

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

Затверджено на засіданні кафедри
економіки та маркетингу
Протокол № 8 від 04 грудня 2015 р.

**Програма
навчальної дисципліни
"ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ"
для студентів усіх спеціальностей
усіх форм навчання**

Укладачі: проф. Лисиця Н.М.

Відповідальний за випуск
зав. каф., проф. Орлов П.А.

ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016

1. Вступ

У сучасному суспільстві спостерігається тенденція переміщення акцентів економічної діяльності. Суперницьким відносинам протиставляється взаємодія. Як наслідок стають затребуваними навички ведення ділових переговорів, вміння не тільки знаходити компроміс з партнерами, конкурентами, але й забезпечувати профілактику збереження репутації професійного керівника. Розвиток ринкових відносин припускає удосконалення концепції управління, і перш за все, пошук способів управління змінами. Успішне управління у підприємницькій діяльності можливе тільки при підготовці альтернативних сценаріїв ведення ділових переговорів, що, як наслідок, робить конкурентоспроможним підприємство і формує його позитивний імідж.

Метою викладання даної навчальної дисципліни є формування у студентів компетентностей щодо ведення ділових переговорів та прийняття рішення в непередбачуваних ситуаціях, адаптування до змін у процесі управління підприємницькою діяльністю.

Для досягнення мети поставлені такі основні **завдання**:

засвоєння основних принципів оцінювання професійного та психологічного характерів учасників переговорів;

прийняття рішень, які задовольняють усіх учасників переговорів для створення позитивного іміджу підприємства.

Об'єктом навчальної дисципліни є економічна діяльність та процеси, що потребують сумісного рішення з партнерами.

Предметом навчальної дисципліни є рішення вибору стратегії і тактики ведення переговорів та пов'язані з ними сценарії.

Пререквізити: вивчення даної навчальної дисципліни студент розпочинає, прослухавши такі навчальні дисципліни, як: маркетинг, менеджмент, психологія.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

знати:

основні категорії: ділове спілкування, переговори, принциповий підхід, тактика ведення переговорів, стратегія ведення переговорів, кокус, принципи переговорного процесу, аналіз результатів переговорів; характеристики переговорного процесу; структуру переговорного процесу; стилі ведення ділових переговорів; тактичні прийоми при веденні переговорів у різних стилях; етапи та методи підготовки до ділових переговорів; основні технологічні прийоми ведення переговорів; методи впливу в переговорному процесі; основні прийоми рішення проблем і прийняття рішень в процесі переговорів; етичні особливості та діловий етикет в процесі ведення переговорів. принципи і закономірності проведення ділових переговорів, зустрічей, нарад, телефонного ділового спілкування; особливості ведення переговорів із зарубіжними діловими партнерами.

вміти:

підготуватися до результативних переговорів; організувати ділові переговори; діагностувати стилі ведення переговорів співрозмовника і вибір конкретних тактичних прийомів для досягнення результату; створювати сприятливий клімат для ведення переговорів; розпізнавати маніпуляцію і протистояти маніпулятивним тактикам і прийомам у процесі взаємодії; використовувати ефективні прийоми переконливого впливу з урахуванням індивідуальних особливостей опонента; проводити ділові наради; виступати перед аудиторією з презентацією;

грамотно вести телефонні переговори;
аналізувати проведену ділову зустріч і розмову з метою критичної оцінки своєї поведінки та обліку зроблених помилок;
використовувати знання в галузі проведення ділових переговорів для реалізації професійних навичок.

У процесі викладання навчальної дисципліни основна увага приділяється оволодінню студентами професійною компетентністю, що наведена в табл. 1.

Структуру складових професійних компетентностей та їх формування відповідно до Національної рамки кваліфікацій України наведено в таблиці 2.

Таблиця 1

Професійна компетентність, яка отримується студентами після вивчення навчальної дисципліни

Назва компетентності	Складові компетентності
Формувати у фахівців здатність пропонувати сценарії ведення ділових переговорів з урахуванням професійного і психологічного характеру їх учасників і досягати успішної діяльності	Формувати здатність аргументувати пропозиції
	Використовувати маніпулятивні тактики та протидіяти їм
	Брати відповідальність за власні та командні рішення
	Відстоювати власні позиції;
	Використовувати різні підходи ведення ділових переговорів
	Розв'язувати складні задачі та проблеми в умовах неповної інформації

**Структура складових професійних компетентностей з навчальної дисципліни
"Ведення ділових переговорів"
за Національною рамкою кваліфікацій України**

