КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015
Кафедра журналістики та реклами

ЗАТВЕРДЖЕНО
вченою радою
(пост. п. 2 від «22» квітня 2021 р.)
Ректор
_____А. А. Мазаракі

ДІЛОВІ ПЕРЕГОВОРИ / BUSINESS NEGOTIATIONS

ПРОГРАМА / COURSE SUMMARY

Київ 2021

Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ заборонено

Автор: Т.В. Дубовик, доктор економічних наук, професор
І.О. Бучацька, кандидат економічних наук, доцент

Програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри журналістики та реклами 23.03.2021р., протокол № 27

Рецензенти: Я.В. Лісун, к.е.н., доцент кафедри журналістики та реклами;
М.О. Демідова, заступник директора ТОВ «Маллард»;
Л.А. Гербич, к.е.н., доцент кафедри банківської справи;
Т.І. Юдіна, д.т.н., професор кафедри технології і організації ресторанного господарства;
Т.О. Суслова, к.е.н., доцент кафедри маркетингу.

ДІЛОВІ ПЕРЕГОВОРИ /
BUSINESS NEGOTIATIONS

ПРОГРАМА /

COURSE SUMMARY

ВСТУП

Програма дисципліни «Ділові переговори» призначена для студентів бакалаврату та магістратури КНТЕУ, а саме, першого (бакалаврського) рівня вищої освіти: галузі знань 06 «Журналістика», спеціальності 061 «Журналістика», спеціалізації «Реклама і зв'язки з громадськістю», галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 075 «Маркетинг», спеціалізацій «Маркетинг», «Рекламний бізнес»; другого (магістерського) рівня вищої освіти, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування», спеціалізацій «Управління банківським бізнесом», «Фінансове брокерство», галузі знань 18 «Виробництво та технології» спеціальності 181 «Харчові технології», спеціалізацій «Ресторанні технології та бізнес», « Крафтові технології».

Програму підготовлено відповідно до Стандартів вищої освіти України із зазначених спеціальностей та відповідних освітньо-професійних програм підготовки бакалаврів і магістрів КНТЕУ

Програма складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та предмет дисципліни.
2. Передумови вивчення дисципліни як вибіркової компоненти освітньої програми.
3. Результати вивчення дисципліни.
4. Зміст дисципліни.
5. Список рекомендованих джерел.

1. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення дисципліни «Ділові переговори» є надання систематизованих знань з теорії ділових переговорів в процесі ведення бізнесу і набуття практичних навичок з питань підготовки, планування, проведення, аналізу результатів переговорного процесу.

Завданням вивчення дисципліни «Ділові переговори» є надання студентам знань у сфері дослідження етапів планування, організації та проведення ділових переговорів, вивчення результатів цього процесу, впливу використання технологічних, технічних та інформаційно-комунікаційних досягнень, вербальних та невербальних комунікацій на процес прийняття управлінських рішень щодо організації господарських зв'язків, закупівлі та продажу товарів (послуг), експортно-імпортних операцій, тощо.

Предметом вивчення дисципліни є ділові переговори з вітчизняними та закордонними партнерами, клієнтами в процесі здійснення спільної діяльності (реалізація сумісних проектів), закупівлі, продажу товарів, наданні певних видів послуг.

2. ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ЯК ВИБІРКОВОЇ КОМПОНЕНТИ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

знання

- основ управління діяльністю підприємств торгівлі та сфери послуг;
- основ інформаційно-аналітичного забезпечення управління підприємством, прийняття управлінських рішень;
- морально-етичних норм в процесі фахової діяльності;
- основ діловодства;

вміння

- вільно працювати з офісними додатками *MicrosoftWord, MicrosoftExcel, MicrosoftPowerPoint*

3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Ділові переговори», як обов'язкова / вибіркова компонента освітньої програми, забезпечує оволодіння студентами загальними та фаховими компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідними освітньо-професійними програмами:

✓ *Реклама і зв'язки з громадськістю (ОС бакалавр)2020*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
Загальні компетентності за освітньою програмою		
ЗК01	Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях.	1-7, 10
ЗК02	Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.	1-8
ЗК03	Здатність бути критичним і самокритичним.	2-4
ЗК05	Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.	8
ЗК07	Здатність працювати в команді.	2-5
ЗК11	*Здатність спілкуватися державною мовою.*	2-4, 10
ЗК13	*Здатність вільно оперувати засобами вербальної (культура мовлення, комунікабельність, толерантність) та невербальної комунікації (знакові системи, зовнішність, міміка, жести, манера поведінки, артистичність), здатність до публічної діяльності.*	5, 6
Фахові компетентності за освітньою програмою		
СК01	Здатність застосовувати знання зі сфери соціальних комунікацій у своїй професійній діяльності.	2-7, 9
Програмні результати навчання за освітньою програмою		
ПР01	Пояснювати свої виробничі дії та операції на основі отриманих знань.	2-4
ПР02	Застосовувати знання зі сфери предметної спеціалізації для створення інформаційного	3, 7, 9

