

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Чорноморський національний університет імені Петра Могили
Факультет політичних наук
Кафедра міжнародних відносин та зовнішньої політики

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Перший проректор
Іщенко Н.М.

“28” 08 2020 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ЕТИКА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ»**

Спеціальність 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Освітня програма «Економіка та управління підприємством»

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Розробник

Вовчук Л.А.

Завідувач кафедри міжнародних відносин та зовнішньої політики

Тригуб О. П.

Завідувач кафедри економіки підприємництва

Кузьменко О.Б.

Гарант освітньої програми

Кузьменко О.Б.

В.о. декана факультету економічних наук

Філімонова О.Б.

Директор ННПО

Норд Г.Л.

Начальник НМВ

Шкірчак С.І.

Миколаїв – 2020 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показника	Характеристика дисципліни		
Найменування дисципліни	Етика ведення переговорів		
Галузь знань	07 «Управління та адміністрування»		
Спеціальність	076 «Підприємство, торгівля та біржова діяльність»		
Спеціалізація (якщо є)	-		
Освітня програма	Економіка та управління підприємством		
Рівень вищої освіти	другий (магістерський)		
Статус дисципліни	Вибіркова		
Курс навчання	6		
Навчальний рік	2020-2021		
Номер(и) семестрів (триместрів):	Денна форма	Заочна форма	
	11	11	
Загальна кількість кредитів ЄКТС/годин	3 кредити / 90 годин		
Структура курсу:	Денна форма	Заочна форма	
	лекції	10	6
	семінарські заняття	20	8
годин самостійної роботи студентів	60	76	
Відсоток аудиторного навантаження	33%	16%	
Мова викладання	українська		
Форма підсумкового контролю	залік	залік	

2. Мета, завдання та результати вивчення дисципліни

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

Завданнями курсу є засвоєння основних принципів оцінювання професійного та психологічного характерів учасників переговорів; прийняття рішень, які задовольняють усіх учасників переговорів для створення позитивного іміджу підприємства.

Очікувані результати навчання.

Студент повинен знати:

- особливості мотивування людей до спільної мети;
- різновиди спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);
- тактику досягнення поставлених завдань і взятих обов'язків;
- особливості ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності;
- методики вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності;
- характеристики та структуру переговорного процесу;
- стилі ведення ділових переговорів,
- 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 з вітчизняними та закордонними партнерами.

Студент повинен вміти:

- розробляти заходи матеріального і морального заохочення та застосовувати інші інструменти мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети;
- застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії з представниками різних професійних груп;
- вміти професійно, в повному обсязі й з творчою самореалізацією виконувати поставлені завдання у сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності;
- впроваджувати інноваційні проекти з метою створення умов для ефективного функціонування та розвитку підприємницьких, торговельних та/або біржових структур;
- розробляти і впроваджувати проекти для виконання управлінських рішень щодо фінансово-економічних результатів і ризиків діяльності підприємства;
- підготуватися та організувати результативні ділові переговори, наради;
- розпізнавати маніпуляцію і протистояти маніпулятивним тактикам і прийомам у процесі взаємодії;
- використовувати ефективні прийоми переконливого впливу з урахуванням індивідуальних особливостей опонента;
- 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.

Загальні компетентності

- ЗК 1 Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.
- ЗК 3 Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК 4 Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК 5 Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.

Спеціальні компетентності

СК 4 Здатність до вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності.

Програмовані результати

РН 1. Вміти адаптуватися та проявляти ініціативу і самостійність в ситуаціях, які виникають в професійній діяльності.

РН 3. Вміти розробляти заходи матеріального і морального заохочення та застосовувати інші інструменти мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети.

РН 4. Застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії з представниками різних професійних груп.

РН 5. Вміти професійно, в повному обсязі й з творчою самореалізацією виконувати поставлені завдання у сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.

РН 9. Вміти вирішувати проблемні питання, що виникають в діяльності підприємницьких, торговельних та/або біржових структур за умов невизначеності та ризиків.

