

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ**  
**УНІВЕРСИТЕТ**



**КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ І ЛОГІСТИКИ**

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**  
**до виконання курсової роботи з дисципліни**  
**«Діловий протокол та ведення ділових переговорів»**

рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
галузі знань	07 Управління та адміністрування
спеціальності	073 «Менеджмент»
освітня професійна програма	«Управління персоналом»

ОДЕСА 2021

Методичні до виконання курсової роботи з дисципліни «Діловий протокол та ведення ділових переговорів» всіх форм навчання / Укл.: І. О. Седікова, О. В. Пурцхванідзе, Д. В. Седіков. Одеса: ОНТУ, 2021. 20 с.

**Укладачі:** І. О. Седікова, д.е.н., професор, О. В. Пурцхванідзе, к.ф.н., доцент, Д. В. Седіков, доктор філософії (PhD), ст. викладач.

Рецензенти: Савенко І. І., доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту і логістики ОНТУ;

Іванченкова Л. В., доктор економічних наук, професор, завідувачка кафедри цифрових технологій фінансових операцій ОНТУ.

Затверджено на засіданні:  
Кафедри менеджменту і логістики  
протокол № 5 від 26.10.2021 р.

## ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Курсова робота являє собою один з елементів навчального процесу зі спеціальності 073 «Менеджмент», ОПП «Управління персоналом», який дозволяє підготувати висококваліфікованих менеджерів, надати їм не тільки глибоких знань за обраною темою, а й уміння аналізувати реальні управлінські ситуації на принципах наукового мислення.

Виконання курсової роботи сприяє глибшому розумінню здобувачами вищої освіти знань отриманих під час теоретичного навчання, формуванню в них умінь і навичок самостійно аналізувати соціально-економічні процеси, формулювати й аргументувати висунуті положення, робити обґрунтовані висновки і рекомендації. Курсова робота є самостійним, виконаним під керівництвом викладача науковим дослідженням одного з актуальних питань освітньої програми.

Виконання курсової роботи являє собою один з видів навчальної та науково-дослідної роботи здобувачів вищої освіти, призначений засвідчити рівень набутих студентами знань та вміння використовувати їх при опрацюванні теоретичних і конкретних практичних питань у сфері управління персоналом. Виконання курсової роботи ставить за мету:

- закріпити та поглибити знання, набуті здобувачами вищої освіти у процесі вивчення освітньої компоненти «Діловий протокол та ведення переговорів»;

- виробити у здобувачів вищої освіти навички самостійної роботи зі спеціальною літературою, посібниками, джерелами статистичної інформації тощо;

- навчити здобувачів вищої освіти узагальнювати теоретичні матеріали, інтерпретувати зібрані дані, самостійно формулювати висновки, обґрунтовувати та відстоювати власну точку зору з досліджуваних проблем. При виконанні курсової роботи перед здобувачами вищої освіти ставляться такі завдання:

- вивчення літератури, нормативно-правових актів, наукових, статистичних джерел за обраною темою;

- самостійний аналіз основних концепцій, положень з досліджуваної теми, висунутих вітчизняними і зарубіжними науковцями;

- чіткий, послідовний виклад своїх поглядів при аналізі соціально-економічних проблем, здатність застосовувати отримані на заняттях знання, пов'язувати їх із практикою;

- закріплення і поглиблення знань здобувачів вищої освіти з освітньої компоненти «Діловий протокол та ведення переговорів».

Отже, виконання курсової роботи дає можливість здобувачам вищої освіти розширити і поглибити свої знання, одержати необхідний досвід самостійного теоретичного дослідження. При виконанні курсової роботи здобувачі вищої освіти повинні дотримуватись загальної структури науково-дослідницької роботи і обов'язково застосовувати загальні та специфічні

методи дослідження тих чи інших об'єктів і процесів.

Тематика курсових робіт охоплює основні питання освітньої компоненти «Діловий протокол та ведення переговорів», вивчених здобувачами вищої освіти на момент її написання, потребує знань з управління персоналом, менеджменту, теорії організації та інших освітніх компонент.

Оптимальним обсягом курсової роботи є 30-35 сторінок тексту (формат А4). При виконанні роботи слід користуватися літературними джерелами та Інтернет-ресурсами.

## 1. ЗМІСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Курсова робота складається з наступних структурних частин: вступу, теоретичного та практичного розділів, висновків, списку використаних джерел.

**1.1. Вступ.** Вступ є першою структурною частиною курсової роботи. Він розкриває сутність і стан проблеми (задачі), яка розглядається в роботі, її значущість, підстави і вихідні дані для розробки теми, обґрунтування необхідності проведення дослідження. За вимогами МОН України рекомендується наступна структура вступу: обґрунтування актуальності теми, визначення мети і задач, об'єкту та предмету, методів дослідження. Далі подано їх коротку характеристику.

**Актуальність теми** обґрунтовується шляхом критичного аналізу та порівняння поставленої проблеми з відомими її розв'язаннями з урахуванням доцільності розробки обраної теми для відповідної галузі науки чи виробництва. Обґрунтування актуальності не повинно бути багатослівним, достатньо на третині сторінки висловити сутність проблеми, щорозглядається.