	продукту чи для проведення інформаційної акції.	
ПР03	Оцінювати свій чи чужий інформаційний продукт, інформаційну акцію, що організована й проведена самостійно або з колегами.	4, 8, 10
ПР05	Використовувати сучасні інформаційні й комунікаційні технології та спеціалізоване програмне забезпечення для вирішення професійних завдань.	8
ПР11	Вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову та електронну комунікацію, українською мовою.	9, 10

✓ *Маркетинг (ОС бакалавр)2019*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
Загальні компетентності за освітньою програмою		
ЗК5	Вміння спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня, вести переговори (комунікативні навички).	1-7, 9, 10
ЗК7	Уміння взаємодіяти в колективі з метою виконання завдань маркетингу	2-8, 10
ЗК9	Дотримання професійної етики.	9
Програмні результати навчання за освітньою програмою		
ПРН7	Спілкуватися іноземною мовою за професійним спрямуванням.	2-4, 10

✓ *Рекламний бізнес(ОС бакалавр)2019*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
Загальні компетентності за освітньою програмою		
ЗК4	Навички абстрактного та аналітичного мислення та вміння працювати з інформацією з різних джерел у предметному полі маркетингу.	2-6,10
ЗК10	Дотримання професійної етики.	9
Програмні результати навчання за освітньою програмою		
ПРН10	Показати вміння визначати і оцінювати споживчі властивості товарів; користуватися нормативними документами.	1-7, 10
ПРН24	Створювати рекламні матеріали засобами прикладних комп’ютерних програм CorelDraw, AdobePhotoshop.	8

✓ *Маркетинг (ОС бакалавр)2020*

Номер в	Зміст компетентності	Номер теми, що

освітній програмі		розкриває зміст компетентності
Загальні компетентності за освітньою програмою		
ЗК5	Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.	1-6, 9, 10
ЗК11	Здатність працювати в команді.	2-4
ЗК12	Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).	2-6, 10
ЗК14	Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.	2, 9
Програмні результати навчання за освітньою програмою		
Р13	Відповідати за результати своєї діяльності, виявляти навички підприємницької та управлінської ініціативи.	3-7
Р14	Виконувати функціональні обов'язки в групі, пропонувати обґрунтовані маркетингові рішення.	2-7, 10
Р16	Відповідати вимогам, які висуваються до сучасного маркетолога, підвищувати рівень особистої професійної підготовки.	1-7, 9,10

✓ *Рекламний бізнес(ОС бакалавр)2020*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
Загальні компетентності за освітньою програмою		
ЗК1	Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.	1-6, 10
ЗК2	Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.	1,6 , 8-10
ЗК12	Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з	2-6, 10

	експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).	
ЗК13.	Здатність працювати в міжнародному контексті.	10
Фахові компетентності за освітньою програмою		
СК19.	*Здатність формувати товарну, цінову, збутову та комунікаційну політику підприємства рекламної галузі на засадах маркетингу*	1-6, 8, 10
Програмні результати навчання за освітньою програмою		
Р10	Пояснювати інформацію, ідеї, проблеми та альтернативні варіанти прийняття управлінських рішень фахівцям і нефахівцям у сфері маркетингу, представникам різних структурних підрозділів ринкового суб'єкта.	1-7
Р16	Відповідати вимогам, які висуваються до сучасного маркетолога, підвищувати рівень особистої професійної підготовки.	1-7, 8, 10

✓ *Управління банківським бізнесом (ОС магістр)2020*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
Загальні компетентності за освітньою програмою		
ЗК1	Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.	2-7, 10
ЗК3	Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.	2, 5, 6, 10
ЗК6	Навички міжособистісної взаємодії.	2, 3, 6, 10
ЗК9	Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).	9
Фахові компетентності за освітньою програмою		
СК 2	Здатність використовувати теоретичний та методичний інструментарій для діагностики і моделювання фінансової діяльності суб'єктів господарювання	1-4
СК 3	Здатність застосовувати управлінські навички у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	2-5, 10
СК 4	Здатність оцінювати дієвість наукового і методичного інструментарію для обґрунтування управлінських рішень у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	1,2
СК 5	Здатність оцінювати межі власної фахової компетентності та підвищувати професійну кваліфікацію.	3-8

СК 6	Здатність застосовувати міждисциплінарні підходи при розв'язанні складних задач і проблем у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	2-4, 9
СК 7	Здатність до пошуку, використання та інтерпретації інформації, необхідної для вирішення професійних і наукових завдань в сфері фінансів, банківської справи та страхування.	2, 3,8
СК 9	Здатність розробляти технічні завдання для проектування інформаційних систем у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	2,8
СК 10	*Здатність до вирішення проблемних питань і нестандартних ситуацій у діяльності банків в умовах невизначеності та ризиків.*	3-6
СК 11	*Здатність до оцінювання якості прийнятих менеджментом банку рішень у сфері управління банківським бізнесом.*	3, 5, 10
СК 12	*Здатність до адаптації передового досвіду зарубіжних банків до сучасних реалій вітчизняної практики управління банківським бізнесом.*	9, 10
Програмні результати навчання за освітньою програмою		
ПР03	Здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності.	2-5, 9, 10
ПР04	Відшуковувати, обробляти, систематизувати та аналізувати інформацію, необхідну для вирішення професійних та наукових завдань в сфері фінансів, банківської справи та страхування.	2-6
ПР06	Доступно і аргументовано представляти результати досліджень усно і письмово, брати участь у фахових дискусіях.	3, 6, 7
ПР07	Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності	9
ПР10	Здійснювати діагностику і моделювання фінансової діяльності суб'єктів господарювання.	2, 10
ПР13	Оцінювати ступінь складності завдань при плануванні діяльності та опрацюванні її результатів.	2,3
ПР14	*Вміти ідентифікувати, оцінювати та обирати методи управління діяльністю банку в умовах невизначеності та ризиків.*	2-5

