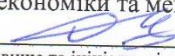


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Львівський національний університет ветеринарної медицини та  
біотехнологій імені С.З. Гжицького

Факультет економіки та менеджменту  
Кафедра менеджменту

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Декан факультету економіки та менеджменту  
Грибак О.Я.   
(прізвище та ініціали, підпис)

“ 26 ” 08 2021 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**БК 2. СТРАТЕГІЯ І ТАКТИКА  
ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ**

рівень вищої освіти другий (магістерський)  
галузь знань 07 “Управління та адміністрування”  
спеціальність 073 “Менеджмент”  
освітня програма «Менеджмент організацій та адміністрування»  
вид дисципліни за вибором

Львів – 2021р

Робоча програма з навчальної дисципліни “Стратегія і тактика ділових переговорів” для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) освітнього рівня спеціальності 073 «Менеджмент» за освітньою програмою «Менеджмент організацій та адміністрування»

Укладачі:

доцент кафедри менеджменту, к.е.н., доцент  
(посада, науковий ступінь та вчене звання)

К.М. Гіряк  
(ініціали та прізвище)

Робоча програма розглянута та схвалена на засіданні кафедри менеджменту  
протокол № 1 від «25» 08 2021 року

завідувач кафедри менеджменту  
(назва кафедри)

  
(підпис)

Батюк Б.Б.  
(прізвище та ініціали)

Погоджено навчально-методичною комісією спеціальності менеджмент  
протокол № 1 від «25» 08 2021 р.

Голова НМКС

  
(підпис)

Вовк М.В.  
(прізвище та ініціали)

Схвалено рішенням навчально-методичної ради факультету економіки та менеджменту  
протокол № 1 від «26» 08 2021 р.

Голова НМРФ

  
(підпис)

Поперечний С.І.  
(прізвище та ініціали)

Ухвалено вченою радою факультету

протокол № 1 від «26» 08 2021 р.

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Всього годин	
	Денна форма здобуття освіти	Заочна форма здобуття освіти
Кількість кредитів/годин	3/90	3/90
Усього годин аудиторної роботи	32	10
в т.ч.:		
• лекційні заняття, год.	16	4
• практичні заняття, год.	16	6
• лабораторні заняття, год.		
семінарські заняття, год.		
Усього годин самостійної роботи	58	80
Форма контролю	Залік	Залік

*Примітка.*

Частка аудиторного навчального часу студента у відсотковому вимірі:

для денної форми здобуття освіти – 33%

для заочної форми здобуття освіти – 11%

## 2. ПРЕДМЕТ, МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### 2.1. Предмет, мета вивчення навчальної дисципліни

*Предметом* вивчення навчальної дисципліни є – рішення вибору стратегії і тактики ведення переговорів та пов'язані з ними сценарії.

*Мета вивчення дисципліни* - сформувати систему знань про стратегію і тактику ділових переговорів як основну складову ділових відносин і розвинути вміння прогнозувати можливі тенденції та сценарії переговорного процесу, враховуючи гендерний, етнічний, культурний та просвітницький підхід.

Вивчення навчальної дисципліни «*Стратегія і тактика ділових переговорів*» ґрунтується на таких засвоєних навчальних дисциплінах: *Бізнес протокол та етика менеджменту, Менеджмент, Самоменеджмент і тайм-менеджмент.*

Здобуті знання з «*Стратегія і тактика ділових переговорів*» є основою для вивчення наступних навчальних дисциплін: *Соціальна та корпоративна відповідальність в бізнесі, Публічне управління та адміністрування.*

*Завдання навчальної дисципліни* є: надати здобувачам практичні навички і вміння щодо підготовчої роботи, безпосереднього проведення та завершення двосторонніх та багатосторонніх переговорів; ознайомити здобувачів з проблемами, пов'язаними з введенням переговорів та набуття вмінь з прийняття рішень, які задовольняють усіх учасників переговорів при вирішенні проблем без конфліктних ситуацій.

В результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

**знати:**

- основні категорії: переговори, тактика та стратегія ведення переговорів, принципи переговорного процесу, аналіз результатів переговорів;
- характеристики переговорного процесу;
- структуру переговорного процесу;
- стилі ведення ділових переговорів;
- тактичні прийоми при веденні переговорів у різних стилях;

- етапи та методи підготовки до ділових переговорів;
- основні технологічні прийоми ведення переговорів;
- методи впливу в переговорному процесі;
- принципи і закономірності проведення ділових переговорів, зустрічей, нарад, телефонного ділового спілкування;
- особливості ведення переговорів із зарубіжними діловими партнерами

**вміти:**

- організувати ділові переговори;
- діагностувати стилі ведення переговорів співрозмовника і вибір конкретних тактичних прийомів для досягнення результату;
- створювати сприятливий клімат для ведення переговорів;
- розпізнавати маніпуляцію і протистояти маніпулятивним тактикам і прийомам;
- використовувати ефективні прийоми переконливого впливу з урахуванням індивідуальних особливостей опонента;
- грамотно вести телефонні переговори; аналізувати проведену ділову зустріч і розмову з метою критичної оцінки своєї поведінки та обліку зроблених помилок;
- використовувати знання в галузі проведення ділових переговорів для реалізації професійних навичок.

### 3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

#### 3.1. Розподіл навчальних занять за розділами дисципліни

Назви тем	Кількість годин							
	денна форма здобуття освіти (ДФЗО)				заочна форма здобуття освіти (ЗФЗО)			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		л	п	с. р.		л	п	с. р.
Тема 1. Загальна характеристика переговорного процесу.	6	2	2	2	3	1		2
Тема 2. Принципи, методи і механізми переговорного процесу.	6	2	2	2	4		2	2
Тема 3. Вимоги до організації та проведення переговорів	6	2	2	2	3	1		2
Тема 4. Зміст комплексної підготовки до процесу переговорів	6	2	2	2	5	1	2	2
Тема 5. Формування готовності до переговорів. Процес переговорів	6	2	2	2	7	1	2	4
Тема 6. Поведінка під час ведення ділових переговорів	6	2	2	2	2			2
Тема 7. Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі	6	2	2	2	2			2
Тема 8. Специфіка переговорів в зарубіжних країнах.	6	2	2	2	4			4
Інші види самостійної роботи	42			42	60			60
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>58</b>	<b>90</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>80</b>

### 3.2. Лекційні заняття

№ з/п	Назви тем та їх короткий зміст	Кількість годин	
		ДФЗО	ЗФЗО
Розділ 1. Теоретичні основи ведення ділових переговорів			
1	<b>Тема 1. Загальна характеристика переговорного процесу.</b> Історія зародження переговорів. Основні зарубіжні теорії проведення переговорів. Погляди сучасних учених на визначення і класифікацію переговорів.	2	1
2	<b>Тема 2. Принципи, методи і механізми переговорного процесу</b> Моральні принципи переговорів. Методи підготовки й проведення переговорного процесу. Психологічні механізми проведення переговорів.	2	
3	<b>Тема 3. Вимоги до організації та проведення переговорів</b> Характерні риси переговорного процесу. Концепція ведення переговорів при врегулюванні конфліктів у сфері ділових відносин. Форми ведення міжособистісних переговорів.	2	1
4	<b>Тема 4. Зміст комплексної підготовки до процесу переговорів</b> Провідні напрями переговорів. Послідовність підготовки до переговорів. Мета переговорів. Функції та види ведення переговорів. Етапи підготовки до переговорів. Розгорнений експрес-варіант підготовки до переговорів.	2	1
Розділ 2. Практичні напрями ведення ділових переговорів			
5	<b>Тема 5. Формування готовності до переговорів. Процес переговорів</b> Психологічні особливості формування готовності до переговорів. Порядок ведення переговорного процесу. Початок переговорів. Техніка ведення переговорів. Характеристика стратегій у переговорному процесі. Тактики переговорів. Аналіз переговорного процесу.	2	1
6	<b>Тема 6. Поведінка під час ведення ділових переговорів</b> Моделі поведінки партнерів у переговорному процесі. Поради та мовні кліше для ефективної комунікації. Технології ведення переговорів. Психологічні умови успіху на переговорах.	2	
7	<b>Тема 7. Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі</b> Психологічна характеристика людей-маніпуляторів. Некоректні тактичні прийоми ділових партнерів. Протидія недобросовісним (маніпулятивним) прийомам ведення переговорів.	2	
8	<b>Тема 8. Специфіка переговорів в зарубіжних країнах.</b> Дипломатія у країнах Європи. Особливості дипломатії деяких країн Північної та Південної Америки. Особливості дипломатії окремих країн Близького Сходу.	2	
<b>всього годин</b>		<b>10</b>	<b>4</b>