**Мета і завдання дослідження**, які необхідно вирішити для досягнення поставленої мети, формулюються відповідно до обраної теми та обраних шляхів її дослідження. Не слід використовувати під час формулювання мети такі слова, як «дослідження» або «вивчення», тому що вони є лише засобами досягнення визначеної мети, а не на самумету.

**Об'єкт дослідження** – це процес або явище, що породжує проблемну ситуацію і вивчається.

**Предмет дослідження** міститься в межах об'єкта (наприклад, це певні процеси, які відбуваються в конкретних організаціях, галузях або регіонах).

**Методи дослідження**, використані для досягнення поставленої в роботі мети, перераховуються коротко. Найчастіше використовуються загальнонаукові методи пізнання (наприклад, аналіз математичний, статистичний, структурно-логічний, порівняльний, вербально-описовий, розрахунково-конструктивний.), а також специфічні управлінські підходи, такі, як процесний (процедурний) підхід (акцент на визначенні ефективності виконання функцій управління), системний підхід (розгляд організації як відкритої системи складових – ресурсів, підрозділів тощо), ситуаційний підхід (розгляд ситуацій та пошук оптимального варіанту дій для кожної з них).

Обсяг вступу має складати близько 6-7 % від загального обсягу роботи.

**1.2. Теоретичний розділ.** Основна частина теоретичного розділу роботи починається з аналізу літературних джерел та запропонованих в них науково-практичних підходів до розв'язання поставлених питань. В огляді літератури автор окреслює основні етапи розвитку і досягнення наукової думки за своєю проблемою. Стисло висвітлюючи теоретичні здобутки, відомі автору, треба назвати ті питання, що знайшли та не знайшли свого вирішення.

Загальний обсяг теоретичної частини не повинен перевищувати 25 % загального обсягу роботи. Посилання на літературні джерела в цьому розділі обов'язкові. Перелік тем теоретичного розділу наведено у Додатку А. Варіант визначається номером студента у списку групи.

У розділі описуються **Основні поняття та методи за темою курсової роботи.** В цьому підрозділі наводяться означення основних понять, які стосуються теми. Там, де є різні інтерпретації, бажано навести їх із вказівкою тих варіантів, до яких схиляється автор. Він має скласти близько 25 % обсягу теоретичного розділу.

**Аналіз стану та особливостей проблеми, що розглядається.** В цьому підрозділі розглядається динаміка розвитку проблемного питання в науці управління, характеризується її стан в теорії та практиці управління в Україні. Слід віднайти найновіші приклади виникнення досліджуваної проблеми, методи та наслідки її вирішення. Він має скласти 35 % обсягу теоретичного розділу.

**Існуючі аналітичні та проєктні моделі за обраною темою.** На закінчення теоретичного розділу приводять існуючі аналітичні та проєктні (практичні) моделі та методи управління за обраною темою. Він має скласти 40 % обсягу теоретичного розділу.

**1.3. Написання практичного розділу.** У цьому розділі виявляється здатність студента до самостійної творчої роботи, спроможність креативно мислити, створювати нові знання та вміння на основі вже відомої інформації. Мета даного етапу – виявлення здатності студента до пошуку теоретичних можливостей вирішити проблемне питання. Перелік ситуаційних завдань практичного розділу наведено у Додатку Б. Варіант визначається номером студента у списку групи.

**1.4. Висновки.** Зміст загального висновку з курсової роботи має показати, що здобувач вищої освіти уміє виділяти головні аспекти досліджуваної проблеми та робити за результатами виконаної курсової роботи правильні висновки, на основі яких можна будувати подальші плани удосконалення управління організацією.

Загальний обсяг висновків – 8-9 % від загального обсягу роботи.

**1.5. Список використаних джерел.**

Більш докладно про оформлення списку використаної літератури див. нижче.

## 2. МЕТОДИКА ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

### 2.1. Загальні методичні рекомендації

Виконання курсової роботи доцільно проводити в наступній послідовності:

- вибір теми курсової роботи, формулювання мети та задачі роботи;
- розробка плану курсової роботи;
- збір теоретичного матеріалу та написання теоретичного розділу;
- написання практичного розділу та оформлення роботи;
- захист роботи.

Для успішного виконання курсової роботи потрібно застосовувати такі методи дослідження: спостереження, порівняння, узагальнення, аналіз, синтез, індукція, історичний, системний. При написанні курсової роботи слід орієнтуватися на її модульну побудову у відповідності до останніх вимог МОН України. Зміст основних модулів курсової роботи, їх оцінювання та терміни виконання зведені до таблиці:

Модуль (розділ)	Максимальна сума балів за успішне виконання	Термін виконання
Розробка плану	12	9 тиждень
Критичний аналіз літературних джерел	12	10-11 тиждень
Дослідження вивченості та актуальності проблеми	20	12-13 тиждень
Розробка практичного розділу	24	14 тиждень
Оформлення роботи	10	15 тиждень
Захист роботи	22	16 тиждень
<b>Разом</b>	<b>100</b>	–

Захист курсової роботи здійснюється прилюдно у відведений за розкладом навчальних занять час.

