

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

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
маркетингу
Протокол № 1 від 30.08.2023 р.

ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної роботи



Каріна НЕМАШКАЛО

ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ
робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)

Галузь знань	Всі
Спеціальність	Всі
Освітній рівень	перший (бакалаврський)
Освітня програма	Всі

Статус дисципліни	вибіркова
Мова викладання ,навчання та оцінювання	українська

Розробник
д.с.н., проф.


_____ Надія ЛИСИЦЯ

Завідувач кафедри
маркетингу


_____ Людмила ГРИНЕВИЧ

Харків
2024

ВСТУП

Підприємницька діяльність спрямована на задоволення потреб через обмін. Для того щоб забезпечити процес задоволення потреб, необхідно використовувати всі можливі види збору інформації про споживачів. Інформація для споживача стає стимулом для організації підприємницької діяльності та вибору відповідних форм комунікації зі споживачем, партнером, конкурентом. Найбільш вигідною і менш затратною формою спілкування є ділові переговори, коли можна прийняти правильне рішення в інтересах учасників переговорів і адекватно і раціонально використовувати залежність від опонента. Раціональна модель поведінки кожної зі сторін створює передумови для успішної підприємницької діяльності.

Мета навчальної дисципліни: формування компетентностей студентів першого (бакалаврського) рівня для ведення ділових переговорів та прийняття рішень у непередбачених ситуаціях, адаптація до змін бізнес-процесу

Завдання навчальної дисципліни полягають у:

- 1) вивчення загальних принципів ведення ділових переговорів;
- 2) визначення конкретних стратегій і тактик переговорів;
- 3) вибір риторичних прийомів у спілкуванні з партнерами;
- 3) розвиток умінь творчо впливати на ділових партнерів.

Об'єктом навчальної дисципліни є процес переговорів.

Предметом навчальної дисципліни є загальні правила ведення ділових переговорів.

Програма навчальної дисципліни

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Особливості підготовки до переговорів в бізнесі.

Тема 1. Загальна характеристика переговорного процесу.

1.1 Особливості, види ділового спілкування.

Певний офіційний статус партнерів. Орієнтація на встановлення взаємовигідного контакту. Усний і письмовий види переговорів.

1.2. Визначення поняття ділові переговори.

Переговори - це обговорення з метою укладення угоди. Переговори - це спільний, дво- або багатосторонній процес.

1.3. Структура переговорів (основні етапи та завдання).

Докомунікативний етап. Комунікативний етап. Посткомунікативний етап.

Тема 2. Переговори як універсальний метод вирішення конфліктів.

2.1. Переговори: типи.

Переговори являють собою широкий аспект спілкування з різними сферами діяльності. Переговори - це спільна двостороння або багатостороння контактна взаємодія сторін з метою прийняття взаємоприйнятних рішень

2.2. Основні функції переговорів.

Пошук спільного рішення задачі. Інформація. Комунікативної. Регулююча. Пропаганди. Камуфляж.

Тема 3. Основні принципи конфліктних переговорів.

3.1. Що таке конфліктні переговори?

Переговори про конфлікт - це зворотний комунікаційний процес. Конфліктні переговори відносяться до добровільної, двосторонньої комунікації, де партнери беруть участь у контролі як процесу, так і результату.

3.2. Складові конфліктних переговорів.

Партнери. Переговорів. Взаємодія. Взаємоприйнятне рішення.

3.3. Стилi вeдeння пeрeгoвoрiв.

Стиль спільної роботи. Змагальний стиль. Компромісний стиль. Стиль проживання.

Тема 4. Розробка EICS

4.1. Розробка навичок ефективного міжособистісного спілкування (EICS).

Будьте активним слухачем. Використовуйте питання. Викладіть свої інтереси, потреби, цілі. Задайте конструктивний тон. Визнайте та підтвердьте сприйняття іншої людини.

4.2. Будівництво робочих взаємовідносин .

Переговори вимагають, щоб залучені партнери вирішували суттєві розбіжності у відкритій, відвертій та небойовій манері. Для того, щоб конструктивно взаємодіяти один з одним, учасники повинні побудувати взаємну довіру та розвивати робочі відносини

Тема 5. Управління переговорним процесом.

5.1. Кроки, які необхідно зробити до початку переговорів.

Визначте питання, яке підлягає обговоренню. Забезпечити участь потрібних людей. Визначте своїх контрагентів. Підготуйтеся до переговорів.