### 3.3. Практичні (лабораторні, семінарські) заняття

№ з/п	Назви тем та їх короткий зміст	Кількість годин	
		ДФЗО	ЗФЗО
1	2	3	4
1	<i>Заняття 1</i> Тема 1. Загальна характеристика переговорного процесу. Освоїти поняття “переговорний процес”, «переговорна діяльність» та «переговори», їх загальні характеристики. Погляди сучасних учених на визначення і класифікацію переговорів. Визначити власний критерій досягнення успіху на переговорах.	2	
2	<i>Заняття 2</i> Тема 2. Принципи, методи і механізми переговорного процесу Набути навичок з аналізу відмінностей між різними видами комунікації. Ознайомитися з прикладами невербальних сигналів тіла, їх аналіз та інтерпретація. Набути навичок з розпізнання ознак правдивості чи нещирості при здійсненні переговорного процесу. Фактори, що сприяють і перешкоджають переконуючому впливу на партнера.	2	2
3	<i>Заняття 3</i> Тема 3. Вимоги до організації та проведення переговорів Ознайомитися з особливостями інформаційного та документаційного забезпечення переговорів та сформуванню знання про сучасний діловий документ, який використовується в переговорному процесі.	2	
4	<i>Заняття 4</i> Тема 4. Зміст комплексної підготовки до процесу переговорів Здійснити порівняльний аналіз трьох підходів до ведення переговорів з метою виявлення їх основних характеристик.	2	2
5	<i>Заняття 5</i> Тема 5. Формування готовності до переговорів. Процес переговорів Сформуванню вміння планувати і готуватися до переговорів як гарант ефективних зустрічей і продуктивних переговорів. Моделювання переговорного процесу використовуючи матрицю для самоаналізу: «Чи готовий я до ведення переговорів?»	2	2
6	<i>Заняття 6</i> Тема 6. Поведінка під час ведення ділових переговорів Розкрити роль особистісного фактору у веденні переговорів; особисті якості та професійні навички, що впливають на здатність ділової людини успішно вести переговори	2	
7	<i>Заняття 7.</i> Тема 7. Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі Набути навички блокування маніпулятивних дій під час переговорів, сформуванню вміння захисту від них.	2	
8	<i>Заняття 8</i> Тема 8. Специфіка переговорів в зарубіжних країнах. Систематизувати та поглибити знання щодо особливостей ведення переговорів із зарубіжними країнами та засвоїти основні стилі переговорів, що застосовуються у світовій практиці	2	
	<b>Усього годин</b>	<b>16</b>	<b>6</b>

