

ПРИВАТНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ІНСТИТУТ ПСИХОЛОГІЇ І ПІДПРИЄМНИЦТВА»
Кафедра менеджменту та онтопсихології

ЗАТВЕРДЖУЮ
В.о. ректора
ПВНЗ «Інститут психології і підприємництва»
Ельзара ЗАВОЛОКІНА
“30” серпня 2024 року



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**ОСНОВИ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ ТА
АКТИВНИХ ПРОДАЖ**

(назва навчальної дисципліни)

Статус дисципліни:	Вибіркові освітні компоненти (дисципліни вільного вибору студента)
Рівень вищої освіти:	перший (бакалаврський)
Галузь знань:	07 Управління та адміністрування
Спеціальність:	073 Менеджмент
Освітня програма:	HR-менеджмент

Розробник: Іоффе Михайло Володимирович, д.філософії, доцент кафедри менеджменту та онтопсихології

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри менеджменту та онтопсихології
Протокол № 8 від 28.08.2024 р. Завідувач кафедри менеджменту та онтопсихології



Надія ЄФИМЕНКО

Ухвалено науково-методичною радою
ПВНЗ «Інститут психології і підприємництва»
Протокол № 2 від 29.08.2024 р. Голова НМР ПВНЗ «Інститут психології і підприємництва»



Іраїда ЗАЙЦЕВА

м. Київ, 2024 р.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, рівень вищої освіти	Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
Галузь знань: 07 Управління та адміністрування	Кількість кредитів ЄКТС – 3	Статус дисципліни: вибіркова	
		Цикл дисциплін: професійної підготовки	
Спеціальність: 073 Менеджмент	Загальна кількість годин – 90	Рік підготовки	
		1-й	-
Освітньо-професійні програми: HR-менеджмент	Кількість модулів - 2	Семестр	
		2-й	-
		Лекції	
		30 год.	-
Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	Тижневе навантаження: - аудиторних – 2 год.; - самостійна робота – 4 год.	Практичні/семінарські	
		14 год.	-
		Самостійна робота	
		46 год.	-
		Вид підсумкового контролю: залік	

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета вивчення курсу «Основи ділових переговорів та активних продаж» — формування у студентів розуміння системи цінностей, поглядів, норм поведінки ділових людей, засвоєння студентами основних теоретичних положень та вироблення необхідних практичних навичок, що дозволяють підвищити її ефективність в управлінській діяльності.

Завданням вивчення дисципліни є надання студентам знань у сфері дослідження етапів планування, організації та проведення ділових переговорів, вивчення результатів цього процесу, впливу використання технологічних, технічних та інформаційно-комунікаційних досягнень, вербальних і невербальних комунікацій на процес прийняття управлінських рішень щодо організації господарських зв'язків, закупівлі та продажу товарів (послуг) тощо.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студенти повинні **знати** :

- сутність етики, культури, норм поведінки;
- правила організації взаємодії ділових партнерів;
- сучасні методи оцінки ділових партнерів;
- форми ділового спілкування;
- невербальні та вербальні засоби спілкування;
- основи колективного обговорення ділових проблем;

вміти :

- застосовувати правила поведінки ділової людини;
- сприймати інформацію в різних формах та різними способами;
- ефективно використовувати невербальні засоби;

організовувати і проводити співбесіду

Місце навчальної дисципліни в освітній програмі. Курс «Основи ділових переговорів та активних продаж» запропонований для ознайомлення із закономірностями вияву моралі у свідомості, поведінці, відносинах і діяльності бізнесмена.

3. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

«Основи ділових переговорів та активних продаж» як навчальна дисципліна необхідна для забезпечення якості базової теоретичної підготовки бакалаврів галузі знань 07 «Управління та адміністрування» й ефективності організаційної діяльності фахівців і керівників, як тих, що працюють на підприємствах і в установах різних форм власності та сфер національної економіки, так і службовців державних, центральних і місцевих органів управління. Вивчення навчальної дисципліни «Основи ділових переговорів та активних продаж» передбачає формування у здобувачів вищої освіти компетентностей й програмних результатів навчання відповідно до стандарту вищої освіти спеціальності 073 Менеджмент для першого (бакалаврського) рівня та освітньо-професійних програм «HR-менеджмент».