### 2.2. Визначення завдання курсової роботи.

Перелік тем теоретичного розділу наведено у Додатку А. Перелік ситуаційних завдань практичного розділу наведено у Додатку Б **Варіант визначається номером студента у списку групи.**

### 2.3. Розробка плану дослідження.

План курсової роботи є основою проведення дослідження і вказує напрямки досягнення мети, вирішення всіх поставлених завдань, тож він створюється після визначення теми, цілей та задач дослідження. Він має відображати всі етапи наукового дослідження, бути логічно осмисленим і відповідати певним вимогам, зокрема, відповідати наведеній вище структурі курсової роботи.

**2.4.** Збір теоретичного матеріалу та написання теоретичного розділу. Цей етап є основою для написання курсової роботи. Його мета – визначення зв'язків між темою дослідження і економічним середовищем, виявлення загальних закономірностей. На цьому етапі проводиться аналіз існуючих

підходів, точок зору на тему. Це в основному робота з існуючими літературними джерелами, їх критичний аналіз і узагальнення.

### **2.5. Оформлення курсової роботи.**

Курсова робота має бути виконана та оформлена з додержанням усіх технічних вимог до наукових робіт. Текст роботи має бути набраний на комп'ютері та віддрукований на принтері на одному боці аркуша білого паперу формату А4. Шрифт Times New Roman розміром 14 пт, через 1,5 інтервали.

Текст розміщується на сторінці, яка обмежується полями: лівим – 30 мм, правим – 15 мм, верхнім – 20 мм, нижнім – 20 мм. Відстань між заголовком і текстом має бути в межах 15мм. Текст вирівнюється за шириною. Абзацний відступ – 1,25.

#### **Мова курсової роботи – державна.**

Курсова робота комплектується у такій послідовності:

- 1) титульний аркуш;
- 2) зміст;
- 3) вступ;
- 4) теоретичний розділ;
- 5) практичний розділ;
- 6) висновки;
- 7) список використаних джерел;

Нумерація сторінок курсової роботи повинна бути наскрізною. На титульному аркуші, який вважається першою сторінкою, повинні бути вказані: назва вузу, тема, прізвище автора та інші відомості, що ідентифікують курсову роботу (єдина форма титульного аркуша наведена у Додатку В).

Після титульного аркуша вміщується сторінка змісту, де наводиться перелік заголовків частин курсової роботи та вказуються номери сторінок, з яких вони починаються. Назви розділів у змісті й тексті мають бути однаковими.

Вступ, кожний розділ, висновки, список використаних джерел починаються з нової сторінки, а наступний підрозділ – одразу після закінчення попереднього.

Текст основної частини курсової роботи поділяють відповідно до затвердженого науковим керівником плану на розділи. Назви розділів записуються у вигляді заголовків великими літерами. Заголовки розділів слід друкувати з абзацним відступом та без підкреслень. Перенесення слів у заголовках не допускається. Крапки наприкінці заголовків не ставляться. Якщо заголовок складається з двох речень, їх відокремлюють крапкою. Розділи та підрозділи слід нумерувати арабськими цифрами. Розділи повинні мати порядкову нумерацію в межах усього тексту (наприклад: Розділ 1, пп. 1.1., пп. 1.2 і т.д.).

Курсова робота має бути стилістично та граматично правильно оформлена. Стиль викладання має бути науковим – строгим, стриманим, без вияву емоцій, чітким, без орфографічних і синтаксичних помилок. При побудові речень бажано використання дієслів, що стоять у невизначено-особистій формі, наприклад: “Вважається доцільним запропонувати ...”, а не “Я

пропоную ...”. При викладенні матеріалу слід користуватися загальною визнаною управлінською термінологією, звертаючи увагу на точність її застосування та чіткість формулювань. Скорочення слів у тексті курсової роботи та ілюстраціях до неї, крім загальною визнаних аббревіатур, не допускається.

Матеріал у курсовій роботі має бути викладений у логічній послідовності. Не допускається перехід до розглядання іншого питання, доки висвітлення попереднього не завершено.

Остаточно оформлена курсова робота підписується здобувачем вищої освіти на титульному аркуші та у зброшурованому виді у встановлений термін здається на кафедру для рецензування та прийняття науковим керівником рішення щодо можливості допуску роботи до захисту.

### 3. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аблязов Р.А. Командний менеджмент: Навч. посіб. К.: «Видавничий дім «Професіонал», 2008. 352с.
2. Балабанова Л.В. Організація праці менеджера : навч. посіб. К.: Професіонал, 2007. 407с.
3. Виноградський М.О. Менеджмент організацій. К.: Кондор, 2007. – 414с.
4. Виноградський М.О. Організація праці менеджера. К.: Кондор, 2005. 654 с.
5. Дерлоу Д. Ключові управлінські рішення. Технологія прийняття рішень . К.: Наукова думка, 2007. 242с.
6. Довгань Л.Є. Праця керівника, або практичний менеджмент : навч. посіб. К.: Ексоб, 2002. 384 с.
7. Ведение переговоров и разрешение конфликта. Harvard Business review. М., 2006.
8. Гірник А., Бобро А. Управління спілкуванням і технологія переговорів. Командор. Вісник державного службовця України. 2014. № 2. С. 32 – 33, № 3-4. С. 23 – 25.
9. Гірник А.М. Переговори за участю незалежного посередника. Конфліктологічна експертиза: теорія і методика. Вип. 2. К., 2017. С. 78 – 93.
10. Джонсон Д.В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування. К.: КМ Академія, 2013. 287 с.
11. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник. К.: Академвидав, 2017. 280 с.
12. Ходжсон Дж. Эффективное ведение переговоров. Днепропетровск, 2012.
13. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування. Навч. посібник. К.: Професіонал, 2018. 304 с.
14. Гах Й. М. Етика ділового спілкування. К., 2015.
15. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей. К. 2018.
16. Зубенко А. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування. К., 2018.



17. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування. Суми, 2012.
18. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посібник . К.: «Академвидав», 2018. 280 с.
19. Яшенкова О.В. Основи теорії мовної комунікації. К.: ВЦ Академія, 2010.
20. Афанасьєв І. Діловий етикет. К., 2013.
21. Бугай Н. І. Український етикет. К., 2020.
22. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування. К., 2020.
23. Коваль А. П. Ділове спілкування: Навч. посібник. К.: Либідь, 2012. 280 с.
24. Великий тлумачний словник української мови. В. Т. Бусел. К.; Ірпінь: ВТФ «Перун», 2015. 1728 с.
25. Морозов С.М. Словник іншомовних слів. К.: Наук. думка, 2000. 680 с.
26. [www.amlogos.com/ukrainian/international\\_about.shtml](http://www.amlogos.com/ukrainian/international_about.shtml)
27. [www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua)
28. [www.library-odeku.16mb.com](http://www.library-odeku.16mb.com)
29. [www.linguist.univ.kiev.ua/Lingur/art\\_67.htm](http://www.linguist.univ.kiev.ua/Lingur/art_67.htm)
30. [www.litopys.org.ua](http://www.litopys.org.ua)
31. [www.mova.info](http://www.mova.info)
32. [www.novamova.com.ua](http://www.novamova.com.ua)

## **ДОДАТКИ**

## ДОДАТОК А

Таблиця 1 - Тематика теоретичного розділу курсової роботи

Варіант	Тема
1	Основні методи переговорного процесу
2	Техніка ведення переговорів
3	Психологічні складові спілкування на переговорах
4	Сутність переговорів та їх функції
5	Особливості ведення переговорів
6	Суть етичних установок у діловому спілкуванні.
7	Роль дискусії в сучасному житті
8	Культурно-національні особливості ділового спілкування.
9	Діловий протокол історія виникнення та характеристика
10	Проблема та практика спілкування
11	Мовностилістична культура ділового спілкування
12	Комунікативні бар'єри та труднощі у спілкуванні
13	Гендерні особливості ділового спілкування.
15	Корпоративна культура організації та імідж ділової людини.
15	Етика і культура спілкування фахівців галузі.
16	Психологічні аспекти переговорного процесу.
17	Типи бар'єрів спілкування і шляхи їх подолання.
18	Протокольні аспекти ведення переговорів
19	Етикетні правила поведінки в мовленні
20	Неформальні форми протокольних контактів
21	Міжнародні переговори: поняття, концепції, класифікація, функції.
22	Основні зарубіжні теорії проведення переговорів.
23	Опорні моменти бесіди як форми ведення переговорів.
24	Переговорний процес: визначення, підготовка та структура
25	Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі

## ДОДАТОК Б

## Таблиця 2 - Ситуаційні завдання для виконання практичного розділу курсової роботи

!!! Всі відповіді на запропоновані завдання повинні бути обґрунтованими та розгорнутими

Варіант	Тема
1	<p>Керівник так описала випадок, що стався в неї на роботі. Підійшов термін здавання трьох відповідальних завдань. Джанет, саме її відділу це було доручено, дуже поспішала й у запарці готувала найвідповідальніше завдання – фінансовий звіт. Раптом у дверях з'явився один з її підлеглих, Джефф, дуже блідий. – Джанет, – промурмотів він, – весь звіт нанівець! Я десь подів підсумкові показники! Першим бажанням Джанет було вилятися, щось на кшталт: “Що?! Ти взагалі можеш хоч що-небудь зробити без помилок?” Замість цього вона припинила на мить свою роботу, зробила глибокий вдих і повністю перемкнула свою увагу на Джеффа. – Скажи, що ти вже зробив, щоб їх знайти? — промовила вона. – Ну, – почав Джефф, – спершу я запитав у Дейва, чи вони не в нього. Той згадав, що вчора перед виходом віддав їх мені. Потім я збагнув, що залишив їх на столі з запискою Дані, щоб вона зранку передрукувала. А вона мені відповіла, що ще до обіду їх повернула. – Отже, ти простежив їх переміщення аж до обідньої перерви, – сказала Джанет, – і що було потім? – Я тоді заповнював звіт! Ніяк не можу згадати, що я з цими показниками потім робив. – Джефф, – промовила Джанет, – схоже, що все це тебе справді вивело із себе. – Звичайно! Адже в мене немає звички губити такі документи! – Отже, – продовжувала Джанет, – давай на хвилину зосередимося і подумаємо.</p> <p>Заплющ очі і уяви, як Дана віддає тобі ці підсумкові показники, може, тобі вдасться згадати, що ти потім з ними робив. Розслабся і подумай! Джефф сидів на стільці, прикривши очі, майже три хвилини. Раптом його обличчя просвітлило і він вигукнув: – Згадав! Коли я тримав їх у руках, Дженсен приніс мені звіт, і я засунув їх під папери! Він побіг перевірити – і, звісно, підсумкові показники були саме там.</p> <p><b>Завдання:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознайомтеся із ситуацією.</li> <li>2. Знайдіть всі прийоми активного слухання, які були використані в цій ситуації. Обґрунтуйте свою відповідь.</li> <li>3. Визначте, які бар'єри слухання тут наявні</li> </ol>
2	<p>Ситуація в офісі. Ігор Іванович говорить Василю Васильовичу: “Василю Васильовичу, Ви досвідчений, професіонал у своїй галузі, усі співробітники і керівництво нашої фірми поважають вашу думку і дослухаються до неї, у вас усе виходить, а я — що? У мене усе виходить якось не так... Прошу Вас, будь ласка, зробіть цю доповідь, оскільки боюся, що все зіпсую і про нашу організацію подумають погано”.</p> <p><b>Завдання:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Яка маніпуляція використана в наведеній ситуації?</li> <li>2. Які можливі варіанти відповіді на неї? Обґрунтуйте і проаналізуйте їх наслідки і доцільність.</li> <li>3. Які позиції тих, хто спілкується, як це впливає на їхню взаємодію?</li> </ol>
3	<p>Під час ділової наради Ваш підлеглий Х в процесі обговорення його проекту не приймає Ваших зауважень, «вийшов з себе», розмовляє самовпевнено і грубо. Його поведінка підриває Ваш авторитет, адже на нараді присутні всі</p>

