

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ



Заступник керівника
(проректор з науково-педагогічної роботи)

Микола АФАНАСЬЄВ

Ведення ділових переговорів в маркетингу

робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань	07 Управління та адміністрування
Спеціальність	075 Маркетинг
Освітній рівень	другий (магістерський)
Освітня програма	Маркетинг

Статус дисципліни	вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська

Завідувач кафедри
Економіки і маркетингу

Людмила Гриневич

Харків
2020

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри *Економіки і маркетингу*

Протокол № 1 від 20.08.2020 р.

Розробник:

Лисиця Н.М., д. соц.-н., проф. кафедри економіки і маркетингу,

**Лист оновлення та перезатвердження
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

Анотація навчальної дисципліни

Маркетингова діяльність спрямована на задоволення потреб за допомогою обміну. Для того, щоб забезпечити процес задоволення потреб, необхідно використовувати всі можливі види збору інформації про споживачів. Інформація про споживачів стає стимулом для організації маркетингової діяльності та вибору відповідних форм спілкування зі споживачем, партнером, конкурентом. Найвигіднішою і менш витратною формою спілкування є ділові переговори, коли є можливість прийняти правильне рішення в рамках інтересів учасників переговорів і адекватно і раціонально використовувати залежність від опонента. Раціональна модель поведінки кожної зі сторін створює передумови для успішної маркетингової діяльності. Навчальна дисципліна «Ведення ділових переговорів в маркетингу» включає перелік лекцій, присвячених основам переговорів, структурі переговорів, опису підходів до ведення переговорів. Пропонуються стратегії і тактики ведення переговорів. Вибір стратегій і тактик ведення переговорів залежить від характеру учасників переговорного процесу. Різні типи психологічного впливу можуть забезпечити ефективне завершення переговорів.

Мета навчальної дисципліни:

формування у магістрів компетентностей щодо ведення ділових переговорів та прийняття рішення в непередбачуваних ситуаціях, адаптування до змін у процесі маркетингової діяльності.

Характеристика навчальної дисципліни

Курс	1М
Семестр	1
Кількість кредитів ECTS	5
Форма підсумкового контролю	залік

Структурно-логічна схема вивчення дисципліни

Пререквізити	Постреквізити
Маркетинг	Міжнародний маркетинг
Маркетингові комунікації	Управління взаємовідносинами
Поведінка споживачів	Суспільні комунікації
Бренд менеджмент	Маркетингові комунікації

Компетентності та результати навчання за дисципліною

Компетентності	Результати навчання
Здатність до організації ділових переговорів	Засвоєння та використання методів збору, аналізу й оцінки маркетингової інформації для успіху у переговорах
Здатність до розуміння основних характеристик переговорного процесу	Навички розроблення методів діагностики стану внутрішнього та зовнішнього середовища міжнародного бізнесу підприємства, аналізу та виявлення ключових факторів ділових переговорів
Здатність вибору стратегії ведення переговорів	Досвід аналізу тенденцій та змін на цільових зовнішніх ринках, здатних спричинювати вплив на ефективність переговорів

Здатність до застосування на практиці вміння розпізнавати ефективні тактики та прийоми ведення переговорів	Досвід аналізу характеру партнерів, особливостей ділової культури, що є підґрунтям для ведення успішних переговорів
Здатність протистояти маніпулятивним практикам ведення переговорів	Навички оцінки поведінки партнерів переговорів та можливостей впливу на результат переговорів
Вміння формувати лояльність партнерів, формування навичок впливу на партнера переговорів	Виявлення соціально-культурних особливостей поведінки партнерів для досягнення мети згідно зі сценарієм переговорів
Здатність пропонувати стратегії переговорів в залежності від статусу партнерів, досвіду	Аналіз існуючої системи організації маркетингової діяльності підприємства, розробки рекомендацій для покращання функціонування системи
Здатність обирати тактику ведення переговорів для успішного результату переговорів	Вміння контролювати та оцінювати рівень переговорного процесу і рішень на окремих етапах переговорів
Здатність змінювати тактику переговорів з урахуванням моделі поведінки партнерів	Навички пропонувати адаптаційні моделі поведінки партнерів ділових переговорів у маркетингу

Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Особливості підготовки до переговорів в маркетингової діяльності

Тема 1. Загальна характеристика переговорного процесу

1. Поняття, види та особливості ділового спілкування.
2. Поняття переговорів.
3. Структура переговорів (основні етапи і задачі).

