

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет економіки та управління
Кафедра економіки і торгівлі

СИЛАБУС
вибіркового освітнього компонента

ПЕРЕГОВОРИ ТА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

підготовки магістра
галузі знань D Бізнес, адміністрування та право
спеціальності D7 Торгівля
освітньо-професійної програми Підприємництво, торгівля та організація
бізнесу

Луцьк – 2025

Силабус вибіркового освітнього компонента ПЕРЕГОВОРИ ТА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ підготовки магістра, галузі знань D Бізнес, адміністрування та право, спеціальності D7 Торгівля, за освітньо-професійною програмою Підприємництво, торгівля та організація бізнесу.

Розробник: Мохнюк А.М., доцент кафедри економіки і торгівлі, кандидат економічних наук, доцент

Погоджено:

Гарант ОП Підприємництво, торгівля
та організація бізнесу



Людмила ШОСТАК

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри економіки і торгівлі
протокол № 1 від 29.08. 2025 р.

Завідувач кафедри



Олена ПАВЛОВА

I. ОПИС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	D Бізнес, адміністрування та право D7 Торівля Підприємництво, торівля та організація бізнесу Другий (магістерський) рівень	Вибірковий
Кількість годин/кредитів 120/4		Рік навчання 2 (2026/2027 н.р.)
		Семестр 3й
		Лекції 10 год.
ІНДЗ: немає		Практичні 14 год.
		Самостійна робота 88 год.
		Консультації 8 год.
		Форма контролю: залік
Мова навчання		українська

II. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА

ПІБ: Мохнюк Анна Миколаївна

Науковий ступінь: кандидат економічних наук

Вчене звання: доцент

Посада: доцент кафедри економіки і торгівлі

Мобільний телефон: 0977776020

Електронна пошта: Mokhniuk.Ann@vnu.edu.ua

Електронний розклад: <http://94.130.69.82/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

III. ОПИС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

1. Анотація освітнього компонента. У сучасному бізнес-середовищі ефективні переговори та вміння конструктивно вирішувати конфлікти є ключовими компетенціями для керівників, менеджерів і підприємців. Уміння досягати згоди з партнерами, колегами та клієнтами, формувати взаємовигідні рішення та підтримувати професійні відносини прямо впливає на успішність компанії та її репутацію. Навички управління конфліктами забезпечують стабільність командної роботи та розвиток корпоративної культури, орієнтованої на результат і взаємоповагу. Освітній компонент «Переговори та управління конфліктами» розроблений для формування практичних навичок ведення переговорів, побудови ефективної комунікації та застосування стратегій врегулювання суперечностей у бізнесі.

2. Мета і завдання освітнього компонента. Метою освітнього компоненту є формування у здобувачів знань та практичних навичок з ведення переговорів, аналізу конфліктних ситуацій та управління ними задля досягнення ефективних домовленостей у бізнесі та підприємстві. **Завдання освітнього компоненту:** ознайомлення з основами переговорного процесу та його етапами; формування навичок ефективної комунікації та активного слухання; вивчення стратегій і тактик ведення переговорів у різних умовах; опанування методів діагностики та управління конфліктами; розвиток навичок побудови win-win стратегій; застосування практичних кейсів і рольових ігор для закріплення компетенцій.

3. Soft skills. Освоєння освітнього компонента спрятиме отриманню таких Soft skills як емоційний інтелект (розуміння власних емоцій та емоцій співрозмовника); критичне мислення (аналіз позицій сторін та оцінка ризиків); комунікабельність (налагодження ефективної взаємодії); стресостійкість (контроль емоцій у напружених ситуаціях); лідерство (вплив на прийняття рішень та формування команди).

4. Структура освітнього компонента.

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю/ Бал
Змістовний модуль 1. Основи переговорного процесу						
Тема 1. Сутність і структура переговорів.	18	1	2	14	1	О, Т, СР / 12 балів
Тема 2. Підготовка до переговорів.	18	1	2	14	1	О, Т, СР / 12 балів
Тема 3. Психологія та етика переговорів.	19	2	2	14	1	РЗ/К, О, Т, РМГ / 12 балів
Разом за модулем 1	55	4	6	42	3	36 балів
Змістовний модуль 2. Конфлікти в бізнес-середовищі						
Тема 4. Типи та причини конфлікту.	21	2	2	15	2	РЗ/К, О, Т, СР / 14 балів
Тема 5. Методи врегулювання конфліктів.	23	2	4	15	2	РЗ/К, О, Т, СР / 15 балів
Тема 6. Антикризисні комунікаційні стратегії.	20	2	2	15	1	Т, РМГ, СР / 15 балів
Разом за модулем 2	64	6	8	45	5	44 бали
Підсумкова контрольна робота						ПКР / 20 балів
Всього годин / Балів	120	10	14	88	8	max 100 балів

Форма контролю*: О – опитування, РЗ/К - розв'язування практичних завдань, кейсів, Т – тести, РМГ - робота в малих групах, СР – самостійна робота здобувача, РМГ – робота в малих групах, ПКР – підсумкова контрольна робота.

5. Завдання для самостійного опрацювання.