5

Складові компетентності, яка формується в рамках теми	Пререквізити	Знання	Вміння	Комунікації	Автономність і відповідальність
1	2	3	4	5	6
Тема 1. Специфіка та особливості ведення переговорів					
Визначати способи формалізації й реалізації переговорів.	Сутність поняття переговорів та класифікація підходів. Основні вимоги до процедури переговорів та принципи спілкування	Знання характеристик ділових переговорів, основних підходів до ведення переговорів та умов забезпечення якості й ефективності переговорів.	Ідентифікувати ключові проблеми на переговорах	Ефективно формувати комунікаційну стратегію щодо розробки та реалізації сценаріїв.	Відповідальність за точну ідентифікацію ключових проблем на підприємстві; розробку та реалізацію переговорів
Тема 2. Етапи ведення ділових переговорів					
Визначати технологію розробки та реалізації етапів ділових переговорів	Основні етапи та стадії прийняття рішень. Характер та умови прийняття рішень	Знання технології прийняття управлінських рішень, змісту основних моделей та засобів прийняття рішень	Проводити декомпозицію і проблеми переговорів. Формувати пріоритети цілей та критеріїв прийняття рішення. Застосовувати метод «за» і «проти» з метою вибору найбільш ефективного рішення	Презентувати результати визначення найбільш ефективного рішення	Відповідальність за точність і коректність прийнятого рішення та строки його реалізації

1	2	3	4	5	6
Тема 3. Стратегія ведення переговорів					
Здійснювати обґрунтований вибір методів впливу та моделей поведінки для формування ефективних рішень	Характеристика формалізованих та неформалізованих методів прийняття рішень	Знання методичних основ розробки та прийняття рішень на переговорах	Здійснювати вибір методичного інструментарію для вирішення конкретної економічної проблеми. Розробляти сценарії для розв'язання конкретної економічної проблеми	Презентувати результати побудови моделей поведінки	Самостійно приймати ефективні управлінські рішення та відповідати за коректність і адекватність розроблених моделей поведінки
Тема 4. Тактика ведення переговорів					
Формувати напрями підвищення ефективності переговорів	Сутність обґрунтування тактик. Чинники, що впливають на вибір тактики переговорів	Знання критеріїв оцінки та принципів обґрунтування тактик переговорів.	Здійснювати обґрунтування тактик ведення переговорів з використанням методів впливу.	Ефективно формувати комунікаційну стратегію	Приймати ефективні управлінські рішення та відповідати за надійність і точність результатів переговорів
Тема 5. Аналіз характеру ділового партнера					
Прогнозувати поведінку партнерів з урахуванням впливу чинників зовнішнього середовища	Визначення поняття "прогнозування" та його основних принципів	Знання основних етапів прогнозування; методів впливу на партнерів та аналізу рішень	Будувати прогнозні моделі результатів діяльності підприємства з урахуванням впливу зовнішнього середовища	Презентувати результати побудови сценаріїв переговорів.	Самостійно приймати ефективні управлінські рішення щодо сценаріїв переговорів. Відповідати за коректність та адекватність розроблених моделей поведінки

1	2	3	4	5	6
Тема 6. Процес ведення переговорів					
Проводити аналіз впливу інформації про партнерів на якість прийняття рішень	Поняття «інформація». Причини виникнення та види інформації	Знання формалізованих підходів до опису природи інформації	Визначати та формалізувати природу інформації. Визначати взаємозв'язок інформації та результатів переговорів.	Презентувати результати формалізації інформації. Здатність до групової взаємодії в процесі з'ясування причин виникнення конфлікту	Приймати рішення в умовах конфлікту та відповідати за точність і коректність результатів переговорів
Тема 7. Відповіді на питання та заперечення					
Визначати оптимальні рішення в умовах конфлікту	Сутність та значущість критеріїв оптимальності в процесі прийняття рішень в умовах конфлікту	Знання методичних основ вибору критеріїв оптимальності прийняття рішень	Обґрунтовувати рішення в умовах латентного конфлікту з використанням критеріїв запропонованих експертами	Презентувати результати побудови сценаріїв переговорів	Приймати ефективні управлінські рішення щодо розробки сценаріїв переговорів в умовах конфлікту
Тема 8. Ефективне завершення переговорів					
Визначати схильність партнерів до компромісу з використанням теорії девіантної поведінки	Визначення поняття "девіантна поведінка" та "компроміс"	Знання основних властивостей, термінів та аксіом успіху на переговорах; основних етапів побудови успішних сценаріїв переговорів	Прогнозувати очікуваний вигравш, на переговорах з урахуванням успішних сценаріїв	Презентувати результати побудови успішних сценаріїв	Приймати рішення щодо схильності партнерів до компромісу. Відповідальність за точність і коректність результатів переговорів

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 150 годин (5 кредитів ЄКТС). Форма підсумкового контролю – залік.

2. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи ведення ділових переговорів

Тема 1. Специфіка та особливості ведення переговорів

Наукові визначення поняття «переговори». Розмаїття визначень. Види переговорів: політико-дипломатичні, торгові, вирішення соціальних конфліктів і протиріч. Особливості переговорів як специфічної форми ділового спілкування. Принципи ведення переговорів. Виграш у переговорах. Умови ефективного ведення переговорів.

Тема 1 (а). Специфіка та особливості ведення переговорів

Основні етапи переговорів. Підготовка до проведення переговорів: визначення їх мети, підготовка плану проведення, прогнозування результатів з урахуванням цілей та особливостей партнера. План ділової зустрічі. Важливі питання для планування. Репетиція майбутньої зустрічі. Вирішальні фактори у переговорах.

Тема 2. Етапи ведення ділових переговорів

Початок переговорів. Мета даного етапу. Порядок організації початку переговорів, як основа для успішної бесіди.

Перехід до основної частини переговорів. Розгляд принципів питань. Ефективні методи аргументації та доказування власної позиції.

Основні принципи ведення переговорів.

Тема 2 (а). Етапи ведення ділових переговорів

Мистецтво ставити питання. Види питань у діловому спілкуванні. Тактичні прийоми ведення переговорів: вичікування, вираз згоди, поділ

проблеми на складові, блокова політика, торг, вихід, висування вимог в останній момент, розстановка невірних акцентів у власній позиції, блеф, позиційний тиск та ін. Групи аргументів у переговорах. Характеристика та особливості основних видів аргументів: сильних, слабих, неспроможних. Методи аргументації. Заперечення партнера: методи подолання.

Завершення переговорів. Підписання угоди. Заключна фаза переговорів. Аналіз результатів переговорів та виконання домовленостей.

Тема 3. Стратегія ведення переговорів

Стратегічні підходи до ведення переговорів. Визначення, характеристика та порівняння м'якого, жорсткого та принципового підходів.

Принциповий (Гарвардський) підхід: основні складові. Чотири правила Гарвардського підходу. Методи досягнення ефективного вирішення проблеми.

Системний підхід в переговорах. Сім елементів системного підходу: інтереси, опції, альтернативи, легітимність, комунікації, взаємовідносини, зобов'язання. Значення двостороннього зв'язку у переговорах.

Тема 4. Тактика ведення переговорів

Визначення поняття тактика. Риторичні методи побудови аргументації: фундаментальний, метод протиріччя, "вилучення висновків", порівняння, метод "так, ... але, метод "частин", метод "бумеранга", метод ігнорування, метод потенціювання.

Способи впливу на партнера: визначення, складові. Тактика витримки. Тактика сюрпризу як несподівана зміна методів, аргументів, підходів. Тактика виконаного факту. Тактика несправжньої відмови як спосіб висування власних вимог. Скорочення часу на переговори, ліміт часу, тактика обмежень. Тактика вдавання. Тактика «поганого та хорошого хлопця». Тактика перехрестя. Тактика затягування переговорів. Тактика «салямі». Тактика використання посередника. Приклади, обмеження на використання кожної із тактик.

Змістовий модуль II. Практичні напрями проведення ділових переговорів

Тема 5. Аналіз характеру ділового партнера

Правила успіху на переговорах. Основні правила культури та етики при переговорному процесі. Аналіз характеру ділового партнера. Позиція, компетентність, функції та положення ділового партнера. Чотири основних типи співрозмовників: дружній, гонщик, аналітик, універсальний. Особливості спілкування з кожним із них.

Типи співрозмовників за Введенською та Павловою. Опис партнера, позиція по відношенню до кожного типа співрозмовника.

Тема 6. Процес ведення переговорів

Завдання початку переговорного процесу. Методи концентрації уваги партнера. Методи зняття напруженості. Мовні прийоми при веденні ділової бесіди. Значення авторитету при проведенні переговорів. Почуття гумору як основа успішних переговорів. Ситуації, коли гумор є недоречним.