3. Програма навчальної дисципліни

Денна форма:

	Теми	Лекції	Практичні (семінарські, лабораторні, півгрупові)	Самостійна робота
1	Переговори як засіб дипломатії. Специфіка та особливості проведення ділових переговорів	2	2	6
2	Етапи ведення переговорів		2	6
3	Стратегія та тактика ведення переговорів		2	6
4	Процес ведення та завершення переговорів	2	2	6
5	Міжнародні стилі ведення переговорів	2	2	6
6	Форми та правила вітань, представлень		2	6
7	Візити та бесіди: їх особливості, класифікація та протокольні характеристики. Візитні картки.	2	2	6
8	Офіційні прийоми та дрес-код ділової людини	2	2	6
9	Ділове спілкування		2	6
10	Культура мовлення.		2	6
	Всього за курсом	10	20	60

4. Зміст навчальної дисципліни

4.1. План лекцій для очної форми навчання

№	Тема заняття / план
1	Тема 1. Переговори як засіб дипломатії. Специфіка та особливості проведення ділових переговорів (2 години) 1. Класифікація переговорів. 2. Підготовка та проведення ділових переговорів. 3. Протокольні правила розміщення за столом переговорів. 4. Форми та правила вітань, представлень. 5. Підписання документів.
2	Тема 2. Процес ведення та завершення переговорів (2 години) 1. Початок переговорного процесу 2. Методи концентрації уваги партнера та зняття напруги 3. Вербальні та невербальні засоби спілкування 4. Мистецтво ставити та відповідати на питання у переговорному процесі
3	Тема 3. Міжнародні стилі ведення переговорів (2 години) 1. Європейський стиль (на прикладі Швеції, Франції, Німеччини, Італії, Іспанії) 2. Американський та латиноамериканські стилі 3. Азійський стиль (Китай, Японія, Південна Корея) 4. Стиль мусульманських країн (Туреччина)
4	Тема 4. Візити та бесіди: їх особливості, класифікація та протокольні характеристики. Візитні картки (2 години) 1. Класифікація візитів та їх протокольні характеристики. 2. Протокольні характеристики бесіди. 3. Запис усної та телефонної бесіди. 4. Візитні картки: історія заснування, функціональна складова, різновиди.
5	Тема 5. Офіційні прийоми та дрес-код ділової людини (2 години) 1. Денні прийоми: види, протокольні характеристики. 2. Вечірні прийоми: види, протокольні характеристики. 3. Неофіційні прийоми (денні). 4. Схеми та правила розсадки на ділових прийомах. 5. Етикет дарування та прийняття подарунків

4.2. План семінарських занять очної форми навчання

№	Тема заняття / план
1	Тема 1. Переговори як засіб дипломатії. Специфіка та особливості проведення ділових переговорів (2 години) 1. Визначення поняття переговорів 2. Види переговорів 3. Принципи ведення переговорів 4. Умови ефективного ведення переговорів
2	Тема 2. Етапи ведення переговорів (2 години) 1. Порядок організації початку переговорів, як основа для успішної бесіди 2. Основна частина переговорів. Розгляд принципових питань 3. Основні принципи ведення переговорів
3	Тема 3. Стратегія та тактика ведення переговорів (2 години) 1. Стратегічні підходи до ведення переговорів

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Принциповий (Гарвардський) підхід: основні складові. 3. Системний підхід в переговорах 4. Значення двостороннього зв'язку у переговорах
4	<p>Тема 4. Процес ведення та завершення переговорів (2 години)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Початок переговорного процесу 2. Методи концентрації уваги партнера та зняття напруги 3. Вербальні та невербальні засоби спілкування 4. Мистецтво ставити та відповідати на питання у переговорному процесі
5	<p>Тема 5. Міжнародні стилі ведення переговорів (2 години)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Німецький стиль 2. Французький стиль 3. Іспанський та іспанські стилі 4. Американський стиль 5. Китайський стиль 6. Турецький стиль
6	<p>Тема 6. Форми та правила вітань, представлень (2 години)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Різновиди вітань: руко потискання, кивок головою, поцілунок. 2. Особливості очного представлення. 3. Заочне представлення.
7	<p>Тема 7. Візити та бесіди: їх особливості, класифікація та протокольні характеристики. Візитні картки (2 години)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Класифікація візитів та їх протокольні характеристики. 2. Протокольні характеристики бесіди. 3. Візитні картки: історія заснування, функціональна складова, різновиди.
8	<p>Тема 8. Офіційні прийоми та дрес-код (2 години)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Денні прийоми: види, протокольні характеристики. 2. Вечірні прийоми: види, протокольні характеристики. 3. Неофіційні прийоми (денні).
9	<p>Тема 9. Ділове спілкування (2 години)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Психологічні типи та ділове спілкування. 2. Інтер'єр офісу. 3. Запис ділової розмови.
10	<p>Тема 10. Культура мовлення (2 години)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Теми мовлення та гучність. 2. Чистота мови та вимови. 3. Правила спілкування через перекладача. 4. Проведення офіційних переговорів по телефону.