Шифр компетентності	Назва компетентності	Програмні результати навчання
К 11.	Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.	РН 6. Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень. РН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації. РН 17. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера. РН 18. Демонструвати навички логічного та комплексного застосування знань із менеджменту, теорій й методів соціальних та поведінкових наук, онтопсихологічний інструментарій при вирішенні управлінських завдань, розробці й реалізації конкурентної HR-стратегії, враховуючи загальнолюдські цінності, суспільні потреби та інтереси бізнес-структур.
К 16.	Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.	
К 26.	Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.	
К 29.	Розуміти принципи і норми права та використовувати їх у професійній діяльності.	
К 34.	Здатність до розуміння поведінки, діяльності та вчинків людини, вміння визначати психофізіологічні фактори трудової діяльності, основні мотиваційні характеристики особистості, ідентифікувати психологічні проблеми мотивації поведінки, управляти соціально-психологічним кліматом в колективі.	

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва теми і модуля	Кількість годин			Форми контролю
	аудиторної роботи		самостійної роботи	
	Лекції	практичні, семінарські		
Змістовний модуль 1. Переговори як комунікативний процес				-
Тема 1. Теоретико-методологічні основи формування ділових переговорів. планування та проведення переговорів.	2	1	4	ПЗ, П, ОП,СР
Тема 2. Ділове спілкування : поняття, особливості, функції та рівні ділової комунікації.	6	2	8	ПЗ, П, ОП,СР
Тема 3. Етика ділової комунікації.	6	2	8	ПЗ, П, ОП,СР
Модульна контрольна робота		1		МКР
Змістовний модуль 2. Ділові зустрічі та переговори.				
Тема 4. Публічний виступ. виступ перед аудиторією як комунікативний процес.	4	2	6	ПЗ, П, ОП,СР
Тема 5. Етика ведення ділових переговорів. Переговори як комунікативний процес	6	2	8	ПЗ, П, ОП,СР
Тема 6. Психологія ділового спілкування. Вербальні засоби ділового спілкування.	2	1	4	ПЗ, П, ОП,СР
Тема 7. Невербальні засоби ділового спілкування.	4	2	8	ПЗ, П, ОП,СР
Модульна контрольна робота		1		МКР
Разом	30	14	46	залік
Д - доповідь; П - презентація; ОП - опитування; Т - тестування; СР - самостійна робота в т.ч. у СЕЗН; ПЗ - практичних завдання і ситуації; МКР – модульна контрольна робота				

5. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Переговори як комунікативний процес

Тема 1. Теоретико-методологічні основи формування ділових переговорів. планування та проведення переговорів. К11, К16, К26, К29, К34, РН6, РН18.

Предмет ділові переговори та етика у міжнародному бізнесі. Спілкування. Інструмент спілкування. Важлива особливість ділового спілкування. Його види. Офіційне – неофіційне (приватне, приватне); усне – письмове; діалогічне – монологічне; міжособистісне – публічне; безпосереднє – опосередковане; контактне – дистантне. Засоби спілкування.

Тема 2. Ділове спілкування : поняття, особливості, функції та рівні ділової комунікації. К11, К16, К26, К29, К34, РН6, РН18.

Функції ділової комунікації. Система безпосереднього і опосередкованого типу спілкування. Інформативно-комунікативна функція спілкування. Регулятивно-комунікативна функція спілкування. Афективно-комунікативна функція спілкування. Перепони у спілкуванні. Його рівні. Рівні ділової комунікації.

Тема 3. Етика ділової комунікації. К11, К16, К26, К29, К34, РН6, РН18.

Основні комунікативні уміння і навички. Сприйняття партнера у ході комунікативного процесу. Рекомендації по досягненню порозуміння. Психологічна культура спілкування. Особливості спілкування з іноземцями. Організація прийому іноземних делегацій.

Змістовий модуль 2. Ділові зустрічі та переговори.

Тема 4. Публічний виступ. виступ перед аудиторією як комунікативний процес. К11,

K16, K26, K29, K34, PH6, PH18

Поняття публічного виступу. Цілі, мета та специфіка. Типи публічних промов. Інформаційна промова. Емоційно-оцінна промова. Аргументована промова. Організаційна промова. Надихаюча промова. Агітаційна промова. Виступ на діловій нараді. Виступ на зборах. Виступ на мітингу.