Самостійна робота – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються здобувачами освіти самостійно під методичним керівництвом викладача.

До завдань самостійної роботи, які запропоновані здобувачам освіти, віднесено:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Робота з рекомендованою літературою.
3. Підготовка до практичних занять, роботи в малих групах, тестування.
4. Контрольна перевірка знань за запитаннями для самоконтролю.

IV. ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо відвідувань занять: відвідування занять є обов'язковим. Здобувачі освіти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів робіт, передбачених силабусом. Пропущені заняття відпрацьовувати у визначений час згідно затвердженого графіка.

За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування, участь в наукових заходах тощо) навчання може відбуватись в цей період в онлайн формі або за індивідуальним планом за погодженням із викладачем.

Здобувач освіти повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь в освітньому процесі.

Політика щодо зарахування результатів формальної, неформальної та інформальної освіти визначається Положенням про визнання результатів, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі Українки (<http://surl.li/qbxvmw>).

Політика щодо академічної доброчесності окреслюється Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату в науковій та навчальній діяльності здобувачів вищої освіти, докторантів, науково-педагогічних і наукових працівників Волинського національного університету імені Лесі Українки (<http://surl.li/jntduw>) та Кодексом академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки (<http://surl.li/aagxg>).

Політика щодо дедлайнів та перескладання: у випадку, якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття (з поважних причин), на консультаціях він має право відпрацювати пропущені заняття та добрати ту кількість балів, яку було визначено на пропущені теми.

Політика щодо додаткових (бонусних) балів: здобувачам освіти можуть бути присуджено додаткові (бонусні) бали, які зараховуються як результати поточного контролю максимум 15 балів за такі види робіт: опубліковану наукову статтю у фахових виданнях України чи рецензованих закордонних журналах – 10 балів; публікацію тез – з виступом на конференції 5 балів, без виступу – 3 бали; підготовку та участь у всеукраїнському етапі предметних олімпіад, всеукраїнському та міжнародних конкурсах студентських наукових робіт – 7 балів; перемогу у всеукраїнському етапі предметних олімпіад, всеукраїнському та міжнародних конкурсах студентських наукових робіт – 15 балів; подачу проектних заявок на участь в студентських програмах обміну, стипендійних програмах, літніх та зимових школах тощо – 7 балів.

V. ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ

Порядок організації поточного та підсумкового контролю знань здобувачів освіти регламентується Положенням про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки від 26.06.2025 р. (<https://surl.li/ccfgmabz>).

Семестровий залік виставляється здобувачам освіти на підставі результатів виконання усіх видів запланованої навчальної роботи протягом семестру за 100-бальною шкалою. У дату складання заліку викладач записує у відомість суму поточних балів, які здобувач освіти набрав під час поточної роботи (шкала від 0 до 100 балів).

У випадку, якщо здобувач освіти протягом поточної роботи набрав менше як 60 балів, він складає залік під час ліквідації академічної заборгованості. У цьому випадку бали, набрані під час поточного оцінювання, анулюються.

Перездача підсумкового контролю освітнього компонента проводиться у вигляді письмової відповіді на одне теоретичне питання (30 балів) та розв'язку двох ситуаційних вправ – по 35 балів кожне). Максимальна оцінка за залік – 100 балів.

Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком освітнього процесу.

Перелік питань на залік

1. Визначення переговорів та їх роль у бізнесі.
2. Етапи переговорного процесу.
3. Принципи ефективної комунікації.
4. Стили ведення переговорів.
5. Психологічні аспекти переговорів.
6. Роль невербальних сигналів у переговорах.
7. Підготовка стратегії переговорів.
8. Основи аргументації та переконання.
9. Методи подолання заперечень.
10. Прийоми маніпуляцій і захист від них.
11. Види переговорів: кооперативні та конкурентні.
12. Переговори як інструмент управління бізнес-процесами.
13. Етап встановлення контакту у переговорах.
14. Техніки активного слухання.
15. Роль емпатії у переговорах.
16. Управління емоціями під час переговорів.
17. Типові бар'єри комунікації.
18. Підготовка переговорної позиції.
19. Визначення BATNA (найкраща альтернатива домовленості).
20. Принципи win-win стратегії.
21. Особливості переговорів у кризових умовах.
22. Антикризові переговори: методи та підходи.
23. Переговори як інструмент запобігання конфліктам.
24. Конфлікт: визначення, сутність і роль у бізнесі.
25. Види конфліктів та їх класифікація.
26. Джерела конфліктів у бізнес-середовищі.
27. Етапи розвитку конфлікту.
28. Позитивні та негативні функції конфлікту.
29. Моделі поведінки у конфліктних ситуаціях.
30. Конфліктологія як наука.
31. Техніки деескалації конфліктів.
32. Роль посередника у врегулюванні конфліктів.
33. Медіація як метод вирішення спорів.
34. Фасилітація переговорів: особливості та етапи.
35. Переговори з клієнтами: основні принципи.
36. Переговори з постачальниками.
37. Переговори з партнерами.
38. Переговори з інвесторами.
39. Переговори у внутрішньому корпоративному середовищі.
40. Особливості переговорів у стартапах.
41. Роль харизми у переговорах.
42. Вплив корпоративної культури на переговори.
43. Типологія учасників переговорів.
44. Визначення ключових інтересів сторін.
45. Стратегії переговорів: поступки та наполягання.
46. Переговорні команди: формування та розподіл ролей.
47. Переговори у форматі «one-to-one».
48. Переговори у форматі групових зустрічей.