4.3. Завдання для самостійної роботи

Відповідь на семінарському занятті – це активна участь у обговоренні всіх питань, що виносяться на семінар, підкріплення доповіді цитатами та посиланнями на літературу. Вільне володіння матеріалом доповіді, що дозволяє задавати та відповідати на питання по темі.

Індивідуальне групове завдання: «Проектування моделі переговорного процесу з метою забезпечення стратегічного розвитку та розв'язання ключових проблем підприємства». Цей вид роботи проводиться у вигляді «бізнес-гри», де студенти, самостійно розподілившись, виконують покладені на них функції і організують модель переговорного процесу з іноземними представниками щодо підписання двостороннього договору в економічній сфері.

Загалом такий вид роботи має підтвердити вміння студента самостійно: вміння організувати про проводити переговорний процес, визначати тактику ведення цього переговорного процесу, враховуючи при цьому знання про опонента, ділового партнера; вміння визначити узагальнювати та аналізувати дану інформацію; використовувати набуті в процесі

навчання теоретико-методологічні знання й практичні навички в аналізі реальних політичних проблем.

Самостійна робота – це невелике за обсягом завдання, яке безпосередньо стосується теми поточного семінару і може виконуватися як під час його проведення, так і бути підготоване заздалегідь самостійно.

Підсумкова контрольна робота – завдання, яке виконується безпосередньо за темами лекційних занять і проводиться відповідно до кількості розділів. В ній мають бути розкриті основні аспекти одного з варіантів. Контрольна робота складається із 2-х питань.

Підсумкова контрольна робота

I Варіант

1. Назвіть види переговорів.
2. Розкрийте американський стиль ведення переговорів.

II Варіант

1. Назвіть види візитів.
2. Розкрийте турецький стиль ведення переговорів.

III Варіант

1. Розкрийте особливості очного представлення
2. Розкрийте німецький стиль ведення переговорів.

IV Варіант

1. Розкрийте мистецтво ставити та відповідати на питання у переговорному процесі.
2. Назвіть різновиди візитівок та їх значення в діловому житті

V Варіант

1. Розкрийте особливості культури мовлення.
2. Висвітліть особливості вітань.

Забезпечення освітнього процесу

Вимагає використання мультимедійного забезпечення, зокрема, проектора на практичних заняттях (з окремих тем), wi-fi та програмного забезпечення як то Word, Excel, PowerPoint.

5. Підсумковий контроль

Перелік запитань до заліку

1. Що таке «переговори»?
2. Назвіть різновиди переговорів.
3. Підготовка та проведення ділових переговорів.
4. Протокольні правила розміщення за столом переговорів.
5. Форми та правила вітань, представлень.
6. Очне представлення.
7. Заочне представлення.
8. Особливості підписання документів.
9. Розкрийте процес ведення переговорів.
10. Методи концентрації уваги партнера та зняття напруги.
11. Основні принципи ведення переговорів.
12. Стратегічні підходи до ведення переговорів.
13. Принциповий (Гарвардський) підхід: основні складові.
14. Системний підхід в переговорах.
15. Значення двостороннього зв'язку у переговорах.
16. Вербальні та невербальні засоби спілкування.
17. Мистецтво ставити та відповідати на питання у переговорному процесі.
18. Швейцарський стиль ведення переговорів.
19. Французький стиль ведення переговорів.
20. Німецький стиль ведення переговорів.
21. Італійський стиль ведення переговорів.
22. Іспанський стиль ведення переговорів.
23. Американський стиль ведення переговорів.
24. Латиноамериканський стиль ведення переговорів.
25. Китайський стиль ведення переговорів.
26. Японський стиль ведення переговорів.
27. Стиль ведення переговорів Південної Кореї.
28. Стиль ведення переговорів мусульманських країн.
29. Класифікація візитів та їх протокольні характеристики.
30. Протокольні характеристики бесіди.
31. Запис усної та телефонної бесіди.
32. Візитні картки: історія заснування, функціональна складова, різновиди
33. Денні прийоми: види, протокольні характеристики.
34. Вечірні прийоми: види, протокольні характеристики.
35. Неофіційні прийоми (денні).
36. Схеми та правила розсадки на дипломатичних прийомах.
37. Етикет дарування та прийняття подарунків.
38. Психологічні типи та ділове спілкування.
39. Правила спілкування через перекладача.
40. Проведення офіційних переговорів по телефону.

