

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

Ділові переговори у маркетингу
(назва навчальної дисципліни)

ЗАВДАННЯ
для комплексної контрольної роботи
з навчальної дисципліни
підготовки докторів філософії
зі спеціальності 075 Маркетинг
(шифр і назва спеціальності)

2016 рік

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО:

кафедрою економіки і маркетингу, протокол №16 від 20.04.2016

1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

Метою проведення комплексних контрольних робіт (ККР) з навчальної дисципліни «Ділові переговори у маркетингу» є заміри залишкових знань здобувачів.

Проведення ККР необхідне в наступних випадках:

- а) проведення самоаналізу ВНЗ (в т.ч. акредитаційного);
- б) проведення самоаналізу спеціальності (в т.ч. акредитаційного);
- в) проведення акредитаційної експертизи;
- г) формування акредитаційної справи.

ККР є обов'язковим елементом комплексу матеріалів навчально-методичного забезпечення навчальної дисципліни, яке входить до складу освітньо-наукової програми підготовки здобувачів ступеня доктора філософії по спеціальності «Маркетинг».

ККР є способом діагностики якості вищої освіти.

До виконання ККР залучаються всі здобувачі спеціальності «маркетинг» всіх форм навчання, після завершення ними вивчення даної дисципліни. У цих заходах мають прийняти участь не менше 90% спискового складу здобувачів, які перевіряються.

ККР з навчальної дисципліни «Ділові переговори у маркетингу» розробляється у відповідності до програми навчальної дисципліни.

Пакет ККР з навчальної дисципліни «Ділові переговори у маркетингу» включає мінімум 30 варіантів.

Кожен варіант складається з трьох завдань, одне з яких практичне завдання для контролю теоретичних знань і практичних навичок здобувача.

Максимальна кількість балів, яку може отримати здобувач за виконання всіх завдань комплексної контрольної роботи, 100.

Розподіл балів за виконання кожного завдання ККР наведено у розділі 3.

Тривалість виконання ККР з навчальної дисципліни «Ділові переговори у маркетингу» - 90 хвилин.

Пакети ККР розроблено кафедрою економіки і маркетингу.

До складу пакетів ККР входить:

1. Програма навчальної дисципліни.
2. Анотація до комплексної контрольної роботи.
3. Комплексна контрольна робота з дисципліни.
4. Критерії оцінювання виконання завдань комплексної контрольної роботи.
5. Рецензія на комплексну контрольну роботу.
6. Перелік довідкової літератури, використання якої дозволяється при виконанні комплексної контрольної роботи.

Наслідки (результати) виконання ККР з навчальної дисципліни «Ділові переговори у маркетингу» є предметом ретельного аналізу кафедрою економіки і маркетингу з метою виявлення недоліків у підготовці здобувачів і розробки заходів по їх усуненню.

2. ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОМПЛЕКСНИХ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

2.1. Зразок ККР

1. Зарубіжна фірма, намагаючись просунути свою продукцію на голландський ринок різдвяних подарунків, вирішила провести головну рекламну кампанію протягом третього тижня грудня. Запропонуйте стратегію просування продукції як предмет переговорів.

2. Які стратегії використовуються на ділових переговорах?
3. В чому полягають завдання основних фаз ділової бесіди?

2.2. Перелік завдань, які включено до складу ККР

1. Що таке ділова комунікація та які її форми?
2. Які відмінності мають ділові бесіди від переговорів?
3. В чому полягають відмінності 4 основних типів бесід?
4. В чому суть та зміст моделі для проведення продуктивних бесід?
5. Які підходи (стили) ділових переговорів використовуються?
6. Які основні пункти плану для підготовки до серйозних переговорів?
7. Які фактори суттєво впливають на усіх в переговорах?
8. Які стратегії використовуються на ділових переговорах?
9. В чому полягають завдання основних фаз ділової бесіди?
10. Які існують основні етапи переговорного процесу?
11. Назвіть десять найбільш типових помилок при завершенні переговорів.
12. Що таке кокус? Його мета та призначення.
13. Назвіть основні типи співрозмовників, охарактеризуйте їх.
14. У чому відмінність м'якого та жорсткого стратегічних підходів до ведення переговорів?
15. У чому виражаються переваги принципового (Гарвардського) підходу до ведення переговорів?
16. Назвіть чотири правила Гарвардського підходу.
17. Які основні засоби ефективного інформування партнера по переговорах?
18. Що являють собою основні засоби вербального спілкування?
19. Що являють собою основні засоби невербального спілкування?
20. Які правила ефективного спілкування по телефону?
21. Які правила ефективного (активного) слухання?
22. Як ефективно переконувати співрозмовників?
23. В чому полягають особливості ведення ділових переговорів з іноземцями?
24. В чому полягає візуальна психодіагностика співрозмовника?
25. Які є види аргументів та як правильно проводити аргументування?
26. Як правильно проводити контр аргументування?
27. Які види запитань використовуються в ході ділових переговорів?
28. Коли і як відповідати на запитання?

