

## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «МИСТЕЦТВО ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ»

<b>Галузь знань</b>		24 Сфера обслуговування		<b>Освітній рівень</b>	Другий (магістерський)
<b>Освітньо-професійні програми</b>		«Туризм»		<b>Тип дисципліни</b>	за вибором
<b>Обсяг:</b>	Кредитів ECTS	Годин	За видами занять		
			Лекцій	Семінарських занять	Практичних занять
	4	120	16	14	-

### АНОТАЦІЯ КУРСУ

#### Взаємозв'язок у структурно-логічній схемі

Для вивчення дисципліни здобувач має володіти знаннями та навичками з:

Онлайн курси, які можуть бути корисними для попереднього вивчення та в процесі набуття компетентностей за неформальною освітою

Prometheus [https://courses.prometheus.org.ua/courses/Prometheus/Lobby101/2015\\_T2/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/Prometheus/Lobby101/2015_T2/about),  
[https://courses.prometheus.org.ua/courses/KNU/103/2015\\_T2/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/KNU/103/2015_T2/about)

**Мета курсу:** формування в здобувачів вищої освіти компетенцій, які дозволять їм брати участь у ділових комунікаціях і виконувати свої професійні обов'язки з дотриманням етичних норм професіонала в галузі туризму.

#### Компетентності, в тому числі відповідно до освітньо-професійної програми

Soft- skills / Загальні компетентності (ЗК)	Hard-skills / Спеціальні (фахові) компетентності (СК)
<p>ЗК 1. Діяти на засадах розуміння цивілізаційних гуманітарних цінностей та глобалізаційних процесів, пріоритетів національного розвитку</p> <p>ЗК 2. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності</p> <p>ЗК 3. Уміння працювати в міжнародному та вітчизняному професійному середовищі</p> <p>ЗК 5. Уміння спілкуватися з експертами інших сфер діяльності по актуальних проблемах розвитку туризму і рекреації</p> <p>ЗК 6. Уміння розробляти проекти та управляти ними</p> <p>ЗК 7. Дух підприємництва, креативність, бажання досягти успіху і самореалізовуватися</p> <p>ЗК 8. Здатність до time-менеджменту</p> <p>ЗК 9. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети</p>	<p>ФК 2. Здатність використовувати методи наукових досліджень у сфері туризму та рекреації</p> <p>ФК 20. Розуміння специфічних питань та сучасних підходів і технологій управління персоналом підприємств туристичної індустрії.</p> <p>ФК 21. Здатність застосовувати норми та положення дипломатичного протоколу та ділового етикету як засобу реалізації міжнародної діяльності.</p>

ЗК 10. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт	
--	--

**Результати навчання (програмні результати навчання –РН)**

<p>РН 1. Знання передових концепцій, методів науково - дослідної та професійної діяльності на межі предметних областей туризму.</p> <p>РН 3. Здатність використовувати інформаційно - інноваційні методи і технології в сфері туризму.</p> <p>РН 5. Здатність оцінювати кон'юнктуру туристичного ринку, інтерпретувати результати дослідження та прогнозувати напрями розвитку суб'єкта підприємницької діяльності в сфері рекреації і туризму.</p> <p>РН 11. Вільно володіти державною мовою і використовувати її в професійній діяльності.</p> <p>РН 14. Використовувати комунікативні навички і технології, ініціювати запровадження методів комунікативного менеджменту в практику діяльності суб'єктів туристичного бізнесу.</p> <p>РН 16. Демонструвати соціальну відповідальність за результати прийняття стратегічних рішень.</p> <p>РН 17. Приймати рішення у складних і непередбачуваних умовах, що потребує застосування нових підходів та методів прогнозування.</p> <p>РН 18. Нести відповідальність за розвиток професійного знання і практик, оцінювання стратегічного розвитку команди, формування ефективної кадрової політики.</p> <p>РН 19. Демонструвати здатність саморозвиватися та самовдосконалюватися упродовж життя.</p> <p>РН 20. Ініціювати інноваційні комплексні проекти, проявляти лідерство під час їх реалізації.</p> <p>РН 24. Розуміння протокольних аспектів проведення ділових та дипломатичних заходів, крос-культурних особливостей ділових та підприємницьких стосунків, знання технологій організації прес-служби та роботи із засобами масової інформації у бізнес структурах.</p>
--

## ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ

Тема	Вид заняття	Розподіл балів	Форми та методи навчання (форми робіт, за які здобувач отримує бали)
Тема 1. Види і жанри ділового спілкування	Лекція	-	Лекція-візуалізація (Power Point), бесіда
	Семінарське заняття	8	Поточний контроль у формі усного/письмового опитування та виступів студентів із задалегідь визначених питань. Практичні завдання, ситуативні навчальні задачі, доповіді, творчі завдання тощо
Тема 2. Зміст та організація підготовки ділових переговорів	Лекція	-	Лекція-візуалізація (Power Point), бесіда
	Семінарське заняття	7	Поточний контроль у формі усного/письмового опитування та виступів студентів із задалегідь визначених питань. Практичні завдання, ситуативні навчальні задачі, доповіді, творчі завдання тощо
Тема 3. Мистецтво проголошення промови перед аудиторією	Лекція	-	Лекція-візуалізація (Power Point), бесіда
	Семінарське заняття	8	Поточний контроль у формі усного/письмового опитування та виступів студентів із задалегідь визначених питань. Практичні завдання, ситуативні навчальні задачі, доповіді, творчі завдання тощо
Тема 4. Ділова риторика. Основи полемічного мистецтва	Лекція	-	Лекція-візуалізація (Power Point), бесіда
	Семінарське заняття	7	Поточний контроль у формі усного/письмового опитування та виступів студентів із задалегідь визначених питань. Практичні завдання, ситуативні навчальні задачі, доповіді, творчі завдання тощо
Тема 5. Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів	Лекція	-	Лекція-візуалізація (Power Point), бесіда
	Семінарське заняття	8	Поточний контроль у формі усного/письмового опитування та виступів студентів із задалегідь визначених питань. Практичні завдання, ситуативні навчальні задачі, доповіді, творчі завдання тощо
Тема 6. Стратегія і тактика переговорів	Лекція	-	Лекція-візуалізація (Power Point), бесіда
	Семінарське заняття	7	Поточний контроль у формі усного/письмового опитування та виступів студентів із задалегідь визначених питань. Практичні завдання, ситуативні навчальні задачі, доповіді, творчі завдання тощо
Тема 7. Посередництво в конфлікті та переговорному процесі	Лекція	-	Лекція-візуалізація (Power Point), бесіда
	Семінарське заняття	8	Поточний контроль у формі усного/письмового опитування та виступів студентів із задалегідь визначених питань.

			Практичні завдання, ситуативні навчальні задачі, доповіді, творчі завдання тощо
Тема 8. Проблеми формування переговорної культури	Лекція	-	Лекція-візуалізація (Power Point), бесіда
	Семінарське заняття	7	Поточний контроль у формі усного/письмового опитування та виступів студентів із задалегідь визначених питань. Практичні завдання, ситуативні навчальні задачі, доповіді, творчі завдання тощо
<b>Підсумковий контроль знань (залікова робота)</b>		<b>40</b>	Вміст екзаменаційного білета й оцінювання відповідей на екзамені: Теоретичне питання 1 – 10 балів Теоретичне питання 2 – 10 балів Тести – 20 балів (10 тестових завдань x 2 бали)
Додаткові бали в рамках неформальної освіти			Участь у наукових конференціях, підготовка наукових публікацій, проектна робота тощо.