Тема 5. Етика ведення ділових переговорів. Переговори як комунікативний процес. K11, K16, K26, K29, K34, PH6, PH18

Проведення переговорів з партнерами. Мета та умови проведення. Структура переговорного процесу. Підготовчий (докомунікативний) етап. Дискусійний (комунікативний) етап. Рефлексивний (посткомунікативний) етап. Формулювання позиції. Прогноз і аналіз можливих варіантів переговорів. Види переговорів.

Тема 6. Психологія ділового спілкування. Вербальні засоби ділового спілкування. K11, K16, K26, K29, K34, PH6, PH18

Норми ділового спілкування. Ефективність комунікації. Поняття мовленнєвої ситуації. Її структура. Адресант і адресат повідомлення. Фактори, що впливають на ефективність комунікації.

Тема 7. Невербальні засоби ділового спілкування. K11, K16, K26, K29, K34, PH6, PH18

Поняття невербальної комунікації. Невербальні засоби спілкування. Типи невербальних засобів комунікації. Використання та оцінка невербальних засобів комунікації. Особливості молодіжної аудиторії.

6. ПРАКТИЧНІ/СЕМІНАРСЬКІ ЗАНЯТТЯ

Практичне/семінарське заняття включає:

- засвоєння методів і формування навичок розв'язання задач за відповідною темою.
- проведення поточного (в т.ч. і модульного) контролю знань, вмінь і навичок здобувачів вищої освіти у формі усного або письмового опитування, тестування, виконання самостійних практичних завдань тощо;
- розв'язання практичних завдань із їх обговоренням.

Назва теми і модуля	Кількість годин на практичні, семінарські	Форми контролю та методи навчання
Змістовний модуль 1. Переговори як комунікативний процес		-
Тема 1. Теоретико-методологічні основи формування ділових переговорів. планування та проведення переговорів.	1	ПЗ, П, ОП, СР
Тема 2. Ділове спілкування : поняття, особливості, функції та рівні ділової комунікації.	2	ПЗ, П, ОП, СР
Тема 3. Етика ділової комунікації.	2	ПЗ, П, ОП, СР-
Модульна контрольна робота	1	МКР
Змістовний модуль 2. Ділові зустрічі та переговори.		
Тема 4. Публічний виступ. виступ перед аудиторією як комунікативний процес.	2	ПЗ, П, ОП, СР
Тема 5. Етика ведення ділових переговорів. Переговори як комунікативний процес	2	ПЗ, П, ОП, СР
Тема 6. Психологія ділового спілкування. Вербальні засоби ділового спілкування.	1	ПЗ, П, ОП, СР
Тема 7. Невербальні засоби ділового спілкування.	2	ПЗ, П, ОП, СР
Модульна контрольна робота	1	МКР
Разом	14	Залік
Д - доповідь; П – презентація; ОП - опитування; Т - тестування; СР - самостійна робота в т.ч. у СЕЗН; ПЗ - розв'язання завдань та практичних ситуацій; МКР – модульна контрольна робота		

7. САМОСТІЙНА РОБОТА

Самостійна робота здійснюється з метою відпрацювання й засвоєння в повному обсязі навчальної програми і формування у здобувачів вищої освіти загальних і професійних компетентностей, які відіграють істотну роль у становленні майбутнього фахівця.

Самостійна робота здобувача вищої освіти включає:

- опрацювання лекційного матеріалу зі використанням рекомендованих літературних джерел, вивчення основних термінів й понять за темами дисципліни;
- підготовку до практичних занять, виконання домашніх завдань за темами, підготовка презентацій;
- поглиблене опрацювання й конспектування окремих лекційних тем або питань, які винесені на самостійний розгляд, складання словника термінів тощо;
- виконання індивідуальних домашніх завдань, розв'язання практичних завдань, тестів;
- контрольну перевірку знань за тестовими запитаннями для самоконтролю в СЕЗН;
- підготовку до модульних контрольних робіт та інших форм поточного контролю.

