

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ і НАУКИ УКРАЇНИ
Національний авіаційний університет
Факультет міжнародних відносин
Кафедра міжнародних економічних відносин і бізнесу

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

ДО ВИКОНАННЯ ДОМАШНЬОГО ЗАВДАННЯ

з навчальної дисципліни «Ділові переговори у міжнародному бізнесі»

для студентів спеціальності

292 «Міжнародні економічні відносини»

освітньо-професійної програми: Міжнародний бізнес

Київ

Соколова З.С., Методичні рекомендації до виконання домашнього завдання з навчальної дисципліни «Ділові переговори у міжнародному бізнесі» для студентів спеціальності 292 «Міжнародні економічні відносини» освітньо-професійної програми Міжнародний бізнес .– К.: ФМВ НАУ, 2021. с.

Наведено методичні рекомендації до виконання домашнього завдання, правила його оформлення, вимоги до змісту та захисту домашнього завдання, а також критерії оцінювання виконаної роботи.

Для студентів спеціальності 292 «Міжнародні економічні відносини» освітньо-професійної програми Міжнародний бізнес.

Розробник:

Соколова З.С., к.е.н., доцент кафедри міжнародних економічних відносин і бізнесу ФМВ НАУ

Затверджено на засіданні кафедри міжнародних економічних відносин і бізнесу факультету міжнародних відносин Національного авіаційного університету

Протокол № 11 від 26.08.2021 р.

Зав. кафедри
міжнародних економічних відносин і бізнесу
д.е.н., проф.
О.П. Степанов

ЗМІСТ

Вступ	4
Вимоги до змісту, оформлення та захисту виконаного домашнього завдання	4
Оцінювання виконання домашнього завдання	6
Додаток	7

Вступ

Домашнє завдання (ДЗ) з дисципліни «Ділові переговори у міжнародному бізнесі» передбачене навчальним планом підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня «Бакалавр» спеціальності 292 «Міжнародні економічні відносини» освітньо-професійної програми «Міжнародний бізнес». ДЗ виконується студентами факультету міжнародних відносин (очної та заочної форми навчання) відповідно до затвердженої робочої навчальної програми і є важливим етапом у засвоєнні навчального матеріалу. ДЗ є самостійною, підсумковою роботою студента.

Методичні рекомендації містять основні вимоги до змісту, оформлення ДЗ з навчальної дисципліни «Ділові переговори у міжнародному бізнесі», а також пояснення щодо захисту виконаного ДЗ.

ДЗ є складовою модуля «Основи ділових переговорів у міжнародному бізнесі». Мета виконання ДЗ – поглиблення теоретичних знань студента, засвоєних при вивченні навчального матеріалу дисципліни, а також закріплення практичних навичок ведення конструктивних переговорів.

Виконання ДЗ на тему «Техніки постановки питань та відповіді на питання» забезпечує засвоєння поняття та зміст ділових переговорів, а також набуття практичних навичок стратегії і тактики ведення ділових переговорів у міжнародному бізнесі.

Тема ДЗ «Техніки постановки питань та відповіді на питання» є актуальною, адже воно сприяє вивченню мистецтва ефективного ведення переговорів та засвоєнню різноманітних технологій переговорного процесу.

При виконанні ДЗ з дисципліни «Ділові переговори у міжнародному бізнесі» завдання полягає в наступному:

- розвиток творчих здібностей;
- вміння застосовувати на практиці отримані з предмету знання;
- розвиток навичок самостійно готувати та вести конструктивні переговори;
- підготовка студентів до вирішення складних ситуацій, які можуть виникати під час ведення ділових переговорів.

Вимоги до змісту, оформлення та захисту виконаного домашнього завдання

За своїм змістом ДЗ повинне мати внутрішню єдність та свідчити про підготовленість студентів до самостійної роботи зі спеціальності з використанням теоретичних знань і практичних навичок ведення ділових переговорів.

Виконання та оформлення ДЗ здійснюється студентом в індивідуальному порядку у встановлений термін відповідно до методичних рекомендацій.

Тематика домашнього завдання «Техніки постановки питань та відповіді на питання» є однаковою для всіх студентів, однак варіанти моделей ділових переговорів кожний студент готує самостійно. Варіанти моделей в рамках однієї групи студентів не можуть повторюватися.

Рекомендується наступна структура домашнього завдання:

- заголовок із зазначенням закладу освіти, року навчання, назви дисципліни та домашнього завдання, прізвище та ім'я студента, прізвище, ім'я та посада викладача;
- вступ;
- основна частина;
- висновки;
- список використаних джерел.

