використовуючи пошукові, маркетингові сервери мережі Internet. Обробка інформації.

Планування переговорного процесу. Постановка цілей. Аналіз проблем та інтересів учасників переговорів у можливості вирішення проблем. Методи підготовки до переговорів.

Прогнозування варіантів результату переговорів.

Формування команди для організації переговорного процесу, розподіл функціональних обов'язків. Проведення попередніх ділових зустрічей, домовленостей за допомогою телефону, інших засобів зв'язку. Визначення дати, часу і місця проведення ділових переговорів. Вирішення організаційних питань пов'язаних з прибуттям, розміщенням та від'їздом опонентів ділових переговорів. Вирішення фінансових питань організації переговорного процесу. Підготовка сувенірної продукції та особливості її вручення членам делегації.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1,2

Додатковий: 10

Інтернет-джерела: 16

ТЕМА 3. Етапи розробки програми переговорів

Розробка програми переговорів. Формування головної ідеї переговорів. Підготовка тез. Розробка елементів програми переговорів: звернення до партнера (попередній етап консультацій), комерційні наміри, основні позиції на свою користь, юридичне обґрунтування угоди. Основні пропозиції (пункти) типової угоди. Сутність поняття «протокол розбіжностей».

Вироблення регламенту переговорів. Експертно-консультаційне, технічне, програмне, інформаційне, лінгвістичне, технологічне забезпечення ведення ділових переговорів. Організаційно-економічне забезпечення розробки програми переговорів.

Особливості підготовки до міжнародних ділових переговорів.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1,2

Додатковий: 10

Інтернет-джерела: 16,18

ТЕМА 4. Процес проведення ділових переговорів

Підготовка та встановлення контакту. Характеристика прийомів встановлення контакту. Атмосфера переговорів. Розміщення учасників переговорів. Обговорення процедури та регламенту переговорів. Узгодження порядку денного. Визначення спільних інтересів. Пакети пропозицій.

Початок бесіди та психологічні прийоми. Схема проведення переговорів. Сутність поняття «стратегія» і «тактика» переговорного процесу. Стратегія і тактика ведення переговорів в процесі співробітництва партнерів та конфронтації. Предметне поле переговорів. Поняття «позиція» і «пропозиція». Різниця в поняттях «позиція» і «інтереси». Протиріччя і сумісні інтереси. Виявлення інтересів та очікування в переговорному процесі.

Презентація товару (послуги) під час переговорів.

Типи заперечень. Способи спростування заперечень. Методи аргументації. Поняття «рішення» та їх класифікація. Стили прийняття рішень.

Поняття «результат» переговорів. Угода, як позиція, урівноважена поступками сторін. Досягнення кінцевої угоди. Завершення ділових переговорів. Критерії успішності переговорів. Підтримка відносин. Обговорення та підведення підсумків у колективі про використання досягнутих угод для розвитку підприємства.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1,2

Додатковий: 8

Інтернет-джерела: 16

ТЕМА 5. Вербальні комунікації під час переговорів

Сутність та значення вербальних комунікацій під час ведення ділових переговорів. Техніка ефективного спілкування. Перешкоди ділового спілкування та шляхи їх подолання. Мотиваційні, моральні та емоційні перешкоди.

Характеристика стилів спілкування. Вербальна та невербальна форми в діловому спілкуванні. Мовне спілкування як показник рівня культури співрозмовників. Неформальна бесіда: вміння слухати та говорити.

Проблеми здійснення публічних виступів. Закономірності проведення ефективних публічних виступів. Організація виступу. Особливості застосування прийомів початку та закінчення виступу. Добірка доказів та підтверджень аргументів виступу: цитати, приклади, аналогії та статистика. Особливості застосування гумору. Типові недоліки публічних виступів.

Послідовність побудови виступу: хронологічна, тематична, просторова та логічна. Режими публічних виступів. Візуалізація основних аргументів виступу. Особливості підготовки матеріалу виступу. Способи представлення інформації. Особливості підготовки інформації для різного аудіовізуального обладнання.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1,2,4,5

Додатковий: 8,9,10

Інтернет-джерела: 16,18

ТЕМА 6. Невербальні комунікації під час переговорів

Сутність та значення невербальних комунікацій під час проведення ділових переговорів. Функції та різновиди невербальних комунікацій.

Елементи невербальних комунікацій: голосові атрибути парамови, мова рухів тіла та проксемика.

Кінесіка – комунікації за допомогою рухів тіла. Діагностика та контроль рухів тіла під час ведення ділових переговорів. Міміка обличчя. Контакт очей, як засіб встановлення невербальних комунікацій. Класифікація жестів людини. Характеристика жестів людини, особливості їхньої інтерпретації. Жести та пози, як закодоване повідомлення. Аналіз поз людини під час переговорів. Класифікація рухів людини. Характеристика рухів людини, які відбивають відношення, статус, прихильність, намір одобрення, афектні стани настрою та маркери взаємодії.