<b>СИСТЕМА ДИСТАНЦІЙНОГО НАВЧАННЯ І КОНТРОЛЮ</b> (дистанційний курс) – <a href="https://classroom">https://classroom</a>	
<b>ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Гжешук В. Міжнародний менеджмент в національному стилі спілкування країн світу / В. Гжешук // Молодь і ринок. 2014. № 5. С. 128-134. Режим доступу: <a href="http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mir_2014_5_30">http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mir_2014_5_30</a>.</li> <li><a href="http://ain.com.ua">http://ain.com.ua</a> – агентство Internet Новин.</li> <li><a href="http://maidan.org.ua">http://maidan.org.ua</a> – агентство „Майдан”. <a href="http://www.MIGnews.com.ua">http://www.MIGnews.com.ua</a>.</li> <li><a href="http://www.bbc.co.uk/ukrainian">http://www.bbc.co.uk/ukrainian</a> – Інформаційне агентство BBC.</li> <li><a href="http://www.ElVisti.com">http://www.ElVisti.com</a> – агентство „ЕЛВІСТІ”.</li> <li><a href="http://www.FotoMIG">http://www.FotoMIG</a> – агенство електронної фотоінформації;</li> <li><a href="http://www.FotoUA">http://www.FotoUA</a> <a href="http://www.ei.com.ua">http://www.ei.com.ua</a> – інформагенція „Expressinform”.</li> <li><a href="http://www.ifs.kiev.ua">http://www.ifs.kiev.ua</a> – інформаційне агентство “Інфосервіс”.</li> <li><a href="http://www.interfax.com.ua">http://www.interfax.com.ua</a> – інформаційне агентство „Інтерфакс – Україна”.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Борг Дж. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Х. : Фабула. 2019. 304 с.</li> <li>Бралатан В.П. Професійна етика / Бралатан В.П. Гуцаленко Л.В. Здирко Н.Г.. Навч.посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2011. 252с.</li> <li>Бург Боб Из противников в союзники. Издательство «Попурри». 2014. 198 с.</li> <li>Габро І. Особливості використання засобів та інструментів медіа-дипломатії в зовнішній політиці Великобританії та Німеччини. Міжнародні відносини. 2017. № 15. URL: <a href="http://journals.iir.kiev.ua/index.php/pol_n/article/view/3124">http://journals.iir.kiev.ua/index.php/pol_n/article/view/3124</a></li> <li>Гладуелл М. Розмови з незнайомцями. Що слід знати про людей, яких ми не знаємо. К. : КМ-БУКС. 2020. 352 с.</li> <li>Зернецька О. В. Глобальна комунікація. К. Науково-виробниче підприємство «Видавництво «Наукова думка» НАН України», 2017. 350 с.</li> <li>Инновационный потенциал Украины в международных отношениях. Монография / Авторский коллектив: Рыжков Н.Н., Макаренко Е. А., Пискорская Г. А. и др. К. : Центр свободной прессы, 2014. 284 с.</li> </ol>