ЗАЛІКОВИЙ БІЛЕТ № 1

1. Розкрийте питання класифікації переговорів (15 балів).
2. Умови ефективного ведення переговорів (15 балів).

6. Критерії оцінювання та засоби діагностики результатів навчання

Графік контрольних заходів та рейтингова шкала оцінювання (11 семестр)

№	Вид діяльності (завдання)	Максимальна кількість балів
1	Усні відповіді на семінарських заняттях (по 3 бали за семінар – 3*10=30)	30
	Індивідуальне групове завдання «Проектування моделі переговорного процесу з метою забезпечення стратегічного розвитку та розв'язання ключових проблем підприємства».	20
2	Контрольна робота	20
4	Іспит	30
	Всього	100

1. Відповідь на семінарі оцінюється за 3-бальною системою.
2. Допуск до заліку – від 30 балів.

Курс «Етика ведення переговорів» включає в себе лекції, семінарські заняття, систему контролю та обліку знань. Передбачає виконання індивідуального групового завдання: організації бізнес-гри й складання заліку (11 семестр).

Залік є підсумковою формою контролю знань студентів і проводиться в усній формі. Робота студентів оцінюється за підсумками виконання основних видів завдань. Якщо студент не відвідував курсу лекцій, семінарські заняття і не виконав контрольні заходи, а, отже, не може бути допущений до заліку.

Оцінювання результатів навчальної діяльності студентів здійснюється з урахуванням індивідуальних особливостей студентів і передбачає диференційований підхід в його організації.

Оцінюватися може виконання студентами будь-яких навчальних завдань, під час роботи над якими студенти демонструють власне мислення, позицію та знання: розгорнуті і стислі усні відповіді, письмові роботи, виступи в дискусіях тощо.

При цьому враховується:

- розуміння студентами навчального матеріалу, уміння порівнювати, пояснювати, аналізувати та критично оцінювати ситуацію;
- самостійність мислення;
- використання різних джерел при підготовці, з розумінням їх особистостей, умінням їх характеризувати і оцінювати;
- правильність і достатність добору історичних фактів для розв'язування поставлених викладачем завдань;

- чіткість і завершеність викладу;
- мовна грамотність.

Критерії оцінки усної відповіді студента:

Оцінка 3 балів ставиться у випадку:

- студент вільно володіє, визначеними програмою, знаннями й уміннями;
- правильно і в достатній кількості добирає необхідні для відповіді факти;
- висловлює власне ставлення до навчального матеріалу;
- відповідь чітка і завершена;
- мова добра.

Оцінка 2 бали ставиться у відповідності з попередніми вимогами, але:

- студент має незначні ускладнення при використанні визначених програмою знань і умінь;
- при доборі фактів припускається незначних помилок;
- власне ставлення студентом висловлюється, але в аргументації зустрічаються окремі неточності;
- мова добра.

Оцінка 1 бал ставиться в такому випадку:

- студент користується лише окремими знаннями й уміннями;
- порушує логіку викладу;
- відповідь недостатньо самостійна;
- аргументація слабка;
- є суттєві помилки в знанні фактичного матеріалу та висновках;
- мова спрощена.

Критерії оцінки письмової відповіді студента:

Висока оцінка ставиться у випадку:

- студент вільно володіє, визначеними програмою, знаннями й уміннями;
- правильно і в достатній кількості добирає необхідні для відповіді факти;
- висловлює власне ставлення до навчального матеріалу;
- відповідь чітка і завершена;
- мова добра.