Тема 2. Стратегія ведення переговорів

1. Стратегічні підходи до ведення переговорів
2. Принципіальний підхід
3. Системний підхід у переговорах

Тема 3. Тактика ведення переговорів

1. Поняття «тактика»
2. Риторичні методи переговорів
3. Способи впливу на партнера

Тема 4. Аналіз характеру ділового партнера

1. Правила успіху на переговорах
2. Аналіз характеру партнера
3. Типи співрозмовників
4. Характер співрозмовників

Тема 5. Процес ведення переговорів

1. Задачі початку переговорів
2. Прийоми привертання уваги партнера
3. Мистецтво задавати питання
4. Поняття і цілі проведення кокуса

Змістовний модуль 2. Практика організації успішних переговорів

Тема 6. Відповіді на запитання та заперечення

1. Відповіді на запитання
2. Виверти для відходу від відповіді
3. Заперечення та їх причини
4. Загальні правила обробки заперечень
5. Алгоритм обробки заперечень

Тема 7. Психологічний вплив у процесі ведення переговорів

1. Основи психології управлінських впливів
2. Цілі і типи психологічного впливу в управлінні переговорами
3. Варварський психологічний вплив

Тема 8. Маніпуляції у переговорах і протидія до них

1. Маніпуляції як засіб прихованого впливу
2. Цивілізований психологічний вплив
3. Спірні види впливу та протидія до них
4. Загальні правила цивілізованої протидії нападу та маніпуляції

Тема 9. Стратегії В. Юрі у процесі переговорів

1. Стратегія “Balcony”
2. Стратегія “BATNA”
3. Стратегія “Listen to their shoes”
4. Стратегія “Reframe”
5. Стратегія “Golden Bridge”

Тема 10. Ефективне завершення переговорів

1. Цілі завершальної фази переговорів
2. Способи прискорення прийняття рішень у процесі переговорів
3. Поради для забезпечення довгострокового успіху
4. Типові помилки при переговорах

Перелік практичних занять, а також питань та завдань до самостійної роботи наведено у таблиці "Рейтинг-план навчальної дисципліни".

Методи навчання та викладання

При навчанні використовуються такі методи: проблемні лекції, робота в малих групах, дискусії, круглі столи, рольові ігри, презентації..

Порядок оцінювання результатів навчання

Система оцінювання сформованих компетентностей у магістрів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у магістрів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту складати залік – 60 балів);

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі заліку, відповідно до графіку навчального процесу.

Порядок проведення поточного оцінювання знань магістрів. Оцінювання знань магістрів під час практичних занять та виконання творчих завдань проводиться за такими напрямками:

Практичні заняття:

Загальна характеристика переговорного процесу

Стратегія ведення переговорів

Тактика ведення переговорів

Аналіз характеру ділового партнера

Процес ведення переговорів

Відповіді на запитання та заперечення

Психологічний вплив у процесі ведення переговорів

Маніпуляції у переговорах і протидія до них

Стратегії В. Юрі у процесі переговорів

Ефективне завершення переговорів

Критерії оцінювання практичних занять:

Вміння визначити описувати характеристики переговорного процесу, вибирати адекватні стратегії ведення переговорів згідно з проблемою переговорів.

Визначити тактики ведення переговорів для забезпечення успіху.

Збирати інформацію про характер партнерів переговорів та аналізувати їх можливу поведінку у процесі переговорів.

Підготовлювати сценарії для успішного проведення переговорів у сфері маркетингової діяльності підприємства.

Вміти використовувати різні відповіді на питання у процесі переговорів.

Пропонувати способи психологічного впливу на партнерів.