5.2. Кроки, які необхідно зробити під час переговорного процесу

Уточніть очікування та встановіть основні **правила**. Визначте та вивчіть проблему. Досліджуйте інтереси. Придумуйте варіанти взаємної вигоди. Використання об'єктивних критеріїв для оцінки варіантів

Тема 6. Стратегія переговорів

6.1. Стратегічні підходи до переговорів.

М'який підхід. Жорсткий підхід. Принциповий підхід.

6.2. Принциповий підхід.

Принциповий підхід передбачає ретельний аналіз проблеми. Ідентифікація учасників. Поділ задачі на частини.

6.3. Системний підхід в переговорах.

Варіанти, інтереси, альтернативи. Законність, спілкування, відносини, зобов'язання.

Тема 7. Тактика ведення переговорів.

7.1. Поняття «тактика».

Тактика - це система дій для підготовки ефективної реалізації стратегії. Вона включає в себе розробку аргументації на основі відбору фактів і їх аналізу.

7.2. Риторичні методи переговорів.

Для побудови аргументів існує 9 риторичних прийомів. Найпопулярнішим є фундаментальний метод.

7.3. Способи впливу на партнера.

Методи впливу на партнера - це тактичні прийоми з метою впливу на партнера. Часто вигідно застосовувати кілька методів впливу на партнера на одних і тих же переговорах.

Тема 8. Аналіз характеру ділового партнера.

8.1. Правила успіху в переговорах

Необхідно оперувати простими, чіткими, точними і переконливими **поняттями**; Аргументація повинна бути правильною по відношенню до партнера; слід уникати непрофесійних виразів і формулювань, ускладнень, оцінювати сприйняття сказаного.

8.2. Аналіз типу партнера

Люб'язний. Водій. Аналітичний. Суміш.

8.3. Характер співрозмовників

Слід враховувати наступні моменти: систему, в якій ви перебуваєте, його оточення і положення, компетенцію, функції.

Тема 9. Переговорний процес

9.1. Завдання для початку переговорів

Завдання початкової фази переговорів - налагодити контакт зі співрозмовником, привернути увагу, викликати інтерес до переговорів.

9.2. Методи залучення уваги партнера

Урізноманітнювати свій виступ, тримайте слухачів в напрузі, для цього використовуйте в своїй промові наступні прийоми.

9.3. Мистецтво ставити запитання

Найвправніша звичка - звичка задавати питання. Ставте багато запитань, але не будьте занадто «прохаючими», так як це може бути сприйнято як виклик.

Змістовий модуль 2. Практика організації успішних переговорів

Тема 10. Відповіді на питання і заперечення

10.1. Відповіді на запитання.

Перш ніж відповісти на питання, ви повинні точно знати, для чого людина задає вам це питання. Дайте відповідь тільки тоді, коли будете впевнені, що він буде повністю зрозумілий.

10.2. Хитрощі для уникнення відповіді.

Відповідь на питання питанням. Перенаправлення, питання на більш компетентну людину. Ігнорувати - робити вигляд, що питання не було. Перенесіть розмову на іншу тему

10.3. Заперечення, причини їх виникнення

Захисна реакція. Спортивна позиція. Інший підхід. Незгода із запропонованим способом вирішення. Тактичне мислення.

Тема 11. Психологічний вплив у процесі управління БП

11.1. Основи психології управлінських впливів.

Вплив одного індивіда (керівника) на іншого (підлеглого або групу співробітників), яке (в своїй довільній формі) виходить з певного мотиву і має на меті змінити або зміцнити погляди, думки, відносини, установки та інші психологічні явища.

11.2. Цілі та види психологічного впливу в менеджменті.

Відкрита психологічна взаємодія. Прихована психологічна взаємодія.

Протистояння чужим впливам.

Тема 12. Маніпуляція.

12.1. Визначення поняття маніпуляція.

Навмисна і прихована мотивація адресата до переживання певних станів, прийняття рішень і / або виконання дій, необхідних для досягнення ініціатором власних цілей.

12.2. Психологічна атака.

Може відбуватися в трьох формах: деструктивна критика, деструктивні висловлювання, деструктивні поради.

12.3. Маніпулятивні тактики.

Правило взаємного обміну. Хитрість останньої вимоги. Принцип дефіциту. Незвичайні можливості. Жорсткі поступки.

Тема 13. 10 уроків для кращих переговорів.

13.1. Переговори – друга природа.

Для того, щоб ефективно протистояти і знайти, наскільки ваша цінність відповідає потребам іншої сторони, вам спочатку потрібно знати, що це за потреби. Знайте, чого хочете.