ПР15	*Вміти оцінювати якість прийнятих управлінських рішень менеджментом банку.*	4,5
ПР16	*Здійснювати адаптацію зарубіжного досвіду в практичну діяльність вітчизняних банків з урахуванням специфіки ринку їх функціонування.*	9,10

✓ *Управління банківським бізнесом (ОС магістр)2021*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
Загальні компетентності за освітньою програмою		
ЗК1	Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.	2-6, 9
ЗК3	Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.	2, 5, 6, 10
ЗК6	Навички міжособистісної взаємодії.	2, 3, 6, 10
ЗК9	Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).	9
Фахові компетентності за освітньою програмою		
СК 2	Здатність використовувати теоретичний та методичний інструментарій для діагностики і моделювання фінансової діяльності суб’єктів господарювання	1-4
СК 3	Здатність застосовувати управлінські навички у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	2-4,10
СК 4	Здатність оцінювати дієвість наукового і методичного інструментарію для обґрунтування управлінських рішень у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	1,2
СК 5	Здатність оцінювати межі власної фахової компетентності та підвищувати професійну кваліфікацію.	2-9
СК 6	Здатність застосовувати міждисциплінарні підходи при розв’язанні складних задач і проблем проблем у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	2-4, 10
СК 7	Здатність до пошуку, використання та інтерпретації інформації, необхідної для вирішення професійних і наукових завдань в сфері фінансів, банківської справи та страхування.	2,8
СК 9	Здатність розробляти технічні завдання для проектування інформаційних систем у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	2,8

СК 10	*Здатність до вирішення проблемних питань і нестандартних ситуацій у діяльності банків в умовах невизначеності та ризиків.*	3-6
СК 11	*Здатність до оцінювання якості прийнятих менеджментом банку рішень у сфері управління банківським бізнесом.*	3, 5, 9, 10
СК 12	*Здатність до адаптації передового досвіду зарубіжних банків до сучасних реалій вітчизняної практики управління банківським бізнесом.*	10
Програмні результати навчання за освітньою програмою		
ПР03	Здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності.	2-4, 9
ПР04	Відшуковувати, обробляти, систематизувати та аналізувати інформацію, необхідну для вирішення професійних та наукових завдань в сфері фінансів, банківської справи та страхування.	2-4
ПР06	Доступно і аргументовано представляти результати досліджень усно і письмово, брати участь у фахових дискусіях.	3, 5, 6
ПР07	Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності	9
ПР10	Здійснювати діагностику і моделювання фінансової діяльності суб’єктів господарювання.	2, 10
ПР13	Оцінювати ступінь складності завдань при плануванні діяльності та опрацюванні її результатів.	2
ПР14	*Вміти ідентифікувати, оцінювати та обирати методи управління діяльністю банку в умовах невизначеності та ризиків.*	2-5
ПР15	*Вміти оцінювати якість прийнятих управлінських рішень менеджментом банку.*	5
ПР16	*Здійснювати адаптацію зарубіжного досвіду в практичну діяльність вітчизняних банків з урахуванням специфіки ринку їх функціонування.*	10

✓ *Фінансове брокерство (ОС магістр)2020*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
Загальні компетентності за освітньою програмою		

ЗК1	Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу	2-7, 10
ЗК2	Здатність спілкуватися іноземною мовою.	1-3, 9, 10
ЗК3	Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.	2, 6
ЗК5	Здатність приймати обґрунтовані рішення.	2-6, 9
ЗК6	Навички міжособистісної взаємодії	2-6, 9
ЗК7	Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.	4, 6
ЗК8	Здатність працювати в міжнародному контексті.	10
ЗК9	Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)	9
Фахові компетентності за освітньою програмою		
СК1	Здатність використовувати фундаментальні закономірності розвитку фінансів, банківської справи та страхування у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності.	1,2, 10
СК2	Здатність використовувати теоретичний та методичний інструментарій для діагностики і моделювання фінансової діяльності суб’єктів господарювання.	1-10
СК3	Здатність застосовувати управлінські навички у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	2-5
СК4	Здатність оцінювати дієвість наукового, аналітичного і методичного інструментарію для обґрунтування управлінських рішень у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	3, 4, 8, 10
СК5	Здатність оцінювати межі власної фахової компетентності та підвищувати професійну кваліфікацію	2, 3, 5
СК6	Здатність застосовувати міждисциплінарні підходи при розв’язанні складних задач і проблем у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	2-4
СК7	Здатність до пошуку, використання та інтерпретації інформації, необхідної для вирішення професійних і наукових завдань в сфері фінансів, банківської справи та страхування	2, 8
СК8	Здатність застосовувати інноваційні підходи в сфері фінансів, банківської справи та	2, 3, 8