29. Які причини виникнення заперечень в ділових переговорах?
30. Як відрізнити заперечення від відмовок та переборювати їх?
31. Які існують основні риторичні методи побудови аргументації?
32. Які існують способи впливу на партнера?
33. Що таке провокація? Як правильно на неї реагувати?
34. Як ефективно провести завершальну фазу переговорів?
35. Які виверти можуть застосовувати співбесідники та як обходити?
36. Які причини призводять до ускладнень на переговорах та як їх долати?
37. Які основні правила етики спілкування?
38. Що треба робити після завершення переговорів?
39. Які основні питання треба вирішувати при організації переговорів?
40. Як треба ефективно проводити переговори по цінах?

3. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ КОМПЛЕКСНИХ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Виконання кожного завдання комплексної контрольної роботи оцінюється відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця (табл.).

Таблиця

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ЄКТС | Оцінка за національною шкалою | |
|----------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------|---------------|
| | | для екзамену, курсового проекту (роботи), практики | для заліку |
| 90 – 100 | A | відмінно | зараховано |
| 82 – 89 | B | добре | |
| 74 – 81 | C | | |
| 64 – 73 | D | задовільно | |
| 60 – 63 | E | | |
| 35 – 59 | FX | незадовільно | не зараховано |
| 1 – 34 | F | | |

Розподіл балів за виконання завдань комплексної контрольної роботи наведено в табл. 3.2.

Розподіл балів за завданнями для комплексних контрольних робіт

| Завдання ККР (у кожному варіанті) | Комплексна контрольна робота | | Сума балів |
|-----------------------------------------|------------------------------|-------|---------------|
| | ЗККР1 | ЗККР2 | |
| Максимальна кількість балів | 10 | 10 | 20 |

ЗККР – завдання для комплексної контрольної роботи.

Критерії оцінки виконання завдань ККР:

Якщо робота виконана бездоганно, то вона оцінюється 10 балами;
якщо при виконанні будь-якого ЗККР допущена незначні помилки, але вірний хід роботи, то вона оцінюється 8 – 9 балами;
якщо у роботі допущено одну значну помилку, то вона оцінюється 6 – 7 балами;
якщо у роботі допущено дві значних помилки, то вона оцінюється 4 – 5 балами;
якщо у роботі допущено більше двох значних помилок, то вона оцінюється 1 – 3 балами;
якщо завдання не вирішено то здобувач отримує за нього 0 балів.
Оцінки за цією шкалою заносяться до відомостей зрізу залишкових знань здобувачів та іншої академічної документації.

4. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

4.1. Основна

1. Введенская Л. А. Культура и искусство речи / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов-на-Дону. Издательство «Феникс». – 1999. – 576 с.
2. Ведення ділових бесід та переговорів. Навчально – методичний посібник для дистанційного навчання студентів спеціальності 8.050107 “Економіка підприємства” / Укл. В. М. Глух – Кіровоград : КНТУ, 2005. – 94 с.
3. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб / Ю. І. Палеха – К.: Кондор, 2008. – 356 с.
4. Седова Л. Н. Национальные особенности ведения деловых переговоров курса «Этика делового общения». Тексты лекций / Л. Н. Седова. – Харьков: Изд. ХГЭУ, 2002. – 104 с.
5. Седова Л.Н. Технология делового общения курса «Этика делового общения». Текст лекции / Л. Н. Седова, С. А.Огиенко. – Харьков: Изд. ХГЭУ, 2001. – 80 с.
6. Фишер Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1990. – 155 с.

7. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник / М. В. Цюрупа. – К.: Кондор. – 2006. – 176 с.

8. Яромич С. А. Менеджмент переговоров: Стратегия и тактика Учебное пособие С. А Яромич, Н. Л. Кусик, П. А. Петриченко.– Одесса, 2001. – 140с.

4.2. Додаткова

1. Аминов И. И. Психология делового общения / Аминов И. И. – М.: Омега, 2006. – 304 с.

2. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение: учебное пособие / О. А. Баева. – 5-е изд. – М.: Новое знание, 2005. – 256 с.