У вступі студент повинен відобразити актуальність теми, мету та об'єкт дослідження.

Основна частина тексту складається з моделей ділової бесіди у вигляді питання і відповіді на нього. Студент повинен сформулювати три питання різних видів, згідно з класифікацією видів питань, яка була розглянута на лекції. До кожного питання студент повинен підібрати два варіанти відповідей згідно з класифікацією видів відповідей, розглянутої на лекції. В цілому буде змодельовано шість варіантів ділової бесіди. Класифікація видів питань та класифікація видів відповідей наводиться у додатку.

В кожній змодельованій діловій бесіді студент повинен описати, до якого виду відноситься поставлене питання і відповідно — відповідь на питання. Кожну модель ділової бесіди необхідно проаналізувати і прокоментувати згідно з теоретичними поняттями.

Висновок до роботи повинен містити узагальнення, виявлені при виконанні ДЗ, вказувати на практичне значення та доцільність використання різноманітних технологій переговорного процесу.

ДЗ повинне бути виконано відповідно до вимог оформлення документів із використанням комп'ютера. Робота має бути написана українською мовою. Іноземні студенти можуть виконувати ДЗ російською мовою.

Домашнє завдання друкується з одного боку аркуша білого паперу формату А4, з дотриманням наступних вимог до тексту:

- текстовий редактор – WORD, вирівнювання – по ширині;
- гарнітура Times New Roman;
- кегель шрифту (розмір) – 14;
- міжрядковий інтервал 1,5;
- абзацний відступ повинен бути однаковим по всьому тексту роботи і має становити 1,25 см;
- поля тексту: ліве – 30 мм, праве – 10 мм, верхнє та нижнє – 20 мм;
- щільність тексту роботи повинна бути однаковою.

Сторінки потрібно нумерувати арабськими цифрами у правому нижньому куті, дотримуючись наскрізної нумерації по всьому тексту.

Захист ДЗ проводиться студентом особисто. Під час захисту ДЗ студент повинен охарактеризувати виконану роботу, показати знання з теорії і практики ведення ділових переговорів.

При оцінюванні домашнього завдання враховується його зміст, оформлення та вміння захистити викладений матеріал.

Оцінювання виконання домашнього завдання

Оцінка виконання та захисту ДЗ здійснюється згідно з наступними критеріями:

- відповідність змісту ДЗ темі;
- повнота та комплексність виконання ДЗ;
- наявність використання аналітичних суджень;
- самостійність здійснення узагальнень, висновків;
- поєднання теорії та практики;
- аргументованість висновків;
- відповідність вимогам оформлення ДЗ;
- якість доповіді і відповідей на запитання.

Найбільш розповсюдженими недоліками виконання ДЗ, що негативно впливають на оцінювання є:

- відсутність обґрунтування актуальності теми ДЗ, нечіткість формулювання його мети, відхилення від теми;
- використання ненаукового стилю і мови викладу (публіцистичного, побутового, розмовного);
- не відповідність коментаря наведеній моделі ділової бесіди;
- порушення стандартів написання та оформлення;
- наявність граматичних помилок.

Оцінювання результатів виконання та захисту домашнього завдання здійснюється відповідно до рейтингової системи, з максимальною оцінкою 10, де оцінці за національною шкалою “Відмінно” відповідає оцінка в балах — “10” та “9”, “Добре” — “8”, “Задовільно” — “7” та “6”, “Незадовільно” — менше “6”.

1. Класифікація видів і техніки постановки питань у ділових бесідах та переговорах.

1) Закриті питання — питання, на яке співрозмовник може відповісти односкладово “так” чи “ні”. Закрите питання приводить до завершення розмови або до її певної змістовної частини, тобто по змісту воно не створює передумов для її продовження.

Закриті питання доцільно задавати:

- у разі сподівання отримати лише коротку однозначну відповідь;
- якщо співрозмовник є винятково неговіркою людиною;
- в надії отримати потрібну інформацію після серії коротких питань;
- для швидкої перевірки щодо правильності розуміння почутої від співрозмовника інформації.

Закриті питання необхідно обережно використовувати у випадку постановки серії таких питань, тому що так вони створюють враження допиту і можуть відштовхнути співрозмовника від продовження переговорів.