- |   |  |
|---|--|
| <p>10. <a href="http://www.itar-tass.com">http://www.itar-tass.com</a> – інформаційне агентство „ИТАР-ТАСС”.</p> <p>11. <a href="http://www.kiss.kiev.ua/">http://www.kiss.kiev.ua/</a> – інформагентство К.I.I.S.</p> <p>12. <a href="http://www.obozrevatel.com.ua/ukr">http://www.obozrevatel.com.ua/ukr</a> – інформаційне агенство „Обозреватель”.</p> <p>13. <a href="http://www.online.com.ua/news">http://www.online.com.ua/news</a> – Україна Онлайн.</p> <p>14. <a href="http://www.ukrinform.net">http://www.ukrinform.net</a> – інформаційна агенція “Укрінформ”</p> <p>15. <a href="http://www.unian.net">http://www.unian.net</a> – Інформаційне агенство „УНІАН”.</p> <p>16. <a href="http://www.ura-inform.com">http://www.ura-inform.com</a> – незалежне інформаційно-аналітичне агенство “Ура”.</p> <p>17. <a href="http://www.ain.com.ua">http://www.ain.com.ua</a> – агенство Інтернет-новин.</p> | <p>8. Інформація про діяльність Відділу преси, освіти і культури [Електронний ресурс] / Посольство Сполучених Штатів Америки, Київ, Україна. URL: <a href="http://ukrainian.ukraine.usembassy.gov/">http://ukrainian.ukraine.usembassy.gov/</a></p> <p>9. Інформація про діяльність Відділу преси, освіти і культури [Електронний ресурс] / Посольство Сполучених Штатів Америки, Київ, Україна. URL: <a href="http://ukrainian.ukraine.usembassy.gov/">http://ukrainian.ukraine.usembassy.gov/</a></p> <p>10. Киссинджер Г. Дипломатия. – М.: АСТ, 2018. – 896 с/</p> <p>11. Кулеба Д. Публічна дипломатія – нова зброя України в умовах гібридної війни. Європейська правда. URL: <a href="http://www.eurointegration.com.ua/experts/2015/09/23/7038633">http://www.eurointegration.com.ua/experts/2015/09/23/7038633</a></p> <p>12. Мачикова М. Розбудова іміджу силових відомств як інструмент публічної дипломатії. Інформаційна безпека людини, суспільства, держави. 2017. № 1 (21). С. 96–105.</p> <p>13. Международная информация: термины и комментарии. Учебное пособие / Макаренко Е.А., Рижков Н.Н., Кучмий Е.П., Фролова О.Н. К. : Центр свободной прессы, 2014. 480 с.</p> <p>14. Николс М. Искусство слушать. Почему мы разучились слышать друг друга? [Текст] / М.Николс; [перс. с англ. А. Чепалова]. М.: Эксмо, 2016. 340 с.</p> <p>15. Пипченко Н. А. Социальные медиа в структуре внешней политики ведущих международных акторов: Монография / Н. А. Пипченко. К. : Центр свободной прессы, 2014. 334 с.</p> <p>16. De Callieres F. The Art of Diplomacy. — New York; London, 1993.</p> <p>17. Cull N. The Future Of American Cultural Diplomacy. University of South California. URL: <a href="http://uscpublicdiplomacy.org/">http://uscpublicdiplomacy.org/</a></p> <p>18. Kiehl W. (ed.). America’s Dialogue with the World. Washington. DC: Public Diplomacy Council. 2006. URL: <a href="http://www.nyu.edu/">http://www.nyu.edu/</a></p> <p>19. Under Secretary for Public Diplomacy and Public Affairs [Електронний ресурс]. U.S. Department of State. Режим доступу: <a href="http://www.state.gov/">http://www.state.gov/</a></p> <p>20. What is Public Diplomacy? The USC Center on Public Diplomacy. URL: <a href="http://uscpublicdiplomacy.org/">http://uscpublicdiplomacy.org/</a></p> |
|---|--|

- Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики.
- Освоєння дисципліни передбачає обов'язкове відвідування лекцій і семінарських занять, а також самостійну роботу. Перескладання заліку відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Самостійна робота включає в себе 75 % вивчення курсу.
- Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.
- Якщо студент відсутній з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації.
- Здобувачі вищої освіти мають слідувати принципам академічної доброчесності. У разі виявлення факту плагіату у виконаних роботах здобувач отримує за завдання 0 балів. У разі використання заборонених джерел під час заліку здобувач вищої освіти на вимогу викладача залишає аудиторію та одержує загальну нульову оцінку (0).
- Передбачено перезарахування результатів навчання, отриманих у неформальній освіті. Відповідно до Порядку визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті, в Харківському національному університеті імені В.Н. Каразіна (введеного в дію наказом 0202-1/233 від 02 липня 2020).

