

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
Кафедра маркетингу, інновацій та регіонального розвитку

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан



Гришко В.І.

2025 року

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
СТРАТЕГІЇ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ
ТА БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ

Обов'язкова

Освітньо-професійна
програма
Спеціальність
Галузь знань
Рівень вищої освіти:
Факультет, на якому
здійснюється підготовка
фахівців
Мова навчання

«Маркетинг»

D5 «Маркетинг»

D «Бізнес, адміністрування та право»

другий (магістерський)

Економічний

Українська

Чернівці 2025 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Стратегії ведення переговорів та бізнес-комунікації» складена відповідно до вимог освітньої програми «Маркетинг» другого (магістерського) освітнього рівня, спеціальності D5 Маркетинг, галузі знань D – Бізнес, адміністрування та право (затверджена протоколом № 5 від 28 квітня 2025 р.).

Розробник: доцент кафедри маркетингу, інновацій та регіонального розвитку д.е.н., професор Зрибнєва І.П.

Викладач: доцент кафедри маркетингу, інновацій та регіонального розвитку д.е.н., професор Зрибнєва І.П.

Погоджено з гарантом ОП і затверджено на засіданні кафедри маркетингу, інновацій та регіонального розвитку

Протокол № 1 від “27” серпня 2025 року

Завідувач кафедри  Буднікевич І.М.

Погоджено методичною радою економічного факультету

Протокол № 1 від “27” серпня 2025 року

Голова методичної ради економічного факультету



Никифорак І.І.

Дисципліна «Стратегії ведення переговорів та бізнес-комунікації» є обов'язковою дисципліною для здобувачів другого магістерського рівня вищої освіти, спеціальності D5 «Маркетинг», галузі знань D «Бізнес, адміністрування та право». Навчальна дисципліна спрямована на формування у студентів магістерського рівня знань, умінь та навичок, необхідних для ефективного ведення переговорів, організації конструктивної міжособистісної та міжорганізаційної комунікації в бізнес-середовищі.

Метою навчальної дисципліни є формування у здобувачів системного розуміння стратегій переговорного процесу, оволодіння сучасними інструментами ділової комунікації, розвиток навичок ефективної взаємодії у професійному та міжкультурному середовищі.

Пререквізити: для успішного опанування навчальної дисципліни «Стратегії ведення переговорів та бізнес-комунікації» здобувачі другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності «Маркетинг» повинні мати сформовані наступні знання та вміння: загальнотеоретичні знання в галузі економіки, менеджменту, психології та соціології, необхідні для розуміння закономірностей функціонування організацій та комунікативних процесів у бізнес-середовищі; базові професійні знання у сфері маркетингових комунікацій, поведінки споживачів, бренд-менеджменту та стратегічного маркетингу.

Результати навчання. Результатом вивчення дисципліни «Стратегії ведення переговорів та бізнес-комунікації» є набуття здобувачами освіти за ОП «Маркетинг» наступних компетентностей та програмних результатів навчання:

<i>Загальні компетентності</i>	ЗК1. Здатність приймати обґрунтовані рішення ЗК4. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації ЗК5. Навички міжособистісної взаємодії ЗК7. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість
<i>Спеціальні (фахові) компетентності</i>	СК1. Здатність логічно і послідовно відтворювати та застосовувати знання з найновіших теорій, методів і практичних прийомів маркетингу СК4. Здатність застосовувати творчий підхід до роботи за фахом
<i>Програмні результати навчання</i>	Р2. Вміти адаптовувати і застосовувати нові досягнення в теорії та практиці маркетингу для досягнення конкретних цілей і вирішення задач ринкового суб'єкта. Р4. Вміти розробляти стратегію і тактику маркетингової діяльності з урахуванням крос-функціонального характеру її реалізації Р8. Використовувати методи міжособистісної комунікації в ході вирішення колективних задач, ведення переговорів, наукових дискусій у сфері маркетингу. Р10. Обґрунтовувати маркетингові рішення на рівні ринкового суб'єкта із застосуванням сучасних управлінських принципів, підходів, методів, прийомів, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь яких інших проявів недоброчесності. Р14. Формувати маркетингову систему взаємодії, будувати довгострокові взаємовигідні відносини з іншими суб'єктами ринку.