Розпізнавати маніпуляції у переговорах і використовувати успішні способи протидії маніпуляціям.

Використовувати стратегії В. Юрі у процесі переговорів.

Використовувати підходи для успішного завершення переговорів.

Самостійна робота:

Виконання домашніх завдань, пошук інформації про партнерів по переговорам.

Виконання домашніх завдань, пошук інформації про досвід партнерів та їх переваги і недоліки.

Виконання домашніх завдань. Аналіз характеру партнерів з метою вибору адекватної тактики.

Підготовка творчих завдань.

Виконання домашніх завдань. Пошук в літературі форм бізнес-спілкування.

Огляд джерел щодо бізнес-переговорів у маркетинговій діяльності. Підготовка до поточної контрольної роботи.

Критерії оцінювання самостійної роботи студентів:

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи магістрів, є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних заняттях.

Пошук інформації щодо партнерів переговорів. Узагальнювати інформацію, яка отримана з метою вибору м'якого або жорсткого підходу до переговорів. Аналізувати моделі поведінки партнерів з метою корегування сценарію переговорів.

Підсумковий контроль: формою підсумкового контролю є залік.

Як розраховується підсумкова оцінка з дисципліни.

Під час поточного контролю студент отримує максимально 100 балів і вважається атестованим, якщо отримав не менше 60 балів.

Виставлення підсумкової оцінки здійснюється за шкалою, наведено в таблиці "Шкала оцінювання: національна та ЄКТС".

Форми оцінювання та розподіл балів наведено у таблиці "Рейтинг-план навчальної дисципліни".

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	FX	незадовільно	не зараховано

Рейтинг-план навчальної дисципліни

Тема	Форми та види навчання		Форми оцінювання	Мак бал
Аудиторна робота				
Тема 1.	Лекція 1.	Вступна лекція «Загальна характеристика переговорного процесу»	Експрес опитування.	1
	Практичне заняття	Проведення тестування за темами: «Наскільки ви комунікабельні»; «Який ви співрозмовник»; «Чи вмієте ви вести переговори?»; «Ваш стиль ведення переговорів»	Проблемні ситуації	1
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою Підготовка до семінарського заняття, виконання завдань	Тестовий контроль виконання домашніх завдань	
Аудиторна робота				
Тема 2.	Лекція 2	Інформативна лекція «Стратегія ведення переговорів»	Експрес опитування.	1
	Практичне заняття	Ділова гра: складання плану підготовки до переговорів по вирішенню проблеми на підприємстві. Які існують стратегічні підходи до ведення переговорів? Призначення ділової зустрічі по телефону. Розробка плану телефонної бесіди з комерційною пропозицією. Обговорення результатів у малих групах.	Доповідь	1

	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка творчого завдання	Тестовий контроль. Використання методу Едварда де Боно	15
Тема 3.	Аудиторна робота			
	Лекція 3	Проблемна лекція «Тактика ведення переговорів»	Експрес опитування.	1
	Практичне заняття	Проблемні повідомлення та дискусія з питань: 1. Які існують тактичні підходи до ведення переговорів? 2. Системний підхід в переговорах. 3. Як досягти двостороннього зв'язку у переговорах.	Використання методу «Акваріуму» Презентація.	1
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до поточної контрольної роботи.	Тестовий контроль. Використання методу 9-6-3-1	7
Тема 4.	Аудиторна робота			
	Лекція 4	Інформативна «Аналіз характеру ділового партнера»	Експрес опитування.	1
	Практичне заняття	Розгляд питань: «Особливості використання тактик ведення переговорів». Тестування за темою «Ваше вміння слухати». Дискусія за темою: «Що важливіше на переговорах: дотримання власної позиції або компроміс?»	Використання методу 9-6-3-1 Проблемні ситуації.	1
		Самостійна робота		
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до творчого завдання.	Тестовий контроль. Використання методу «Акваріуму»	15
Тема 5.	Аудиторна робота			
	Лекція 5	Проблемна лекція «Процес ведення переговорів.»	Експрес опитування.	1
	Практичне заняття	Дискусія за темою "Сценарій ведення переговорів".	Метод «Акваріуму»	1
		Самостійна робота		
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою.	Тестовий контроль.	
Тема 6.	Аудиторна робота			
	Лекція 6	Проблемна лекція «Відповіді на запитання та заперечення»	Експрес опитування.	1
	Практичне заняття	Відкриті та закриті запитання як стимул продовження переговорів	Використання методу Едварда	1

