МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Львівський національний університет імені Івана Франка
Економічний факультет
Кафедра економіки підприємства

ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні кафедри економіки
підприємства економічного факультету
Львівського національного університету
Імені Івана Франка
(протокол №1 від 02.09.2024р.)
Завідувач кафедри
_____ проф. Світлана УРБА

СИЛАБУС
з навчальної дисципліни

«БІЗНЕС-ПЕРЕГОВОРИ: ЕФЕКТИВНЕ ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ»,
що викладається в межах ОПП першого (бакалаврського) рівня вищої освіти для здобувачів всіх спеціальностей (за вибором студента)

Львів 2024р.

Назва курсу	Бізнес-переговори: ефективне ділове спілкування
Адреса викладання курсу	М.Львів, Пр.Свободи, 18, корпус економічного факультету
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Економічний факультет, кафедра економіки підприємства
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	всі спеціальності (загальноуніверситетський курс за вибором студента)
Викладач(-і)	Лукашенко Тетяна Валентинівна – ст. викладач кафедри економіки підприємства
Контактна інформація	ел. пошта: Tetyana.Lukashenko@Lnu.edu.ua тел. (032) 239 40 25
Консультації по курсу	Відповідно до розкладу консультацій (кафедра економіки підприємства, пр. Свободи 18/117)
Сторінка курсу	https://econom.lnu.edu.ua/course/biznes-peregovory-076
Інформація про курс	Предметом вивчення дисципліни є стратегія, тактика, правила ведення бізнес-переговорів та ділового спілкування. Курс має прикладне спрямування і знайомить з організацією бізнес-переговорів та процесом їх проведення, засобами та технологіями ділового спілкування, сучасним діловим етикетом, особливостями спілкування з зарубіжними бізнес-партнерами. За результатами вивчення курсу студенти зможуть правильно обирати стратегію та тактику бізнес-переговорів, освоять практику їх організації та проведення, розвинуть навики ділового спілкування та продуктивної взаємодії в переговорному процесі, вдосконалять вміння переконувати та діяти раціонально в інтересах бізнесу. Вони оволодіють мистецтвом будувати конструктивні ділові відносини, відстоювати свої інтереси та перемагати у всіх складних переговорних ситуаціях.
Коротка анотація курсу	Курс «Бізнес-переговори: ефективне ділове спілкування» є вибірковим, викладається для студентів університету, що здобувають ступінь бакалавра, в обсязі 3-х кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).
Мета та цілі курсу	Мета дисципліни: формування у студентів компетенцій щодо ведення бізнес-переговорів та застосування ефективних технологій в діловому спілкуванні, що дозволяє досягати конструктивного результату в ділових взаємовідносинах. Завдання: надання студентам необхідних знань і практичних навичок організаційної підготовки до переговорів та їх ведення, набуття вмінь ділового спілкування та побудови переговорного процесу з партнерами, дотримання вимог ділового етикету при організації ділових зустрічей
Література для вивчення дисципліни	**Базова література:** 1. Адамович А. Є., Адамович А. Е., Максимець О. М., Максимец О. Н. Мистецтво ведення переговорів. Мелітополь : ФОП Однорог Т.В., 2021. 264 с. URL: http://188.190.43.194:7980/jspui/bitstream/123456789/10789/1/ 2. Авраменко О.О. , Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування: навч. посіб. «Лілея_НВ», І.Франківськ, 2015. 160с. URL:

	http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdfГ 3. Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В Етика ділового спілкування: навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України). К: вид-во Магнолія, 2019. 312с. 4. Бізнес-комунікації: навчально-методичний комплекс [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 075 «Маркетинг», освітньо-професійної програми «Промисловий маркетинг» / Укладач: Л.М. Шульгіна – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023.151 с. URL: https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/09649bd4-8ca8-4d3e-a6be-55c22f88f1b0/content 5. Бучацька І.О., Дубовик Т.В. Ділові переговори: навч. посіб. К.: Київ.нац. торг-екон. ун-т. 2012. 252с. 6. Гриценко Т. Б., Гриценко С.П. і ін. Етика ділового спілкування: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури. 2007. 344с. URL: https://subject.com.ua/pdf/71.pdf 7. Ділове спілкування: навч. посіб. Красноармійськ: КІІ. ДонНТУ, 2009. с.380. URL: https://www.twirpx.com/file/2242013/ 8. Зінченко В. М., Степаненко О. К. Формування мовленнєвої компетентності професійно орієнтованої особистості: посібник. Дніпро: СПД «Охотнік», 2017. 80с. URL: http://elibrary.donnuet.edu.ua 9. Етика ділового спілкування: навч.посіб. 2018. URL: http://mego.info 10. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально - методичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022. 228с. URL: https://vstup.htek.com.ua/wp-content/uploads/2024/10/8.5-Kalyuzhna.pdf 11. Кухарська Н. О., Смирнова Н. В. Стратегія ділових переговорів: навчальний посібник. Одеса : ДУІТЗ, 2024. 260 с. URL: https://metod.suitt.edu.ua/download/840 12. Соціально-психологічні основи ділового спілкування: навч. посіб./ Є.І. Бородін, К.В. Комарова, Н.А. Липовська, Т.М. Тарасенко. – Дніпро: ГРАНІ, 2019. 184с. URL: http://www.dridu.dp.ua/biblioteka/doc/Sotsialno-psykholohichni_osnovy_dilovoho_spilkuvannya.pdf 13. Тихомирова Є. Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. Рівне: Перспектива, 2007. 389 с. URL: https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/417/1/conflictology.pdf 14. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. К: Центр учбової літератури, 2017р. 168с. **Додаткова література:** 1. Бєлкін І.В., Гонтарук Я.В., Трапаідзе С.М. Культурна етика ділового спілкування як основа взаємодії між основними учасниками на ринку. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2022. №2. С. 45-49. URL: http://socrates.vsau.org/repository/getfile.php/32337.pdf 2. Боришкевич І. І. Особливості етики ділового спілкування у сучасному ринковому середовищі. Актуальні проблеми розвитку економіки регіону. Вип 17. Т.1 С. 67-75 URL: https://journals.pnu.edu.ua/index.php/aprde/article/download/5509/5872

	3. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент. URL: https://pidru4niki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya 4. Джонсон, Девід В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування /Пер. з англ.. В. Хомика. К.:Вид. дім «КМ Академія». 2003. 288 с. 5. Джордж Росс Переговори у стилі Трампа. Ефективні стратегії і прийоми майстерного ведення бізнес-переговорів. КМ- Букс, 2019. 240 с. 6. Заушнікова М. Ю. Бізнес-переговори та посередництво: психологічний аспект : навч. посіб. Державний податковий університет. Ірпінь, 2024. 196 с. URL: https://repositary.knuba.edu.ua/server/api/core/bitstreams/bf98d533-89c5-4e7c-9560-fe590d1b5c5a/content 7. Касьяненко Л.В. Інновації в комунікаціях та нові підходи ведення переговорів. Причорноморські академічні студії.2024.Вим. 86. С. 167-172. URL: http://bses.in.ua/journals/2024/86_2024/28.pdf 8. Кеннеді Гевін Домовлятися завжди. Як досягати максимуму в будь-яких переговорах. Клуб сімейного дозвілля. Х: 2016. 336с. 9. Лисиця Н.М., Ястремська О.О., Вдовічена О. Г. Стратегії ведення ділових переговорів в українському середовищі. Актуальні питання у сучасній науці. 2023.№ 9(15). С. 74-82. URL: http://perspectives.pp.ua/index.php/sn/issue/view/175/266 10. Патрік Кінґ «Стратегії і тактики спілкування, або як знайти спільну мову з кожним». К:КНИГОЛАВ, 2017. 128с. 11. Роджер Фішер, Вільям Юрі Шлях до Так. Як вести переговори, не здаючи позицій. К: Основи. 2016. 220с. 12. Chris Voss Never Split the Difference: Negotiation As If Your Life Depended On It.2017.375 Pages. 13. Fells R., Sheer N. Effective negotiation: From research to results. Cambridge University Press, 2019. 430 p. 14. James C. Freund. Smart Negotiating: How to Make Good Deals in the Real World.1992. 256p. 15. Nierenberg G.I. The complete negotiator. N.Y.: Berkley Trade Publ., 1991. 342 p. 16. Roger Dawson Secrets of Power Negotiating, 15th Anniersary Edition: Inside Secrets from a Master Negotiator.2010. 320 Pages 17. Steve Gates The Negotiation Book: Your Definitive Guide to Successful Negotiating. 2016. 232 Pages. **Інтернет-ресурси:** 1. http://zakon.rada.gov.ua/ 2. http://www.nbuv.gov.ua/ 3. https://www.lnulibrary.lviv.ua/ 4. https://www.coursera.org/learn/negotiation-skills 5. https://prometheus.org.ua/ 6. https://vseosvita.ua/
Обсяг курсу	90 год., з них 16 год лекційні заняття, 16 год практичних занять, 68 год самостійної роботи