### 3.4. Самостійна робота

№ з/п	Назви тем та їх короткий зміст	Кількість годин	
		ДФЗО	ЗФЗО
1	<b>Тема 1. Загальна характеристика переговорного процесу.</b> Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання: поняття „культура переговорів” та її моральні засади; теорія переговорів К. Райта "залізний кулак в оксамитовій рукавичці", погляди на переговорний процес Р. Фішера та У. Юрі.	2	2
2	<b>Тема 2. Принципи, методи і механізми переговорного процесу</b> Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання: фактори, які впливають на успіх переговорів; значення “третьої сторони” при переговорах.	2	2
3	<b>Тема 3. Вимоги до організації та проведення переговорів</b> Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання: правила ведення телефонних переговорів, телефонні бесіди при знайомстві з майбутнім потенційним контрагентом; план проведення переговорів: укладання плану проведення переговорів, визначення місця, часу переговорів та складу делегацій.	2	2
4	<b>Тема 4. Зміст комплексної підготовки до процесу переговорів</b> Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання: види і техніка постановки питань; техніка аргументування та контраргументування; основні правила аргументації.	2	2
5	<b>Тема 5. Формування готовності до переговорів. Процес переговорів</b> Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання: підсумки переговорів та методи закінчення переговорів для досягнення цілей підприємства та побудови довгострокових бізнес-комунікацій	2	4
	<b>Тема 6. Поведінка під час ведення ділових переговорів</b> Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання: психологічні особливості ділового партнера. У рамках цієї теми студенти повинні ознайомитися з необхідними вимогами до культури та етики поведінки на переговорах та у організації.	2	2
	<b>Тема 7. Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі</b> Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій. Розгляд	2	2



питань, що передбачені для самостійного опрацювання: дослідження рекомендацій щодо відповідей на питання; алгоритм обробки заперечень та відповіді на них.		
<b>Тема 8. Специфіка переговорів в зарубіжних країнах.</b> Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання: поняття “національний стиль ведення переговорів”. Роль національних стилів в переговорному процесі. Погляди У. Зартмана, М. Бергмана, Р. Коена, Г. Фішера, К. Йонссона.	2	4
<i>Підготовка до навчальних занять та контрольних заходів</i>	44	60
<b>Усього годин</b>	<b>60</b>	<b>80</b>

#### 4. Індивідуальні завдання

З метою покращення успішності здобувачів вищої освіти та підвищення його балів за поточний контроль, протягом семестру їм може додатково надаватися індивідуальне завдання (написання реферату і виконання описових завдань) з таких тем:

1. Історія зародження переговорів
2. Основні зарубіжні теорії проведення переговорів
3. Погляди сучасних учених на визначення і класифікацію переговорів
4. Принципи і методи проведення переговорів
5. Психологічні механізми проведення переговорів
6. Вимоги до організації та проведення переговорів
7. Концепція ведення переговорів при врегулюванні конфліктів
8. Комплексна підготовка до процесу переговорів
9. Послідовність роботи фахівця щодо підготовки до переговорів
10. Технології формування готовності до переговорів
11. Психологічні особливості формування готовності до переговорів
12. Характерна поведінка людини під час переговорів
13. Психологічні особливості проведення переговорів у професійній діяльності
14. Некоректні тактичні прийоми ділових партнерів і тактики реагування на них
15. Психологічні умови успіху на переговорах
16. Використання психологічних технологій у переговорному процесі
17. Моделі поведінки партнерів у переговорному процесі
18. Психологічна характеристика людей–маніпуляторів
19. Недобросовісні (маніпулятивні) прийоми ведення переговорів і протидія ним

#### 5. Методи навчання

Під час вивчення дисципліни використовують наступні методи: викладання лекційного матеріалу; наочні методи – ілюстрація, демонстрація; практичні методи: лабораторні та практичні роботи; індуктивні методи; дедуктивний метод; навчальні дискусії.

Основними видами занять згідно навчальним планом є: лекції; семінарські та практичні заняття; самостійна робота студентів.

Лекції проводяться у формі бесід, дискусій.

Практичні заняття у формі семінарських занять, розв’язування тестів, ситуаційних вправ, задач.

