

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

Ділові переговори у маркетингу
(назва навчальної дисципліни)

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до практичних занять
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 практичних занять з навчальної дисципліни «Ділові переговори у маркетингу» є формування вмінь та навичок, їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання сформульованих завдань.

У ході практичних занять здобувач набуває професійних компетентностей та практичних навичок роботи з вирішення прикладних задач професійної діяльності.

Відповідно до програми навчальної дисципліни «Ділові переговори у маркетингу» на практичні заняття відводиться 18 год. навчального часу.

Практичні заняття з навчальної дисципліни «Ділові переговори у маркетингу» проводяться у аудиторіях Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця.

При підготовці до конкретного практичного заняття в межах виконання відповідного завдання (табл.) здобувачі формують доповіді та презентації, які відповідають зазначеним викладачем вимогам, та захищають їх під час аудиторного заняття перед викладачем і аудиторією одногрупників.

2. ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Завдання для практичних занять, які передбачені навчальним планом і програмою навчальної дисципліни для засвоєння теоретичних знань і практичних навичок, наведені в табл. 2.1.

Таблиця

Перелік тем та завдань для практичних занять

№ з/п	Назва теми	Компетентності, які забезпечуються	Програмні питання і завдання	Кількість годин	Необхідне ПЗ*	Література
1	2	3	4	5	6	7
Змістовий модуль I. Теоретичні основи ведення ділових переговорів						
1.	Тема 1. Специфіка та особливості ведення переговорів	Визначати способи реалізації переговорів.	Форма проведення заняття – міні-лекція, проведення тестування за темами: “Наскільки ви комунікабельні”; “Який ви співрозмовник”; “Чи вмієте ви вести переговори?”; “Ваш стиль ведення переговорів”.	2	Microsoft Power Point	Основна: [2]. Додаткова: [8, 14, 16] Ошибки Источники не найден.
2.	Тема 2. Етапи ведення ділових переговорів	Визначати технологію розробки та	Форма проведення заняття - ділова гра та складання плану	2	Microsoft Power Point	Основна: [2]. Додаткова:

№ з/п	Назва теми	Компетентності, які забезпечуються	Програмні питання і завдання	Кількість годин	Необхідне ПЗ*	Література
1	2	3	4	5	6	7
		реалізації етапів ділових переговорів	підготовки до переговорів по вирішенню проблеми на підприємстві. Наприклад, проблема пов'язана з високими цінами у постачальників. Ділова гра "Комерційна пропозиція по телефону". Призначення ділової зустрічі по телефону. Розробка плану телефонної бесіди з комерційною пропозицією. Обговорення результатів у малих групах.			[5, 14, 18]
3.	Тема 3. Стратегія ведення переговорів	Здійснювати обґрунтований вибір методів впливу та моделей поведінки для формування ефективних рішень	1. Які існують стратегічні підходи до ведення переговорів? 2. Системний підхід в переговорах. 3. Як досягти двостороннього зв'язку у переговорах.	2	Microsoft Power Point	Основна: [2, 4]. Додаткова: [14, 16, 18]
4.	Тема 4. Тактика ведення переговорів	Формувати напрями підвищення ефективності переговорів	1. Проблемна лекція з питання: «Особливості використання тактик ведення переговорів». 2. Тестування за темою «Ваше вміння слухати». 3. Дискусія за темою «Що важливіше на переговорах: дотримання власної позиції або компроміс?»	2	Microsoft Power Point	Основна: [2, 4, 5] Додаткова: [8, 14]
Разом за змістовим модулем I				8		
Змістовий модуль II. Практичні напрями проведення ділових переговорів						
5.	Тема 5. Аналіз характеру ділового партнера	Прогнозувати поведінку партнерів з урахуванням впливу чинників зовнішнього середовища	1. Аналіз різних типів співрозмовників. 2. Створення сприятливої атмосфери для проведення ділових переговорів. 3. Сигнали власності та територіальності.	2	Microsoft Power Point	Основна: [2, 5]. Додаткова: [8, 14]

№ з/п	Назва теми	Компетентності, які забезпечуються	Програмні питання і завдання	Кількість годин	Необхідне ПЗ*	Література
1	2	3	4	5	6	7
			4. Які підготовчі заходи необхідно провести для ділової бесіди і ділової наради? 5. Які прийоми початку бесіди можна виділити? 6. Дайте характеристику логічним методам аргументування. Що таке спекулятивні методи ігнорування?			
6.	Тема 6. Процес ведення переговорів	Проводити аналіз впливу інформації про партнерів на якість прийняття рішень	Ознайомлення із особливостями національного ведення переговорів. Форма проведення заняття: Робота в групах для вирішення завдань	2	Microsoft Power Point	Основна: [1, 2]. Додаткова: [8, 16, 18]
7.	Тема 7. Відповіді на питання та заперечення	Визначати оптимальні рішення в умовах конфлікту	1. Проблемне повідомлення та дискусія з питання: «Основні логічні закони і правила аргументації». 2. Аналіз у групах ігрової ситуації: мета - проаналізувати текст розмови продавця комп'ютерної програми «Склад» з покупцем та визначити всі недоліки проведеної ними бесіди.	2	Microsoft Power Point	Основна: [4, 5]. Додаткова: [16, 20]
Разом за змістовим модулем II				6		
Разом за навчальною дисципліною				14		

*ПЗ – програмне забезпечення

3. ТИПОВИЙ ПРИКЛАД ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичне заняття №5

Аналіз різних типів співрозмовників

Завдання: Запропонуйте заходи, необхідні для ділової бесіди і ділової наради

Мета заняття: Знайомство з різними типами співрозмовників

Основні теоретичні відомості: прийоми початку ділової бесіди

Хід роботи.

1. Створити сприятливу атмосферу для проведення ділових переговорів.
2. Запропонувати логічні методи аргументування.

Очікуваний результат виконання завдання: Підготовка сценарію ведення переговорів з участю співрозмовників різних типів.

4. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ УСПІШНОСТІ НАВЧАННЯ

Виконання кожного завдання для практичних занять 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		
60 – 63	E	задовільно	не зараховано
35 – 59	FX	незадовільно	
1 – 34	F		

Розподіл балів за виконання завдань до практичних занять у межах тем змістових модулів наведено в табл.

Таблиця

Розподіл балів за завданнями та змістовними модулями

Завдання для практичних занять	Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Сума балів
	ЗПЗ1	ЗПЗ2	
Максимальна кількість балів	10	10	20

ЗПЗ – завдання для практичних занять.

Оцінки за цією шкалою заносяться до відомостей обліку успішності здобувача та іншої академічної документації.

5. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

5.1. 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.

5.2. 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. – Кіровоград, 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 имиджелогии 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.: Ось-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.