Очікувані результати навчання	Після закінчення курсу студенти повинні **знати:** - поняття, різновиди та функції ділових переговорів; - сутність підготовки до ділових переговорів, планування їх змісту; - методи та етапи ведення ділових бізнес-переговорів; - стратегії, тактики та правила ведення бізнес-переговорів; - основи ведення торгу; - технології ділового спілкування в процесі ведення переговорів; - невербальні засоби ділового спілкування; - специфіку ведення переговорів з зарубіжними діловими партнерами; - принципи, вимоги та правила ділового етикету та культури поведінки при проведенні бізнес-переговорів. **вміти:** - визначати специфіку та закономірності виникнення основних різновидів переговорної діяльності; - моделювати схему та здійснювати підготовку до проведення двосторонніх та багатосторонніх переговорів; - аналізувати переговорну ситуацію та діагностувати інтереси сторін на переговорах; - застосовувати необхідний інструментарій для впливу на позицію опонента з метою отримання необхідного результату бізнес-переговорів; - вести торги; - сприймати інформацію в різних формах та різними способами; - долати бар'єри в діловому спілкуванні; - ефективно використовувати невербальні засоби спілкування; - вибирати модель переговорів з зарубіжними партнерами, враховуючи специфіку їх проведення в країні партнера; - застосувати правила поведінки ділової людини та ділового етикету. - організовувати та добиватися поставлених цілей бізнес-переговорів, створювати передумови для подальшого співробітництва.
Ключові слова	Бізнес-переговори, ділове спілкування, стратегії і тактики ведення переговорів, переговорний процес, діловий етикет, вербальні та невербальні комунікації
Формат курсу	Очний (проведення лекцій, практичних, самостійна робота, консультування)
Теми	1. Поняття, види, функції та складові бізнес-переговорів. 2. Підготовка переговорів. 3. Стратегії і тактики бізнес-переговорів. 4. Етапи ведення бізнес-переговорів. 5. Вербальні засоби ділового спілкування. 6. Невербальне спілкування. 7. Специфіка спілкування з зарубіжними діловими партнерами. 8. Етика та етикет в діловому спілкуванні.
Підсумковий контроль, форма	Залік вкінці курсу
Пререквізити	Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з основ мовлення та комунікації.

Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу	Основні методи навчання: – метод передачі і сприйняття навчальної інформації, пробудження наукового інтересу (лекції, презентації); – метод практичного засвоєння курсу з допомогою обговорення тематики, підготовки доповідей та презентацій, виконання практичних завдань з метою набування умінь і практичних навичок (практичні заняття); – метод модульного контролю з допомогою складання модулів за тематикою лекційних та практичних занять; – метод самостійного засвоєння студентами навчального матеріалу у вигляді опрацювання лекційного матеріалу та рекомендованої літератури, самоконтролю знань за переліком контрольних питань, виконання домашніх практичних завдань (самостійна робота). Базовими навчальними техніками є лекції, презентації, дискусії, практичні завдання (аудиторні, домашні), метод усного контролю, метод тестового контролю, інтерактивні методи (демонстраційні вправи, ситуаційні вправи, мозковий штурм, синектика, дискусії, робота з тестовими та іншими діагностичними методиками тощо)
Необхідне обладнання	Проектор, комп'ютер з можливістю підключення до Інтернет, екран для проектора, фліпчарт
Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)	Модульне опитування – 2-а модулі по 20 балів. Виступ на практичному занятті – 5 балів, участь в обговоренні питання, в дискусії, суттєве доповнення (залежно від змісту та наповнення) до 3-х балів. Підготувати тези і текст фіксованого виступу на задану тему (5 хв.) за умови дотриманням всіх вимог 10 балів. Виконання індивідуальних практичних завдань (10 балів за кожне завдання). Оцінювання знань студентів здійснюється за 100-бальною шкалою. Максимальна кількість балів при оцінюванні знань студентів з даної дисципліни складає 100. В структурі балів, які присвоюються здобувачу за результатами поточного контролю, на модульний контроль відводиться 40 балів, 20 балів призначаються за самостійне виконання індивідуальних завдань (2 завдання по 10 балів), решта балів формуються, як результат діяльності студента на практичних заняттях.
Питання до заліку*	1. Сутність та роль ділових комунікацій в бізнесовій діяльності. 2. Необхідність бізнес-переговорів. Бізнес-переговори, як форма ділових комунікацій 3. Відмінність бізнес-переговорів від інших видів ділової комунікації. Підходи до визначення бізнес-переговорів. 4. Роль бізнес-переговорів в підприємницькій діяльності. 5. Класифікація переговорів за різними ознаками. 6. Види переговорів за метою, рівнем та видом організації. 7. Переговорні функції та їх характеристика. 8. Складові переговорного процесу та їх характеристика. 9. Договір, як результат переговорного процесу та його види. 10. Характеристика типів людей та їх врахування в переговорному процесі. 11. Типи людей за сприйняттям інформації.

	12. Необхідність, значення та аспекти підготовки до бізнес-переговорів. 13. Етапи планування підготовки до бізнес-переговорів. 14. Організаційне забезпечення бізнес-переговорів. 15. Представництво на переговорах та вимоги щодо нього. 16. Визначення мети та цілей переговорів. 17. Розробка варіантів проекту умов договору. 18. Сутність, джерела та способи збору інформації про партнера по бізнес-переговорах. 19. Сутність, джерела та способи збору інформації про зовнішнє середовище і його вплив на проведення переговорів. 20. Стратегії переговорів та їх класифікація за важливістю відносин та важливістю результатів (Гарвардська школа) 21. Стратегії переговорів за стилем їх ведення (активна, пасивна, настирлива). 22. Стратегія торгу. Позиційні переговори, їх переваги та недоліки. 23. Стратегія та тактика «жорстких» позиційних переговорів. 24. Стратегія та тактика «м'якого торгу» в переговорному процесі. 25. Стратегія принципових переговорів. Інтегративна та дистрибутивна модель врегулювання суперечностей. 26. Тактичні прийоми ведення переговорів. 27. Правила ведення переговорів. 28. Етапи ведення переговорів та їх характеристика. 29. Підготовка та встановлення контакту на початку бізнес-переговорів. 30. Особливості підходу до партнера в комерційних переговорах. 31. Вимоги до ведення переговорів в контексті створення сприятливого переговорного клімату. 32. Способи подачі позиції на переговорах. 33. Компетенції, необхідні для успішного обговорення в процесі переговорів. 34. Аргументація в бізнес-переговорах, її види. 35. Правила та методи аргументації. 36. Варіанти вирішення проблем в ході переговорів. 37. Типи рішень, які лягають в основу угоди за результатами переговорів. 38. Порядок і способи досягнення угоди по переговорах. 39. Підсумковий аналіз переговорів та визначення рівня їх успішності. 40. Сутність та особливості ділового спілкування. 41. Структура та функції спілкування. 42. Складові культури мови. 43. Функції та види питань у діловому спілкуванні. 44. Закриті, відкриті та альтернативні питання. 45. Навідні і зустрічні питання, умови їх використання. 46. Техніки відповідей на питання. 47. Причини та види заперечень. 48. Алгоритм роботи над запереченнями 49. Маніпуляції, їх види, тактики та способи протидії. 50. Види та навички слухання. Прийоми техніки слухання. 51. Сутність та види презентацій. 52. Спілкування по телефону та його особливості. Алгоритм