13.2. Будьте терплячими до партнерів.-

Більше немає переможців і переможених у пошуку консультаційних продажів або переговорів. По обидва боки столу повинні бути переможці, тому шукайте прогалини, які ви можете заповнити, і подивіться, як інші хлопці можуть заповнити ваші прогалини.

13.3. Знайте свою точку вирізання та запуску

У будь-яких переговорах вам доведеться піти на поступки, якщо не з іншої причини, крім того, щоб дозволити іншій стороні відчувати, що вона щось отримала від переговорів.. Шукайте безпрограшні можливості

Тема 14. Поради щодо успішних переговорів

14.1. Рекомендації щодо проведення переговорів

Ніколи не ведіть переговори з тими, хто не має достатньої кваліфікації для ведення переговорів. Ніколи не пишть речі, якщо ви не готові жити з ними

14.2. Управління переговорами

Знайте принаймні 5 речей, які хоче інша людина, які ви можете запропонувати. Знову ж таки, саме тому так важливо продати перше і домовитися про друге

14.3. Як вести переговори про контракти з великими компаніями

Ніколи не домовляйтеся про ціну. Вести переговори, використовуючи інші пункти, такі як технічні характеристики, операційна ефективність тощо, які забезпечать важелі, необхідні для уникнення дискусії, орієнтованої на ціну.

Тема 15. Завершення переговорів.

15.1. Навички завершення ведення переговорів

Хороші переговори значною мірою сприяють успіху бізнесу, оскільки вони: допомогти вам побудувати кращі відносини, запропонувати довгострокові, якісні рішення. задовольнити потреби будь-якої зі сторін, допоможе уникнути майбутніх проблем і конфліктів.

15.2. Напористе спілкування

Використання наполегливого стилю допоможе збільшити ваші шанси на переговори про успішні результати для вашого бізнесу. Однак наполегливі комунікатори одночасно впевнені та уважні

15.3. Поради щодо ефективних переговорів

Стратегії ведення переговорів. Планування переговорів. Завершення процесу переговорів.

Перелік практичних (семінарських) занять за навчальною дисципліною наведено в табл. 2

Перелік практичних занять та завдань

Таблиця 1

Теми і завдання	Вміст
Тема 1. Завдання 1.	Запропонуйте основні характеристики переговорів. Сформулюйте гіпотезу, чому переговори можуть бути цінними, ексклюзивними, цікавими для споживачів.
Тема 2. Завдання 2.	Виберіть концепцію переговорів. Поясніть свій вибір.
Тема 3. Завдання 3.	Вибирайте можливі інтереси, очікування і цінності партнерів для досягнення компромісу.
Тема 4. Завдання 4.	Опишіть етап переговорів і перспективи їх успіху.
Тема 5. Завдання 5.	Назвіть можливі моделі поведінки партнерів по відношенню до вирішення проблеми.
Тема 6. Завдання 6.	Запропонуйте метод залучення уваги, коли переговори нецікаві партнеру.
Тема 7.10-15. Завдання 7.10-15.	Пропозиції найбільш ефективних форм переговорів для вирішення проблеми.
Тема 8-9. Завдання 8-9.	Особливості найбільш адекватних правил в переговорах.

Перелік самостійних робіт здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни представлений у таблиці 2

Список самостійних робіт

Тема і завдання	Вміст
Тема 1 - 15	Вивчення лекційного матеріалу.
Тема 1 - 15	Підготовка до практичних занять.
Тема 1 - 15	Індивідуальні завдання за результатами останнього обговорення ситуації.
Тема 7	Написання есе
Теми 1-15	Підготовка до тесту

Кількість академічних годин лекцій, практичних занять, а також обов'язкової самостійної роботи здобувачів вищої освіти з кожної теми представлена в навчальній програмі (технологічній картці) навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для отримання певних результатів навчання, інтенсифікації навчального процесу передбачається використання таких методів навчання, як:

Словесні (лекція (Тема 1, 3, 4, 7), проблемна лекція (Тема 2, 5, 8), лекція-провокація (Тема 6,9.10)).

Наочний (демонстрація (Тема 1-8,10-14)).

Практична (практична робота (Тема 1 – 14), есе (Тема 7,15), кейс-метод (Тема 5)).

ФОРМИ І МЕТОДИ ОЦІНКИ

Університет використовує 100-бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль проводиться під час проведення лекційних, практичних та семінарських занять і має на меті перевірити рівень підготовленості здобувача до конкретної роботи і оцінюється за сумою набраних балів:

– для дисциплін з формою семестрового контролю: залік: максимальна сума – 100 балів; Мінімальна сума - 60 балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінювання результатів навчання на певному освітньому рівні або на окремих його завершених етапах.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формі семестрового диференційованого заліку за певним освітнім компонентом, визначеним

освітньою програмою, та в межах строків, встановлених графіком освітнього процесу.