### КРИТЕРІЇ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Методи	Критерії оцінювання	Система оцінювання, бали
При вивченні кожної теми проводиться поточний контроль у формі усного/письмового опитування	передбачає написання письмової самостійної роботи з питань, що розглядалися. Виставляється здобувачу вищої освіти за одне питання у випадку правильної відповіді. До кожної теми пропонується 4 питання відкритого типу (за усім пройденим матеріалом).	0,5
Робота над індивідуальними завданнями	виступи здобувачів вищої освіти із заздалегідь визначених питань. За виступ на семінарському занятті студент може отримати від 1 (доповнення, уточнення після відповіді або виступу іншого студента) до 12 (розгорнутий аналіз питання із залученням даних наукових статей, монографій, статистичних даних, схем, тощо) балів.	1-7
Написання доповіді або підготовка презентації за темою	доповідь (презентація) повністю відповідає вимогам щодо його змісту, обсягу та оформлення (наявність обґрунтованого змістом плану роботи, посилання по тексту, номери сторінок, список літератури тощо).	6-7
	доповідь(презентація) частково відповідає вимогам щодо його змісту, обсягу та оформлення (наявність обґрунтованого змістом плану роботи, посилання по тексту, номери сторінок, список літератури тощо).	4-5
	доповідь (презентація) мінімально, на задовільному рівні відповідає вимогам щодо його змісту, обсягу та оформлення (наявність обґрунтованого змістом плану роботи, посилання по тексту, номери сторінок, список літератури тощо).	1-3
<b>Самостійна робота</b>		
1.	<b>Тема 1. Види і жанри ділового спілкування</b> 1. Схарактеризуйте примітивні форми інституту переговорів, які існували в історії людства. 2. Які основні етапи можна знайти в історичному становленні інституту переговорів? 3. Поясніть у чому виражається соціальність переговорів.	10

	<p>4. Назвіть засоби, які забезпечують ефективність ділової бесіди. Охарактеризуйте механізми проведення переговорів.</p> <p>5. Який специфічний продукт є найуспішнішим результатом переговорного процесу?</p> <p>6. Охарактеризуйте основні форми ведення міжособових переговорів.</p> <p>7. Визначте опорні моменти бесіди як форми ведення переговорів.</p> <p>8. Схарактеризуйте напрями розвитку теорії і практики переговорів.</p>	
2.	<p style="text-align: center;"><b>Тема 2. Зміст та організація підготовки ділових переговорів</b></p> <p>1. Поняття та концепція переговорів.</p> <p>2. Мета та основні принципи переговорів в ході конфлікту.</p> <p>3. Особливості процесу переговорів на різних стадіях конфлікту.</p> <p>4. Формалізація переговорного процесу та оцінка його результатів.</p>	12
3.	<p style="text-align: center;"><b>Тема 3. Мистецтво проголошення промови перед аудиторією</b></p> <p>1. Охарактеризуйте, спираючись на риторичну формулу, два етапи творчої діяльності оратора за метою, змістом та функціями: 1) докомунікативний; 2) комунікативний.</p> <p>2. Проаналізувавши власний досвід з підготовки та виголошення промов, поясніть, що сприяє ефективності переходу від докомунікативного етапу до комунікативного. Обґрунтуйте свою відповідь.</p> <p>3. Зазначте, у чому виявляється різниця між поняттями “підготовленість оратора” і “підготовка оратора”. Назвіть та охарактеризуйте фактори, які визначають загальну підготовленість оратора.</p> <p>4. Охарактеризуйте спільне і відмінне між простим і складним планами публічного виступу. Поясніть мету і функції цих видів планів та принципи їх складання.</p> <p>5. Структуруйте та охарактеризуйте процедуру збирання матеріалу до публічного виступу.</p> <p>6. Ознайомтеся з рекомендаціями, розробленими американськими дослідниками для підготовки до розумових та нервових перевантажень, якими насичена професійна діяльність менеджера, перекладача, журналіста, юриста. Поясніть, на тренування саме чого спрямовані наведені рекомендації, і визначте їх роль у творчій діяльності оратора.</p>	10
4.	<p style="text-align: center;"><b>Тема 4. Ділова риторика. Основи полемічного мистецтва</b></p> <p>1. З’ясуйте завдання докомунікативного етапу творчої діяльності оратора, метою якої є виголошення переконливої промови за темою “Пилип Орлик - автор першої Конституції України”.</p> <p>2. З’ясуйте, який діапазон знань, умінь та навичок потрібний ораторові для творчої діяльності.</p> <p>3. Спрогнозуйте зміст докомунікативного етапу творчої діяльності оратора під час підготовки публічної промови за темою: “А.Коні - видатний судовий оратор та “чародій слова” для виступу “на науково-практичній конференції “Мовленнєвий етикет у професійній діяльності””.</p> <p>4. Прокоментуйте всі фази докомунікативного етапу підготовки публічної промови на тему: “Леся Українка: винятковість і звичайність”. Сформулюйте та охарактеризуйте закони риторики, на яких ґрунтується докомунікативний етап творчої діяльності оратора.</p> <p>5. Поясніть суть поняття “концепція публічного виступу”.</p> <p>6. Проілюструйте на конкретних прикладах поняттєвий зміст термінів “тема” (частина висловлювання при актуальному його членуванні, що становить предмет повідомлення, містить відоме, знайоме і є відправною для реми) і “рема” (головна частина висловлювання при актуальному його членуванні, те нове (смісловне ядро), що повідомляє мовець). З’ясуйте значущість для оратора вміння здійснювати актуальне членування висловлювання</p>	10