	проведення телефонних переговорів. 53. Можливості та правила спілкування в Інтернет. 54. Засоби невербального спілкування і їх роль в переговорному процесі. 55. Оптико-кінетична система та її складові елементи 56. Міміка, як відображення емоцій. 57. Жести і їх значення. 58. Хода та погляд та їх значення. 59. Таксетичні засоби спілкування. 60. Проксеміка: визначення зони спілкування. 61. Позиції розташування співрозмовників за столом. 62. Вплив національної культури та національного менталітету на ведення переговорного процесу. 63. Особливості ділового спілкування для різних типів ділової культури. 64. Американський стиль спілкування. 65. Англійський стиль спілкування. 66. Стиль спілкування в країнах ЄС. 67. Стиль спілкування в країнах Далекого Сходу. 68. Стиль спілкування в арабських країнах 69. Поняття етики та етичний кодекс ділового спілкування. 70. Правила та складові ділового етикету 71. Якості та імідж ділової людини. 72. Зовнішній вигляд ділової людини. 73. Подарунки, сувеніри, візитні картки в ділових взаємовідносинах. 74. Етичні норми та правила при вітанні та знайомстві. 75. Культура вербального та невербального спілкування.
Опитування	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

**Залік зараховується за сумою балів, отриманих студентом за результатами участі в навчальному процесі та виконання поставлених завдань.*

Додаток

Схема курсу

Тиж. / дата / год	*Тема, план, короткі тези*	*Форма діяльності (заняття)**	*Матеріали*	*Література***	*Завдання*	*Термін виконання*
	Змістовний модуль 1. Зміст, стратегії, підготовка та проведення переговорів					
1-ий	*Тема 1. Поняття, види, функції та складові бізнес-переговорів* *Роль та місце комунікацій в бізнесі. Поняття бізнес-переговорів. Види та функції переговорів в бізнесі. Переговорний процес та його складові елементи. Суб'єкти, предмет, пропозиція, позиція на переговорах. Результати переговорного процесу. Морально-психологічний аспект переговорів. Типи особистостей за класифікацією Г.Айзенка, характеристика їх поведінки на переговорах. Розподіл осіб за рівнем сприйняття інформації. Моральні принципи ведення переговорів.*	*Л*	*Презентація лекційного матеріалу, конспект лекції, питання для самоконтролю*	*Б: 1, 2, 4, 5, 8, 9, 11-14* *Д:6-8, 11-13, 15,17*	*Ознайомлення та опрацювання лекційного матеріалу та літератури. Виконання домашніх завдань*	*Л -2 год* *П - 2год* *С -7 год*
2-ий	*Тема 1. Поняття та основні характеристики бізнес-переговорів* *1.Бізнес-переговори, їх сутність та характеристика.* *2.Види та функції переговорів в бізнесі.* *3.Переговорний процес та його елементи.* *4.Типи людей, як учасників переговорів.* *5.Практичні завдання.*	*П*	*План практичного заняття, завдання за темою, питання для самоконтролю, тести*		*Підготовка виступів, доповідей, презентацій, виконання практичних завдань, розв'язування тестів*	