Назва теми і модуля	Кількість годин на самостійну роботу				
	всього	у тому числі			
		К	ПЗ	ДЗ	СМК
Змістовний модуль 1. Переговори як комунікативний процес					
Тема 1. Теоретико-методологічні основи формування ділових переговорів. планування та проведення переговорів.	4	-	-	2	2
Тема 2. Ділове спілкування : поняття, особливості, функції та рівні ділової комунікації.	8	2	2	2	2
Тема 3. Етика ділової комунікації.	8	2	2	2	2
Модульна контрольна робота					
Змістовний модуль 2. Ділові зустрічі та переговори.					
Тема 4. Публічний виступ. виступ перед аудиторією як комунікативний процес.	6	2	2	2	2
Тема 5. Етика ведення ділових переговорів. Переговори як комунікативний процес	4	2	-	2	-
Тема 6. Психологія ділового спілкування. Вербальні засоби ділового спілкування.	8	2	2	2	2
Тема 7. Невербальні засоби ділового спілкування.	8	2	2	-	2
Разом	46	12	10	12	12
К - конспектування, опрацювання лекційного матеріалу, складання словника термінів; ПЗ - підготовка до занять; ДЗ - виконання домашніх практичних завдань; СМК - самоконтроль знань в СЕЗН та підготовка до модульної контрольної роботи					

8. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Індивідуальне завдання (курсова робота) навчальним планом не передбачено.

9. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни задля активізації навчально-пізнавальної діяльності здобувачів вищої освіти передбачене застосування таких традиційних й активних, інтерактивних методів навчання, як:

- словесні (тематичні лекції, розповідь-пояснення, лекція-бесіда, міні-лекція), наочні (лекція-візуалізація, презентація) й практичні вправи та завдання;
- методи стимулювання інтересу до навчання та мотивації навчально-пізнавальної діяльності (семінари-дискусії тощо);
- методи самостійної роботи з літературою (реферування, есе, конспектування, складання словника термінів, написання тез, рефератів, тощо);
- методи контролю й самоконтролю за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності (усного, письмового, тестового контролю, самоконтролю) тощо.

Основні відмінності активних й інтерактивних методів навчання від традиційних визначаються не лише методикою й технікою викладання, але й високою ефективністю освітнього процесу, який виявляється у: високій мотивації здобувачів вищої освіти; закріпленні теоретичних знань на практиці; підвищенні самосвідомості здобувачів вищої освіти; формуванні здатності приймати самостійні рішення; формуванні здатності до ухвалення колективних рішень; формуванні здатності до соціальної інтеграції; набуття навичок вирішення конфліктів й розвитку здатності до знаходження компромісів тощо.

10. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Контроль є невід'ємною складовою підготовки здобувачів вищої освіти і проводиться з метою оцінки їх навчальних досягнень, підвищення мотивації до навчання.

Поточний контроль реалізується на практичних/семінарських заняттях шляхом усного опитування, виконання тестів і практичних завдань, а також перевірки різновидів самостійної роботи, зокрема, написання рефератів, творчих завдань, підготовки доповідей тощо. Складовою поточного контролю є модульні контрольні роботи, виконання яких є обов'язковим для здобувача вищої освіти.

Підсумковий контроль проводиться наприкінці семестру у формі заліку.

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти та сформованих у них під час вивчення дисципліни компетентностей здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою, яка передбачає оцінювання за всі види аудиторної та позааудиторної діяльності.

Максимальна кількість балів, яку здобувач вищої освіти може отримати:

- за результатами всіх форм поточного контролю - 100 балів;
- за результатами виконання підсумкової залікової роботи - 20 балів.

Загальний розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Змістовний модуль	Максимальна оцінка показника за результатами поточного контролю, бали				Підсумкова залікова робота	Підсумковий бал (max)
	опитування, доповідь	практичні завдання	модульний контроль			
			питання та/або тестування	практичне завдання		
1	10	20	10	10	-	50
2	10	20	10	10	-	50
3	-	-	-	-	-	-
Разом	20	40	20	20	20	100
	60		40		20	100