#### 6. Методи контролю

Система оцінювання здійснюється відповідно до вимог програми дисципліни. Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється проведенням поточного та підсумкового контролю.

Поточний контроль здійснюється під час практичних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання відповідних завдань. Форми проведення поточного контролю - усне та письмове опитування, тестовий контроль.

Форми проведення поточної перевірки знань студентів впродовж семестру:

- усна співбесіда;
- письмове фронтальне опитування;
- експрес-контроль;
- тестування;
- перевірка виконання ситуаційних вправ;
- поточний контроль.

Поточний контроль здійснюється на кожному другому практичному занятті відповідно до конкретних цілей теми. За поточну діяльність студенту виставляється оцінка за 4-ти бальною шкалою. Оцінювання самостійної роботи студентів проводиться під час поточного контролю теми на відповідному аудиторному занятті.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінювання результатів навчання на завершальному етапі вивчення дисципліни. Підсумковий контроль здійснюється у формі заліку.

## 7. Критерії оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

### Критерії оцінювання студентів денної форми здобуття освіти

Успішність студента оцінюється шляхом проведення поточного та підсумкового контролю (іспитового, залікового та підсумкової атестації).

Поточний контроль полягає в оцінюванні рівня підготовленості студентів до виконання конкретних робіт, повноти та якості засвоєння навчального матеріалу та виконання індивідуальних завдань відповідно до робочої програми навчальної дисципліни. Поточний контроль проводиться за кожною вивченою темою шляхом усного чи письмового опитування. Результати поточного контролю оцінюються за чотирибальною шкалою, яка наведена у таблиці 1.

*Таблиця 1.*

### Критерії поточного оцінювання знань студентів

Оцінка	Критерії оцінювання
5 ("відмінно")	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних/розрахункових завдань, використовуючи при цьому нормативну, обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі завдання. Студент здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти причинно-наслідкові зв'язки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами і відомостями.
4 ("добре")	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому нормативну та обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість розрахункових/тестових завдань. Студент здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти причинно-наслідкові зв'язки, у яких можуть бути окремі несуттєві помилки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.
3 ("задовільно")	В цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових розрахунків, але без глибокого

	всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.
2 ("незадовільно")	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових розрахунків, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив окремі розрахункові/тестові завдання. Безсистемне відділення випадкових ознак вивченого; невміння робити найпростіші операції аналізу і синтезу; робити узагальнення, висновки.

Бал з поточного контролю може бути змінений за рахунок заохочувальних або штрафних балів:

- студентам, які не мають пропусків занять протягом семестру, (додається 2 бали);
- за участь в університетських студентських олімпіадах, наукових конференціях з даної дисципліни (додається 2 бали), на міжвузівському рівні (додаються 5 балів)
- за інші види навчально-дослідної роботи бали додаються за рішенням кафедри.

*Підсумковий контроль* Максимальна кількість балів за засвоєння тем з дисципліни “Стратегія і тактика ділових переговорів” протягом семестру становить 100:

$$100 \text{ (ПК)} = 100;$$

де:

100 (ПК) – 100 максимальна кількість балів з поточного контролю, яку може набрати студент за семестр.

$$\text{ПК} = \frac{100 * \text{САЗ}}{5} = 20 * \text{САЗ}$$

Успішність студента оцінюється шляхом проведення поточного та підсумкового контролю (іспитового, залікового та підсумкової атестації). Оцінювання здійснюється за 100 – бальною шкалою, національною – зараховано/не зараховано та шкалою ECTS.

Таблиця 1

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
74-81	<b>C</b>		
64-73	<b>D</b>	задовільно	
60-63	<b>E</b>		
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

### Критерії оцінювання студентів заочної форми здобуття освіти

Розподіл балів для студентів заочної форми є таким:

$$30 \text{ (ПК)} + 70 \text{ (ТСР)} = 100$$

**30 (ПК)** – 30 максимальних балів з поточного контролю (ПК), які може набрати студент під час настановчої та лабораторно-екзаменаційної сесії.