3-ій	*Тема 2. Підготовка переговорів* *Завдання, призначення та планування підготовки до переговорів. Змістовний, організаційний та тактичний аспекти підготовки. Інформаційно-аналітичне опрацювання змісту переговорів та вирішення організаційних питань. План підготовки до переговорів та його зміст. Організаційне забезпечення переговорів. Вибір місця переговорів. Представництво на переговорах (переваги та недоліки ведення переговорів командою та одноосібно).Визначення мети та цілей бізнес-переговорів. Фази визначення цілей. Драбина цілей. Проектування умов угоди, визначення її варіантів. Компонування умов угоди. Інформаційне забезпечення переговорного процесу. Прямі та непрямі методи збору інформації.*	*Л*	*Презентація лекційного матеріалу, конспект лекції, питання для самоконтролю*	*Б: 1, 5, 9, 11, 12, 14* *Д:5, 8,10,11, 13,14,15, 17*	*Ознайомлення та опрацювання лекційного матеріалу та літератури. Виконання домашніх завдань*	*Л -2 год* *П - 2год* *С -7 год*
4-ий	*Тема 2. Підготовка переговорів* 1. *Завдання, призначення і аспекти підготовки до переговорів.* 2. *Організаційне забезпечення переговорного процесу.* 3. *Мета та цілі бізнес-переговорів, їх обґрунтування.* 4. *Передбачення і компонування умов угоди.* 5. *Інформаційна підготовка до переговорів.* 6. *Практичні завдання.*	*П*	*План практичного заняття, завдання за темою, питання для самоконтролю, тести*		*Підготовка виступів, доповідей, презентацій, виконання практичних завдань, розв'язування тестів*	
5-ий	*Тема 3. Стратегії і тактики бізнес-переговорів* *Поняття та принципи побудови стратегії бізнес-переговорів. Класифікація переговорних стратегій win-win. Сітка Томаса-Кілмена.*	*Л*	*Презентація лекційного матеріалу, конспект лекції,*		*Ознайомлення та опрацювання лекційного матеріалу та літератури.*	*Л -2 год* *П - 2год* *С -7 год*

	Класифікація стратегій залежно від поведінки учасників: агресивна, настирлива та пасивна стратегії. Класифікація залежно від позиції сторін. «Жорсткі» та «м'які» стратегії ведення переговорів. Позиційні переговори і їх характеристика. Тактичні прийоми при «жорсткому» та «м'якому» позиційному торгу. Стратегія компромісу. Стратегія принципових переговорів та її основні елементи. Інтегративна та дистрибутивна моделі переговорів. Відкрита та закрита тактики ведення бізнес-переговорів. Характеристика поширених тактичних прийомів. Тактика партнерського підходу до переговорів. Правила ведення переговорів.		*питання для самоконтролю*	*Б: 1,4, 5, 9, 11, 13* *Д:5, 8,9,10,11, 13,17*	*Виконання домашніх завдань*	
6-ий	*Тема 3. Стратегії і тактики бізнес-переговорів* 1. *Поняття стратегії переговорів. Класифікація стратегій win-win.* 2. *Позиційні переговори та їх характеристика.* 3. *Сутність принципових бізнес-переговорів.* 4. *Тактичні прийоми в переговорному процесі.* 5. *Правила ведення бізнес-переговорів.* 6. *Практичні завдання.*	*П*	*План практичного заняття, завдання за темою, питання для самоконтролю, тести*		*Підготовка виступів, доповідей, презентацій, виконання практичних завдань, розв'язування тестів*	
7-ий	*Тема 4. Етапи ведення бізнес-переговорів* *Структура процесу ведення переговорів.* *Початковий, дискусійний та заключний етапи, їх призначення та роль в переговорному процесів.* *Встановлення контакту з співрозмовником.* *Правила і прийоми початку переговорів. Підходи до партнера в комерційних переговорах.* *Обговорення позицій в переговорному процесі.* *Способи подачі позиції. Навички ведення*	*Л*	*Презентація лекційного матеріалу, конспект лекції, питання для самоконтролю*	*Б: 1,4, 5, 11* *Д:8,11, 13,14, 16,17*	*Ознайомлення та опрацювання лекційного матеріалу та літератури. Виконання домашніх завдань. Підготовка до модульного опитування.*	*Л -2 год* *П - 2год* *С -8 год*