Опис навчальної дисципліни
«Стратегії ведення переговорів та бізнес-комунікації»
Загальна інформація

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість		Кількість годин						Вид підсумкового контролю	
			кредитів	годин	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання		
Денна					6	6				88		залік

Структура змісту навчальної дисципліни
«Стратегії ведення переговорів та бізнес-комунікації»

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Денна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п	ла б	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7
Теми навчальних занять						
Тема 1. Комунікативна професійно-орієнтована компетентність та її складові	14	2	2			10
Тема 2. Ефективні моделі бізнес-комунікацій	14	2	2			10
Тема 3. Переговорний процес та його етапи	14	2	2			10
Тема 4. Вибір стратегії та тактики ведення переговорів	18	4	2			12
Тема 5. Маніпуляції та конфлікти у діловій комунікації та переговорах	14	2	2			10
Тема 6. Міжкультурні аспекти переговорів та ділової комунікації	16	2	2			12
Тема 7. Цифрова бізнес-комунікація та переговори	16	2	2			12
Тема 8. Етичні норми переговорного процесу	14		2			12
Усього годин	120	16	16			88

ТЕМАТИКА ТА ПИТАННЯ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Стратегії ведення переговорів та бізнес-комунікації»

Тема 1. КОМУНІКАТИВНА ПРОФЕСІЙНО-ОРІЄНТОВАНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ та ЇЇ СКЛАДОВІ

1. Складові комунікативної компетентності
2. Вербальні та невербальні методи комунікації
3. Розмовна та письмова форми ділової комунікації
4. Засоби діагностики та розвитку комунікативних навичок ведення переговорів

Тема 2. ЕФЕКТИВНІ МОДЕЛІ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ

1. Лінійна модель (Шеннона-Вівера)
2. Інтерактивна модель (Шрамма, Беріло)
3. Трансакційна модель
4. Сучасні інтегративні моделі

Тема 3. ПЕРЕГОВОРНИЙ ПРОЦЕС та ЙОГО ЕТАПИ

1. Підготовка до переговорів
2. Проведення переговорів
3. Завершення переговорів (вирішення мети/проблеми, прийняття рішення)
4. Аналіз підсумків ділових переговорів

Тема 4. ВИБІР СТРАТЕГІЇ та ТАКТИКИ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ (4 год)

1. Види стратегій ведення переговорів
2. Проблема вибору стратегії ведення переговорів
3. Ефективні тактики ведення переговорів
4. Матриця переговорів

Тема 5. МАНІПУЛЯЦІЇ та КОНФЛІКТИ У ДІЛОВІЙ КОМУНІКАЦІЇ та ПЕРЕГОВОРАХ

1. Маніпуляції як приховані засоби впливу
2. Стратегії управління конфліктами
3. Конфлікти в переговорному процесі: сутність, причини
4. Сутність посередництва/медіації при конфліктах

Тема 6. МІЖКУЛЬТУРНІ АСПЕКТИ ПЕРЕГОВОРІВ та ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

1. Вплив культурних факторів на комунікацію
2. Моделі культурних відмінностей
3. Особливості ділової комунікації та переговорів у різних культурах
4. Ризики та бар'єри крос-культурної взаємодії

Тема 7. ЦИФРОВА БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЯ ТА ПЕРЕГОВОРИ

1. Трансформація ділової комунікації під впливом цифровізації
2. Види та інструменти цифрової комунікації (платформи, месенджери, відеоконференції)
3. Використання штучного інтелекту у діловій комунікації та переговорах
4. Тенденції майбутнього бізнес-комунікацій

ТЕМАТИКА ТА ЗАВДАННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Стратегії ведення переговорів та бізнес-комунікації»

З метою ефективнішого використання набутих знань, отримання «м'яких» комунікаційних навичок та навичок ведення переговорів, практичні заняття з дисципліни «Стратегії ведення переговорів та бізнес-комунікації» проводяться у вигляді практичних тренінгів, які складаються з тренувальних вправ, діагностичних тестів, бізнес-кейсів та ділових ігор. Завдання до практичної роботи та методичні вказівки до її виконання представлені в Moodle: <https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=3808>

