



ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ТЕХНОЛОГІЙ  
ІНСТИТУТ УПРАВЛІННЯ, ТЕХНОЛОГІЙ ТА ПРАВА  
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ І ТЕХНОЛОГІЙ



КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ


СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Техніка переговорів та системи  
міжособистого спілкування**

Затверджую

В.о. завідувача кафедри менеджменту,  
публічного управління та адміністрування  
Т.Б. Семенчук

Протокол № 1 від 29 серпня 2022 р.

Викладач	ПАХОТА Наталія Вікторівна Кандидат економічних наук, доцент	
Посилання профіль викладача на сайті ДУІТ	<a href="#">ПАХОТА Наталія Вікторівна</a>	
E-mail	tatkanvo@ukr.net	
Факультет, Кафедра	Факультет Управління і технологій/ Кафедра менеджменту, публічного управління та адміністрування м. Київ, вул. Івана Огієнка, 19, каб. 608 телефон: +38093-247-23-49	
Консультації	Кожну середу з 14.00год до 14.30год за <u>ZOOM посиланням</u>	
Офіційна назва освітньої програми	Транспортні технології (на морському та річковому транспорті)	
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)	
Галузь знань, спеціальність	27 «Транспорт» 275 «Транспортні технології»	
Статус дисципліни (обов'язкова, вибіркова)	Цикл дисциплін загальної підготовки, вибіркова	
Курс/ Семестр викладання	3/5	
Обсяг дисципліни	4 кредитів ECTS / 120 загальна кількість годин	
Види та кількість аудиторних занять, денна/ заочна	Лекції – 20 години/ 24 годин Практичні заняття – 8 годин/ 4 години	
Форма контролю	Залік	
Локація та матеріально-технічне забезпечення	Аудиторія згідно з розкладом. Мультимедійний проектор, мережа Internet.	
Мова викладання	Українська	
Мета вивчення дисципліни	Формування у майбутніх фахівців системи знань про стратегію і тактику переговорного процесу, а також ознайомлення здобувачів вищої освіти з існуючими розробками в сфері переговорів, сформувати практичні навички міжособистісного спілкування та його застосування.	

Загальні компетентності	ЗК11. Здатність працювати автономно та в команді
Програмні результати навчання	ПРН3. Давати відповіді, пояснювати, розуміти пояснення, дискутувати, звітувати державною мовою на достатньому для професійної діяльності рівні.

### **ЧИМ ВАЖЛИВИЙ КУРС:**

Курс спрямований на розвиток у здобувачів освіти навичок критичного мислення та практичних для проведення ефективних ділових переговорів, нарад та публічних виступів.

## **ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ТЕМАМИ**

### **Модуль 1. «ТЕХНІКА ПЕРЕГОВОРІВ ТА СИСТЕМИ МІЖОСОБИСТОГО СПІЛКУВАННЯ»**

#### **Тема 1. Переговори як форма спілкування**

План лекції

- 1.1. Поняття «комунікація», «спілкування», «ділове спілкування», «міжособистісне спілкування» та «переговори»
- 1.2. Характерні риси переговорного процесу
- 1.3. Система міжособистого спілкування

#### **Тема 2. Специфіка та особливості ведення переговорів**

План лекції

- 2.1. Призначення та функції переговорів
- 2.2. Види переговорів
- 2.3. Умови ефективного ведення переговорів

#### **Тема 3. Переговори як засіб дипломатії**

План лекції

- 3.1. Визначення дипломатичних переговорів
- 3.2. Типологія дипломатичних (міжнародних) переговорів
- 3.3. Нова інформаційна парадигма дипломатичних переговорів

#### **Тема 4. Важливість соціокультурних традицій у процесі переговорів**

План лекції

- 4.1. Соціокультурні традиції і національний стиль ведення переговорів
- 4.2. Західна і східна культура переговорів: порівняльний аналіз
- 4.3. Характерні риси національних культур у переговорному процесі

#### **Тема 5. Стратегія та тактика ведення переговорів**

План лекції

- 5.1. Стратегічні підходи до ведення переговорів
- 5.2. Стилi та тактичні прийоми проведення переговорів

## **Тема 6. Методи аргументації та переконання співрозмовників у сфері транспорту**

### **План лекції**

- 6.1. Аргументація у дискусії
- 6.2. Основні тактики аргументаційної стратегії
- 6.3. Класифікація методів аргументації

## **Тема 7. Переговорчий процес: використання маніпулятивних технологій**

### **План лекції**

- 7.1. Психологічна характеристика людей-маніпуляторів
- 7.2. Некоректні тактичні прийоми ділових партнерів
- 7.3. Протидія недобросовісним (маніпулятивним) прийомам ведення переговорів

## **Тема 8. Техніки та методи медіації**

### **План лекції**

- 8.1. Медіація конфлікту
- 8.2. Функції посередництва та роль медіатора у переговорному процесі

## **Тема 9. Культура спілкування в процесі переговорів**

### **План лекції**

- 9.1. Поняття і складові культури мовлення
- 9.2. Вербальні та невербальні комунікації
- 9.3. Культура і техніка спілкування в процесі міжнародних переговорів

## **Тема 10. Мистецтво міжособистісного спілкування та говорити «ні»**

### **План лекції**

- 10.1. Види і техніка постановки питань
- 10.2. Відповіді на питання та заперечення. Вміння говорити «ні»

## **Індивідуальні завдання**

**Практичні заняття** курсу передбачають виконання ситуативних, тестових та інших завдань, опитування та дискусії за темами, короткі виступи та презентації з тематики дисципліни.