	<p>7. Коротко охарактеризуйте поняття “повний текст промови”, “конспект промови”, “тези промови”, “план промови”, “виступ без тексту”. Визначте, ілюструючи прикладами, спільне, відмінне й особливе.</p> <p>8. Назвіть і охарактеризуйте загальні принципи побудови усної промови та прокоментуйте найтипівіші композиційні недоліки публічних виступів.</p> <p>9. Визначте стратегію й тактику публічного виступу за темою “Книги - це ліки” з урахуванням різних груп слухачів (наприклад діти молодшого шкільного віку, підлітки, однокурсники). З’ясуйте, дотримання якого закону риторики ви маєте насамперед проілюструвати.</p>	
5.	<p style="text-align: center;"><b>Тема 5. Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів</b></p> <p>1. Теорія переговорів як галузь наукових досліджень. Фактори її актуалізації.</p> <p>2. Структура переговорів. Функції переговорів.</p> <p>3. Основні стадії переговорів та їх характерні риси.</p> <p>4. Види переговорів: критерії класифікації, сутність, специфіка окремих видів.</p> <p>5. Багатосторонні переговори.</p> <p>6. Стратегія та тактика переговорів.</p>	12
6	<p style="text-align: center;"><b>Тема 6. Стратегія і тактика переговорів</b></p> <p>1. У чому полягає прагматичний смисл переговорного процесу та які можливі його результати?</p> <p>2. Дайте пояснення та схарактеризуйте у чому виражається соціальність переговорів?</p> <p>3. Назвіть моральні принципи ведення переговорів і порівняйте з моральними аспектами конфліктів.</p> <p>4. Які з вищевказаних принципів ведення переговорів доцільніше використовувати в переговорах щодо розв’язання зовнішньоекономічних проблем?</p> <p>5. У чому полягає метод складання балансових аркушів і «мозкового штурму»?</p> <p>6. Чим відрізняється конфліктна боротьба з боротьбою сторін на переговорах?</p> <p>7. Покажіть відмінність між дистрибутивними та інтегративними типами переговорів.</p> <p>8. Назвіть послідовність підготовки до переговорів.</p> <p>9. Визначте і опишіть два основні напрямки роботи під час підготовки до переговорів</p>	12
7	<p style="text-align: center;"><b>Тема 7. Посередництво в конфлікті та переговорному процесі</b></p> <p>1. Сутність посередництва та його роль в конфлікті та переговорному процесі.</p> <p>2. Медіація як консультативне посередництво, його сутність та специфіка.</p> <p>3. Примирення як форма посередництва.</p> <p>4. Арбітражна форма посередництва, її особливості та призначення.</p> <p>5. Технологія посередницької діяльності: методи, прийоми, етапи.</p>	12
8	<p style="text-align: center;"><b>Тема 8. Проблеми формування переговорної культури</b></p> <p>1. Культура переговорного процесу та її складові.</p> <p>2. Поняття про стиль ведення переговорів</p> <p>3. Особистісний стиль ведення переговорів.</p> <p>4. Національні стилі ведення переговорів.</p>	12

	5. Особливості окремих національних стилів переговорів.	
	<b>Разом</b>	<b>90</b>