№	Назва теми	Годин
1	ВИКОРИСТАННЯ ЕФЕКТИВНИХ ВЕРБАЛЬНИХ ТА НЕВЕРБАЛЬНИХ МЕТОДІВ у ДІЛОВІЙ КОМУНІКАЦІЇ 1) Усна та письмова форма ділової комунікації 2) Тренінг з невербальної комунікації	1 1
2	ВИКОРИСТАННЯ МОВНИХ ТРАФАРЕТІВ У БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ та ПРИ ПРОВЕДЕННІ ПЕРЕГОВОРІВ 1) Мовні патерни для розвитку ділової комунікації 2) Мовні патерни для підтвердження досягнутих домовленостей при проведенні переговорів	1 1
3	ПІДГОТОВКА, ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ 1) Створення переговорного дос'є	2
4	ВАРІАНТИ/АЛЬТЕРНАТИВИ ПОВЕДІНКИ ПРИ ВИБОРІ СТРАТЕГІЇ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ 1) Тренінг із визначення стратегії ведення переговорів	2
5	ЕФЕКТИВНІ ТЕХНІКИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ ТА МЕДІАЦІЇ В ДІЛОВІЙ КОМУНІКАЦІЇ ТА ПЕРЕГОВОРАХ 1) Ділова гра з вирішення конфлікту	2
6	РИЗИКИ ТА БАР'ЄРИ КРОС-КУЛЬТУРНОЇ ВЗАЄМОДІЇ 1) Аналіз культурних відмінностей за допомогою моделей Хофстеде, Тромпенаараса та Холла та застосування їх для розв'язання практичних ситуацій у міжкультурній комунікації	2
7	ОНЛАЙН-ПЕРЕГОВОРИ 1) Тренінг з онлайн переговорів (з оцінкою ефективності)	4
8	Етичні норми переговорного процесу Розробити сценарій переговорів, у якому одна зі сторін пропонує неетичну вигоду (наприклад, хабар), і запропонуйте етичну стратегію відмови, зберігаючи ділові відносини. Проаналізуйте кейс, де під час переговорів виявлено спробу маніпуляції через приховування інформації, і визначте дії для забезпечення прозорості та доброчесності. Чек-лист етичних принципів, які необхідно дотримуватися під час переговорів, щоб уникнути корупційних ризиків.	
Усього годин		16

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Стратегії ведення переговорів та бізнес-комунікації»

Відповідно до навчального плану, студент виконує завдання самостійної роботи, за результатами якої виявляється ступінь засвоєння теоретичних положень та набуття практичних навичок з стратегій ведення переговорів. Завдання до самостійної роботи та методичні вказівки до їх виконання представлені в Moodle: <https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=3808>

№	Назва теми самостійної роботи	Кількість годин
1	Тренування навичок активного слухання та використання невербальної комунікації	6
	Проходження онлайн курсів	4
	Проходження діагностичних тестів	
2	Складання схеми різних моделей бізнес-комунікації на конкретних прикладах (нарада, презентація, інтерв'ю) - письмова робота	10
3	Рефлексія над власними сильними та слабкими сторонами у переговорному процесі та розробка особистого плану подальшого розвитку (письмова робота)	10
4	Дослідження ефективності моделі Гарвардської школи (відеопрезентація)	12
5	Ефективні шляхи перетворення конфлікту на ресурс (письмова робота)	10
6	Дослідження крос-культурних особливостей та впливу особистісних чинників на вибір стилю ділової комунікації та стратегії переговорів (відеопрезентація)	12
7	Дослідження сучасних інструментів цифрової бізнес-комунікації та-переговорів (підготовка та написання тез до наукової конференції)	12
8	Підібрати реальний кейс із міжнародної практики, пов'язаний із порушенням етичних норм у переговорному процесі через корупцію, та підготувати звіт із рекомендаціями щодо уникнення таких ситуацій.	4
	Проаналізуйте три приклади неетичних тактик у переговорах (наприклад, приховування інформації, тиск, підкуп) і запропонувати альтернативні етичні підходи для досягнення мети.	4
	Підготувати аргументи на тему «Роль прозорості в переговорах для запобігання недоброчесності», використовуючи приклади з реального бізнесу.	4
Усього годин		88

З урахуванням інтересів студента і за погодженням із викладачем може бути обрана інша тема в межах досліджуваної проблематики.

Освітні технології, методи навчання і викладання навчальної дисципліни «Стратегії ведення переговорів та бізнес-комунікації»

Освітні технології включають в себе різні інструменти та ресурси, які допомагають створювати інтерактивне та змістовне навчання, сприяють індивідуалізації навчання, залученню здобувачів до активного навчання, зростанню мотивації та покращенню розуміння складних концепцій, допомагають здобувачам розвивати навички цифрової грамотності, критичного мислення та співпраці тематики дисципліни, інтерактивні комп'ютерні програми, онлайн-платформи для навчання).