Тематика практичних занять:

Практична робота №1. Переговори як форма спілкування.

Практична робота №2. Специфіка та особливості ведення переговорів

Практична робота №3. Переговори як засіб дипломатії

Практична робота №4. Важливість соціокультурних традицій у процесі переговорів

Практична робота №5. Стратегія та тактика ведення переговорів

Практична робота №6. Методи аргументації та переконання співрозмовників у сфері транспорту

Практична робота №7. Переговорчий процес: використання маніпулятивних технологій

Практична робота №8. Техніки та методи медіації

Практична робота №9. Культура спілкування в процесі переговорів

Практична робота №10. Мистецтво міжособистісного спілкування та говорити «ні»

## **Приклади практичних завдань:**

### **Завдання 1:**

Ознайомтеся з національними особливостями переговорів різних держав.

1. В країні «ААА» не прийнято відразу говорити «ні». Цій нації властива деяка упертість, проте з ірландцями можна дійти згоди, оскільки підприємці Ірландії мають діалектичне мислення.

Крім цього ірландці відрізняються відмінним почуттям гумору. Вони відкриті в спілкуванні і куди менш стримані, ніж їх сусіди – англійці.

2. У «ААА» відносини між керівництвом і співробітниками дуже демократичні. Досить часто зустрічаються випадки, коли керівники обідають за одним столом із своїми підлеглими. Підприємці-датчани дотримуються неформальної манери спілкування і наприкінці робочого дня можуть разом із вами піти в невеликого ресторанчику відпочити

3. У «ААА» ділові партнери можуть вести переговори в ресторані і вирішувати важливі питання, знаходячись із вами в сауні. Відмітними рисами цієї нації є надійність, чесність, пунктуальність і педантичність. У Німеччині не люблять ніяких несподіванок і сюрпризів у плані підприємництва. Там усе заздалегідь планують і прораховують. Отже, обов'язково потрібно попередньо скласти програму зустрічей.

*Визначте про яку державу йде мова. Наведіть ще приклади національних особливостей цих держав.*

### **Приклад тестового завдання:**

*1. Принцип за будь-яких умов варто зберігати за партнером певну свободу маневру на переговорах, тобто «не заганяти його у глухий кут»:*

а) вимагає не застосовувати надмірних засобів тиску, утримуватися від безрозсудного ставлення опонента в безнадійне становище;

б) вимагає від партнерів на переговорах та опонентів з боротьби правильно розставити пріоритети - головним є розв'язання проблемної ситуації, а не збереження честі мундира чи намагання показати свою зверхність, твердість і непоступливість позиції;

в) хоча сама ідея переговорів припускає ведення гри на виграш, різні тактичні прийоми й деякі хитрощі, однак не можна навмисно вводити опонента в оману;

г) спільне розв'язання проблем для досягнення бажаних для обох сторін результатів.

Для стимулювання науково-дослідницького й творчого інтересу здобувачів вищої освіти і здобуття ними навичок наукової діяльності доречно заохочувати їх до виконання додаткових видів робіт в певних проєктах, і враховувати цю діяльність при підведенні підсумків роботи здобувачів вищої освіти у семестрі. Так, наприклад, здобувачам вищої освіти може бути запропоновано виконання рефератів за темами дисципліни «Техніка переговорів та системи міжособистого спілкування» у вигляді презентацій та захистити її на практичному занятті. Найкращі рекомендуються до виступу на науково-практичній конференції.

Орієнтована тематика:

1. Аргументація у дискусії. Методи аргументації.
2. Визначення та значення міжнародних переговорів.
3. Медіація конфлікту.
4. Основні позиції учасників переговорів: статус; імідж; можливості тощо.
5. Переговорний процес та завершення переговорів.
6. Підготовка до переговорів як основа для успішної бесіди.
7. Правила ділової етики.
8. Психологічна характеристика людей-маніпуляторів.
9. Психологічні типи співрозмовників.
10. Соціокультурні традиції і національний стиль ведення переговорів.
11. Стили та тактичні прийоми проведення переговорів.
12. Стратегії і інтереси учасників переговорного процесу.
13. Типові помилки учасників переговорного процесу.
14. Типологія міжнародних переговорів у сфері транспорту.
15. Функції і стратегії посередництва у переговорах.

Індивідуальні види робіт не обмежуються і приймаються пропозиції щодо вдосконалення курсу (як лекційної, так і практичної складової).