	<p>співробітники ввіреного Вам підрозділу.</p> <p><b>Завдання:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Що Ви зробите?</li> <li>2. Опишіть свої дії.</li> </ol>
4	<p>Молода дівчині (22 роки), тільки що закінчила університет і йде на зустріч з керівником фірми, з приводу свого працевлаштування.</p> <p>Дівчина вкрай зацікавлена в отриманні цього місця.</p> <p><b>Завдання:</b></p> <p>Опишіть деталі її іміджу та поведінки в момент зустрічі якщо:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) керівник – чоловік 40 років, самовпевнений, декілька жорсткий в спілкуванні, відомий своїми «службовими романами» з підлеглими.</li> <li>б) керівник – жінка 30 років, яка заснувала цю фірму кілька років тому і яка домоглася свого успіху в бізнесі самостійно.</li> </ol>
5	<p><b>Завдання:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Складіть ідеальну модель спілкування (з уявним співрозмовником). Продумайте наступні дії: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) побудова контакту і налагодження відносин довіри;</li> <li>2) підвищення рівня знань;</li> <li>3) аргументація.</li> </ol> </li> <li>2. Ви – керівник виробничо-комерційної фірми. Вам слід організувати і провести нараду за результатами роботи фірми за минулий рік. Розробіть технологію проведення ділової наради.</li> </ol>
6	<p><b>Завдання:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. На складі Вашого підприємства скупчилася велика кількість нереалізованої продукції. Відділ маркетингу провів дослідження ринку і виявив в одному з регіонів велику потребу у Вашій продукції. Проведіть переговори з представниками торгівлі з реалізації Вашої продукції.</li> <li>2. На презентації фірми, співробітником якої Ви є, Ваш керівник доручив Вам «опікати і розважати» осіб, від яких залежить подальший розвиток і успіх Вашої організації.</li> </ol> <p>Ви не знайомі з цими людьми. Як Ви почнете бесіду і чому виберете саме такий варіант початку спілкування?</p>
7	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. На вашому підприємстві розширили виробництво. В даний час підприємство випускає більше продукції, ніж надійшло заявок від дистриб'юторів. Склади підприємства забиті. Ви виступаєте з пропозицією щодо реалізації скопилася продукції і недопущення подібної ситуації в майбутньому.</li> </ol> <p>Які ці пропозиції? Опишіть Ваш виступ.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Складіть ідеальну модель спілкування (з уявним співрозмовником). Продумайте наступні дії: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) побудова контакту і налагодження відносин довіри;</li> <li>2) підвищення рівня знань;</li> <li>3) аргументація.</li> </ol> </li> </ol>
8	<p>Ситуація в офісі. Ігор Іванович говорить Василю Васильовичу: “Василю Васильовичу, Ви досвідчений, професіонал у своїй галузі, усі співробітники і керівництво нашої фірми поважають вашу думку і дослухаються до неї, у вас усе виходить, а я — що? У мене усе виходить якось не так... Прошу Вас, будь ласка, зробіть цю доповідь, оскільки боюся, що все зіпсую і про нашу організацію подумают погано”.</p> <p><b>Завдання:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Яка маніпуляція використана в наведеній ситуації?</li> <li>2. Які можливі варіанти відповіді на неї? Обґрунтуйте і проаналізуйте їх</li> </ol>