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗА РІЗНИМИ ФОРМАМИ КОНТРОЛЮ

Кількість балів	Критерії оцінювання поточного контролю
1. Усне та письмове опитування, розв'язання практичних завдань на заняттях (за 1 опитування/завдання)	
3	Студентом даються правильні та вичерпні відповіді на поставлені теоретичні запитання або практичні завдання. При цьому виявлено високий рівень володіння навчальним матеріалом, вільно та аргументовано його доповідає, використовуючи при відповіді обов'язкову та додаткову літературу
2	Студентом в цілому дана правильна відповідь на поставлене теоретичне запитання або практичне завдання, що говорить про достатньо повне володіння навчальним матеріалом та використання обов'язкової літератури. Але при розв'язанні задач припущені помилки.
1	Студент не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, використовує його поверхово, що призводить до суттєвих помилок.
0	Студент не в змозі розв'язати завдання або зовсім нічого не відповідає, не розуміє змісту питань та завдань.
2. Участь у дискусіях: доповнення до виступу та запитання до доповідачів	
2	Отримують студенти, які глибоко володіють матеріалом, зробили глибокий системний аналіз змісту виступу, виявили нові ідеї та положення, що не були розглянуті, але впливають на зміст доповіді, надали власні аргументи щодо основних положень даної теми; орієнтуються в темі доповіді та аргументовано висловлюють власні думки, а також студенти, які своїм запитанням до виступаючого суттєво і конструктивно можуть доповнити хід обговорення теми
1	Отримують студенти, які виклали матеріал з обговорюваної теми, що доповнює зміст виступу, поглиблює знання з цієї теми; а також студенти, які у своєму запитанні до виступаючого вимагають додаткової інформації з ключових проблем теми, що розглядається
3. Доповіді на практичних заняттях, лекціях, конференціях	
5	Отримують студенти, які підготували досить цікаву доповідь з використанням презентації, в процесі викладення матеріалу і відповідей на питання показали, що володіють інформацією в достатньому обсязі; зміст доповіді-презентації відповідає заявленій темі
4	Отримують студенти, які підготували доповідь з використанням презентації, але не в змозі були відповісти на деякі додаткові питання, що говорить про недостатнє опрацювання викладеного матеріалу або зміст доповіді-презентації не відповідає заявленій темі або доповідь-презентація має низький ступінь зацікавленості серед присутніх студентів
3	Отримують студенти, які: 1) підготували доповідь з використанням презентації, але не в змозі були відповісти на деякі додаткові питання, що говорить про недостатнє опрацювання викладеного матеріалу та доповідь-презентація має низький ступінь зацікавленості серед присутніх студентів; 2) підготували доповідь без презентації, але зміст доповіді відповідає заявленій темі, на всі запитання були отримані чіткі, аргументовані відповіді, ступінь зацікавленості доповіддю серед присутніх на занятті високий
2	Отримують студенти, які підготували доповідь без презентації, зміст доповіді відповідає заявленій темі, але на деякі запитання не було отримано чітких, аргументованих відповідей або ступінь зацікавленості доповіддю серед присутніх на занятті низький
4. Модульна робота: теоретичне питання (за 1 питання)	

3	Правильна та вичерпна відповідь на поставлене запитання. При цьому виявлено високий рівень володіння навчальним матеріалом
2	Відповідь на поставлене запитання дана не в повному обсязі або поверхово
1	Відповідь має суттєві помилки
5. Модульна робота: тестування	
1	Правильна відповідь на тестове питання
0	Неправильна відповідь на тестове питання
6. Модульна робота: практичне завдання (за 1 завдання)	
5	Завдання розв'язане в повному обсязі, отримана вірна відповідь і оформлення здійснено з усіма потрібними поясненнями
3-4	Допущені несуттєві помилки, які можуть призвести до невірної відповіді, або пояснення відсутні або не в повному обсязі, але продемонстровано розуміння питання і обрано вірний метод або алгоритм розв'язання завдання
1-2	Допущені суттєві помилки, які призвели до невірної відповіді, та відсутні пояснення до розв'язання завдання
7. Підсумкова залікова робота	
17-20	Повно та ґрунтовно студент засвоїв теми навчальної програми, вільно може відповісти на всі запитання, показав вміння використовувати теоретичні знання для вирішення практичних завдань, які правильно розв'язанні та сформульовані висновки та пропозиції, акуратно оформлене розв'язання
10-16	Студент в цілому засвоїв теоретичний матеріал і показав вміння використовувати теорію для розв'язання практичного завдання, але є несуттєві помилки або не повні пояснення або не може усно відповісти на деякі запитання по роботі
5-9	Студент в цілому засвоїв теоретичний матеріал і показав вміння використовувати теорію для розв'язання практичного завдання, але є несуттєві помилки, не повні пояснення та не може усно відповісти на більшість запитань по роботі
1-4	Завдання розв'язано зі значними помилками або розв'язано менше ніж на 50%, студент не може усно відповісти на запитання по роботі

12. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS

ШКАЛА ІНСТИТУТУ	ШКАЛА ЄКТС	НАЦІОНАЛЬНА ШКАЛА	ДЕТАЛІЗАЦІЯ
90 – 100	A	Зараховано	«Відмінно»: навчальний матеріал засвоєний повністю, необхідні практичні навички роботи сформовані повністю, всі завдання, передбачені робочою програмою освітнього компонента виконані в повному обсязі без помилок або з однією незначною помилкою
82 – 89	B	Зараховано	«Дуже добре»: навчальний матеріал засвоєний повністю, необхідні практичні навички роботи в основному сформовані, всі навчальні завдання, що передбачені робочою програмою освітнього компонента, виконані з незначними помилками, якість виконання більшості з них оцінено кількістю балів, близькою до максимальної
74 – 81	C		«Добре»: навчальний матеріал засвоєний повністю, практичні навички роботи в основному сформовані, всі навчальні завдання, що передбачені робочою програмою освітнього компонента, виконані з декількома незначними помилками або однією значною, якість виконання жодного з них не оцінено мінімальною кількістю балів

64 – 73	D	Зараховано	«Задовільно»: навчальний матеріал засвоєний не повністю, але прогалини в знаннях не носять істотного (системного) характеру, необхідні практичні навички роботи в основному сформовані, більшість передбачених робочою програмою освітнього компонента навчальних завдань виконано, деякі з завдань містять помилки
60 – 63	E		«Достатньо»: навчальний матеріал засвоєний частково, деякі практичні навички роботи не сформовані, частина передбачених робочою програмою освітнього компонента завдань не виконана, або якість виконання деяких з них оцінено кількістю балів, близькою до мінімальної, відповідь фрагментарна, непослідовна
35 – 59	FX	Незараховано	«Незадовільно»: навчальний матеріал засвоєний частково, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених робочою програмою освітнього компонента завдань не виконано або якість їх виконання оцінено кількістю балів, меншою мінімальної
0 – 34	F		«Безумовно незадовільно»: навчальний матеріал не засвоєно, необхідні практичні навички роботи не сформовані, усі виконані навчальні завдання містять грубі помилки, додаткова самостійна робота над матеріалом не приведе до якого-небудь значимого підвищення якості виконання навчальних завдань

13. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Бралатан В., Гуцаленко Л., Здирко Н. Професійна етика. Київ, Центр учбової літератури. 2021. 252 с.
2. Воронкова В.Г. Етика ділового спілкування. Київ, Магнолія 2006, 2024. 312 с.
3. Восс Кристофер. Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів. Київ, Наш формат. 2019. 264 с.
4. Гриценко Т., Гриценко С., Іщенко Т., Мельничук Т., Анохіна Л. Етика ділового спілкування. Київ, Центр навчальної літератури. 2019. 346 с.
5. Кацавець Р. Психологія у професійному спілкуванні. Навчальний посібник. Київ, Алерта, 2025, 120 с.
6. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування. Київ, Університетська книга. 2023. 222 с.
7. Партико Н.В. Психологія конфліктів. Львів. Львівська політехніка. 2019. 132 с.
8. Пентилюк М., Маруніч І., Гайдаєнко І. Ділове спілкування та культура мовлення Київ, Центр учбової літератури. 2021. 224 с.
9. Яхно Т. П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. Київ, Центр навчальної літератури. 2019. 168 с.

14. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Бібліотека Інституту психології і підприємництва. URL: <https://ipp.edu.ua/biblioteka/>
2. Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
3. Крисько Ж. Л., Скисяк О. А. Важливість неформальних комунікацій в управлінні бізнесом _

- Ринкова інфраструктура. Електронний науково-практичний журнал. 2019. Випуск 32. С.131-136.
URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/32_2019_ukr/21.pdf
4. Новини України, інформаційне агентство Unian. URL: <https://www.unian.info/>
5. Українські пошукові системи. URL:: <http://www.ukrexport.gov.ua/ukr/assn/> Державна підтримка українського експорту.
6. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> – інформація про компанії, статистика.
7. Плейлисти відео про ділові переговори, презентацію. URL:: <https://www.ted.com/topics/presentation>