	продуктивного обговорення. Аргументація в бізнес-переговорах та її види. Правила та методи аргументації. Відхід з-за столу переговорів. Досягнення кінцевої угоди та методи прийняття рішень.					
8-ий	*Тема 4. Етапи ведення бізнес-переговорів* *1. Схема та етапи ведення бізнес-переговорів.* *2. Встановлення контакту на початку бізнес-переговорів.* *3. Обговорення та відстоювання позицій під час переговорів.* *4. Аргументація в переговорному процесі.* *5. Завершальний етап бізнес-переговорів.* *6. Практичні завдання.*	*П*	*План практичного заняття, завдання за темою, питання для самоконтролю, тести*		*Підготовка виступів, доповідей, презентацій, виконання практичних завдань, розв'язування тестів.*	
Змістовний модуль 1. Практичні аспекти ефективного ділового спілкування						
9-ий	*Тема 5. Вербальні засоби ділового спілкування* *Поняття та особливості ділового спілкування, його функції. Структура ділового спілкування: комунікативний, інтерактивний та перцептивний аспекти. Побудова ефективного спілкування в переговорному процесі (сутність бізнес-переговорів, відношення, саморозкриття, заклик). Види спілкування. Вербальні ресурси та їх склад. Форми вербальних комунікацій. Вміння та фактори переконання. Складові культури мови. Мовленнєві тактики та «ходи» в діловому спілкуванні. Умови ефективного спілкування. Функції питань, їх види та характеристика. Техніка «воронки питань». Відповіді на питання. Заперечення, їх причини та види. Алгоритм обробки заперечень. Поняття маніпуляцій, їх*	*Л*	*Презентація лекційного матеріалу, конспект лекції, питання для самоконтролю*	*Б: 1-12* *Д:3,4,8*	*Ознайомлення та опрацювання лекційного матеріалу та літератури. Виконання домашніх завдань.*	*Л -2 год* *П - 2год* *С -7 год*

	різновиди, тактики та способи протидії. Види, вміння та техніка активного слухання. Сутність, види та умови успішної презентації. Підготовка, алгоритм та правила спілкування по телефону. Можливості та правила спілкування в Інтернеті.					
10-й	*Тема 5. Вербальні засоби ділового спілкування* *1. Характеристика вербальних комунікацій. Культура мови в діловому спілкуванні.* *2. Питання, відповіді та заперечення, як ресурс ділового спілкування.* *3. Маніпуляції та способи їх нейтралізації.* *4. Вміння слухати під час ділового спілкування.* *5. Презентації: призначення та продуктивне застосування.* *6. Спілкування по телефону та Інтернет.* *7. Практичні завдання.*	*П*	*План практичного заняття, завдання за темою, питання для самоконтролю, тести*		*Підготовка виступів, доповідей, презентацій, виконання практичних завдань, розв'язування тестів. Проходження модульного опитування.*	
11-ий	*Тема 6. Невербальне спілкування* *Сутність та роль невербальних засобів спілкування. Фактори, які визначають невербальну поведінку. Системи невербальних засобів та засоби невербальної комунікації. Оптико-кінетична система. Міміка обличчя, як відображення емоцій. Фізіогноміка. Оцінювання пози. Знакові та незнакові жести. Види жестів. Оцінка ходу, темпу та напрямку руху. Типи поглядів та їх трактування. Тактильні засоби спілкування. Проксеміка. Зони спілкування, їх визначення. Правила дистанціювання. Орієнтація в просторі. Позиції розташування співрозмовників за столом. Форма столу переговорів та її вплив на атмосферу переговорів.*	*Л*	*Презентація лекційного матеріалу, конспект лекції, питання для самоконтролю*	*Б: 1-3, 5-7,9-12* *Д:3,4,8*	*Ознайомлення та опрацювання лекційного матеріалу та літератури. Виконання домашніх завдань.*	*Л -2 год* *П - 2год* *С -7 год*