	<p>наслідки і доцільність.</p> <p>3. Які позиції тих, хто спілкується, як це впливає на їхню взаємодію?</p> <p>1. На Вашому підприємстві розширили виробництво. В даний час підприємство випускає більше продукції, ніж надійшло заявок від дистриб'юторів. Склади підприємства забиті. Ви виступаєте з пропозицією щодо реалізації накопиченої продукції і недопущення подібної ситуації в майбутньому.</p> <p>Які ці пропозиції? Опишіть Ваш виступ.</p>
9	<p>1. Ваша компанія вже кілька років досить успішно працює, але імідж її ще не сформований. Ви виступаєте на раді директорів з програмою соціальної політики компанії і створення умов для більш доброзичливого ставлення населення до вашої компанії.</p> <p>Як Ви це з робите?</p> <p>2. На презентації фірми, співробітником якої Ви є, Ваш керівник доручив Вам «опікати і розважати» осіб, від яких залежить подальший розвиток і успіх Вашої організації.</p> <p>Ви не знайомі з цими людьми. Як Ви почнете бесіду і чому виберете саме такий варіант початку спілкування?</p>
10	<p>1. Складіть ідеальну модель спілкування (з уявним співрозмовником). Продумайте наступні дії:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) побудова контакту і налагодження відносин довіри;</li> <li>2) підвищення рівня знань;</li> <li>3) аргументація.</li> </ol> <p>2. На складі Вашого підприємства накопичилася велика кількість нереалізованої продукції. Відділ маркетингу провів дослідження ринку і виявив в одному з регіонів велику потребу у Вашій продукції. Проведіть переговори з представниками торгівлі з реалізації Вашої продукції.</p>
11	<p>1. На підприємстві формально ставляться до організації праці. Втрати робочого часу практично не знижуються. За півроку через прогули, запізнення і з інших причин втрачені сотні людино-днів. Багато робочого часу втрачається через прості обладнання. Багато запізнень відбувається через погану роботу міського транспорту. Не дивно, що на підприємстві великий відсоток браку.</p> <p>Напишіть Ваш виступ перед робітниками з пропозиціями і вимогами щодо усунення недоліків.</p> <p>2. Ситуація в офісі. Ігор Іванович говорить Василю Васильовичу: “Василію Васильовичу, Ви досвідчений, професіонал у своїй галузі, усі співробітники і керівництво нашої фірми поважають вашу думку і дослухаються до неї, у Вас усе виходить, а я — що? У мене усе виходить якось не так... Прошу Вас, будь ласка, зробіть цю доповідь, оскільки боюся, що все зіпсую і про нашу організацію подумують погано”.</p> <p><b>Завдання:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Яка маніпуляція використана в наведеній ситуації?</li> <li>2. Які можливі варіанти відповіді на неї? Обґрунтуйте і проаналізуйте їх наслідки і доцільність.</li> </ol>
12	<p>1. За кілька хвилин до початку засідання регіонального органу виконавчої влади, на якому має обговорюватися питання про фінансування будівництва великого об'єкта соціально-культурного призначення, з міністерства повідомили про значне зменшення частки бюджетних коштів в загальному обсязі фінансування. Ви - керівник департаменту. Опишіть як Ви проведете переговори з головуючими на засіданні?</p> <p>2. На презентації фірми, співробітником якої Ви є, Ваш керівник доручив</p>

	<p>Вам «опікати і розважати» осіб, від яких залежить подальший розвиток і успіх Вашої організації.</p> <p>Ви не знайомі з цими людьми. Як Ви почнете бесіду і чому виберете саме такий варіант початку спілкування?</p>
13	<p>1. Ви встановили контакт з японською фірмою, з якою хочете укласти договір. Вас запрошують до Японії, зустрічають як найдорожчого гостя, пропонують велику програму розваг з обідом у дорогому ресторані, а коли справа доходить до переговорів, японці просять почекати пару днів. І потім досить тривалий час повідомляють вам про періодичне виникнення труднощів.</p> <p>Що ви будете робити в цій ситуації?</p> <p>2. Ситуація в офісі. Ігор Іванович говорить Василю Васильовичу: “Василю Васильовичу, Ви досвідчений, професіонал у своїй галузі, усі співробітники і керівництво нашої фірми поважають Вашу думку і дослухаються до неї, у Вас усе виходить, а я — що? У мене усе виходить якось не так... Прошу вас, будь ласка, зробіть цю доповідь, я боюся, що все зіпсує і про нашу організацію подумують погано”.</p> <p><b>Завдання:</b></p> <p>1. Яка маніпуляція використана в наведеній ситуації?</p> <p>2. Які можливі варіанти відповіді на неї? Обґрунтуйте і проаналізуйте їх наслідки і доцільність.</p>
15	<p>1. На переговорах між вами і вашим партнером про вплив конфлікт. Вас обох швидко захоплюють негативні емоції. Напруга стрімко зростає.</p> <p>Ваші дії в цій ситуації?</p> <p>2. Складіть ідеальну модель спілкування (з уявним співрозмовником). Продумайте наступні дії:</p> <p>1) побудова контакту і налагодження відносин довіри;</p> <p>2) підвищення рівня знань;</p> <p>3) аргументація.</p>
15	<p>1. Ви ведете переговори. Ваш партнер стверджує щось, безумовно, помилкове, з Вашої точки зору, і неприйнятне для вирішення даної проблеми. Вам необхідно переконати його. Опишіть як Ви будете це робити?</p> <p>2. На підприємстві формально ставляться до організації праці. Втрати робочого часу практично не знижуються. За півроку через прогули, запізнення і з інших причин втрачені сотні людино-днів. Багато робочого часу втрачається через простоя обладнання. Багато запізнень відбувається через погану роботу міського транспорту. Не дивно, що на підприємстві великий відсоток браку.</p> <p>Напишіть Ваш виступ перед робітниками з пропозиціями і вимогами по усуненню недоліків.</p>
16	<p>1. На переговорах замість того, щоб висувати конкретні пропозиції, опонент посилається на Ваші колишні промахи, що мали місце кілька місяців тому.</p> <p>Що ви будете робити в цьому випадку?</p> <p>2. Ви встановили контакт з японською фірмою, з якою хочете укласти договір. Вас запрошують до Японії, зустрічають як найдорожчого гостя, пропонують велику програму розваг з обідом у дорогому ресторані, а коли справа доходить до переговорів, японці просять почекати пару днів. І потім досить тривалий час повідомляють вам про періодичне виникнення труднощів. Що ви будете робити в цій ситуації?</p>
17	<p>1. Ви – менеджер підприємства. Всім відомо, що Ваш генеральний директор має звичку на нарадах обирати «цапом-відбувайлом» одного з присутніх і без особливих на те причин влаштовувати йому «розгін». Сьогодні дійшла</p>

