

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В.Н. КАРАЗІНА

Кафедра міжнародного бізнесу та економічної теорії

## **КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

**з дисципліни**  
**ДІЛОВІ ПЕРЕГОВОРИ В МІЖНАРОДНОМУ БІЗНЕСІ**

для студентів

рівень вищої освіти: **перший (бакалаврський)**

галузь знань: **29 «Міжнародні відносини»**

спеціальність **292 «Міжнародні економічні відносини»**

освітня програма **«Міжнародний бізнес»**

вид дисципліни: **за вибором**

Укладачі:

Доцент кафедри міжнародного бізнесу

та економічної теорії Кондратенко Н. Д.

## 1. Навчальний контент

### ТЕМА 1. ЗМІСТ ТА МЕТА ДИСЦИПЛІНИ

Спілкування в житті людини. Спілкування. Його види. Спілкування приватне і масове. Засоби спілкування. Ділове спілкування : поняття, особливості. Функції та рівні ділової комунікації. Ділове спілкування в професійній діяльності спеціалістів та менеджерів. Мета, предмет і задачі дисципліни.

### ТЕМА 2. ДІЛОВІ БЕСІДИ ТА ПЕРЕГОВОРИ

Поняття ділової розмови, ділової бесіди та ділових переговорів. Підготовка до ділової бесіди. Модель проведення продуктивних бесід.

### ТЕМА 3. СПОСОБИ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

Критерії оцінки успішності проведених переговорів. Способи ведення переговорів. Фактори, які впливають на успіх переговорів. Перепони у спілкуванні. Сприйняття партнера у ході комунікативного процесу. Рекомендації по досягненню порозуміння.

### ТЕМА 4. ПІДГОТОВКА ДО ПЕРЕГОВОРІВ

Планування підготовки до переговорів. Вибір стратегії ведення переговорів. Використання телефону в професійних цілях. Візитні картки як засіб спілкування. Види карток та їх використання.

### ТЕМА 5. ТАКТИКА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

Початок ділової бесіди. Техніка мовлення. Фаза інформування. Тактика ведення переговорів. Проведення переговорів з партнерами. Мета та умови проведення. Структура переговорного процесу. Види переговорів.

### ТЕМА 6. ТЕХНІКИ ПОСТАНОВКИ ПИТАНЬ, АКТИВНОГО СЛУХАННЯ, ПЕРЕКОНАННЯ СПІВРОЗМОВНИКА

Переваги та функції питань. Види та техніка постановки питань. Невербальні засоби спілкування. Техніка активного слухання. Переконання співрозмовника, техніки аргументування та контраргументування.

### ТЕМА 7. ВІДПОВІДІ НА ПИТАННЯ ТА ЗАПЕРЕЧЕННЯ

Коли і як відповідати на питання. Заперечення, їх причини та способи подолання. Відмовки та їх подолання. Особливості переговорів про ціну товарів(послуг)

### ТЕМА 8. НАЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ В РІЗНИХ КРАЇНАХ СВІТУ

Сприйняття партнера у ході комунікативного процесу. Психологічна культура спілкування. Особливості спілкування з іноземцями. Організація прийому іноземних делегацій.

## 2. Плани практичних та семінарських занять, завдання для лабораторних робіт, самостійної роботи

### ТЕМА 1. ЗМІСТ ТА МЕТА ДИСЦИПЛІНИ

1. Спілкування в житті людини.
2. Ділове спілкування в професійній діяльності спеціалістів та менеджерів.
3. Мета, предмет і задачі дисципліни.

### ТЕМА 2. ДІЛОВІ БЕСІДИ ТА ПЕРЕГОВОРИ

1. Поняття ділової розмови, ділової бесіди та ділових переговорів.
2. Підготовка до ділової бесіди.
3. Модель проведення продуктивних бесід.

### ТЕМА 3. СПОСОБИ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

1. Критерії оцінки успішності проведених переговорів.
2. Способи ведення переговорів.
3. Фактори, які впливають на успіх переговорів.

#### ТЕМА 4. ПІДГОТОВКА ДО ПЕРЕГОВОРІВ

1. Планування підготовки до переговорів.
2. Вибір стратегії ведення переговорів.
3. Використання телефону в професійних цілях.

#### ТЕМА 5. ТАКТИКА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

1. Початок ділової бесіди.
2. Техніка мовлення.
3. Фаза інформування.
4. Тактика ведення переговорів.