	страхування.	
СК9	Здатність розробляти технічні завдання для проектування інформаційних систем у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	8
Програмні результати навчання за освітньою програмою		
ПР03	Здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності.	2-6, 10
ПР05	Вільно спілкуватися іноземною мовою усно і письмово з професійних та наукових питань, презентувати і обговорювати результати досліджень.	6, 10
ПР06	Доступно і аргументовано представляти результати досліджень усно і письмово, брати участь у фахових дискусіях.	3, 4
ПР07	Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності	9
ПР09	Застосовувати управлінські навички у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	2, 3, 6, 9, 10
ПР11	Застосовувати поглиблені знання в сфері фінансового, банківського та страхового менеджменту для прийняття рішень.	1, 2
ПР12	Обґрунтувати вибір варіантів управлінських рішень у сфері фінансів, банківської справи та страхування та оцінювати їх ефективність з урахуванням цілей, наявних обмежень, законодавчих та етичних аспектів.	3, 5, 10

✓ *Фінансове брокерство (ОС магістр)2021*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
Загальні компетентності за освітньою програмою		
ЗК1	Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу	2-7, 10
ЗК2	Здатність спілкуватися іноземною мовою.	1-4, 10
ЗК3	Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.	2, 6
ЗК5	Здатність приймати обґрунтовані рішення.	2-6, 10
ЗК6	Навички міжособистісної взаємодії	2-5, 10
ЗК7	Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.	4, 6
ЗК8	Здатність працювати в міжнародному контексті.	9,10
ЗК9	Здатність діяти на основі етичних міркувань	9

	(мотивів)	
Фахові компетентності за освітньою програмою		
СК1	Здатність використовувати фундаментальні закономірності розвитку фінансів, банківської справи та страхування у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності.	1, 2, 10
СК2	Здатність використовувати теоретичний та методичний інструментарій для діагностики і моделювання фінансової діяльності суб'єктів господарювання.	1-10
СК3	Здатність застосовувати управлінські навички у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	3, 6, 7
СК4	Здатність оцінювати дієвість наукового, аналітичного і методичного інструментарію для обґрунтування управлінських рішень у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	1-9
СК5	Здатність оцінювати межі власної фахової компетентності та підвищувати професійну кваліфікацію	2, 3, 6
СК6	Здатність застосовувати міждисциплінарні підходи при розв'язанні складних задач і проблем у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	2-5
СК7	Здатність до пошуку, використання та інтерпретації інформації, необхідної для вирішення професійних і наукових завдань в сфері фінансів, банківської справи та страхування	2, 8
СК8	Здатність застосовувати інноваційні підходи в сфері фінансів, банківської справи та страхування.	2, 3, 8
СК9	Здатність розробляти технічні завдання для проектування інформаційних систем у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	8
Програмні результати навчання за освітньою програмою		
ПР03	Здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності.	2-5, 10
ПР05	Вільно спілкуватися іноземною мовою усно і письмово з професійних та наукових питань, презентувати і обговорювати результати досліджень.	6, 9,10

ПР06	Доступно і аргументовано представляти результати досліджень усно і письмово, брати участь у фахових дискусіях.	2, 3
ПР07	Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності	9
ПР09	Застосовувати управлінські навички у сфері фінансів, банківської справи та страхування.	2, 3, 6, 9,10
ПР11	Застосовувати поглиблені знання в сфері фінансового, банківського та страхового менеджменту для прийняття рішень.	1, 2
ПР12	Обґрунтувати вибір варіантів управлінських рішень у сфері фінансів, банківської справи та страхування та оцінювати їх ефективність з урахуванням цілей, наявних обмежень, законодавчих та етичних аспектів.	3, 4, 5, 10

✓ *Інноваційні технології в ресторанному бізнесі(ОС магістр)2020*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
Загальні компетентності за освітньою програмою		
ЗК1	*Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел*	2-6
ЗК6	*Здатність працювати в міжнародному контексті*	9, 10
Програмні результати навчання за освітньою програмою		
ПР06	*Розвивати зовнішньоекономічні зв'язки підприємств ресторанного бізнесу.*	1, 2, 9, 10
ПР18	*Презентувати результати творчо виконаної роботи, вільно спілкуватися усно і письмово державною та іноземною мовами, обговорювати з фахівцями і нефахівцями результати досліджень, інновацій та управління виробництвом харчових продуктів.*	3-10

✓ *Ресторанні технології та бізнес(ОС магістр)2021*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
Фахові компетентності за освітньою програмою		
СК5	Здатність презентувати та обговорювати результати наукових досліджень і проектів.	3-10
Програмні результати навчання за освітньою програмою		
РН9	Вільно володіти державною та іноземною мовами для обговорення професійної	1-10

	діяльності, результатів досліджень та інновацій у сфері харчових технологій.	