**70 (ТСР)** – бали за виконання тематичної самостійної роботи у міжсесійний період за програмою курсу.

## 8. Навчально-методичне забезпечення

Для викладання дисципліни “Стратегія і тактика ділових переговорів” використовуються навчально-методичний комплекс з дисципліни для здобувачів вищої освіти денної та заочної форми навчання; навчальні мультимедійні презентації; навчальні відеофільми; підручники, посібники, робоча програма дисципліни, схематичний матеріал, конспекти лекцій, методичні рекомендації.

## 9. Рекомендована література

### Основна

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано Франківськ, «ЛілеяНВ», 2015. 160 с. URL: [http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki\\_pracevlasht/dil\\_ove\\_spilkuv\\_1.pdf](http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dil_ove_spilkuv_1.pdf)

2. Искусство презентаций и ведения переговоров. Навчальний посібник / М. Моловач Вид-во ЦНЛ. 2020. 248 с.

3. Джордж Росс Переговори у стилі Трампа. Ефективні стратегії і прийоми майстерного ведення бізнес-переговорів / Д.Росс – КМБукс, 2019. 240 с.

4. Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України) / А.Г. Беліченко, В.Г. Воронкова, В.В. Мельник. Київ: вид-во Магнолія, 2019. 312 с.

5. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації Навчальний посібник. Київ, 2008. 252 с. URL: <http://194.44.152.155/elib/local/sk783019.pdf>

6. Навчальний посібник «Дипломатичний і діловий протокол». Полтава: ПолтНТУ, 2018. 117 с.

7. Прищак М. Д. Етика та психологія ділових відносин : навч. посіб. / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. Вінниця : ВНТУ, 2016. 150 с.

8. Гевін Кеннеді Домовлятися завжди. Як досягати максимуму в будь-яких переговорах /Г.Кеннеді. Клуб Сімейного Дозвілля, 2016. 384 с.

9. Шлях до Так. Як вести переговори, не здаючи позицій / Роджер Фішер, Уільям Юрі, Брюс Петтон Вид-во Основи Мова Українська Рік видання 2016. 220 с.

10. Луцишин Г.І. Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник /Г.І. Луцишин. Львів: Видавництво НУ «Львівська політехніка». 2015. 200 с.

11. Ващенко І.В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб./ І.В. Ващенко, М.І. Кляп. К.: Знання, 2013. 407 с.

12. Тарапатов М.М. Теорія та практика ведення переговорів. Навчальний посібник. Маріуполь: МДУ, 2012. 86с.

### Додаткова:

13. Інтернет-портал для управлінців Менеджмент.com.ua [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.management.com.ua>

14. Науковий журнал «Економічний форум» [Електронний ресурс]. / Режим доступу : <http://eforum-lntu.com/archive.html>.

15. Бібліотека економічної та управлінської літератури. [Електронний ресурс]. / Режим доступу :<http://eklit.narod.ru/links.htm>

16. Europeana – європейська цифрова бібліотека. [Електронний ресурс]. / Режим доступу : <http://www.europeana.eu/portal/>

17. CogPrints - архів з психології, неврології, біології, лінгвістики, філософії та медицини, антропології та комп'ютерних наук. [Електронний ресурс]. / Режим доступу : <http://cogprints.org/>

18. Journals4Free – портал журналів з понад 7000 назв академічних журналів. [Електронний ресурс]. / Режим доступу : <http://www.journals4free.com/>.

19. Навички переговорів - блог про техніку, прийомах і маніпуляціях в складних переговорах. [Електронний ресурс]. / Режим доступу : <http://negotiationskills.ru/>

20. Український Центр Медіації. [Електронний ресурс]. / Режим доступу : <https://ukrmediation.com.ua/ua/>