Проксемика – комунікації шляхом взаємного розташування партнерів в просторі. Головні типи простору людини. Зони особистого простору людини:

інтимна, особиста, соціальна та публічна. Принципи використання простору, які пов'язані зі статусом на підприємстві.

Зовнішній вигляд людини, як засіб встановлення невербальних комунікацій під час проведення переговорів. Стилi одягу для різних бізнес-цілей. Вплив кольору одягу на сприйняття людини. Вибір зачіски. Парфуми, як індикатор професійного іміджу.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1,2,4,5

Додатковий: 8,9,10

Інтернет-джерела: 16,18

ТЕМА 7. Етичні аспекти ділових переговорів

Етичні норми і стандарти в ділових переговорах. Етикет ділової суперечки. Етикет ділових зустрічей. Етика поведінки та спілкування. Культура ділового спілкування.

Етикет вручення візиток. Атрибутика ділового відрядження. Ділові подарунки.

Етикет публічного мовлення. Елементи мовного етикету в діловому листуванні.

Елементи мовного етикету при телефонній розмові з партнером. Особливості спілкування через перекладача.

Особливості спілкування в електронному просторі. Мовні та етикетні норми електронного ділового листування в умовах сучасної комунікації.

Правила поведінки на прийомі гостей. Види прийому. Етикет ділових прийомів. Ділова етика та культура в міжнародному бізнесі. Досвід розвинутих країн. Елементи міжнародного етикету: знайомство, звертання, представлення, організація ділових контактів (переговори, зустрічі, прийоми, ділове листування), ділова субординація, одяг, зовнішній вигляд, подарунки і сувеніри, тощо.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1,2,4,5

Додатковий: 8,9,10

Інтернет-джерела: 16,18

ТЕМА 8. Особливості здійснення переговорів з партнерами із зарубіжних країн

Вплив культурних та ментальних розбіжностей партнерів на ведення ділових переговорів.

Розмаїття культурного середовища в країнах світу. Елементи культури: система цінностей, роль, релігійні традиції, стилі прийняття рішень, мова та відношення до часу.

Поняття про національні стилі ведення ділових переговорів. Особливості ведення переговорів з представниками країн Західної Європи, США, Латинської Америки тощо.

Східна культура ведення ділових переговорів: китайський, японський, південно-корейський, арабський, єгипетський національні стилі проведення ділових переговорів.

Українська культура проведення ділових переговорів. Міжкультурні розбіжності в мові тіла. Основи ефективних міжкультурних комунікацій.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1,2,4,5

Додатковий: 8,9,10,11

Інтернет-джерела: 16

5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний

1. Бучацька І. О. Ділові переговори : навч. посіб. [для студ. навч. закл.] / І.О. Бучацька, Т. В. Дубовик. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 252 с
2. Ващенко І.В., Кляп М.І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Київ: Знання, 2013. 407 с.
3. Грищенко Т. Б. Етика ділового спілкування : навч.посіб. Київ : ЦУЛ, 2019. 344 с.
4. Радченко С.Г. Етика бізнесу :навч.посіб. / С.Г. Радченко. – 2-е вид., переробл. і допов.. – К. : Київ. нац.. торг.- екон. ун-т, 2014.-395 с.(52)
5. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посіб. Київ, 2006. 223 с.

Додатковий

6. Балатан В. П. Професійна етика : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2017. 252 с.
7. Етика ділових відносин : навч. посіб. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
8. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування. Суми-Київ : Університетська книга, Княгиня Ольга, 2005. 221 с.
9. Пентелюк М. І. Ділове спілкування та культура мовлення : навч. посіб. Київ : Центр навч. літ., 2019. 224 с.
10. Радченко С. Г. Етика бізнесу. Практикум: навч. посіб. Київ: КНТЕУ, 2009. 192 с.
11. Чугаєнко Ю. О. Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет : навч. посіб. Київ : Нац. Акад. України, 2011.164 с.

Інтернет-ресурси

12. Всеукраїнська мережа Доброчесності та Комплаєнсу. URL: <http://unic.org.ua>
13. Ділова етика: службові відносини. URL: <http://posada.com.ua/useful/employer/7/237/>
14. Ділова етика, основні поняття. URL: http://101.com.ua/glossary/delovaja_etika_mened_223.html
15. Європейська мережа економічної етики (EBEN). URL: www.eben.org
16. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин. Київ : Кондор, 2007. 325 с. URL: http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf
17. [http:// www.unian.info/](http://www.unian.info/) новини України, інформаційне агентство Unian.
18. Плейлисти відео про ділові переговори, презентацію. – Режим доступу : <https://www.ted.com/topics/presentation>