✓ *Крафтові технології (ОС магістр)2020*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
Загальні компетентності за освітньою програмою		
К01	*Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.*	2-4, 8, 10
К05	*Здатність діяти соціально, відповідально та свідомо.*	6-9
К06	*Здатність працювати в міжнародному контексті.*	10
Програмні результати навчання за освітньою програмою		
ПР06	*Розвивати зовнішньоекономічні зв'язки підприємств харчової промисловості та закладів ресторанного бізнесу.*	1, 10
ПР18	*Презентувати результати творчо виконаної роботи, вільно спілкуватися усно і письмово державною та іноземною мовами, обговорювати з фахівцями і нефахівцями результати досліджень, інновацій та управління виробництвом харчових*	3-10

✓ *Крафтові технології(ОС магістр)2021*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
Загальні компетентності за освітньою програмою		
ЗК1	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел	2-5, 8-10
ЗК4	Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.	5, 6, 7, 10
ЗК 5	Здатність працювати в міжнародному контексті.	10
Фахові компетентності за освітньою програмою		
СК5	Здатність презентувати та обговорювати результати наукових досліджень і проектів.	3-9
Програмні результати навчання за освітньою програмою		
РН1	Відшуковувати систематизувати та аналізувати науково-технічну інформацію з різних джерел для вирішення професійних та наукових завдань у сфері харчових технологій, *зокрема крафтових харчових технологій.*	1, 2, 10
РН2	Приймати ефективні рішення, оцінювати і порівнювати альтернативи у сфері харчових	2-5, 10

	технологій, *зокрема крафтових харчових технологій,* у тому числі у невизначених ситуаціях та за наявності ризиків, а також в міждисциплінарних контекстах.	
РН7	Мати спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки у сфері харчових технологій, зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців.	1, 2, 7, 8, 10

4. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

ТЕМА 1. Сутність та значення ділових переговорів в діяльності підприємств

Особливості, роль та місце переговорів в процесі здійснення діяльності підприємствами. Поняття переговорного процесу. Переговорний процес, як форма і засіб забезпечення взаємодії сторін. Переговорна практика в умовах розвитку сучасної України.

Види ділових переговорів, класифікаційні ознаки. Функції ділових переговорів. Позиції і пропозиції в переговорах. Поняття «результат» переговорів. Типи продаж. Форми продаж. Активні та пасивні методи продажу. Етапи продажу товарів. Переговори направлені на подолання існуючих умов і раніш досягнутих домовленостей. Переговори в цілях нормалізації відносин. Переговори по укладанню перерозподіленої угоди. Переговори по досягненню нової угоди. Типи клієнтів, їх характеристика.

Оцінка факторів, що впливають на ставлення до процесу купівлі (продажу) товарів, послуг. Вплив нових технологій в роботі з партнерами на конкурентоспроможність підприємств в умовах розвитку споживчого ринку України. Проблеми організації та проведення переговорів у процесі діяльності вітчизняними підприємствами.

Список рекомендованих джерел

*Основний:*1,3.
Додатковий: 5, 7, 13, 21, 22.
Інтернет-джерела: 27,28, 29.

ТЕМА 2. Порядок організації переговорів

Умови вибору партнера. Збір інформації про клієнта. З’ясування потреб клієнта. Проблеми пошуку інформації про партнера з зовнішніх джерел для вирішення задач комерційного характеру, використовуючи пошукові, маркетингові сервери мережі Internet.

Планування переговорного процесу. Постановка цілей. Аналіз проблем та інтересів учасників переговорів у можливості вирішення

проблем. Формування загального підходу до ведення ділових переговорів і власної позиції на них. Можливі інтереси учасників переговорів: короткострокова або довгострокова купівля (продаж) конкретного товару, послуги; встановлення довгострокових партнерських відносин. Розробка варіантів змін умов при формуванні власних позицій. Методи підготовки до переговорів. Прогнозування варіантів результату переговорів.

Формування команди для організації переговорного процесу, розподіл функціональних обов'язків. Проведення попередніх ділових зустрічей, домовленостей за допомогою телефону, інших засобів зв'язку. Визначення дати, часу і місця проведення ділових переговорів. Підготовка візитних карток учасників переговорного процесу. Ділове листування, вимого до написання ділових листів. Вирішення організаційних питань пов'язаних з прибуттям, розміщенням та від'їздом опонентів ділових переговорів. Вирішення фінансових питань організації переговорного процесу. Підготовка сувенірної продукції та особливості її вручення членам делегації.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 3.
Додатковий: 5, 7, 13, 21, 22, 24, 26.
Інтернет-джерела: 27,28, 30.

ТЕМА 3. Етапи розробки програми переговорів

Розробка програми переговорів. Формування головної ідеї переговорів. Підготовка тез. Розробка елементів програми переговорів: звернення до партнера (попередній етап консультацій), комерційні наміри, основні позиції на свою користь, юридичне обґрунтування угоди. Основні пропозиції (пункти) типової угоди. Сутність поняття «протокол розбіжностей».

Формування набору аргументів для короткострокової перерви переговорів та проведення консультацій. Вироблення регламенту переговорів.

Експертно-консультаційне, технічне, програмне, інформаційне, лінгвістичне, технологічне забезпечення ведення ділових переговорів. Організаційно-економічне забезпечення розробки програми переговорів. Особливості підготовки до міжнародних ділових переговорів.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 3.
Додатковий: 5, 7, 13, 21, 22, 24, 26.
Інтернет-джерела: 27,28, 29.

