



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Стратегія ділових переговорів

Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Код та назва спеціальності, галузь знань	D3 Менеджмент D Бізнес, адміністрування та право
Тип та назва освітньої програми	Освітньо-професійна програма «Менеджмент»
Статус навчальної дисципліни	Обов'язкова компонента (ОК-3)
Курс, семестр викладання	1 курс, 1 семестр
Трудовістю навчальної дисципліни	5 кредити ЄКТС (150 академічних годин), з них: денна (очна) форма навчання: лекц. – 26 год., практич. зан. – 30 год., самост. роб. – 94 год.; заочна форма навчання: лекц. – 12 год., практич. зан. – 18 год., самост. роб. – 120 год.
Мова викладання	Українська
Кафедра	Менеджменту та маркетингу
Факультет	Бізнесу та соціальних комунікацій

Розробники силабусу



КУХАРСЬКА Наталія Олександрівна,
професор кафедри менеджменту та маркетингу,
д-р економічних наук, професор
E-mail: kuharska.nat@gmail.com
Тел.: +380674815373
Консультації: щочетверга з 11⁰⁰ до 13⁰⁰ год., ауд. 324
(головний корпус)



Кокорєв Олексій Вікторович,
в.о зав.каф. д.політ.н кафедри журналістики, соціальних
комунікацій і ІТ-права
Консультації згідно розкладу консультацій
кафедри журналістики, соціальних комунікацій і ІТ-права
E-mail: kokorev@ukr.net
Тел. +380677365975
Консультації: щопонеділка з 1400 до 1600 год., каб. 323 (головний корпус)

Мета дисципліни	– формування у здобувачів системних теоретичних знань та практичних навичок ведення ефективних ділових переговорів; надання системи спеціальних знань у галузі ділових комунікацій в бізнес-середовищі;
Компетентності, формуванню яких сприяє дисципліна	<p>ЗК-1. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.</p> <p>ЗК-2. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).</p> <p>ЗК-3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК-7. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>СК-2. Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти та реалізувати відповідні стратегії та плани.</p> <p>СК-6. Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми.</p> <p>СК-8. Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом.</p> <p>СК-9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.</p>
Програмні результати навчання	<p>ПРН-1. Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах.</p> <p>ПРН-2. Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення.</p> <p>ПРН-5. Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах.</p> <p>ПРН-6. Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.</p> <p>ПРН-7. Організувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.</p> <p>ПРН-10. Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач.</p> <p>ПРН-12. Вміти делегувати повноваження та керівництво організацією (підрозділом).</p>

Програма навчальної дисципліни

Тема 1. <i>Поняття і зміст ділових переговорів</i>	<p>Підходи до дослідження переговорів. Основні напрямки та типи досліджень.</p> <p>Поняття та функції ділових переговорів. Відмінні риси та характерні особливості ділових переговорів. Основна мета переговорів.</p> <p>Принципи ділових переговорів.</p> <p>Класифікація переговорів.</p> <p>Основні помилки у процесі ділових переговорів.</p>
Тема 2. <i>Підготовка до</i>	<p>Етапи процесу проведення ділових переговорів. Алгоритм професійних ділових переговорів.</p> <p>Організаційна стадія підготовки до ділових переговорів. Основні етапи організаційної підготовки.</p>