Підсумкова оцінка з дисципліни визначається:

– для дисциплін з формою семестрового контролю, залік – підсумовування всіх балів, отриманих під час поточного контролю.

Більш детальна інформація про систему оцінювання наводиться в плані роботи (технологічній карті) з дисципліни.

Порядок оцінювання результатів навчання

Система оцінювання сформованих компетентностей здобувачів вищої освіти враховує види занять, які згідно з навчальним планом навчальної дисципліни включають лекції, практичні заняття, а також самостійну роботу. Оцінювання сформованих компетентностей здобувачів вищої освіти здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Заходи контролю включають:

поточний контроль, який проводиться протягом усього семестру під час лекційних, практичних занять і оцінюється за сумою набраних балів (максимальна сума - 100 балів; мінімальна сума, що дозволяє здобувачу вищої освіти отримати залік - 60 балів);

підсумковий/семестровий контроль, який проводиться у формі тесту, згідно з графіком навчального процесу.

Підсумковий контроль: формою підсумкового контролю є залік.

Спосіб розрахунку підсумкової оцінки з дисципліни.

Під час поточного контролю здобувач вищої освіти отримує максимум 100 балів і вважається атестованим, якщо отримав не менше 60 балів.

Рекомендована література

Основна

1. Voss Chris. Never Split the Difference. Negotiating as if Your Life Depended on it / Random House, 2017. – 288 p.
2. Cialdini Robert B. Influence, new and expanded: the psychology of persuasion. City /Country. New York. 2021.-592 p.
3. Weiss Joshua N. The Book of Real-World Negotiations: Successful Strategies From Business Government and Daily Life / John Wiley and Sons, New Jersey, 2020. – 304 p.
4. Fisher R., Ury W., Patton B. Getting to Yes. Negotiating Agreement Without Giving In / 1992.- 234 p.
5. Sedalo, G., Boateng, H., & Kosiba, J.P. (2022). Exploring social media affordance in relationship marketing practices in SMEs. *Digital Business*, 2, article number 100017. [Exploring social media affordance in relationship marketing practices in SMEs - ScienceDirect](#)
6. Sebenius K. James, Cook Ben, Lax David, Fortgang Ron, Silberberg Isaak, Levi Paul. A Playbook for Negotiators in the Social Media Era, April 16, 2021, Harvard Business Review
<https://hbr.org/2021/04/a-playbook-for-negotiators-in-the-social-media-era>

7. Pinkley R. L., Conlon D. E., Sawyer J. E., Slesman D. J., Vandewalle D., Kuenzi M. The power of phantom alternatives in negotiation : How what could be haunts what is. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2019. № 151. P. 34–48.

8. Fells R., Sheer N. Effective negotiation: From research to results. Cambridge University Press, 2019. 430 p.

9. Lysytsia N. M. Tools for ensuring creativity of advertising content / N. M. Lysytsia, Y. V. Vyelikova // Трансформація соціальних інститутів в інформаційному суспільстві: IV Конгрес Соціологічної асоціації України. Харків 8 28-29 жовтня 2021 р. : тези допов. – Харків, 2021. – С. 275-276. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/26472>

10. Lysytsia N. Marketing and education: directions of distance learning development / Lysytsia N., Vyelikova Y., Martynenko M., Prytychenko T. // *Economics of Development*. – 2021. – v. 20, issue 1, P. 1–10, DOI: 10.21511/ed.20(1).2021.01 Access mode: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/26099>

11. Лисиця Н.М., Ястремська О.О., Вдовічена О.Г. Стратегії ведення ділових переговорів в українському бізнес-середовищі//«Актуальні питання у сучасній науці. № 9(15). 2023, с 74-83. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-9\(15\)](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-9(15))

Додаткова

12. Гамерська І. С., Смирнова Т. А. (2021). Елементи ділових переговорів у комунікаціях бізнес-структур. Проблеми обліково-аналітичного забезпечення управління підприємницькою діяльністю (21 квітня 2021 р., м. Полтава). Полтава, 2021. С. 761–765.

Інформаційні ресурси

13. Нормативні акти України. – Режим доступу : <http://www.nau.kiev.ua>

14. Business Communication and Report Writing. Handbook URL: https://www.fasset.org.za/downloads/Business_Communication_and_Report_Writing_Handbook_pdf