ТЕМА 4. Процес проведення ділових переговорів

Підготовка та встановлення контакту. Характеристика прийомів встановлення контакту. Атмосфера переговорів.

Розміщення учасників переговорів. Обговорення процедури та регламенту переговорів. Узгодження порядку денного. Визначення спільних інтересів. Пакети пропозицій. Початок бесіди та психологічні прийоми. Схема проведення переговорів.

Сутність поняття «стратегія» і «тактика» переговорного процесу. Стратегія і тактика ведення переговорів в процесі співробітництва партнерів та конфронтації.

Предметне поле переговорів. Поняття «позиція» і «пропозиція». Різниця в поняттях «позиція» і «інтереси». Протиріччя і сумісні інтереси. Виявлення інтересів та очікування в переговорному процесі.

Презентація товару (послуги) під час переговорів. Прийоми: "Вигідна пропозиція", "Переконуючі слова", "Емоційність", "Руки, що говорять", "Цифри та конкретні факти", "Наглядність", "В залучення до дії", "Метафора", "Картина майбутнього", "Відомі імена", "Порівняння", "Питання в монолозі", "Сократівські питання", "Похвала", "Професійні терміни". Мотивація клієнта. Особливості подачі ціни під час переговорів.

Характеристика етапів подолання сумнівів. Способи спростування заперечень. Питання як сигнали до прийняття рішення в переговорному процесі.

Поняття «рішення» та їх класифікація. Стилі прийняття рішень.

Поняття «результат» переговорів. Угода, як позиція, урівноважена поступками сторін. Досягнення кінцевої угоди. Характеристика прийомів, які прискорюють укладання угоди – "Безпрограшна альтернатива", "Втрачена перевага ", "Останнє запитання ", тощо. Завершення ділових переговорів. Критерії успішності переговорів. Підтримка відносин. Обговорення та підведення підсумків у колективі про використання досягнутих угод для розвитку підприємства.

Особливості ведення колективних переговорів. Переваги та недоліки цих переговорів.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1,3.
Додатковий: 5, 7, 11, 12, 13, 18, 20, 25.
Інтернет-джерела: 27, 29, 30.

ТЕМА 5. Подолання розбіжностей в переговорному процесі

Труднощі та несподіваності в переговорному процесі. Подолання заперечень (розбіжностей) в процесі проведення переговорів. Типи заперечень. Розробка альтернативних варіантів рішень партнерами, їх обговорення та оцінка. Альтернатива домовленостей. Стратегія і тактика ведення переговорів в процесі конфронтації партнерів. Інтегральні параметри середовища, як організаційний фактор вирішення проблем в переговорному процесі.

Механізми маніпулятивного впливу в переговорному процесі. Розпізнавання та методи захисту від маніпуляцій.

Технології ефективного ділового спілкування та раціональної поведінки у виникненні конфліктної ситуації. Моделі поведінки особистості в конфліктній ситуації та їх характеристика. Стилі конфліктної поведінки особистості. Посередницька діяльність у розв'язанні конфліктних ситуацій під час переговорів. Медіація як форма управління конфліктами.

Список рекомендованих джерел

*Основний:*1,3.
Додатковий: 10, 14, 15, 16, 17, 22, 23.
0Інтернет-джерела: 27, 29, 30.

ТЕМА 6. Вербальні комунікації під час переговорів

Сутність та значення вербальних комунікацій під час ведення ділових переговорів. Техніка ефективного спілкування. Перешкоди ділового спілкування та шляхи їх подолання. Мотиваційні, моральні та емоційні перешкоди.

Характеристика стилів спілкування. Вербальна та невербальна форми в діловому спілкуванні. Мовне спілкування як показник рівня культури співрозмовників. Втрата інформації при повідомленні. Слухання: рефлексивне і нерефлексивне. Неформальна бесіда: вміння слухати та говорити.

Проблеми здійснення публічних виступів. Закономірності проведення ефективних публічних виступів.

Організація виступу. Особливості застосування прийомів початку та закінчення виступу. Добірка доказів та підтверджень аргументів виступу: цитати, приклади, аналогії та статистика. Особливості застосування гумору. Типові недоліки публічних виступів.

Послідовність побудови виступу: хронологічна, тематична, просторова та логічна. Режими публічних виступів.

Візуалізація основних аргументів виступу. Особливості підготовки матеріалу виступу. Способи представлення інформації. Особливості підготовки інформації для різного аудіовізуального обладнання.

Список рекомендованих джерел

*Основний:*1, 3.
Додатковий: 7, 12, 13, 18, 21.
Інтернет-джерела: 27, 30.

ТЕМА 7. Невербальні комунікації під час переговорів

Сутність та значення невербальних комунікацій під час проведення ділових переговорів. Елементи невербальних комунікацій: голосові атрибути парамови, мова рухів тіла та проксеміка.

Діагностика та психоаналіз голосових атрибутів парамови: швидкість, сила, ритм, висота (тембр) та резонанс.

Кінесіка – комунікації за допомогою рухів тіла. Діагностика та контроль рухів тіла під час ведення ділових переговорів.

Міміка обличчя. Мистецтво “читання ” обличчя – фізіогноміка. Контакт очей, як засіб встановлення невербальних комунікацій.