49. Техніки постановки запитань.
50. Методи підготовки переговорних сценаріїв.
51. Ведення протоколу переговорів.
52. Особливості дистанційних переговорів.
53. Переговори у мультикультурному середовищі.
54. Стратегії переговорів із міжнародними компаніями.
55. Вплив національних особливостей на переговори.
56. Ведення переговорів у Європі.
57. Ведення переговорів у США.
58. Ведення переговорів у країнах Азії.
59. Ведення переговорів у країнах Близького Сходу.
60. Ведення переговорів у Латинській Америці.
61. Діловий етикет під час переговорів.
62. Роль зовнішнього вигляду у переговорах.
63. Вплив невербальних сигналів (жести, міміка).
64. Значення голосу та інтонації.
65. Техніки побудови довіри у переговорах.
66. Методи переконання та мотивації.
67. Техніки створення позитивної атмосфери.
68. Методи уникнення конфліктів.
69. Принципи конструктивної критики.
70. Техніки компромісу.
71. Ведення переговорів із конкурентами.
72. Переговори під тиском.
73. Методи протидії ультиматумам.
74. Ескалація конфліктів: попередження та контроль.
75. Переговори як інструмент управління персоналом.
76. Переговори під час укладення контрактів.
77. Юридичні аспекти переговорного процесу.
78. Етика переговорів.
79. Техніки завершення переговорів.
80. Постпереговорний аналіз.
81. Використання SWOT-аналізу у підготовці переговорів.
82. Роль тайм-менеджменту у переговорах.
83. Методи ухвалення колективних рішень.
84. Переговори під час злиттів і поглинань.
85. Особливості переговорів у проєктному менеджменті.
86. Використання психологічних тестів у переговорних командах.
87. Методи самоконтролю та управління стресом.
88. Стратегії поведінки в умовах невизначеності.
89. Особливості переговорів з державними органами.
90. Вплив цифрових технологій на переговори.
91. Використання соціальних мереж у переговорних стратегіях.
92. Онлайн-платформи для переговорів.
93. Інструменти аналізу ефективності переговорів.
94. Переговори у форматі B2B.
95. Переговори у форматі B2C.
96. Кросфункціональні переговори.
97. Роль фасилітатора у переговорах.

98. Методи побудови довгострокових відносин.
99. Переговори як частина корпоративної стратегії.
100. Тенденції та перспективи розвитку переговорної діяльності.

VI. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання результатів складання підсумкового контролю у вигляді заліку здійснюється у порядку, передбаченому прийнятою в Університеті системою контролю знань за 100-бальною шкалою з переведенням у лінгвістичну оцінку.

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90 – 100	Зараховано
82 – 89	
75 - 81	
67 -74	
60 - 66	
1 – 59	Незараховано (необхідне перескладання)

Критерії оцінювання результатів навчання:

60-100 балів (зараховано): здобувач володіє понятійним і фактичним апаратом освітнього компонента в обсязі, необхідному для подальшого навчання і майбутньої роботи за фахом, здатний виконувати завдання, передбачені силабусом, ознайомлений з основною рекомендованою літературою; при виконанні завдань припускається помилок, але демонструє спроможність їх усувати.

1-59 балів (незараховано): здобувач володіє понятійним і фактичним апаратом освітнього компонента на елементарному рівні, теоретичний зміст курсу не освоєний, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених силабусом завдань не виконано або містять грубі помилки.

VII. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСИ

Основна література

1. Виговська О. Теорія та практика міжнародних переговорів : навч.-метод. посіб. / О. Виговська. К. : Київ. ун-т ім. Б. Грінченка, 2023. 220 с.
2. Захарчин Г. М. Управління конфліктами: навч. посіб. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2019. 192 с.: іл.
3. Луцишин Г. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. 200 с.
4. Нагаєв В. М. Управління конфліктами та комунікаціями : навч.- метод. посібн. Харків : КП «Міська друкарня», 2022. 64 с.
5. Трофименко А. В., Константинова Ю. В. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник. Маріуполь : МДУ, 2020. 375 с

Додаткова література

1. Дученко М. М. Конфліктологія : Практикум : навч. посіб. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 88 с.
2. Макеєнко Ж. Технології переговорів у врегулюванні конфліктних відносин у державному управлінні. *Вісник НАДУ. Серія «Державне управління»*. 2019. № 3. С. 61–67. <https://scholar.archive.org/work/wlzclvpafvchpj3z5oljchsfqbq/access/wayback/http://visnyk-nadu.academy.gov.ua/article/>

3. Чернікова Н., Бутенко В., Ісаєнко, Ю. Управління конфліктами як складова ефективного менеджменту.. *Економіка та суспільство*. 2024, № 68.
<https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-68-93>