2) Відкриті питання — питання, які дозволяють “відкрити”, зав'язати розмову. На них не можна відповісти односкладовою відповіддю “так” чи “ні”. Відкриті питання спонукають до повідомлення інформації і цим дати новий імпульс для розмови. Відкриті питання особливо важливо використовувати в комерційній бесіді на етапі з'ясування потреб і запитів клієнта.

Відкриті питання доцільно задавати:

- для початку розмови;
- для переходу до наступних етапів ділової розмови;
- у разі необхідності змусити співрозмовника подумати або спонукати співрозмовника до висловлення думки, щоб з'ясувати його інтереси і позиції, або з'ясувати причини його страхів, тривоги, сумнівів і відмовлень.

Відкриті питання, як правило, починаються з питальних слів: хто, що, де, коли, навіщо, чому, скільки, кому, як, чим...?

Треба бути обережними з питаннями, які починаються зі слів “чому?”, “з якої причини?”. Їх використання може бути виправдане при з'ясуванні мотивів співрозмовника. В цілому у питаннях, які починаються із запитального слова “Чому” підсвідомо може бути схований докір, тому вони можуть сприйматися як звинувачення, і змушувати співрозмовника виправдовуватися. Це може негативно вплинути на результат бесіди. У таких випадках краще використати нейтральний мовний зворот, зберігаючи зміст висловлення, наприклад: “Що вас змусило це зробити?”, “Які причини вам перешкодили ...?”, “Що вас утримало від ...?”. Тоді відкриті питання звучать по-діловому, не маючи емоційного забарвлення, і тому краще сприймаються співрозмовником.

3) Навідні запитання — питання, які змушують співрозмовника підтвердити сказане у відповідь. У навідному запитанні вже формулюється

визначена думка, і є сподівання, що співрозмовник погодиться з цією думкою. Наприклад: “Ви ж напевно в цьому зацікавлені. . . ?”

Небезпека таких питань полягає в тому, що у співрозмовника може бути відчуття, що його хочуть обдурити, що викликає у нього внутрішній протест. Тому необхідно утримуватися від навідних запитань при аналізі потреб, оскільки при таких питаннях є ризик не отримати необхідної інформації. Необхідно стежити за тим, щоб постановка питання викликала у співрозмовника позитивну реакцію. Тому звертаючись до співрозмовника з навідним запитанням, потрібно звертатися до нього по імені.

Навідні запитання доцільно задавати:

- для підведення підсумків розмови, коли зрозуміло, що співрозмовник може дати позитивну відповідь;
- в разі необхідності змусити балакучого співрозмовника повернутися до обговорення того чи іншого питання;
- у випадку ділової розмови з особливо нерішучим партнером.

4) Альтернативні питання — питання, які дають співрозмовнику можливість зробити вибір із двох (чи більш) пропозицій. Альтернативне питання допомагає прийняти рішення.

Альтернативні питання доцільно задавати:

- при узгодженні плану ділової бесіди або її подальшого розвитку;
- при підведенні проміжних підсумків (домовленість про умови проведення ділової зустрічі і т.д.);
- в разі необхідності спонукати партнера до остаточного ухвалення рішення про покупку.

Орієнтуючись на тривале співробітництво і на те, щоб клієнт був задоволений, необхідно чесно його консулювати, а не маніпулювати ним. Тому при висуванні пропозицій в альтернативному питанні необхідно, щоб співрозмовник мав можливість вибрати варіант найбільш вигідний, з його погляду.

5) Обґрунтовані питання — питання, які задають при аналізі потреб, хоча вони також можуть прозвучати на будь-якому етапі комерційних переговорів.

Їх особливість полягає в тому, що їх використання перетворює розмову дуже схожою на допит. Треба стежити за тим, щоб такого не сталося. Важливо, щоб співрозмовник розумів, для чого йому задають такі питання і для чого потрібна його відповідь. Так він не буде почувати себе рівноправним учасником переговорів. Адже він хоче, щоб йому запропонували саме ті товари чи послуги, які йому потрібні. Тому при формулюванні обґрунтованого питання, його необхідно починати з введення короткого пояснення мети самого питання. Наприклад: “Для того щоб я міг підготувати рішення, яке відповідає вашим цілям, мені потрібні деякі дані про структуру вашої організації?”

При обґрунтованому питанні необхідно, щоб співрозмовник розумів, як повідомлена ним інформація може допомогти обом сторонам при прийнятті остаточного рішення. Тому при формулюванні обґрунтованого питання, можна одночасно повідомити партнеру додаткову інформацію.