Компромісні рішення. Мистецтво ставити питання. Види питань: відкриті, закриті, навідні, варіантні, перевірочні, зонтичні питання.

Поняття кокусу. Його мета та завдання. Тайм-аут як об'єднання команди, перегляд стратегії переговорів, метод відновлення контролю над ситуацією.

Тема 7. Відповіді на питання та заперечення

Відповіді на питання. Визначення мети партнера при постановці питань. Рекомендації при відповідях на питання. Відповіді на складні та незрозумілі питання. Некоректні питання, способи відхилення від відповідей. Можливі провокації партнера.

Заперечення співрозмовника, їх причини. Рекомендації щодо відповідей на заперечення. Загальні правила обробки заперечень. Алгоритм обробки та відповідей на заперечення.

Тема 8. Ефективне завершення переговорів.

Мета та задачі заключної фази переговорів. Способи прискорення прийняття рішень. Прямий метод прискорення прийняття та непрямі методи прискорення прийняття рішень. Альтернативні рішення. Ключове питання, його значення. Побудова дружніх стосунків з партнерами, а також довірчих стосунків. Забезпечення довгострокового успіху.

Десять найбільш типових помилок при проведенні переговорів. Методи уникнення таких помилок.

Підведення підсумків переговорів. Протокольні заходи.

3. Теми практичних занять

Практичне заняття – форма навчального заняття, за якої викладач організовує детальний розгляд окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом сформульованих завдань. Проведення таких занять ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різного рівня складності для розв'язування їх на занятті. Воно включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв'язування завдань із їх обговоренням, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Перелік тем практичних занять

Назва змістового модуля	Теми практичних занять (за модулями)
1	2
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи ведення	<i>Заняття 1.</i> Мета заняття – знайомство з основними категоріями, сутністю понять: «ділові комунікації», «переговори». Форма проведення заняття – міні-лекція, проведення тестування за темами: “Наскільки ви комунікабельні”; “Який ви

ділових переговорів	співрозмовник”; “ Чи вмієте ви вести переговори?”; “Ваш стиль ведення переговорів”.
	<p><i>Заняття 2.</i> Мета заняття – знайомство з етапами проведення переговорів.</p> <p>Форма проведення заняття - ділова гра. Складання плану підготовки до переговорів по вирішенню проблеми на підприємстві. Наприклад, проблема пов’язана з високими цінами у постачальників. Ділова гра “Комерційна пропозиція по телефону”. Призначення ділової зустрічі по телефону. Розробка плану телефонної бесіди з комерційною пропозицією. Обговорення результатів у малих групах.</p>
	<p><i>Заняття 3.</i> Мета заняття – знайомство з стратегічними підходами до ведення переговорів.</p> <p>Форма проведення заняття – проблемні повідомлення та дискусія з питань:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Які існують стратегічні підходи до ведення переговорів? 2. Системний підхід в переговорах. 3. Як досягти двостороннього зв’язку у переговорах.
	<p><i>Заняття 4.</i> Мета заняття – знайомство з тактичними прийомами ведення переговорів</p> <p>Форма проведення заняття:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проблемна лекція з питання: «Особливості використання тактик ведення переговорів». 2. Тестування за темою «Ваше вміння слухати». 3. Дискусія за темою: «Що важливіше на переговорах: дотримання власної позиції або компроміс?»
Змістовий модуль 2. Практичні напрями проведення ділових переговорів	<p><i>Заняття 5.</i> Мета заняття – знайомство із різними типами співрозмовників.</p> <p>Форма проведення заняття: дискусія з питань:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналіз різних типів співрозмовників. 2. Створення сприятливої атмосфери для проведення ділових переговорів. 3. Сигнали власності та територіальності. 4. Які підготовчі заходи необхідно провести для ділової бесіди і ділової наради? 5. Які прийоми початку бесіди можна виділити? 6. Дайте характеристику логічним методам аргументування. <p>Що таке спекулятивні методи ігнорування?</p>
	<p><i>Заняття 6.</i> Мета заняття – ознайомлення із особливостями національного ведення переговорів.</p> <p>Форма проведення заняття:</p>

	Робота в групах для вирішення завдань
	<p><i>Заняття 7.</i> Мета заняття – підготовка до правильних відповідей на питання та заперечення.</p> <p>Схема проведення заняття:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проблемне повідомлення та дискусія з питання: «Основні логічні закони і правила аргументації». 2. Аналіз у групах ігрової ситуації: мета - проаналізувати текст розмови продавця комп'ютерної програми “Склад” з покупцем та визначити всі недоліки проведеної ними бесіди.
	<p><i>Зняття 8.</i> Мета заняття – знайомство з етапом завершення переговорів.</p> <p>Форма проведення заняття:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дискусія з проблемного питання: «Прискорення прийняття рішення, його використання». 2. Робота у групах: моделювання ділових переговорів з приводу ціни продукту(початок бесіди, вміння ставити запитання, ефективно закінчення переговорів).