Методи навчання і викладання:

- словесні методи (лекція, дискусія, бесіда, консультація тощо)
- бізнес-кейси (індивідуальні та командні)
- ділові ігри/тренінги
- методи візуалізації результатів (презентації результатів виконаних завдань, ілюстрації, відеоматеріали тощо)
- робота з інформаційними ресурсами: з навчально-методичною, науковою, нормативною літературою та інтернет-ресурсами
- самостійна робота над індивідуальним завданням
- підготовка тез/доповіді на наукову конференцію
- діагностичні тести
- неформальна освіта (проходження онлайн курсів з тематики дисципліни)

Система контролю та оцінювання навчальної дисципліни «Стратегії ведення переговорів та бізнес-комунікації»

Форми *поточного контролю*:

- захист бізнес-кейсів, результатів досліджень
- відеопрезентація результатів виконання досліджень
- командні результати ділових ігор/тренінгів
- письмові роботи
- захист самостійної роботи за індивідуальними завданнями
- публікація наукової роботи (тез, доповідей, статей)
- результати самодіагностики
- зарахування результатів неформальної освіти

Форма *підсумкового контролю*: залік

Кількість балів за кожну тему виводиться із суми поточних видів контролю та за самостійну роботу враховуються при виставленні підсумкової оцінки з дисципліни.

Максимальна підсумкова оцінка, яку здобувач може отримати у процесі вивчення дисципліни «Стратегії ведення переговорів та бізнес-комунікації» за шкалою ЧНУ становить 100 балів, що виводиться із суми балів поточного контролю за темами (до 60 балів) та підсумкового контролю (заліку) – до 40 балів.

Якщо здобувач за виконання усіх завдань аудиторної та самостійної роботи набрав менше 35 балів, він вважається не атестованим та не допускається до складання заліку. Допущеним до складання заліку здобувач може бути лише у разі

відпрацювання всього матеріалу, передбаченого навчальним планом у повному обсязі, або тієї частини навчального матеріалу, за який отримано незадовільну оцінку, або за яким він не атестований.

Підсумковий контроль - **залік** приймається в усній формі. Здобувач має надати відповідь на два питання, обраних рандомним способом (оцінювання до 20 балів за кожне питання). При відповіді на кожне питання, здобувач обов'язково має навести приклад практичної ситуації /кейс з ділової комунікації або переговорів за темою питання із детальним аналізом стратегії, тактики та прийомів, які були використані в наведеному кейсі.

Критерії оцінювання поточного та підсумкового контролю:

Контрольні заходи включають поточний та підсумковий контроль знань.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять, виконання завдань самостійної роботи, командних та індивідуальних завдань і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача. Підсумковий контроль (**залік**) проводиться в усній формі з метою оцінки результатів навчання на завершальному етапі

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне оцінювання (аудиторна та самостійна робота)								Кількість балів (залік)	Сумарна к-ть балів
60 балів								40	100
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7		
ПР	7	7	7	10	7	10	12		

Підсумкова оцінка проводиться за національною шкалою, стобальною шкалою ЧНУ, за шкалою ECTS (відповідно до вимог Болонської угоди).

Шкала оцінювання:

Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ЧНУ	Оцінка за шкалою ECTS	Пояснення за розширеною шкалою
зараховано	90 – 100	A	відмінно
	80 – 89	B	дуже добре
	70 – 79	C	добре
	60 – 69		задовільно
	50 – 59		достатньо
незараховано	35 – 49		(незадовільно) з можливістю повторного складання
	1 – 34		(незадовільно) з обов'язковим повторним курсом

Визнання результатів неформального та/або інформального навчання

Оцінювання та визнання результатів неформального та/або інформального навчання з навчальної дисципліни відбувається згідно з «Порядок визнання у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти» (<https://sofc.chnu.edu.ua/media/dmyf0clq/poriadok-vyznannia-rezultativ-navchannia-zdobutykh-shliakhom-neformalnoi-ta-abo-informalnoi-osvity.pdf>). В процесі вивчення

дисципліни здобувачу освіти може бути зараховано до 25% балів, отриманих за результатами неформальної та/або інформальної освіти з проблем, що відповідають тематиці навчальної дисципліни.

Неформальне навчання студента має відповідати не менше ніж одній темі з програми дисципліни. Зарахуванню підлягають результати навчання, отримані студентом у процесі:

- 1) проходження сертифікованих онлайн-курсів (Coursera, EdX, Prometheus, інші MOOC-платформи) з бізнес-комунікації, переговорів, критичного мислення, міжкультурної взаємодії;
- 2) участі у тренінгах, майстер-класах з переговорних технік, публічних виступів, ділового етикету;
- 3) проходження курсів підвищення кваліфікації або корпоративних навчальних програм, що відповідають тематиці дисципліни;
- 4) практичного досвіду (участь у дебатах, студентських проєктах, бізнес-іграх, стажуваннях з комунікаційної чи переговорної діяльності).

Обмеження: Зараховуються лише ті курси й програми, що мають підтверджений рівень якості та офіційну сертифікацію.