Оцінка добре ставиться у відповідності з попередніми вимогами, але:

- студент має незначні ускладнення при використанні визначених програмою знань і умінь;
- при доборі фактів припускається незначних помилок;
- власне ставлення студентом висловлюється, але в аргументації зустрічаються окремі неточності;
- мова добра.

Оцінка задовільно ставиться в такому випадку:

- студент користується лише окремими знаннями й уміннями;
- порушує логіку викладу;
- відповідь недостатньо самостійна;

- аргументація слабка;
- є суттєві помилки в знанні фактичного матеріалу та висновках;
- мова спрощена.

Оцінка не задовільно ставиться в разі незнання більшої частини матеріалу, відсутності будь-якої логіки викладу, а саме:

- студент не володіє необхідними для здійснення завдання уміннями;
- головного фактичного матеріалу не знає.

Критерії оцінки індивідуального групового завдання:

Висока оцінка (20-14 балів) ставиться у випадку:

- студент вільно володіє, визначеними програмою, знаннями й уміннями;
- правильно виконує покладені на нього завдання;
- вміє працювати в групі;
- відповідь чітка і завершена;
- мова добра.

Оцінка добре (13-8 балів) ставиться у відповідності з попередніми вимогами, але:

- студент має незначні ускладнення при використанні визначених програмою знань і умінь;
- при доборі фактів припускається незначних помилок;
- при виконанні покладених на студента функцій, припускається незначних помилок;
- власне ставлення студентом висловлюється, але в аргументації зустрічаються окремі неточності;
- мова добра.

Оцінка задовільно (7-3) ставиться в такому випадку:

- студент користується лише окремими знаннями й уміннями;
- порушує логіку викладу;
- відповідь недостатньо самостійна;
- аргументація слабка;
- є суттєві помилки в знанні фактичного матеріалу та висновках;
- мова спрощена.

Оцінка не задовільно (2-1 бал) ставиться в разі незнання більшої частини матеріалу, відсутності будь-якої логіки викладу, а саме:

- студент не володіє необхідними для здійснення завдання уміннями;
- головного фактичного матеріалу не знає.

Відповідність підсумкових семестрових рейтингових оцінок у балах оцінкам за національною шкалою та шкалою ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
82-89	Добре	B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)
75-81	Добре	C	Добре (в загальному вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)
67-74	Задовільно	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
60-66	Задовільно	E	Достатньо (виконання задовольняє мінімальним критеріям)
35-59	Незадовільно	FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)
1-34	Незадовільно	F	Незадовільно (з обов'язковим повторним курсом)

Матеріально-технічне та/або інформаційне забезпечення

1. Проекційне мультимедійне обладнання (проектор, екран, ноутбук/комп'ютер);
2. Доступ до мережі Internet, точка доступу Wi-Fi;
3. OS: Windows, Android, iOS;
4. Browsers: Chrome / Opera / Mozilla Firefox / MS Edge;
5. Програмне забезпечення: Word, PowerPoint; Skype, Zoom, Google Meet;
6. Система електронного навчання Moodle 3.9
7. Тренінгова аудиторія (дошка, фліпчарт, комплект канцелярського приладдя для творчості: маркери, олівці, стікери, кольоровий папір, клей, ватман, блокнот для фліпчарту)

9. Список рекомендованої літератури

Базова

1. Афанасьєв І. А. Діловий етикет. К., 2000.
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.
3. Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця: НОВА КНИГА, 2002.
4. Думанська І.Ю. Філософія ведення бізнесу з іноземними контрагентами в контексті їх ментальності: поради для фахівців ЗЕД // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. 2014. Вип.. 6. Ч. 1. С. 64-68.
5. Зеліч (Яцко) В.В. Ділові переговори та етика у міжнародному бізнесі: навч.-метод. комплекс. Ужгород: ДВНЗ «УжНУ», 2015.
6. Калашник Г.М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету: Навч. посібник. К.: Знання, 2007.
7. Красноручський О.О., Смігунова О.В. Етичні аспекти проведення ділових переговорів в сучасних умовах. URL: <file:///C:/Users/luda/Downloads/84004-176844-1-SM.pdf>
8. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2008.
9. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры без поражения. Гарвардский метод / пер. с англ. М.: Эксмо, 2006.
10. Шинкаренко Т.І. Дипломатичний протокол та етикет: Навч. посібник. К.:КНУТШ, 2007.