#### ТЕМА 6. ТЕХНІКИ ПОСТАНОВКИ ПИТАНЬ, АКТИВНОГО СЛУХАННЯ, ПЕРЕКОНАННЯ СПІВРОЗМОВНИКА

1. Переваги та функції питань.
2. Види та техніка постановки питань.
3. Невербальні засоби спілкування.
4. Техніка активного слухання.
5. Переконавання співрозмовника, техніки аргументування та контраргументування.

#### ТЕМА 7. ВІДПОВІДІ НА ПИТАННЯ ТА ЗАПЕРЕЧЕННЯ

1. Коли і як відповідати на питання.
2. Заперечення, їх причини та способи подолання.
3. Відмовки та їх подолання.
4. Особливості переговорів про ціну товарів(послуг)

#### ТЕМА 8. НАЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ В РІЗНИХ КРАЇНАХ СВІТУ

3. Питання, задачі, завдання або кейси для поточного та підсумкового контролю знань і вмінь здобувачів вищої освіти, для контрольних робіт, передбачених навчальним планом, післятестатійного моніторингу набутих знань і вмінь з навчальної дисципліни

#### Завдання для контрольної роботи

Тема: Особливості ведення переговорів з партнерами по бізнесу різних країн або регіонів світу.

1. Особливості ведення переговорів з партнерами з Китаю.
2. Особливості ведення переговорів з партнерами з Канади.
3. Особливості ведення переговорів з партнерами з Німеччини.
4. Особливості ведення переговорів з партнерами з Туреччини.
5. Особливості ведення переговорів з партнерами з Сполучених Штатів Америки.
6. Особливості ведення переговорів з партнерами з Франції.
7. Особливості ведення переговорів з партнерами з Голландії.
8. Особливості ведення переговорів з партнерами з Австрії.
9. Особливості ведення переговорів з партнерами з Бельгії.
10. Особливості ведення переговорів з партнерами з Японії.
11. Особливості ведення переговорів з партнерами з країн СНД.
12. Особливості ведення переговорів з партнерами з Дубая.
13. Особливості ведення переговорів з партнерами з Норвегії.
14. Особливості ведення переговорів з партнерами з Португалії.
15. Особливості ведення переговорів з партнерами з Сингапура.

16. Особливості ведення переговорів з партнерами з Польщі.

Країну або регіон світу студенти обирають самостійно попередньо узгодивши з викладачем.

### Завдання для поточного контролю

#### Варіант № 1

1. Ділове спілкування та його особливості
2. Способи ділового спілкування
3. Розкрийте зміст основних моментів домовленості про ділову зустріч.
4. Які особливості вибору території проведення ділової зустрічі?

#### Варіант № 2

1. Засоби ділового спілкування
2. Індивідуальні ділові бесіди
3. Назвіть та прокоментуйте етапи підготовки та проведення ділової зустрічі.
4. Як ефективно підготуватися до проведення ділових переговорів?

#### Варіант № 3

1. Особливості бесід телефоном
2. Правила спілкування в електронному просторі
3. Розкрийте сутність та зміст принципового (гарвардського) методу проведення переговорів.
4. Якими є основні прийоми сприйняття партнера при веденні переговорів?

#### Варіант № 4

1. Форми колективного обговорення проблеми
2. Публічний виступ у діловому спілкуванні
3. Яку роль в налагодженні ділових стосунків відіграє презентація?
4. Розкрийте особливості підготовки та проведення презентації

#### Варіант № 5

1. Підготовка та проведення ділових зустрічей
2. Особливості ведення ділових переговорів
3. Ділове спілкування в професійній діяльності спеціалістів та менеджерів.
4. Поняття ділової розмови, ділової бесіди та ділових переговорів.

#### Варіант № 6

1. Візитівки в діловій сфері.
2. Сувеніри і подарунки в діловій сфері.
3. Підготовка до ділової бесіди.
4. Модель проведення продуктивних бесід.

#### Варіант № 7

1. Критерії оцінки успішності проведених переговорів.
2. Способи ведення переговорів.
3. Етикет національних символів
4. Імідж як умова ділового успіху

#### Варіант № 8

1. Зовнішній вигляд ділової людини
2. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів
3. Фактори, які впливають на успіх переговорів.
4. Планування підготовки до переговорів.

#### Варіант № 9

1. Вибір стратегії ведення переговорів.
2. Використання телефону в професійних цілях.
3. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів
4. Види прийомів

#### Варіант № 10

1. Вербальні та невербальні, усні та письмові, безпосередні та опосередковані засоби ділового спілкування
2. Тактика ведення переговорів.
3. Переваги та функції питань.
4. Сувеніри і подарунки в діловій сфері

#### Варіант № 11

1. Види бесід, їх функції, значення в діловому спілкуванні. Особливості бесід із клієнтами.
2. Основні вимоги до підготовки та проведення ділової бесіди.
3. Види та техніка постановки питань.
4. Невербальні засоби спілкування.