Перелік питань для самоконтролю та підсумкового контролю

Тема 1. Комунікативна професійно-орієнтована компетентність та її складові

1. Назвіть основні складові комунікативної компетентності
2. Охарактеризуйте функції, які виконує комунікація у бізнес-середовищі
3. Опишіть техніки активного слухання
4. Визначте основні бар'єри ефективного спілкування
5. Які вербальні методи комунікації використовуються у переговорах?
6. Які мовні прийоми сприяють ефективній діловій комунікації?
7. Опишіть основні правила публічного виступу
8. Охарактеризуйте невербальні методи комунікації та їх вплив на переговорний процес
9. Які засоби можна застосовувати для діагностики та розвитку комунікативних навичок?

Тема 2. Ефективні моделі бізнес-комунікації

10. Охарактеризуйте ефективні тактики розмовної ділової комунікації
11. Опишіть особливості письмової форми ділової комунікації
12. У чому суть лінійної моделі Шеннона-Вівера?
13. Основні характеристики інтерактивної моделі Шрамма-Беріло
14. У чому особливість трансакційної моделі комунікації?
15. Охарактеризуйте види та методи аргументування
16. Правила та навички застосування контраргументації та способи спростування аргументів
17. Назвіть та опишіть сучасні інтегративні моделі комунікації
18. Назвіть основні етичні принципи ведення переговорів та ділової комунікації

Тема 3. Переговорний процес та його етапи

19. У чому полягає трьохвимірний підхід до переговорів?
20. Які етапи включає підготовка переговорів?
21. Назвіть способи збору інформації при підготовці до переговорів
22. Що таке переговорне досьє і яка його структура?
23. Назвіть ефективні прийоми початку переговорів
24. Охарактеризуйте етапи обговорення питань у процесі переговорів
25. Як здійснюється пошук рішень у процесі переговорів?
26. Визначить ефективні правила завершення переговорів
27. Аргументуйте необхідність аналізу та рефлексії результатів переговорів

Тема 4. Вибір стратегії та тактики ведення переговорів

28. У чому полягає проблема вибору стратегії переговорів?
29. Назвіть основні критерії вибору стратегії переговорів
30. У чому особливість стратегії ухилення?
31. Чим характеризується стратегія пристосування у переговорах?
32. Опишіть основні конкурентні стратегії ведення переговорів
33. Охарактеризуйте основні принципи Гарвардської переговорної стратегії
34. Порівняйте та визначить переваги та недоліки м'якого і жорсткого стилей переговорів
35. Опишіть гібридну стратегію та доцільність її використання
36. Охарактеризуйте основні елементи матриці переговорів

Тема 5. Маніпуляції та конфлікти у діловій комунікації

37. Назвіть основні причини виникнення конфліктів?
38. У чому відмінність відкритих та прихованих конфліктів?
39. Назвіть основні ефективні шляхи вирішення конфліктів у бізнесі
40. Що таке медіація і яку роль вона відіграє у вирішенні конфліктів та переговорах?
41. Назвіть та охарактеризуйте найбільш поширені маніпулятивні тактики та прийоми переговорів
42. Які стратегії переговорів застосовуються при конфліктах?

Тема 6. Міжкультурні аспекти переговорів та ділової комунікації

43. У чому суть моделі культурних відмінностей Г. Хофстеде?
44. Назвіть основні параметри моделі культурних відмінностей Ф. Тромпенаарса
45. Наведіть класифікацію Е. Холла за рівнем контексту
46. Які основні ризики виникають у процесі крос-культурної взаємодії?
47. Охарактеризуйте бар'єри міжкультурної комунікації
48. Які особливості ділового протоколу в різних культурах?
49. Як впливають національні традиції на процес бізнес-комунікації та ведення переговорів

Тема 7. Цифрова бізнес-комунікація та переговори

50. Які основні види цифрової комунікації ви знаєте?
51. Назвіть сучасні цифрові інструменти ділової комунікації
52. Які особливості використання месенджерів і соцмереж у бізнес-комунікації?
53. Які можливості дають алгоритми штучного інтелекту у веденні переговорів?
54. Назвіть найбільш поширені цифрові платформи, які застосовуються для підписання контрактів та інших документів
55. Охарактеризуйте перспективи використання блокчейну та іммерсивних технологій у переговорах

Тема 8. Етичні норми переговорного процесу

56. Які основні етичні принципи необхідно дотримуватися під час переговорного процесу, щоб уникнути корупційних дій?
57. Як виявити та протидіяти неетичним тактикам, таким як маніпуляція чи приховування інформації, під час переговорів?
58. Які наслідки недотримання етичних норм у переговорах можуть виникнути для ринкового суб'єкта?
59. Як розробити стратегію відмови від пропозиції неетичної вигоди (наприклад, хабара) без втрати ділових відносин?
60. Яким чином прозорість і доброчесність у переговорах сприяють довгостроковому успіху компанії?