	<p>черга і до Вас ... Ваші дії?</p> <p>2. Складіть ідеальну модель спілкування (з уявним співрозмовником). Продумайте наступні дії:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) побудова контакту і налагодження відносин довіри;</li> <li>2) підвищення рівня знань;</li> <li>3) аргументація.</li> </ol>
18	<p>1. Ви – менеджер фірми і на Вас чекають дуже важливі переговори з представником іншої фірми з приводу укладення договору. На початку бесіди Ви бачите, що ваш партнер налаштований доброзичливо і тому емоційно «розписуєте» йому всі переваги Вашої з ним співпраці, супроводжуючи Вашу мову енергійними жестами. Але потім Ви помічаєте, що партнер приймає «закриту» позу – схрещує руки на грудях і, висловлюючи свою думку з даного питання, уникає дивитися Вам у вічі. Що означає ця поза? Яка може бути причина такої поведінки партнера? Які Ваші дії?</p> <p>2. Ви встановили контакт з японською фірмою, з якою хочете укласти договір. Вас запрошують до Японії, зустрічають як найдорожчого гостя, пропонують велику програму розваг з обідом у дорогому ресторані, а коли справа доходить до переговорів, японці просять почекати пару днів. І потім досить тривалий час повідомляють вам про періодичне виникнення труднощів. Що ви будете робити в цій ситуації?</p>
19	<p>1. На підприємстві формально ставляться до організації праці. Втрати робочого часу практично не знижуються. За півроку через прогули, запізнення і з інших причин втрачені сотні людино-днів. Багато робочого часу втрачається через простоя обладнання. Багато запізнень відбувається через погану роботу міського транспорту. Не дивно, що на підприємстві великий відсоток браку.</p> <p>Напишіть Ваш виступ перед робітниками з пропозиціями і вимогами щодо усунення недоліків.</p> <p>2. Ситуація в офісі. Ігор Іванович говорить Василю Васильовичу: “Василію Васильовичу, Ви досвідчений, професіонал у своїй галузі, усі співробітники і керівництво нашої фірми поважають Вашу думку і дослухаються до неї, у Вас усе виходить, а я — що? У мене усе виходить якось не так... Прошу Вас, будь ласка, зробіть цю доповідь, я боюся, що все зіпсую і про нашу організацію подумают погано”.</p> <p><b>Завдання:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Яка маніпуляція використана в наведеній ситуації?</li> <li>2. Які можливі варіанти відповіді на неї? Обґрунтуйте і проаналізуйте їх наслідки і доцільність.</li> </ol>
20	<p>1. Вас нещодавно призначили керівником трудового колективу, в якому Ви кілька років були рядовим співробітником. На 8 годину 15 хвилин Ви викликали до свого кабінету підлеглого для з'ясування причин його частих запізнень на роботу, але самі несподівано спізнилися на 15 хвилин. Підлеглий же прийшов вчасно і чекає на Вас. Як Ви побудуєте бесіду при зустрічі з ним?</p> <p>2. На підприємстві формально ставляться до організації праці. Втрати робочого часу практично не знижуються. За півроку через прогули, запізнення і з інших причин втрачені сотні людино-днів. Багато робочого часу втрачається через простоя обладнання. Багато запізнень відбувається через погану роботу міського транспорту. Не дивно, що на підприємстві великий відсоток браку. Напишіть Ваш виступ перед робітниками з пропозиціями і вимогами щодо усунення недоліків.</p>