4. Самостійна робота

Самостійна робота студента (СРС) – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються студентом самостійно під методичним керівництвом викладача.

Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам для засвоєння теоретичних знань та формування практичних навичок з навчальної дисципліни, наведені в табл. 4.1.

Таблиця 4.1

Завдання для самостійної роботи студентів та форми її контролю

Назва теми	Зміст самостійної роботи студентів	Форми контролю СРС
1	2	4
Змістовий модуль 1.		
Теоретичні основи ведення ділових переговорів		
Тема 1. Специфіка та особливості ведення переговорів	Вивчення лекційного матеріалу, знайомство з поняттям ділового спілкування, сферами його застосування. Визначити власний критерій досягнення успіху на переговорах. Поглиблене вивчення основних етапів проведення переговорів, самостійне укладання плану проведення переговорів, визначення місця, часу переговорів та складу делегацій.	Презентація результатів
Тема 2. Етапи ведення ділових переговорів	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Зосередити свою увагу на значенні телефонних бесід і переговорів, а саме телефонні бесіди при знайомстві з майбутнім потенційним контрагентом. Вивчити тактичні прийоми ведення переговорів, проаналізувати можливі види розподілу за «ролями» учасників переговорів, визначити необхідність підготування допоміжних матеріалів та проектів договорів перед переговорами.	Захист індивідуального завдання
Тема 3. Стратегія ведення переговорів	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Потрібно чітко розмежувати три стратегічних підходи до ведення переговорів: м'який, жорсткий, принциповий. У рамках цієї теми студенти повинні ознайомитися з необхідними вимогами до культури та етики поведінки на переговорах та у організації.	Письмова контрольна робота за темами 1 і 2. Захист індивідуального завдання
Тема 4. Тактика ведення переговорів	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Потрібно поглиблено вивчити тактики ведення переговорів, зокрема моделювання ситуацій для доречної для використання тієї чи іншої тактики ведення переговорів.	Захист індивідуального завдання
Змістовий модуль 2.		
Практичні напрями проведення ділових переговорів		

Тема 5. Аналіз характеру ділового партнера	Приділити особливу увагу психологічним особливостям ділового партнера, тонкощам спілкування та національним особливостям ведення переговорів з закордонними партнерами. Зокрема особливостям спілкування з азійськими націями, американцями, європейськими контрагентами та ін.	Захист індивідуального завдання. Письмова контрольна робота.
Тема 6. Процес ведення переговорів	Потрібно аналізувати поняття «авторитет», «компромісне рішення», «кокус». Студентам слід проаналізувати необхідність тайм-ауту для відновлення духу команди та уточнення стратегії ведення переговорів.	Захист презентацій.
Тема 7. Відповіді на питання та заперечення	Особливу увагу треба приділити дослідженню рекомендацій при відповіді на питання, а також ознайомленню з алгоритмом обробки заперечень та відповідями на них.	Опитування. Захист презентацій.
Тема 8. Ефективне завершення переговорів.	Потрібно самостійного вивчити підведення підсумків переговорів та методів закінчення переговорів для досягнення цілей підприємства та побудови довгострокових бізнес-комунікацій.	Опитування. Письмова контрольна робота.

5. Індивідуальне науково-дослідне завдання

Індивідуальне науково-дослідне завдання (ІНДЗ) студента є вибіркоким видом позааудиторної самостійної роботи студента та має навчально-дослідницький характер, виконується у процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується разом зі складанням підсумкового екзамену з даної навчальної дисципліни. Виконання ІНДЗ є одним із важливих засобів підвищення якості підготовки майбутніх спеціалістів, які здатні застосовувати на практиці теоретичні знання, вміння та навички з даної навчальної дисципліни.