Рекомендована література

Основна:

1. Восс К., Рез Т. Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів. К.: Наш формат, 2019. 280 с.
2. Гриценко Т., Гриценко С., Іщенко Т., Мельничук Т., Чуприк Н., Анохіна Л. Етика ділового спілкування. К.: Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
3. Картер А. Не бійся спитати. 10 кроків до вдалих переговорів. К.: Лабораторія, 2021. 209 с.
4. Росс Дж. Переговори у стилі Трампа. Ефективні стратегії і прийоми майстерного ведення бізнес-переговорів. К.: КМ-БУКС, 2018. 240 с.
5. Стоун Д., Петтон Б., Хін Ш. Складні розмови: як обговорювати те, що хвилює найбільше. К.: Віват, 2019. 250 с.
6. Сюта Г. М., Биби́к С. П. Сучасна ділова культура. Усне і писемне спілкування. К.: Фоліо, 2019. 428 с.
7. Фішер Р., Шапіро Д. Емоційний інтелект в переговорах. К.: ВД «Сварог», 2019. 264 с.
8. Фішер Р., Юрі У., Петтон Б. Шлях до Так. Як вести переговори, не здаючи позицій. К.: Основи, 2016. 220 с.
9. Яхно Т. Конфліктологія та теорія переговорів. К.: Центр навчальної літератури, 2019. 168с.

Допоміжна література:

1. Андерсон К. Успішні виступи на TED. Рецепти найкращих спікерів. К.: Наш формат, 2019. 256 с.
2. Блінов О. А. Психологічне забезпечення переговорного процесу: навч. посіб К.: НАУ, 2013. 248 с.
3. Зрибнева, І.П. Аналіз стратегій ведення переговорів у сфері управління маркетинговими проєктами. Економіка та суспільство, (68). 2024.
4. Зрибнева І.П. Використання діджитал технологій для ведення переговорів. *Міжнародна науково-практична інтернет-конференція "Маркетинг в Україні"*. Київ, 20.10.2023 р. стор. 448-449. https://drive.google.com/file/d/1Iglyp1Pe_BrwCvI5M2kHiQvAQIbEi011/view?pli=1
5. Зрибнева, І.П., Шевчук, Ю.А., Царук, І.М. Використання штучного інтелекту в персоналізації маркетингових комунікацій. Актуальні питання економічних наук, (9), 2025. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15173194>
6. Зрибнева І.П. Синергія впливу лідерських компетенцій та навичок ведення переговорів на ефективність проектного менеджменту/ Зрибнева І.П., Заволічна Т.Р./ Науковий вісник Чернівецького університету. Серія Економіка. № 830, 2021. Стор. 89-96. <http://econom.chnu.edu.ua/journal/index.php/ecovis/article/view/153/115>
7. Зрибнева І.П. Стратегії ведення переговорів: навчально-практичний посібник. Moodle ChNU, 2024. 200 с. https://moodle.chnu.edu.ua/pluginfile.php/340001/mod_resource/content/14/Навчальний%20посібник%20Стратегії%20ведення%20переговорів%2009-06-2024.pdf

8. Зрибнева І.П. Стратегії ведення переговорів: збірник кейсів. Moodle ChNU, 2024.
https://moodle.chnu.edu.ua/pluginfile.php/619133/mod_resource/content/1/ЗБІРНИК%20КЕЙСІВ%20ПО%20ПЕРЕГОВОРАМ.pdf
9. Калабуха Л. Почніть говорити «НІ». Як упевнено відмовляти та викликати повагу. К. 2018. 232 с.
10. Кінг Л., Гілберт Б. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. К.: Моноліт, 2019.
11. Кінг Патрік. Стратегії і тактики спілкування. К.: Книголав, 2017. 128 с.
12. Піз А., Піз Б. Мова рухів тіла. К.: КМ-БУКС, 2017. 416 с.
13. Роем Ден. Говори та показуй. К.: Віват, 2017. 224 с.
14. Фромм Е. Мати чи бути? К.: Український письменник, 2010. 222 с.
15. Malhotra Deepak. Negotiating the Impossible: How to Break Deadlocks and Resolve Ugly Conflicts (without Money or Muscle) Paperback – Large Print, July 28, 2016. 358p.
16. Zrybnieva I., Zavolichna T., Zrybnieva K. Leadership and negotiation competencies in the implementation of innovative cross-border projects medicals sphere. Natural Science Readings, 2020. P.74- 76.
17. Zrybnieva I. Psychological aspects of negotiation / Zrybnieva, I., Zrybnieva K./Zu den materialien der II Internationalen wissenschaftlich-praktischen konferenz «Multidisziplinäre Forschung: Perspektiven, Probleme und Muster», 26 November, 2021, Wien, Republik Österreich. P. 51-52.
<https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php/logos/article/view/16695>
18. Zrybnieva I. Effective negotiation tactics in the activities of non-profit organizations / Zrybnieva, I., Zrybnieva, K. / The 10th International Scientific and Practical Conference «Challenges in Science of Nowadays». November 16-18, Washington, USA. Scientific Collection «InterConf», 2022 (132), P. 53–55.
<https://archive.interconf.center/index.php/conference-proceeding/article/view/1611>
19. Zrybnieva, I. Transformation of negotiation strategies in the era of artificial intelligence// Directions for the development of science in the context of global transformations : Scientific monograph. Riga, Latvia : Baltija Publishing, 2025. P. 264-282. DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-562-4>

