

Дисципліна “Ділові переговори у міжнародному бізнесі”
Питання до екзамену

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

1. Зміст та мета дисципліни “Ділові переговори у міжнародному бізнесі”.
2. Мета, предмет і задачі дисципліни “Ділові переговори у міжнародному бізнесі”.
3. Види спілкування.
4. Засоби спілкування.
5. Ділове спілкування в професійній діяльності спеціалістів та менеджерів.
6. Діловий етикет у сучасному світі.
7. Поняття ділового етикету, його функції, принципи і норми.
8. Значення етикету для досягнення успіхів у діловій сфері.
9. Світський та діловий етикет: схожість та відмінність.
10. Етика ділової комунікації.
11. Особистість та імідж.
12. Основні комунікативні навички.
13. Сприйняття партнера у ході комунікативного процесу.
14. Психологічна культура спілкування.
15. Особливості спілкування з іноземцями.
16. Організація прийому іноземних делегацій.
17. Психологія ділового спілкування.
18. Вербальні засоби ділового спілкування.
19. Норми ділового спілкування. Ефективність комунікації.
20. Структура комунікативної системи.
21. Ефективне вербальне спілкування: уміння говорити і слухати.
22. Мовні норми ділового спілкування.

23. Стиль та культура мови. Чинники мови.
24. Правила мовної поведінки в діловому спілкуванні. Формули мовного етикету: вираз прохання, вибачення, несхвалення, запрошення.
25. Візитні картки як елемент ділових стосунків.
26. Сутність і типи візитних карток.
27. Вимоги до оформлення візитних карток.
28. Особливості користування візитними картками.
29. Невербальні засоби ділового спілкування.
30. Поняття невербальної комунікації.
31. Типи невербальних засобів комунікації. Дистанція у спілкуванні. Візуальний контакт.
32. Кінесика: міміка, пантоміміка, жест, хода.
33. Звукова організація мови. Інтонація та її функції. Компоненти інтонації: мелодика, інтенсивність, тривалість, темп мови, пауза, тембр голосу.
34. Принципи організації «ділового простору».
35. Міжособова комунікація.
36. Соціальні типи особистостей в діловому спілкуванні.
37. Закономірності міжособових стосунків.
38. Сучасні теорії міжособових стосунків.
39. Ділові бесіди та переговори.
40. Поняття ділової розмови, ділової бесіди та ділових переговорів.
41. Обумовленість різних типів ділового спілкування цілями, статусом і повноваженнями співрозмовників.
42. Підготовка до ділової бесіди.
43. Модель проведення продуктивних бесід.
44. Способи ведення переговорів.
45. Способи ведення переговорів: жорсткий, м'який, принциповий.

46. Фактори, які впливають на успіх переговорів.
47. Критерії оцінки успішності проведених переговорів.
48. Підготовка до переговорів.
49. Планування підготовки до переговорів.
50. Вибір стратегії ведення переговорів.
51. Використання телефону в професійних цілях.
52. Тактика ведення переговорів.
53. Прийоми початку ділової бесіди.
54. Техніка мовлення.
55. Фаза інформування, її цілі. Фаза аргументації.
56. Рекомендації щодо ведення переговорів.
57. Методи ведення переговорів: варіантний, інтеграції, збалансованості, компромісний.
58. Трюки і хитрощі у переговорах.
59. Погрози, види погроз.
60. Техніки постановки питань, активного слухання, переконання співрозмовника.
61. Переваги та функції питань.
62. Види та техніка постановки питань.
63. Переконання співрозмовника, техніки аргументування та контр-аргументування.
64. Відповіді на питання та заперечення.
65. Момент та спосіб відповіді на питання.
66. Заперечення, їх причини та способи подолання.
67. Відмовки та їх подолання.
68. Переговори про ціну послуг авіатранспортних перевезень.
69. Особливості переговорів про ціну товарів(послуг).
70. Фактори, що впливають на ціну товару.
71. Психологічні аспекти переговорів про ціну.

72. Тактика ведення переговорів про ціну товару (послуги)
73. Міжнародні переговори як засіб дипломатії.
74. Дипломатичні переговори.
75. Основна мета та види міжнародних переговорів.
76. Порядок підготовки міжнародних переговорів і укладання договорів.
77. Повноваження на ведення переговорів.
78. Протокол на міжнародних переговорах: зустрічі-проводи, робочі мови, підготовка документів, розсадка на переговорах, прийоми тощо.
79. Протокол переговорів на вищому рівні між главами держав і урядів.
80. Публічний виступ перед аудиторією як комунікативний процес.
81. Поняття, цілі та специфіка публічного виступу.
82. Типи публічних промов.
83. Виступ на діловій нараді.
84. Виступ на зборах.
85. Виступ на мітингу.