### ОЦІНЮВАННЯ

Форми поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль – 100 балів
КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ	
Підсумкові бали з навчальної дисципліни визначаються як сума балів, отриманих здобувачем протягом семестру.	

#### **Відвідування лекцій:**

За відвідування кожної лекції нараховується 2 бал (до 20 балів).

#### **Практичні заняття:**

Оцінюються за активністю здобувачів освіти на заняттях, їх відповідями, доповідями та ступенем залученості у дискусії. Максимальна сума становить 16 балів за кожне заняття (до 80 балів).

#### **Самостійна робота**

Написання та захист реферату (тематика погоджується із викладачем курсу) у вигляді доповіді та/або презентації оцінюються до 10 балів.

Здобувач отримує підсумкову оцінку за результатами поточного контролю шляхом накопичення балів. Максимальна кількість балів, яку може отримати здобувач, становить 100.

Додаткові бали до поточного контролю здобувач освіти може отримати, пройшовши навчальний курс у вигляді неформальної освіти з отриманням сертифікату в межах предмету вивчення дисципліни та пройшовши процедуру визнання згідно Положення про визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті здобувачами вищої освіти ДУІТ.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS			
Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно («зараховано»)	A	«Відмінно» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні в повному обсязі, відмінна робота без помилок або з однією незначною помилкою.
82-89	Добре («зараховано»)	B	«Дуже добре» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального, робота з двома – трьома незначними помилками
75-81		C	«Добре» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками, робота з декількома незначними помилками, або з однією – двома значними помилками
64-74	Задовільно («зараховано»)	D	«Задовільно» - теоретичний зміст курсу освоєний не повністю, але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань, містять помилки, робота з трьома значними помилками
60-63		E	«Достатньо» - теоретичний зміст курсу освоєний частково, деякі

			практичні навички роботи не сформовані, частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані, або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального, робота, що задовольняє мінімум критеріїв оцінки
35-59	Незадовільно («не зараховано»)	FX	«Умовно незадовільно» теоретичний зміст курсу освоєний частково, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених програм навчання, навчальних завдань не виконано, або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання), робота, що потребує доробки
1-34		F	«Безумовно незадовільно» теоретичний зміст курсу не освоєно, необхідні практичні навички роботи не сформовані, всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки, додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до значимого підвищення якості виконання навчальних завдань, робота, що потребує повної переробки

## ІНФОРМАЦІЙНО- МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Методичне забезпечення:

1. Робоча програма навчальної дисципліни.
2. Силабус навчальної дисципліни.
3. Посилання на Google Classroom: Техніка переговорів та системи міжособистого спілкування

Електронні ресурси бібліотеки ДУІТ: <https://library.duit.in.ua>.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Блінов О. А. Б 695 Психологічне забезпечення переговорного процесу : навч. посіб. / О. А. Блінов. К. : НАУ, 2013. -248 с.
2. Карнегі Д. Як здобувати друзів і впливати на людей. К.: Молодь, 1990. 168с.
3. Мистецтво ведення переговорів: навчальний посібник/ Укладачі: А. Є. Адамович, О. М. Максимець, ТДАТУ. – Мелітополь: ФОП Однорог Т.В., 2021. – 264 с.
4. Мистецтво переговорів. як стати майстром. URL: <https://bc-club.org.ua/guidebook/articles/mystectvo-peregovoriv-jak-staty-majstrom.html>
5. Український дипломатичний словник / за ред. М. З. Мальського, Ю. М. Мороза – : Знання, 2011. – 495 с.

### Додаткова інформація

Детальнішу інформацію щодо методів навчання, форм оцінювання, самостійної роботи та повного списку літератури наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни.

## ПОЛІТИКА ДИСЦИПЛІНИ

### Щодо академічної доброчесності

Дотримання академічної доброчесності засновується на ряді положень та принципів академічної доброчесності, що регламентують діяльність здобувачів вищої освіти та викладачів ДУІТ:

Кодекс академічної доброчесності Державного університету інфраструктури та технологій  
Положення про систему забезпечення академічної доброчесності у Державному університеті та технологій

Положення про Комісію з академічної доброчесності у ДУІТ та Комісію з етики та

управління конфліктами у сфері академічної доброчесності у ДУІТ

Порушення Кодексу академічної доброчесності ДУІТ є серйозним порушенням, навіть якщо воно є ненавмисним.

Списування під час контрольних заходів заборонені.

Усі письмові роботи, виконані в електронному вигляді (реферати), перевіряються на наявність плагіату згідно з Положенням про порядок перевірки навчальних, кваліфікаційних, науково-методичних наукових та інших робіт на наявність ознак академічного плагіату у ДУІТ. У випадках виявлення порушення – реагування відповідно до Кодексу академічної доброчесності ДУІТ.

### **Щодо відвідування**

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування, індивідуальний графік тощо) навчання може відбуватися в онлайн (або змішаній) формі за погодженням із деканом факультету.

### **Неформальна освіта**

Можливість зарахування результатів неформальної освіти регламентується «Положенням про визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті здобувачами вищої освіти ДУІТ».