21	<p>1. Ви ведете переговори, і Ваш партнер стверджує щось безумовно помилкове, з Вашої точки зору, і неприйнятне щодо вирішення даної проблеми. Чим може бути викликане таке ставлення партнера? Як Ви поведете себе з метою вирішення проблеми?</p> <p>2. Ви повинні виступити з доповіддю про виконану роботу перед колегами на підприємстві. Ви знаєте, що виступаєте в числі останніх і що багато хто з присутніх приблизно знайомі з тим, про що Ви будете говорити. Тому велика ймовірність, що слухати Вас будуть неухважно, вести сторонні розмови тощо. Що Ви зробите для того, щоб завоювати увагу аудиторії і Ваш виступ всім сподобався?</p>
22	<p>1. Ви протягом робочого тижня неодноразово намагалися додзвонитися до директора однієї фірми, але його не було на місці, а його секретарка, очевидно, неакуратно інформувала його про дзвінки. Як Ви побудуєте бесіду з нею наступного разу? Що Ви зробите, щоб зв'язатися з Вашим партнером?</p> <p>2. За родом діяльності Вам часто доводиться розмовляти по телефону. На це йде дуже багато службового часу. Ви вирішили передати функцію відповідей на ділові дзвінки своєму помічникові. При цьому існує небезпека того, що помічник недостатньо досвідчений в тому, щоб розрізнити важливу і другорядну інформацію. Як Ви будете діяти? Яку інформацію вважати важливою, а яку другорядною?</p>
23	<p>1. Американські психологи Р. Хьюсман і Д. Хетфілд встановили золоте правило спілкування - «Роби для інших те, що вони хотіли б, щоб ти зробив для них». Яким чином можна застосувати це правило в діловому спілкуванні?</p> <p>2. Ви повинні виступити з доповіддю про виконану роботу перед колегами на підприємстві. Ви знаєте, що виступаєте в числі останніх і що багато хто з присутніх приблизно знайомі з тим, про що Ви будете говорити. Тому велика ймовірність, що слухати Вас будуть неухважно, вести сторонні розмови тощо. Що Ви зробите для того, щоб завоювати увагу аудиторії і Ваш виступ всім сподобався?</p>
24	<p>1. Ви – менеджер фірми і на Вас чекають дуже важливі переговори з представником іншої фірми з приводу укладення договору. На початку бесіди Ви бачите, що ваш партнер налаштований доброзичливо і тому емоційно «розписуєте» йому всі переваги Вашої з ним співпраці, супроводжуючи Вашу мову енергійними жестами. Але потім Ви помічаєте, що партнер приймає «закриту» позу – схрещує руки на грудях і, висловлюючи свою думку з даного питання, уникає дивитися Вам у вічі. Що означає ця поза? Яка може бути причина такої поведінки партнера? Які Ваші дії?</p> <p>2. Американські психологи Р. Хьюсман і Д. Хетфілд встановили золоте правило спілкування - «Роби для інших те, що вони хотіли б, щоб ти зробив для них». Яким чином можна застосувати це правило в діловому спілкуванні?</p>
25	<p>Керівник так описала випадок, що стався в неї на роботі. Підійшов термін здавання трьох відповідальних завдань. Джанет, саме її відділу це було доручено, дуже поспішала й у запарці готувала найвідповідальніше завдання – фінансовий звіт. Раптом у дверях з'явився один з її підлеглих, Джефф, дуже блідий. – Джанет, – промурмотів він, – весь звіт нанівець! Я десь подів підсумкові показники! Першим бажанням Джанет було вилаятися, щось на кшталт: «Що?! Ти взагалі можеш хоч що-небудь зробити без помилок?» Замість цього вона припинила на мить свою роботу, зробила глибокий вдих і повністю перемкнула свою увагу на Джеффа. – Скажи, що ти вже зробив,</p>

щоб їх знайти? — промовила вона. — Ну, — почав Джефф, — спершу я запитав у Дейва, чи вони не в нього. Той згадав, що вчора перед виходом віддав їх мені. Потім я збагнув, що залишив їх на столі з запискою Дані, щоб вона зранку передрукувала. А вона мені відповіла, що ще до обіду їх повернула. — Отже, ти простежив їх переміщення аж до обідньої перерви, — сказала Джанет, — і що було потім? — Я тоді заповнював звіт! Ніяк не можу згадати, що я з цими показниками потім робив. — Джефф, — промовила Джанет, — схоже, що все це тебе справді вивело із себе. — Звичайно! Адже в мене немає звички губити такі документи! — Отже, — продовжувала Джанет, — давай на хвилину зосередимося і подумаємо.

Заплющ очі і уяви, як Дана віддає тобі ці підсумкові показники, може, тобі вдасться згадати, що ти потім з ними робив. Розслабся і подумай! Джефф сидів на стільці, прикривши очі, майже три хвилини. Раптом його обличчя просвітліло і він вигукнув: — Згадав! Коли я тримав їх у руках, Дженсен приніс мені звіт, і я засунув їх під папери! Він побіг перевірити — і, звісно, підсумкові показники були саме там.

**Завдання:**

1. Ознайомтеся із ситуацією.
2. Знайдіть всі прийоми активного слухання, які були використані в цій ситуації. Обґрунтуйте свою відповідь.
3. Визначте, які бар'єри слухання тут наявні

**Додаток В**

Міністерство освіти і науки України  
Одеський національний технологічний університет

Факультет менеджменту, маркетингу і логістики

Кафедра менеджменту і логістики

**Курсова робота**

з дисципліни «Діловий протокол та ведення ділових переговорів»

Варіант № \_\_\_\_\_

Виконав (ла) ст. групи ЕМ \_\_\_\_\_  
(прізвище, ініціали)

Залікова книжка № \_\_\_\_\_

Керівник: \_\_\_\_\_  
(прізвище, ініціали)

ОДЕСА 20\_\_\_\_