Тема ІНДЗ: *" Проектування моделі переговорного процесу з метою забезпечення стратегічного розвитку та розв'язання ключових проблем підприємства".*

6. Методи навчання

У процесі викладання навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування як активних, так і інтерактивних навчальних технологій, серед яких: лекції

проблемного характеру, міні-лекції, робота в малих групах, семінари-дискусії, мозкові атаки, кейс-метод, презентації, ознайомлювальні (початкові) ігри, метод проектної роботи, меппінг, метод Едварда де Боно, метод командної роботи (табл. 6.1 і 6.2).

Таблиця 6.1

**Розподіл форм та методів активізації процесу навчання
за темами навчальної дисципліни (лекційні заняття)**

Тема	Практичне застосування навчальних технологій
1	2
Тема 1. Специфіка та особливості ведення переговорів.	Лекція проблемного характеру з питання «Профілактика конфлікту з партнером, який не виконує умови договору».
Тема 2. Етапи ведення ділових переговорів.	Міні-лекція з питання "Прийняття рішень на підставі інформації про ділового партнера".
Тема 3. Стратегія ведення переговорів.	Лекція проблемного характеру з питання "Ефективні методи ведення переговорів", робота в малих групах, презентація результатів.
Тема 4. Тактика ведення переговорів	Міні-лекція з питання "Основні тактичні прийоми ведення ділових переговорів", робота в малих групах, презентація результатів.
Тема 5. Аналіз характеру ділового партнера.	Лекція проблемного характеру з питання "Роль інформації про партнера з метою вибору стратегії та тактики переговорів", робота в малих групах, презентація результатів.
Тема 6. Процес ведення переговорів.	Інтерактивна лекція проблемного характеру з питання "Використання маніпулятивних тактик для досягнення мети переговорів".
Тема 7. Відповіді на питання та заперечення.	Міні-лекція з питання "Організація спілкування з партнерами під час дискусії".
Тема 8. Ефективне завершення переговорів.	Міні-лекція з питання "Забезпечення сприятливих результатів та позитивного іміджу як наслідку переговорів", робота в малих групах, презентація результатів.

Таблиця 6.2

**Використання методик активізації процесу навчання
(семінарські та практичні заняття)**

Тема навчальної	Практичне застосування	Методики активізації
-----------------	------------------------	----------------------

дисципліни	методик	процесу навчання
Тема 1. Специфіка та особливості ведення переговорів.	" Завдання 1. Особливості різних підходів до ведення переговорів."	Семінари-дискусії, презентації
Тема 2. Етапи ведення ділових переговорів.	<i>Завдання 2</i> Прийняття управлінських рішень з використанням методу командної роботи	Робота в малих групах, мозкові атаки, метод командної роботи
Тема 3. Стратегія ведення переговорів.	Завдання 3.. Тема: "Невизначеність на переговорах – стимул до вибору стратегії"	Семінари-дискусії, презентації
Тема 4. Тактика ведення переговорів.	<i>Завдання 4.</i> Експертна оцінка діяльності підприємства як основа вибору тактики ведення переговорів	Робота в малих групах, мозкові атаки
Тема 5. Аналіз характеру ділового партнера.	<i>Завдання 5..</i> Комплексне оцінювання партнерів та обґрунтування сценаріїв переговорів	Робота в малих групах, мозкові атаки, метод «за та проти», метод сценаріїв, презентації
Тема 6. Процес ведення переговорів.	<i>Завдання 6. Кокус як основа для дискусії «за» і «проти»</i>	Метод Едварда де Боно, метод сценаріїв
Тема 7. Відповіді на питання та заперечення.	<i>Завдання 7.Брейнстомінг «Запропонуйте краще»</i>	Метод «бізнес оповідання»
Тема 8. Ефективне завершення переговорів.	<i>Завдання 8. Структура переговорів - успішне завершення</i>	Метод «за та проти», метод «яблунового дерева»

7. Рекомендована література

Основна

1. Введенская Л. А., Павлова Л. Г. Культура и искусство речи. – Ростов-на-Дону. Издательство «Феникс». – 1999. – 576 с.
2. 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.
3. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2008. – 356 с.
4. Седова Л.Н. Национальные особенности ведения деловых переговоров курса «Этика делового общения». Тексты лекций. – Харьков: Изд. ХГЭУ, 2002. – 104 с. (Русск.яз.)
5. Седова Л.Н., Огиенко С.А. Технология делового общения курса «Этика делового общения». Текст лекции. - Харьков: Изд. ХГЭУ, 2001. – 80 с. Русск.яз.