#### Варіант № 12

1. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування. Характеристика та етапи індивідуальної бесіди.
2. Правила спілкування із зарубіжними партнерами.
3. Техніка активного слухання.
4. Переконання співрозмовника, техніки аргументування та контраргументування.

#### Варіант № 13

1. Тактика і принципи переговорів
2. Сприйняття партнера в процесі переговорів
3. Заперечення, їх причини та способи подолання.
4. Відмовки та їх подолання.

#### 4. Завдання семестрових екзаменів (письмових залікових робіт)

##### ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ

1. Ділове спілкування в професійній діяльності спеціалістів та менеджерів.
2. Поняття ділової розмови, ділової бесіди та ділових переговорів.
3. Підготовка до ділової бесіди.
4. Модель проведення продуктивних бесід.
5. Критерії оцінки успішності проведених переговорів.
6. Способи ведення переговорів.
7. Фактори, які впливають на успіх переговорів.
8. Планування підготовки до переговорів.
9. Вибір стратегії ведення переговорів.

10. Використання телефону в професійних цілях.
11. Тактика ведення переговорів.
12. Переваги та функції питань.
13. Види та техніка постановки питань.
14. Невербальні засоби спілкування.
15. Техніка активного слухання.
16. Переконавання співрозмовника, техніки аргументування та контраргументування.
17. Заперечення, їх причини та способи подолання.
18. Відмовки та їх подолання.
19. Особливості переговорів про ціну товарів(послуг)
20. Ділове спілкування та його особливості
21. Охарактеризуйте основні способи ділового спілкування
22. Розкрийте зміст основних моментів домовленості про ділову зустріч.
23. Які особливості вибору території проведення ділової зустрічі?
24. Охарактеризуйте засоби ділового спілкування
25. Розкрийте індивідуальні ділові бесіди
26. Назвіть та прокоментуйте етапи підготовки та проведення ділової зустрічі.
27. Як ефективно підготуватися до проведення ділових переговорів?
28. Охарактеризуйте особливості бесід телефоном
29. Розкрийте правила спілкування в електронному просторі
30. Розкрийте сутність та зміст принципового (гарвардського) методу проведення переговорів.
31. Якими є основні прийоми сприйняття партнера при веденні переговорів?
32. Охарактеризуйте форми колективного обговорення проблеми
33. Публічний виступ у діловому спілкуванні
34. Яку роль в налагодженні ділових стосунків відіграє презентація?
35. Розкрийте особливості підготовки та проведення презентації
36. Підготовка та проведення ділових зустрічей
37. Особливості ведення ділових переговорів
38. Ділове спілкування в професійній діяльності спеціалістів та менеджерів.
39. Поняття ділової розмови, ділової бесіди та ділових переговорів.
40. Охарактеризуйте значення візитівки в діловій сфері.
41. Сувеніри і подарунки в діловій сфері.
42. Підготовка до ділової бесіди.
43. Модель проведення продуктивних бесід.
44. Критерії оцінки успішності проведених переговорів.
45. Охарактеризуйте способи ведення переговорів.
46. Розкрийте етикет національних символів
47. Імідж як умова ділового успіху
48. Зовнішній вигляд ділової людини
49. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів
50. Фактори, які впливають на успіх переговорів.
51. Планування підготовки до переговорів.
52. Вибір стратегії ведення переговорів.

53. Використання телефону в професійних цілях.
54. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів
55. Види прийомів
56. Вербальні та невербальні, усні та письмові, безпосередні та опосередковані засоби ділового спілкування
57. Тактика ведення переговорів.
58. Переваги та функції питань.
59. Види бесід, їх функції, значення в діловому спілкуванні. Особливості бесід із клієнтами.
60. Види та техніка постановки питань.
61. Невербальні засоби спілкування.
62. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування. Характеристика та етапи індивідуальної бесіди.
63. Правила спілкування із зарубіжними партнерами.
64. Техніка активного слухання.
65. Переконавання співрозмовника, техніки аргументування та контраргументування.
66. Сприйняття партнера в процесі переговорів
67. Заперечення, їх причини та способи подолання.
68. Відмовки та їх подолання.
69. Особливості переговорів про ціну товарів(послуг)
70. Національні особливості ділового етикету в різних країнах світу