

- у Небо» Фільм. – Режим доступу до сайту: https://www.youtube.com/watch?v=Oq3ebm7dv2o&list=PLK9ew_ls59rPK8vrpE4XBAgT8fUjzDIUr [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
51. Чи варто доводити свою правоту? Сильна техніка ведення переговорів. – Режим доступу до сайту: https://www.youtube.com/watch?v=53bodC4HTUc&list=PL0w00vrs-_9jmR7ppVyRFnGQp6AmSj6Nk [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
52. Унікальна техніка переговорів / Трюк «2 типи людей». – Режим доступу до сайту: https://www.youtube.com/watch?v=xCKwtVMbqJA&list=PL0w00vrs-_9jmR7ppVyRFnGQp6AmSj6Nk [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
53. Як бути у центрі уваги? / Привертаємо увагу за 1 секунду. – Режим доступу до сайту: https://www.youtube.com/watch?v=Nzal_YAScGQ&list=PL0w00vrs-_9jmR7ppVyRFnGQp6AmSj6Nk [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
54. Як Мова Тіла Покращує Харизму. – Режим доступу до сайту: https://www.youtube.com/watch?v=2jhCQUGRix0&list=PLK9ew_ls59rMo1vuong2VAnYbnAHLVGTF [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
55. Як позбутися від тиску опонентів. Тут Курять. – Режим доступу до сайту: https://www.youtube.com/watch?v=hGatunuervo&list=PLK9ew_ls59rPK8vrpE4XBAgT8fUjzDIUr [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
56. Як поставити людину на місце? 5 фраз, про які варто дізнатися. – Режим доступу до сайту: <https://www.youtube.com/watch?v=4eiJeoA02Hc> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
57. Як правильно торгуватися? – Режим доступу до сайту: <https://www.youtube.com/watch?v=h26U1bjfFyI> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний університет «Запорізька політехніка»

Методичні вказівки для самостійної роботи студентів
з дисципліни

«Професійне спілкування та ведення переговорів»
для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
усіх форм навчання

2021

Методичні вказівки для самостійної роботи студентів з дисципліни «Професійне спілкування та ведення переговорів» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітній ступінь магістр, усіх форм навчання / Укл.: М.В. Белікова. – Запоріжжя: Національний університет «Запорізька політехніка», 2021. – 28 с.

Укладачі: М.В.Белікова, доцент, канд.істор.н.

Рецензент: В.М.Зайцева, канд.пед.н., професор

Відповідальний за випуск: М.В. Белікова, доцент, канд.істор.н.

Затверджено
на засіданні кафедри
«туристичного, готельного
та ресторанного бізнесу»
Протокол № 1 від 31.08.2021

НМК факультету
Протокол № 1 від 31.08.2021

- 13.06.2021 р.].
41. Патлах І. Як визначити тип перемовника? – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <https://www.impact-training.info/kak-opredelit-tip-peregovorshhika/> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
42. Патлах І. Як сказати «Ні» та зберегти відносини. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <https://www.impact-training.info/free> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
43. Піз А. Мова Тіла. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <http://dere.com.ua> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
44. Правила ведення переговорів із фільму «Шпигунський міст» // Як вести переговори? – Режим доступу до сайту: <https://www.youtube.com/watch?v=seJ9ja7LyDM> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
45. Приклад досягнення своєї мети в переговорах за початково нерівних умов. – Режим доступу до сайту: <https://www.youtube.com/watch?v=tuT2cKswmto> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
46. Продаж рівня «бог». Як продати що завгодно і будь-кому. – Режим доступу до сайту: https://www.youtube.com/watch?v=vfTWhWI_wms&list=PL0w00vrs-_9jmR7ppVyRFnGQp6AmSj6Nk [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
47. Продай мені ручку | Вовк з Уолл-Стріт (2013) – Режим доступу до сайту: <https://www.youtube.com/watch?v=h5rrVkMtp6Y> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
48. Психологія переможця. Найдієвіший спосіб вийти з тупикової ситуації. – Режим доступу до сайту: https://www.youtube.com/watch?v=r7EvNfIlixo&list=PL0w00vrs-_9jmR7ppVyRFnGQp6AmSj6Nk [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
49. Розбір Холодного Дзвінку. Маніпуляція продавця. «Бойлерна» Фільм. – Режим доступу до сайту: https://www.youtube.com/watch?v=QGv_UzW1SRo&list=PLK9ew_ls59rPK8vrpE4XBAgT8fUjzDIUr [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
50. Техніка «Чиплятися за Слова». Продаж та переговори. «Мені б