Класифікація жестів людини. Характеристика жестів людини – символів, ілюстраторів, регуляторів, адаптерів та проявів афекту. Особливості їх інтерпретації.

Жести та пози, як закодоване повідомлення. Аналіз поз людини під час переговорів. Класифікація рухів людини. Характеристика рухів людини, які відбивають відношення, статус, прихильність, намір одобрення, афектні стани настрою та маркери взаємодії.

Проксеміка – комунікації шляхом взаємного розташування партнерів в просторі. Головні типи простору людини. Зони особистого простору людини: інтимна, особиста, соціальна та публічна. Принципи використання простору, які пов’язані зі статусом на підприємстві. Способи штучного підвищення статусу. Психологічний аналіз розташування людини в кімнаті.

Зовнішній вигляд людини, як засіб встановлення невербальних комунікацій під час проведення переговорів. Стилі одягу для різних бізнес-цілей. Вплив кольору одягу на сприйняття людини. Вибір зачіски. Парфуми, як індикатор професійного іміджу.

Список рекомендованих джерел

*Основний:*1, 3.
Додатковий: 7, 12, 13, 18, 21.
Інтернет-джерела: 27, 30.

ТЕМА 8. Технологічні досягнення в методах роботи з партнерами, покупцями і споживачами послуг підприємства

Вплив на методи роботи персоналу, споживачів і покупців послуг (клієнтів), партнерів, постачальників інформаційно-комунікаційних технологій. Вимоги до створення методичного та інформаційного забезпечення роботи спеціаліста в області організації та проведення ділових переговорів. Конфіденційність інформації. Умови забезпечення конфіденційності інформації в переговорному процесі. Проблеми відбору внутрішньої інформації з бухгалтерської, статистичної звітності,

первинних документів для формування клієнтської інформаційної бази (машинної, позамашинної).

Використання комп'ютерних технологій в процесі організації та проведення переговорів: комп'ютерні системи управління угодами, програмні засоби планування часу, програмне забезпечення телемаркетингу, інформаційні системи підприємств.

Список рекомендованих джерел

*Основний:*1,3.
Додатковий: 12, 13, 20.
Інтернет-джерела: 27, 29.

ТЕМА 9. Етичні аспекти ділових переговорів

Етичні норми і стандарти в ділових переговорах. Етичні принципи ведення переговорів: економічної доцільності, ситуативності, індивідуальної відповідальності, законності.

Етичні норми у взаємовідносинах із діловими партнерами, конкурентами. Навички організації і проведення комунікаційних заходів із діловими партнерами та конкурентами. Етикет ділових зустрічей. Етика поведінки та спілкування. Культура ділового спілкування. Етикет вручення візиток.

Атрибутика ділового відрядження. Ділові подарунки. Основні вимоги до одягу ділової людини. Зовнішній вигляд ділової особи: діловий та вечірній одяг. Бізнес-аксесуари.

Етикет публічного мовлення. Елементи мовного етикету в діловому листуванні. Елементи мовного етикету при телефонній розмові з партнером. Особливості спілкування через перекладача.

Правила поведінки на прийомі гостей. Види прийому. Етикет ділових прийомів.

Ділова етика та культура в міжнародному бізнесі. Досвід розвинутих країн. Елементи міжнародного етикету: знайомство, звертання, представлення, організація ділових контактів (переговори, зустрічі, прийоми, ділове листування), ділова субординація, одяг, зовнішній вигляд, подарунки і сувеніри, тощо.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 2.
Додатковий: 4, 7, 8, 19, 20.
Інтернет-джерела: 27, 29, 30.

ТЕМА 10. Особливості здійснення переговорів з партнерами (клієнтами) із зарубіжних країн

Вплив культурних та ментальних розбіжностей партнерів (клієнтів) на ведення ділових переговорів. Розмаїття культурного середовища в країнах світу. Елементи культури: система цінностей, роль, релігійні традиції, стилі прийняття рішень, мова та відношення до часу. Поняття про національні стилі ведення ділових переговорів.

Особливості ведення переговорів з представниками країн Західної Європи, США, Латинської Америки тощо. Східна культура ведення ділових переговорів: китайський, японський, південно-корейський, арабський, єгипетський національні стилі проведення ділових переговорів.

Українська культура проведення ділових переговорів.

Міжкультурні розбіжності в мові тіла.

Основи ефективних міжкультурних комунікацій.

Список рекомендованих джерел

*Основний:*1, 3.
Додатковий: 9, 11, 15, 21.
Інтернет-джерела: 27, 28, 29, 30.