6) Зустрічне питання — питання для перехоплення ініціативи ведення ділової бесіди. Зустрічні питання відіграють важливе значення у ділових переговорах, адже стратегію ділової бесіди визначає той, хто задає питання. Якщо ж співрозмовник бере на себе домінуючу роль і часто ставить запитання в процесі переговорів, то зустрічне питання допоможе врівноважити власну значимість та активізувати власну тактику ведення ділової бесіди.

Зустрічні питання використовують для того, щоб:

- знову взяти на себе ініціативу у веденні бесіди;
- одержати більш докладну інформацію;
- виграти час для міркування або дати співрозмовнику час на міркування;
- з'ясувати підґрунтя заданого співрозмовником питання чи уточнити свої припущення з цього приводу;
- виявити ймовірні заперечення і вказати на нові міркування і позиції;
- направити бесіду в бажаному напрямку.

У зустрічному питанні, можна вживати запитальні слова “чому?” і “з якої причини?”. Наприклад: “Чому ви про це запитуете?”, “З якої причини цей пункт особливо важливий для вас?”.

Перш ніж ставити зустрічне запитання, доцільно спочатку повторити питання співрозмовника, щоб підтвердити повагу до нього та увагу до його інформації, а також щоб продемонструвати готовність йому відповісти.

7) Обхідне питання — питання, необхідні у ситуаціях, коли потрібно обхідним шляхом, лавіруючи й обходячи небезпеки, досягти своєї мети. Вони носять дипломатичний характер і вимагають особливої інтуїції і чуття.

Обхідні питання можуть допомогти, щоб:

- уникнути відмовлення і відмовок з боку співрозмовника;
- домогтися перенесення ділової зустрічі на інший день;
- домогтися умовної згоди;
- поволі підвести партнера до бажаної мети;
- звернути увагу співрозмовника на суть проблеми, а також уникнути конфронтації з ним.

8) Контрольне питання — питання, яке дозволяє довідатися, чи слухає співрозмовник і чи правильно він розуміє. Наприклад: “Вас цікавлять більш докладні характеристики?”.

Контрольні питання можна також використовувати, у випадку, якщо необхідно переконатися у правильному розумінні співрозмовника. Наприклад: “Я правильно Вас зрозумів? Ви говорите . . . ?”.

2. Класифікація видів відповідей у ділових бесідах та переговорах.

1) Відповіді по відношенню до дійсності поділяють на істинні (або правдиві) і помилкові.

Відповідь розцінюється як істинна, якщо виражене в ній судження є правильним, або адекватно відображає дійсність.

Відповідь розцінюється як помилкова, якщо виражене в ній судження є невірним або неадекватно, відображає стан справ.

2) За способом вираження інформації розрізняють два види відповідей — прямі і непрямі.

Прямою називається відповідь, взята безпосередньо з області щодо змісту бесіди, при конструюванні якої не вдаються до додаткових відомостей і міркувань. Наприклад, на питання: «Коли почалася Перша світова війна?» прямою відповіддю буде: «Перша світова війна почалася у серпні 1914 р».

Непрямою називається відповідь, яка береться з більш широкої області змісту бесіди, ніж область пошуку відповіді. З непрямої відповіді іноді обхідним шляхом можна отримати пряму відповідь. Наприклад, на питання «Коли почалася Перша світова війна?» Непрямою буде відповідь: «Перша світова війна почалася після 1910».

3) За граматичною формою розрізняють короткі і розгорнуті відповіді.

Короткі - це односкладові, позитивні або негативні відповіді: «так» чи «ні».

Розгорнуті — це відповіді, в яких повторюються всі елементи питання. Наприклад, на запитання «Чи був Саймон Кузнець економістом?» короткою відповіддю буде (позитивна) - «Так»; розгорнутою — «Так, Саймон Кузнець був економістом».

Короткі відповіді найбільш підходять для закритих (простих) запитань. При складних питаннях доцільно користуватися розгорнутими відповідями, оскільки односкладові відповіді нерідко можуть виявитися двозначними, тоді є ризик потрапити у ситуацію непорозуміння із співрозмовником.

4) За обсягом представленої інформації розрізняють повні і неповні відповіді.

Проблема повноти найчастіше виникає при відповідях на складні питання.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

**Методичні рекомендації
до виконання Домашнього завдання
з навчальної дисципліни «Ділові переговори у
міжнародному бізнесі»**

*для студентів спеціальності
292 «Міжнародні економічні відносини»
освітньо-професійних програми: Міжнародний бізнес*

Розробник: Зоя Соколова