

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 30.08.2021р.)

СИЛАБУС
навчальної дисципліни

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

Львів 2021р.

| | |
|--|--|
| 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 Швець Анжела Ігорівна – доцент кафедри економіки підприємства Максимець І.В. - доцент кафедри економіки підприємства |
| Контактна інформація | ел. пошта: Tetyana.Lukashenko@Lnu.edu.ua тел. (032) 239 40 25 |
| Консультації по курсу | Відповідно до графіку консультацій (кафедра економіки підприємства, пр. Свободи 18/117) |
| Інформація про курс | Предметом вивчення дисципліни є стратегія, тактика, та 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 проведення переговорів з зарубіжними партнерами. За результатами вивчення курсу студенти зможуть розуміти роль та місце переговорів в діловому спілкуванні, ефективно взаємодіяти в переговорному процесі, організувати і проводити успішні переговори з бізнес-партнерами. |
| Коротка анотація курсу | Курс «Бізнес-переговори: ефективне ділове спілкування» є вибіркоким, 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. Авраменко О.О. , Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування. Навч. Посібник. «Лілея_НВ», І.Франківськ, 2015. – 160с. // http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuuv_1.pdf 2. Бучацька І.О., Дубовик Т.В. Ділові переговори: навч. посіб. – К.: Київ.нац. торг-екон. ун-т, 2012. – 252с. 3. Ведення ділових бесід та переговорів. Навчально – методичний посібник для дистанційного навчання студентів спеціальності 8.050107 “Економіка підприємства” / Укл. В.М.Глух – Кіровоград : КНТУ, 2005. – 94 с.// https://www.twirpx.com |

4. Гриценко Т. Б., Гриценко С.П. і ін. Етика ділового спілкування: навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344с // <https://subject.com.ua/pdf/71.pdf>

5. Ділове спілкування: навч. посіб.- Красноармійськ: КП. ДонНТУ, 2009. – с.380// <https://www.twirpx.com/file/2242013/>

6. Жигайло Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник . – Л.: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. - 368 с.// <http://194.44.152.155/elib/local/sk783660.pdf>

7. Зінченко В. М., Степаненко О. К. Формування мовленнєвої компетентності професійно орієнтованої особистості: посібник – Дніпро: СПД «Охотнік». 2017. – 80с. // <http://elibrary.donnuet.edu.ua>

8. Електронний посібник з курсу «Етика ділового спілкування» // [files.personalnijsajt-lozenko-n-a.webnode.com.ua/.../Ел.посібник\(Етика%20діловог..](http://files.personalnijsajt-lozenko-n-a.webnode.com.ua/.../Ел.посібник(Етика%20діловог..)

9. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.// shron1.chtyvo.org.ua/Lesko_Oleksandr/Etyka_dilovykh_vidnosyn.pdf

10. Соціально-психологічні основи ділового спілкування: навч. посіб/ Є.І. Бородин, К.В. Комарова, Н.А. Липовська, Т.М. Тарасенко. – Дніпро: ГРАНІ, 2019. – 184с // http://www.dridu.dp.ua/biblioteka/doc/Sotsialno-psykholohichni_osnovy_dilovoho_spilkuvannya.pdf

11. Тихомирова Є. Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. – Рівне: Перспектива, 2007. – 389 с.// <http://www.studmed.ru/tihomirova-ye-b-postolovskiy-sr-konflktologiya-ta-teorya-peregovorv>

12. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. посіб. – Центр учбової літератури, 2017р. – 168с.

Додаткова література:

1. Джонсон, Девід В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування /Пер. з англ.. В. Хомика. – К.: Вид. дім «КМ Академія», 2003.– 288 с.

2. Кеннеді Гевін Домовлятися завжди. Як досягати максимуму в будь-яких переговорах. – Клуб сімейного дозвілля. – Х: 2016. – 336с.

3. Патрік Кінг «Стратегії і тактики спілкування, або Як знайти спільну мову з кожним». – К: КНИГОЛАВ, 2017. – 128с.

4. Роджер Фішер, Вільям Юрі Шлях до так як вести переговори, не здаючи позицій. – К: Основи, 2016. – 220с. // <https://www.e-reading.club/book.php?book=67836>

5. Кеннеді Гевін Переговори. – М: «Альбіна Паблішер», 2016. – 452.

6. Брайан Трейси Переговори. - М: «Манн, Иванов и Фербер» -2014.- 144с.

7. Стюард Даймонд Успешные переговоры. Как получить больше М.: «Манн, Иванов и Фербер», — 2012.