5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний

1. *Ділові переговори: навч. пос. [для студ. вищих навч.закл.] / І.О. Бучацька, Т.В. Дубовик. –Київ.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015.-252 с.(54)*
2. *Радченко С.Г. Етика бізнесу :навч.посіб. / С.Г. Радченко. – 2-е вид., переробл. і допов.. – К. : Київ. нац.. торг.- екон. ун-т, 2014.-395 с.(52)*
3. *Моловач, В. И. Искусство презентаций и ведения переговоров: учеб.-практ. пособие / В. И. Моловач. – Киев : Центр учебной литературы, 2018. – 245 с.(10)*

Додатковий

4. Алан П. Мова тіла: як читати думки інших людей по їх жестам / П. Аллан. – К. : ТОВ «Видавнича група КМ -БУКС», 2017. –112с.
5. Грэхэм С. ДЭк. Учитесь эффективно продавать и управлять сбытом / С. ДЭк. Грэхэм. – К. : Внешторгиздат, 2012. – 370 с.
6. Гуменюк Б.І. Сучасна дипломатична служба: навч. посіб. для студ. гуманіт. спец. вищ. навч. закл. / Б.І. Гуменюк, О.В. Щерба. – К.: Либідь, 2016. – 254 с.
7. Зілгар Зіг Секрети укладання угод / пер.з англ. Я.Машико. – Харків : Вид-во «Ранок» : Фабула, 2019.- 416с.
8. Зубенко Л. Г. Культура ділового спілкування : навч. посіб. / Зубенко Л. Г., Немцов В. Д. – К. : ЕксОб, 2019. — 200 с.
9. Карнеги Д. Як здобувати друзів і впливати на людей / Карнеги Д. ; Пер. с англ. І. Іванченко. – К. : ТОВ «Видавнича група КМ -БУКС», 2017. – 254 с.

10. *Коваленко, О. Діловий етикет у спілкуванні з китайськими партнерами / О. Коваленко // Секретарь-референт. – Київ, 2012. – № 12 (120). – С. 66-74.*
11. Кріс Восс Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів / пер. з англ. Ю. Кузьменко. – Київ : Вид-во «Наш формат», 2019. – 263с.
12. *КрамаренкоН. Діловий подарунок і міжнародний етикет/ Н. Крамаренко // Секретарь-референт. – Київ, 2012. – № 12 (120). – С. 42-57.*
13. *Осовська, Г. В. Комунікації в менеджменті: навч. посіб. для студ.вищ.навч. закл.: курс лекцій / Г. В. Осовська. – Київ : Кондор, 2018. – 215 с. – Бібліогр. - 212 с. (2)*
14. *Палеха, Ю. Документально-інформаційні комунікації : навч. посіб. для студ.вищ.навч. закл.: курс лекцій / Ю. Палеха, Н. Мурейко, О. Оксіюк. – Київ : Ліра-К, 2019. – 386 с. – Бібліогр.: с. 366-382. (1)*
15. *Подковенко, Т. Медіація як спосіб альтернативного розв'язування конфліктів: генеза та інституційні засади / Т. Подковенко // Актуальні проблеми правознавства. – Тернопіль : ТНЕУ, 2017. – № 1. – С. 17-22.*
16. *Пуригіна О.Г Міжнародні економічні конфлікти:навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів/ О.Г. Пуригіна.- К.: Центр учбової літератури , 2008.-208 с. (50)*
17. *Русинка, І. Психотехнологія управління конфліктами / І. Русинка // Вища школа. – Київ, 2013. – № 1 (103). – С. 72-83.*
18. *Севрук, І. М. Моделювання конфліктності взаємовідносин між постачальниками та торговельними мережами / І. М. Севрук // Інвестиції: практика та досвід. – Київ, 2014. – № 12. – С. 118-122.*
19. *Стоян, Т. А. Діловий етикет:моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : Навч.посібник / Т. А. Стоян. – К. : ЦУЛ, 2004. – 232с. (42)*
20. *Тіллі, Р. Телефонні переговори Phone conversation / Р. Тіллі ; переклад з англійської О.А. Кожевникової. – Київ : Знання, 2010. – 160 с. – (Fit for Business English). (2)*
21. *Ходжсон, Дж. Ефективне ведення переговорів /Thinking on your Feet in Negotiations : Нові підходи до творчого мислення та вирішення проблем / Дж. Ходжсон ; Пер. с англ. – Дн. : Баланс-Клуб, 2012. – 252с. (5)*
22. *Хома, І. Б. Управління бізнес-конфліктами з використанням теорії нечітких множин / І. Б. Хома // Економіка та держава. – Київ, 2014. – № 7. – С. 50-53.*
23. *Цюрупа, М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. посіб. / М. В. Цюрупа. – Київ : Кондор, 2008. – 172с. – 29*
24. Hindle, T. Managing meetings / T. Hindle. – London : Dorling Kindersley Book, 2008. – 72 p. : il. – (Essential managers). –.(1)
25. *Шандезон Ж. Стратегия эффективной продажи / Шандезон Ж., Лансестр А. ; пер. с фр. — Запорожье, 2014. — 60 с.(1)*
26. Яхно, Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Львів. комерц. акад. – К. : Центр учб. л-ри, 2012. - 175 с.

Інтернет-ресурси

*27.*http:// https://www.unian.info/ новини України, інформаційне агентство Unian.

*28.*Українські пошукові системи. – Режим доступу : http://www.ukrexport.gov.ua/ukr/assn/– Державна підтримка українського експорту.

*29.*Державна служба статистики України. – Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/– інформація про компанії, статистика.

*30.*Плейлисти відео про ділові переговори, презентацію. – Режим доступу : https://www.ted.com/topics/presentation

Курсивом- позначено літературні джерела, що є у бібліотеці КНТЕУ.