			де Боно	
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до контрольної роботи.	Тестовий контроль. Використання методу 9-6-3-1	8
Тема 7.	Аудиторна робота			
	Лекція 7	Проблемна лекція «Психологічний вплив у процесі ведення переговорів.»	Експрес опитування.	1
	Практичне заняття	Підбір засобів психологічного впливу на різні характери партнерів.	Проблемні ситуації	1
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою.	Тестовий контроль. Використання методу Едварда де Боно	
Тема 8.	Аудиторна робота			
	Лекція 8	Проблемна лекція «Маніпуляції у переговорах і протидія до них.»	Експрес опитування.	1
	Практичне заняття	Обґрунтування маніпуляцій в залежності від проблеми переговорів.	Доповідь. Метод «Акваріуму»	1
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка творчого завдання.	Тестовий контроль. Використання методу Едварда де Боно	15
Тема 9.	Аудиторна робота			
	Лекція 9	Інформативна лекція «Стратегії В. Юрі у процесі переговорів»	Експрес опитування.	1
	Практичне заняття	Підбір стратегій В. Юрі на різних етапах ведення переговорів.	Доповідь. Метод «Акваріуму»	1
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Тестовий контроль виконання домашніх завдань	
Тема 10.	Аудиторна робота			
	Лекція 10	Проблемна лекція «Ефективне завершення переговорів.»	Експрес опитування.	1
	Практичне заняття	Профілактика конфлікту у маркетингових ситуаціях.	Презентація. Використання методу 9-6-3-1	1

Самостійна робота			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка презентації	Використання методу мепінга	20
Усього балів			100

Рекомендована література

Основна.

1. 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.
2. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2008. – 356 с.
3. Седова Л.Н. Национальные особенности ведения деловых переговоров курса «Этика делового общения». Тексты лекций. – Харьков: Изд. ХГЭУ, 2002. – 104 с.
4. Седова Л.Н., Огиенко С.А. Технология делового общения курса «Этика делового общения». Текст лекции. - Харьков: Изд. ХГЭУ, 2001. – 80 с. Русск.яз.
5. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. – М.: Наука, 1990. – 155 с.
6. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник. – К.: Кондор.- 2006. – 176 с.
7. Яромич С. А., Кусик Н. Л., Петриченко П. А. Менеджмент переговоров: Стратегия и тактика Учебное пособие. - Одесса, 2001. - 140с.

Додаткова

8. Аминов, И.И. Психология делового общения/ Аминов И.И. – М.: Омега, 2006. – 304 с.
9. Баева, О.А. Ораторское искусство и деловое общение: учебное пособие / О. А. Баева.-5-е изд.,-М.: Новое знание, 2005. – 256 с.
10. Грачев Ю. Н. Ведение переговоров с иносфирмами. – М.: ЗАО «Бизнес –школа «Интел – Синтез», 2000. – 112 с.
11. Гурьянов Ю. Г. и др. Этика предпринимательства: Учеб. пособ. – Кіровоград, ООО «Имэкс ЛТД», 2002. – 346 с.
12. Діловий етикет. Етика ділового спілкування. – К.: Альтерпрес, 2003. – 368 с.
13. Ежова, Н.Н. Научись общаться: коммуникативные тренинги / Н. Н. Ежова.-Изд. 2-е. – Ростов-на-Дону:Феникс, 2006. –285 с.
14. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: Учебник.- 3-е изд. - М.: Дело, 2008.
15. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. - 4-е изд. - М.: Дело, 2002.

Інформаційні ресурси

16. Сайт персональних навчальних систем ХНЕУ:
<https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=5032>