Інтернет-ресурси:

1. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент.– Режим доступу: https://pidru4niki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya

2. Джордж Сідел Успішні переговори: основні стратегії на навички. – Режим доступу: <https://www.coursera-org>.

3. Законодавство України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

4. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. – Режим

| | |
|--------------------------------------|---|
| | <p>доступу: www.nbuiv.gov.ua</p> <p>5. Студентська електронна бібліотека URL: http://www.lib.ua-ru.net</p> |
| Обсяг курсу | 90 год., з них 16 год лекційні заняття, 16 год практичних занять, 58 год самостійної роботи |
| Очікувані результати навчання | <p>Після закінчення курсу студенти повинні знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття, види, функції та складові бізнес-переговорів. 2. Підготовка переговорів. 3. Стратегії і тактики ведення переговорів. 4. Етапи ведення переговорів. 5. Вербальні засоби ділового спілкування. 6. Невербальна поведінка та бізнес-переговори. 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 | Презентації Лекції Інтерактивні методи (демонстраційні вправи, ситуаційні вправи, задачі, 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 30 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). |
| Питання до заліку* | <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність та роль ділових комунікацій в бізнесовій діяльності. 2. Бізнес-переговори, як форма ділових комунікацій. Різні підходи до їх визначення. 3. Роль бізнес-переговорів в підприємницькій діяльності. 4. Основні складові моделі бізнес-переговорів. 5. Передумови, що обумовлюють необхідність проведення бізнес-переговорів. Умови, що відрізняють бізнес-переговори від інших видів ділової комунікації. 6. Класифікація переговорів за різними ознаками. 7. Види переговорів за метою, рівнем та видом організації. 8. Переговорні функції та їх характеристика. 9. Складові переговорного процесу та їх характеристика. 10. Договір, як результат переговорного процесу та його види. 11. Характеристика типів людей та їх врахування в переговорному процесі. 12. Типи людей за сприйняттям інформації. 13. Необхідність, значення та аспекти підготовки до бізнес-переговорів. 14. Етапи планування підготовки до бізнес-переговорів. 15. Організаційне забезпечення бізнес-переговорів. 16. Представництво на переговорах та вимоги щодо нього. 17. Визначення мети та цілей переговорів. 18. Розробка варіантів проекту умов договору. 19. Сутність, джерела та способи збору інформації про партнера по бізнес-переговорах. 20. Сутність, джерела та способи збору інформації про зовнішнє середовище і його вплив на проведення переговорів. 21. Стратегії переговорів та їх класифікація за важливістю відносин та важливістю результатів (Гарвардська школа) 22. Стратегії переговорів за стилем їх ведення (активна, пасивна, настирлива). 23. Стратегія торгу. Позиційні переговори, їх переваги та недоліки. 24. Стратегія принципових переговорів. Інтегративна та дистрибутивна модель врегулювання суперечностей. |

25. Тактичні прийоми ведення переговорів.
26. Правила ведення переговорів.
27. Етапи ведення переговорів та їх характеристика.
28. Підготовка та встановлення контакту на початку бізнес-переговорів.
29. Особливості підходу до клієнта в комерційних переговорах.
30. Система елементів, які формують сприятливий клімат ведення переговорів.
31. Способи подачі позиції на переговорах.
32. Компетенції, необхідні для успішного обговорення в процесі переговорів.
33. Аргументація в бізнес-переговорах, її види.
34. Правила та методи аргументації.
35. Маніпуляції в бізнес-переговорах.
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, види та групи заперечень в діловому спілкуванні.
48. Алгоритм роботи над запереченнями.
49. Види та навички слухання. Прийоми техніки слухання.
50. Сутність та види презентацій.
51. Спілкування по телефону та його особливості.
52. Алгоритм проведення телефонних переговорів.
53. 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. Хо́да та погляд та їх значення.
59. Такесичні засоби спілкування.
60. Проксеміка: визначення зони спілкування.
61. Позиції розташування співрозмовників за столом.
62. Підготовка та проведення переговорів з зарубіжними партнерами.
63. Американський стиль спілкування.
64. Англійський стиль спілкування.
65. Стиль спілкування в країнах ЄС.
66. Стиль спілкування в країнах Далекого Сходу.
67. Стиль спілкування в арабських країнах.
68. Дистанційне спілкування з зарубіжними партнерами.
69. Поняття і принципи сучасного етикету ділової людини.
70. Імідж ділової людини.
71. Зовнішній вигляд ділової людини.
72. Діловий костюм і його вплив на сприйняття учасника переговорів.
73. Моделі поведінки під час ділового спілкування.

| | |
|-------------------|--|
| | 74. Самоподача у спілкуванні. 75. Етикет ділових прийомів. |
| 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.*