проведення ділових переговорів	Робота над основним змістом ділових переговорів. Етапи теоретичної підготовки.
Тема 3. Вербальне спілкування в ділових переговорах	Ділове спілкування та метамова в ділових переговорах. Культура ділового спілкування. Основні правила мовної комунікації. Влаштування метамови у діловому спілкуванні. Мистецтво ставити питання. Основні правила постановки питань. Відкриті та закриті типи питань. Правила формулювання відповіді. Стратегії та прийоми аргументації в ділових переговорах.
Тема 4. Невербальна культура ділового спілкування	Значення невербального спілкування в ділових переговорах. Форми невербального спілкування. Аналіз жестів та поз людини. Реакція на невербальні повідомлення на переговорах.
Тема 5. Формування іміджу ділової людини	Поняття «іміджу» і його значення для ділового спілкування. Зовнішній вигляд ділової людини. Візитні картки, правила їх оформлення і вручення. Основні типи візитних карток. Загальні вимоги до оформлення візитних карток. Формування першого враження. Інформативні показники. Основні правила підготовки до бесіди. Основні помилки на співбесіді. Самопрезентація і ділова презентація. Самопрезентація в особистому спілкуванні. Плюси та мінуси самопрезентації в особистому спілкуванні.
Тема 6. Національні особливості ведення переговорів з іноземними партнерами	Етнопсихологічні особливості учасників переговорного процесу. Європейські традиції ведення переговорів. Англійський стиль ведення ділових переговорів. Французький стиль ведення переговорів. Німецький стиль ведення комерційних переговорів. Традиції ведення переговорів в Азії. Японський стиль ведення комерційних переговорів. Стиль ведення переговорів південнокорейськими бізнесменами. Переговори з китайськими партнерами. Арабський стиль ведення ділових переговорів. Традиції ведення переговорів в Америці та Австралії. Американський стиль ведення переговорів. Австралійський стиль ведення комерційних переговорів. Національні особливості невербального спілкування.
Тема 7. Стратегії та моделі ведення ділових переговорів	Види стратегій ведення ділових переговорів. Win-Lose. Lose-Win. Lose-Lose. Win-Win. Стратегія позиційного торгу (Win-Lose). Мета позиційного торгу. Стратегія принципівих переговорів (Win-Win). Метод принципівих переговорів. Умови принципівих переговорів. Рекомендації щодо принципівих ведення переговорів. Методика «7 радикалів». Фактори, які лежать в основі появи кожного радикала. Паранояльний (цілеспрямований) радикал. Істероїдний (демонстративний) радикал. Епілептоїдний радикал. Шизоїдний (дивний) радикал. Гіпертимний (життєрадісний) радикал. Емотивний (чутливий) радикал. Тривожний (боязкий) радикал. Основні техніки ведення переговорів. Прийоми маніпуляції довірою та захист від них.

Тема 8. Методи та тактика ведення ділових переговорів	Структура і принципи ділового спілкування. Поняття «спілкування», «комунікація», «структура спілкування». Правила та принципи ефективного спілкування. Методи ведення ділових переговорів: варіаційний, компромісний, урівноваження і метод інтеграції. Види тактик ведення ділових переговорів. Правила ефективного слухання. Стилi слухання у діловому спілкуванні. Рефлексивне та нереклексивне слухання.
Тема 9. Обговорення ціни в ділових переговорах	Взаємозв'язок попиту та ціни в ділових переговорах. Тактика проведення переговорів з обговоренням ціни. Етапи переговорів про ціну.
Тема 10. Ведення ділових переговорів в складних ситуаціях	Ділове спілкування в ситуації конфлікту. Основні правила спілкування у конфліктній ситуації. Конструктивні прийоми ведення дискусії в переговорах. Основні рекомендації, що дозволяють досягти взаєморозуміння в ділових переговорах. Психологія і тактика нейтралізації зауважень. «Правило трьох Т».
Тема 11. Завершення переговорного процесу	Важливі аспекти успішного завершення переговорного процесу. Рекомендації для завершального етапу ділових переговорів. Аналіз ділових переговорів. Цілі аналізу підсумків переговорів.
Тема 12. Організація та проведення ділових прийомів	Сутність і класифікація ділових прийомів. Питання підготовки та проведення ділових прийомів. Правила організації ділових прийомів. Діловий етикет. Культура організації прийому. Правила сервірування столу. Поведінка за столом на діловому прийомі.

Методи навчання

При вивченні навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання:

Інтерактивні	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Наочно-демонстраційні дидактичні комплекси до тем, що вивчаються в межах дисципліни (схеми, таблиці, графіки, діаграми; зображення, картини, фотографії, відеоролики тощо). ▪ Відповіді на запитання і опитування думок здобувачів освіти (дискусії, дебати, полеміки). ▪ Аналіз історій і ситуацій – методи «Кейс-стаді», «Мозковий штурм», «Мозкова атака» та ін. ▪ Відпрацювання навичок та робота в групах. Це два тісно взаємопов'язані методи, котрі допомагають здобувачам освіти практикувати одночасно і необхідні профільні навички, і вміння працювати в команді. Зазвичай група складається з 2-4 осіб. ▪ Ігрове моделювання – це метод використання різних моделей поведінки, ставлення, мислення, який допомагає учасникам краще зрозуміти і відчувати на собі причини і наслідки певних подій. Такі ігри мають кілька спрямувань: проблемно-орієнтовані, дослідницькі, ділові, проектувальні. ▪ Застосовуються нові форми роботи з інформацією: складання ментальних карт, відеооглядів, портфоліо і т. ін.
---------------------	---