Інформаційні ресурси:

1. Національний репозитарій академічних текстів <https://nrat.ukrintei.ua/>
2. Офіційний сайт Lax Sebenius LLC <https://www.negotiate.com/>
3. Найкращі книжки про переговори: <https://laboratoria.pro/tag/books-on-negotiations-and-mediation>
4. Best Negotiation Books: A Negotiation Reading List <https://www.pon.harvard.edu/daily/negotiation-training-daily/negotiation-books-a-negotiation-reading-list/>
5. The best books that will make you a master-negotiator: <https://www.forbes.com/sites/rhettpower/2019/08/07/the-best-books-that-will-make-you-a-master-negotiator/?sh=5a085469c1d6>
6. Best Negotiation Books (to read in 2024): <https://procurementtactics.com/best-negotiation-books/>

7. 20 Best Negotiation Books of All Time: <https://bookauthority.org/books/best-negotiation-books>
8. Он-лайн тест на виявлення переговорних навичок (англ.мовою). <https://www.testgorilla.com/test-library/situational-judgment-tests/negotiation-test/>
9. Програма навчання по переговорам в Гарвардській школі права. (англ.мовою). Program on Negotiation at Harvard Law School: PON <https://www.pon.harvard.edu/>
10. Програма навчання по динамічним переговорам у Міжнародній бізнес-школі. (англ.мовою). The business school for the world. Open program: Negotiation Dynamics <https://www.insead.edu/executive-education/negotiation>
11. Он-лайн платформа з розвитку «м'яких» навичок: <https://www.skillsyouneed.com/ips/negotiation.html>
12. Суспільний університет. Мистецтво переговорів <https://youtu.be/V4WAXEQrLcY>
13. Keystone academiccourses: <https://www.academiccourses.com/Course-Negotiate-to-adhere/France/IFCAM/>

Політика щодо академічної доброчесності

Дотримання політики щодо академічної доброчесності учасниками освітнього процесу при вивченні навчальної дисципліни регламентовано такими документами:

- «Етичний кодекс Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича». URL: https://www.chnu.edu.ua/media/jxdfs0zb/etychnyi-kodeks-chernivets_koho-natsionalnoho-universytetu.pdf
- «Положенням про виявлення та запобігання академічного плагіату у Чернівецькому національному університету імені Юрія Федьковича». URL: https://www.chnu.edu.ua/media/vupnh04k/polozhennya-pro-zapobihannia-plahiatu_2024.pdf.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Стратегії ведення переговорів та бізнес-комунікації»

Тема 1

**КОМУНІКАТИВНА ПРОФЕСІЙНО-ОРІЄНТОВАНА
КОМПЕТЕНТНІСТЬ ТА ЇЇ СКЛАДОВІ**

Комунікативна компетентність. Складові комунікативної компетентності. Функції комунікації. Ефективна комунікація. Активне слухання. Складові активного слухання. Критичне мислення. Бар'єри ефективного спілкування. Вербальні методи комунікації. Мовні комунікаційні прийоми. Правила й навички публічного виступу. Невербальні методи комунікації. Міміка, рухи, жести, зовнішній вигляд. Гендерні відмінності невербального спілкування. Засоби діагностики та розвитку комунікативних навичок ведення переговорів. Комунікативні здібності.

Тема 2

ЕФЕКТИВНІ МОДЕЛІ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ

Розмовна форма ділової комунікації. Розмовні тактики ділової комунікації. Правила ділової комунікації через телекомунікаційні засоби. Письмова форма ділової комунікації. Лінійна модель Шеннона-Вівера. Інтерактивна модель Шрамма, Беріло. Трансакційна модель.