3. Берд П. Обуздай свой телефон / П. Берд. – Минск: Амалфея, 1997. – 211 с.

4. Бороздина Г. В. Психология делового общения: Учеб. Пособ / Г. В. Бороздина. – М.: ИНФРА – М, 1998. – 244 с.

5. Грачев Ю. Н. Ведение переговоров с инофирмами / Ю. Н. Грачев. – М.: ЗАО «Бизнес – школа «Интел – Синтез», 2000. – 112 с.

6. Гурьянов Ю. Г. Этика предпринимательства: Учеб. пособ. – Кировоград, ООО «Имэкс ЛТД», 2002. – 346 с.

7. Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстер общения: Иллюстрированный самоучитель психологического мастерства / С. Дерябо, В. Ясвин. – М.: Академия; Смысл, 1996. – 192 с.

8. Діловий етикет. Етика ділового спілкування. – К.: Альтерпрес, 2003. – 368 с.

9. Дональдсон М. К., Дональдсон М. Умение вести переговоры для «чайников» / М. К. Дональдсон, М. Дональдсон. – К.: Диалектика, 1999. – 369 с.

10. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей / М. С. Дороніна. – К.: Видавничий дім “КМ Academia”, 1997. 180 с.

11. Ежова Н.Н. Научись общаться: коммуникативные тренинги / Н. Н. Ежова. – Изд. 2-е. – Ростов-на-Дону:Феникс, 2006. – 285 с.

12. Завадський Й. С. Менеджмент / Й. С. Завадський. – К.: Українсько – фінський інститут менеджменту і бізнесу, 1998. – 238с.

13. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: Учебник: В 2 т. / Е .Н. Зарецкая. – 3-е изд. – М.: Дело, 2008.

14. Зарецкая Е. Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации / Е. Н. Зарецкая . – 4-е изд., доп. и испр. – М.: Дело, 2002.

15. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта/ Здравомыслов А.Г. – М., 1996. –356 с.

16. Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. Как перестать беспокоиться и начать жить/ Дейл Карнеги. -6-е изд.-Минск: Попурри, 2006. – 483 с.

17. Карнегі Д. Як здобувати друзів і впливати на людей / Д. Карнегі. – К.: Молодь, 1990. – 168 с.

18. Коваль А. П. Ділове спілкування: Навч. посібник / А. Коваль. – К.: Либідь, 1992. – 280с.

19. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие для вузов / А. С. Ковальчук. – Изд. 4-е, доп. и перераб. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. – 293 с.
20. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие / Ф. А. Кузин– М.: Осъ-89, 2005. – 320 с.
21. Культура ділового спілкування: Навч. посібник / Укл. Л. Г. Зубенко, В. Д. Немцов. – К.: ЕксОБ, 2002. – 200 с.
22. Курбатов В. И. Как успешно провести переговоры (пособие для деловых людей) / В. И. Курбатов. –Ростов-на-Дону, 1997. – 416 с.
23. Лозниця В. С. Психологія менеджменту: Теорія і практика: Навч. посібник / В. С. Лозниця. – К.: ТОВ “УВПК “ЕксОб”, 2001. – 512 с.
24. Мальханова И. А. Деловое общение: Учебное пособие / И. А. Мальханова– М.: Академический проект, 2005. –224 с.
25. Потеряхин А. Л. Психология управления: Основы межличностного общения / А. Л. Потеряхин. – К.: ВИРА – Р, 1999. – 384 с.
26. Пиз А. Язык жестов / А. Пиз. – Минск: Парадокс, 1998. – 413 с.
27. Саркисян Б. Победа на переговорах/ Б. Сарисян. – СПб.: Питер, 1998. – 274 с.
28. Сергеечева В. Азы общения: Стратегия и тактика \ В. Сергеечева. – СПб.: Питер, 2002. – 222 с.
29. Томпсон П. Самоучитель общения / П. Томпсон. – СПб.: Питер, 2002. – 247 с.
30. Холопова Т. П. Протокол и этикет для деловых людей / Т. П. Холопова, М. М. Лебедева. – М., 1994. – 216 с.
31. Шейнов, В.П. Практические приемы менеджмента: Учебное пособие / В. П. Шейнов. – Минск: Амалфея, 2003. – 183 с.
32. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Шеламова. – 4-е изд., – М.: Академия, 2005. – 293 с.
33. Шеламова, Г.М. Этикет делового общения: учебное пособие / Г. М. Шеламова. – М.: Академия, 2005. – 184 с.