Практичні	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Вправи. Різні практичні завдання, які застосовуються на будь-якому етапі навчального процесу і допомагають задіювати інтелектуальні, комунікативні та пошукові здібності здобувачів освіти. Вони можуть включати відповіді на запитання, розв'язання питань, виправлення помилок, складання порівняльних таблиць, графіків і т. п. ▪ Творчі роботи. Мета – розвиток творчого мислення, ерудиції, логіки, вміння комбінувати різні знання і техніки. Ці способи навчання охоплюють: проведення власних досліджень, а також написання рецензій, відгуків, статей, творів, створення, ілюстрацій та багато іншого.
Методи дистанційного навчання	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Відеоконференції в форматі лекцій або семінарів. Зв'язок здобувачів освіти з викладачем забезпечують різноманітні сучасні платформи, такі як: Zoom, Moodle, Google Meet та ін. ▪ Онлайн дискусії. ▪ Індивідуальне і групове консультування (викладач дає додаткові роз'яснення щодо виконання завдань через чати та e-mail-надсилання). ▪ Відеозаписи лекцій і практичних занять. ▪ Квізи (проведення бліц-опитування із застосуванням Google Форм) тощо.

Стратегія оцінювання результатів навчання

Змістовий контент результатів навчання з дисципліни	<p>Результати навчання з даної дисципліни, які здобувач може продемонструвати та які можна ідентифікувати, оцінити і виміряти, розглядаються у вимірах 7 рівня Національної рамки кваліфікацій, що відповідає другому циклу вищої освіти Рамки кваліфікацій Європейського простору вищої освіти, а саме:</p> <p>Знання – теоретичних та практичних загальноприйнятих правил і норм ведення ділових переговорів; стратегій і тактик взаємодії партнерів в переговорах; закономірностей ділового спілкування, що дозволяють аналізувати ситуацію, враховувати інтереси партнера та знаходити спільну мову; специфіки національних стилів переговорного процесу; психологічних аспектів ділового спілкування;</p> <p>Уміння/навички – застосовувати здобуті теоретичні знання у процесі ділового спілкування з різними учасниками переговорного процесу, в тому числі міжнародними; практичного застосування методології, стратегій, технічних прийомів проведення ділових переговорів в сфері бізнесу, та узгодження рішень, що влаштовують всі сторони переговорів; подолання бар'єрів спілкування; сприйняття культури спілкування та забезпечення як економічного, так і нематеріального зростання як підприємства в цілому, так і кожного її співробітника зокрема;</p> <p>Комунікація – підвищення рівня комунікативної компетентності у сфері прийняття кваліфікованих рішень в сфері ділового спілкування, зокрема в контексті обговорення проблемних питань у різних ситуаційних кейсах, аргументованого переконання своїх опонентів в ході вирішення завдань і в "ділових іграх";</p> <p>Відповідальність та автономія – мотивування на активну участь у процесі прийняття індивідуальних/групових рішень, відповідальність за якість прийнятих рішення та успішність їх реалізації.</p>
--	---

Критерії оцінювання	<p>Академічні успіхи здобувачів освіти в межах даної дисципліни оцінюються за бально-рейтинговою шкалою (максимальна кількість – 100 балів), що прийнята в ДУІТЗ, з обов’язковим переведенням кількості балів в оцінки за національною шкалою та за шкалою ECTS.</p> <p>Відмінно (А) – від 90 до 100 балів – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов’язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі або не менше 90% завдань, передбачених програмою навчальної дисципліни.</p> <p>Дуже добре (В) – від 82 до 89 балів – здобувач досить повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов’язкову літературу. Однак під час викладання деяких питань допускаються при цьому окремі несуттєві неточності. Правильно вирішив 80-89% письмових завдань.</p> <p>Добре (С) – від 74 до 81 балів – здобувач достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов’язкову літературу. Однак під час викладання деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив 74-81% письмових завдань.</p> <p>Задовільно (D) – від 64 до 73 балів – здобувач в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних та письмових відповідей, але з не зовсім глибоким та всебічним аналізом, обґрунтуванням та аргументацією, з недостатнім використанням необхідної літератури, допускаючи при цьому окремі неточності та помилки. Правильно вирішив 64-73% письмових завдань.</p> <p>Задовільно (E) – від 60 до 63 балів – здобувач в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив 60-63% письмових завдань.</p> <p>Незадовільно з можливістю повторного складання (FX) – від 35 до 59 балів – здобувач не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, стисло без аргументації та обґрунтування викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, поверхово розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності. Правильно вирішив 35-59% письмових завдань.</p> <p>Незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни (F) – від 0 до 34 балів – Здобувач частково володіє навчальним матеріалом, не у змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив 1-34% письмових завдань.</p>
Форма та методи контролю начальних досягнень	<p>В межах даної дисципліни передбачено три види контролю: поточний, підсумковий та семестровий/академічний.</p> <p><i>Поточний контроль</i> здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувачів освіти до виконання конкретної роботи з теми, що вивчається. При поточному контролі оцінюється: активність роботи здобувача на практичних заняттях, результати виконання ним індивідуальних завдань, контрольних робіт, якість</p>