Види аргументування. Доказова аргументація. Контраргументація. Спростування аргументів Сучасні інтегративні моделі .Етика ведення переговорів. Діловий протокол. Атрибути ділової комунікації. Адаптація стилю комунікації. Аналіз опонента. Гнучкість. Розуміння та етика.

Тема 3

ПЕРЕГОВОРНИЙ ПРОЦЕС ТА ЙОГО ЕТАПИ

Переговорний процес. Трьохвимірний підхід до процесу ведення переговорів. Підготовка переговорів. Ініціатива проведення переговорів. Складання плану переговорів. Оперативна підготовка переговорів. Самопідготовка: набуття впевненості в собі, вибір особистої лінії поведінки. Процес редагування. Обробка процесу ведення переговорів. Переговорне досьє. Карта питань для переговорного досьє. Проведення переговорів. Початок ведення переговорів. Прийоми початку переговорів: «зняття напруженості», «зачіпки», «4-х Так», «прямого підходу». Неприпустимі прийоми початку переговорів: невпевненість, неповага, безпідставний напад. Обговорення питань в процесі переговорів. Фаза передавання інформації. Фаза аргументування.. Пошук рішень в переговорах. Завершення переговорів (вирішення мети/проблеми). Аналіз результатів ділових переговорів. Оцінка та рефлексія після завершення переговорів.

Тема 4

ВИБІР СТРАТЕГІЇ ТА ТАКТИКИ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

Стратегія переговорів. Проблема вибору стратегії ведення переговорів. Критерії вибору стратегії переговорів Варіанти/альтернативи поведінки при виборі стратегії ведення переговорів. Ухилення (бездіяльність). Пристосування (поступка, компроміс). Змагання (суперечка). Вирішення проблеми (співпраця/інтеграція). Конфронтація. Стилi ведення переговорів. М'який стиль ведення переговорів.

Жорсткий стиль ведення переговорів. Особистісний стиль ведення переговорів. Балансом між конкурентністю і співпрацею. Гібридна стратегія. Вивчення контексту переговорів і сторін. Визначення цілей та інтересів. Вибір стратегії переговорів. Конкурентний, уникнення, співробітницький, або компромісний стилі в переговорах. Матриця переговорів.

Тема 5

МАНІПУЛЯЦІЇ ТА КОНФЛІКТИ У ДІЛОВІЙ КОМУНІКАЦІЇ та ПЕРЕГОВОРАХ

Природа конфлікту. Причини виникнення конфліктів. Динаміка конфлікту. Види конфліктів. Відкриті конфлікти. Приховані конфлікти. Основні шляхи вирішення конфліктів. Нормативний шлях. Переговорний шлях. Маніпулятивний шлях. Конфронтаційний шлях. Механізми подолання трудових конфліктів. Ефективні форми колективного обговорення проблеми. Міжособистісні конфлікти у спілкуванні Види конфліктної поведінки. Рівні вирішення конфліктів. Стадії розвитку конфлікту. Посередництво при проведенні переговорів. Медіація. Некоректні тактичні прийоми ведення переговорів. Використання сили. Стратегії переговорів при конфліктах. Колаборація. Компроміс. Полеміка. Метод полемічних переговорів. Захист власних інтересів. Тактики поведінки в конфліктних ситуаціях. Стратегія уникнення. Маніпулятивна тактика та прийоми.

Тема 6

МІЖКУЛЬТУРНІ АСПЕКТИ ПЕРЕГОВОРІВ ТА ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Вплив культурних факторів на комунікацію Моделі культурних відмінностей (Хофстеде, Тромпенаарса, Холла).

Ризики та бар'єри крос-культурної взаємодії. Етика ведення переговорів.

Діловий протокол. Атрибути ділової комунікації.

Національні особливості та традиції ділової комунікації в різних країнах світу.

Тема 7

ЦИФРОВА БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЯ ТА ПЕРЕГОВОРИ

Трансформація ділової комунікації під впливом цифровізації. Види та інструменти цифрової комунікації (платформи, месенджери, відеоконференції). Використання штучного інтелекту у діловій комунікації та переговорах. . Основні типи електронного спілкування та дистанційних переговорів. Телефонні переговори. Відеоконференції. Електронна пошта. Месенджери. Соцмережі. Мобільні додатки. Алгоритми штучного інтелекту. Електронні платформи для переговорів. Інструменти та платформи для створення й підписання юридичних документів. Іммерсивні технології. Технологія блокчейну.