12-ий	*Тема 6. Невербальні засоби ділового спілкування* 1. *Засоби невербального спілкування та їх значення.* 2. *Оцінювання погляду та міміки.* 3. *Трактування жестів та рухів тіла.* 4. *Тактильні засоби спілкування.* 5. *Проксемічні особливості невербального спілкування.* 6. *Практичні завдання.*	*П*	*План практичного заняття, завдання за темою, питання для самоконтролю, тести*		*Підготовка виступів, доповідей, презентацій, виконання практичних завдань, розв'язування тестів.*	
13-ий	*Тема 7. Специфіка спілкування з зарубіжними діловими партнерами* *Національна культура та національний менталітет, їх роль в переговорному процесі. Культури з високим і низьким контекстом і їх вплив на комунікацію. Аспекти національних особливостей (стилю) ділового спілкування: стиль комунікації, сприйняття часу, ієрархія та статус учасників спілкування, орієнтація на стосунки або результат, готовність ризикувати. Типи ділової культури: моноактивна, поліактивна, реактивна ввічливість. Особливості ділового спілкування для різних типів ділової культури в розрізі етапів переговорного процесу. Американський стиль ділового спілкування. Особливості спілкування з британськими діловими партнерами. Особливості спілкування з представниками країн ЄС (французами, німцями, італійцями, іспанцями, представниками слов'янських країн). Особливості спілкування з представниками Китаю та Японії. Стиль спілкування в арабських країнах. Правила*	*Л*	*Презентація лекційного матеріалу, конспект лекції, питання для самоконтролю*	*Б: 1, 5, 6, 9,11, 13,14* *Д:8*	*Ознайомлення та опрацювання лекційного матеріалу та літератури. Виконання домашніх завдань. Підготовка до модульного опитування.*	*Л -2 год* *П - 2год* *С -8 год*

	ефективної ділової комунікації з іноземними партнерами.					
14-ий	*Тема 7. Специфіка спілкування з зарубіжними діловими партнерами* 1. *Врахування національних культури та менталітету в переговорному процесі та діловому спілкуванні.* 2. *Специфіка переговорного процесу для представників різних культур.* 3. *Особливості національних стилів спілкування.* 4. *Правила ефективної комунікації з іноземними партнерами.* 5. *Практичні завдання.*	*П*	*План практичного заняття, завдання за темою, питання для самоконтролю, тести*		*Підготовка виступів, доповідей, презентацій, виконання практичних завдань, розв'язування тестів.*	
15-ий	*Тема 8. Етика та етикет в діловому спілкуванні* *Поняття етики та етикету, їх роль в побудові ділових відносин. Етичний кодекс ділового спілкування. Якості та імідж ділової людини. Діловий етикет, його сфери, форми та принципи. Діловий протокол. Правила ділового етикету. Протокольні вимоги до зовнішнього вигляду (дрес-код). Етикетна атрибутика. Подарунки та сувеніри в ділових взаємовідносинах. Етикет вітання, знайомства. Візитні карточки та їх використання. Культура вербального та невербального спілкування. Етикет ділових прийомів.*	*Л*	*Презентація лекційного матеріалу, конспект лекції, питання для самоконтролю*	*Б: 1-7, 9-12* *Д:1,2,8*	*Ознайомлення та опрацювання лекційного матеріалу та літератури. Виконання домашніх завдань.*	*Л -2 год* *П - 2год* *С -7 год*
16-ий	*Тема 8. Етика та етикет в діловому спілкуванні* 1. *Поняття та значення етики в діловому спілкуванні.* 2. *Правила та складові ділового етикету.*	*П*	*План практичного заняття, завдання за*		*Підготовка виступів, доповідей, презентацій, виконання практичних завдань, розв'язування*	

	3. *Імідж та дрес-код ділової людини.* 4. *Етичні норми та правила при вітанні та знайомстві. Етикетна атрибутика.* 5. *Культура вербального та невербального спілкування.* 6. *Практичні завдання*		*темою, питання для самоконтролю, тести*		*тестів.* *Модульне опитування.*	

**Л- лекція, П-практичне заняття, С - самостійна робота.*
***Б –порядковий номер зі списку базової літератури, Д- порядковий номер зі списку додаткової літератури.*