підготовлених завдань, що виконувались під час самостійної роботи. У концепції викладу навчальної дисципліни застосовуються такі форми проведення поточного контролю: опитування, виконання контрольних вправ, тестування.

Підсумковий контроль – це накопичена здобувачем сума балів за результатами вивчення дванадцяти тем та виконання завдань самостійної роботи.

Семестровий (академічний) контроль передбачає проведення екзамену, під час якого здобувачу виставляється остаточна оцінка за навчальну дисципліну, яка виводиться із суми балів за результатами підсумкового контролю та складання екзаменаційного тесту.

Оцінювання навчальних досягнень здобувачів здійснюється за 100-бальною шкалою.

Політика навчальної дисципліни

Відвідування	Здобувачі вищої освіти самостійно планують відвідування лекційних занять, що проводяться в межах дисципліни згідно академічного розкладу. Присутність на практичних заняттях та контрольних заходах (екзамен) є обов'язковою. Важливим є своєчасне виконання індивідуальних завдань в межах самостійної роботи, передбачених програмою дисципліни.
Дотримання принципів академічної доброчесності	Підготовка усіх завдань, письмових робіт і т. ін., що виконуються в межах дисципліни, здійснюється здобувачем вищої освіти самостійно, на засадах академічної доброчесності. Викладач має право для перевірки робіт застосовувати різні програмні засоби.
Умови зарахування пропущених занять	Відпрацювання академічної заборгованості з дисципліни можливо до початку екзаменаційної сесії. Процедура узгоджується з викладачем, згідно його розкладу консультацій.
Інші умови	Навчально-методичні матеріали дисципліни розміщені на платформі Moodle

Рекомендовані джерела інформації

Базові підручники та навчальні посібники	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Мистецтво ведення переговорів: навч. посіб. / Адамович А. Є., Максимець О. М. ТДАТУ. Мелітополь : ФОП Однорог Т. В., 2021. 264 с. ▪ Карнегі Д. Як набувати друзів та впливати на людей. Пер. з англ. Київ : ЄвроПрессДСК, 2019. 636 с. ▪ Піз А., Піз Б. Мова рухів тіла. Київ : КМ-Букс, 2017. 416 с. ▪ Психологія спілкування : навч. посіб. / [Савенкова Л. О., Стадова В. В., Борисенко Л. Л. та ін.]; за заг. ред. Л. О. Савенкової. Київ : КНЕУ. 2015. 309 с. ▪ Блінов О. А. Б Психологічне забезпечення переговорного процесу : навч. посіб. Київ : НАУ, 2013. 248 с.
Методичні рекомендації та розробки викладачів дисципліни	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Кухарська Н. О., Смирнова Н. В. Стратегія ділових переговорів : навч. посіб. Київ : ФОП Гуляєва., 2024. 260 с.

Інформаційні ресурси	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Електронна бібліотека http://lib.meta.ua/ ▪ Europeana – європейська цифрова бібліотека http://www.europeana.eu/portal/ ▪ CogPrints – архів з психології, неврології, біології, лінгвістики, філософії та медицини, антропології та комп’ютерних наук http://cogprints.org/ ▪ SPN (Social Psychology Network) – соціальна та навчальна мережа з психології http://www.socialpsychology.org ▪ Інтернет-портал для управлінців URL: http://www.management.com.ua
-----------------------------	--

Рік введення силябусу – 2025 р.	Затверджено рішенням кафедри менеджменту та маркетингу (Протокол № 11 від 27 червня 2025 р.)	
	В.о. завідувача кафедри 	Людмила ГАЛАН
	Гарант освітньої програми 	Тетяна ТАРДАСКІНА
	Викладач 	Наталія КУХАРСЬКА