31. Патлах І. Агресивна атака та контратака. Як не довести справу до бійки? – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <https://www.impact-training.info/agressivnaya-ataka-i-kontrataka/> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
32. Патлах І. Наполегливий перемовник vs нав'язливий перемовник. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <https://www.impact-training.info/nastojchivyj-peregovorshhik-vs-navjazchivyj-peregovorshhik/> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
33. Патлах І. Прийом активне слухання. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <https://www.impact-training.info/free> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
34. Патлах І. Співрозмовник відмовляється виконувати зобов'язання. Що робити? – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <https://www.impact-training.info/otkaz-ot-vipolnenia-obyazatelstv/> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
35. Патлах І. Техніка емоційний маятник. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <https://www.impact-training.info/free> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
36. Патлах І. Чарівне слово «якщо». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <https://www.impact-training.info/volshebnoe-slovo-esli/> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
37. Патлах І. Чек-лист підготовки до переговорів. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <https://online.impact-training.info/check-list-prepare/> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
38. Патлах І. Чим корисне запитання «Що, якщо?» – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <https://www.impact-training.info/chto-esli/> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
39. Патлах І. Чим корисне запитання «Що робити, якщо клієнт вимагає знижки, які ви не можете надати?» – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <https://www.impact-training.info/chto-delat-esli-klient-trebuje-takuju-skidku-kotoruju-vy-ne-mozhete-predostavit/> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
40. Патлах І. Як визнати свою помилку та виправити ситуацію? – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <https://www.impact-training.info/free> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].

ЗМІСТ

Вступ	4
Мета та завдання навчальної дисципліни	5
Зміст дисципліни за модулями	8
План практичних занять з дисципліни «Професійне спілкування та ведення переговорів»	10
Питання для самостійної роботи та індивідуальні завдання з дисципліни «Професійне спілкування та ведення переговорів»	18
Завдання для контрольних робіт для студентів заочного відділення з дисципліни «Професійне спілкування та ведення переговорів»	20
Контрольні питання з дисципліни «Професійне спілкування та ведення переговорів»	16
Література для підготовки до практичних занять та виконання самостійної роботи	17

ВСТУП

Вказівки до самостійної роботи з дисципліни «Професійне спілкування та ведення переговорів» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» усіх форм навчання відповідають освітньо-професійним програмам підготовки при реалізації робочих навчальних планів нормативних навчальних дисциплін.

Для контролю вивчення дисципліни «Професійне спілкування та ведення переговорів» передбачені наступні форми організації навчального процесу: лекційні й практичні заняття, написання тематичних рефератів, складання заліку.

- https://www.youtube.com/watch?v=emSJWk2vhlw&list=PL0w00vrs_9jmR7ppVyRFnGQp6AmSj6Nk [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
22. Джордан знайшов ключ до продажу [Вовк з Уолл-стріт]. – Режим доступу до сайту: <https://www.youtube.com/watch?v=8Vi4vElswOQ> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
 23. Джордан обідає з Марком [Вовк з Уолл-стріт]. – Режим доступу до сайту: <https://www.youtube.com/watch?v=QNAaq0K7jGs> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
 24. Залотнікова А.С. Проблеми психології спілкування. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <http://readbookz.com> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
 25. Ляшук Е. 24 Методи ведення переговорів. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <https://spar.ua/blogs/24-metodi-vedennya-peregovoriv-chastina-1> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
 26. Майстерність холодного дзвінка Найкращий момент фільму Джордан продав сміттеві акції [Вовк з Уолл-стріт]. – Режим доступу до сайту: <https://www.youtube.com/watch?v=FLxwVLkDBt0> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
 27. Мотивація Вовка з Уолл-стріт Джордан Белфорт мотиваційна промова [Вовк з Уолл-стріт]. – Режим доступу до сайту: <https://www.youtube.com/watch?v=YBnkPBRPx6g> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
 28. Найпотужніші прийоми переговорів із фільму «Тут курять» // Розбір та аналіз уривка фільму – Режим доступу до сайту: <https://www.youtube.com/watch?v=DeKAeS5Rg-0> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
 29. Найпростіший спосіб розібратися в людині. – Режим доступу до сайту: <https://www.youtube.com/watch?v=KXGzFLQUYEK> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
 30. Перебивання – інструмент для ведення переговорів (жорсткий формат). – Режим доступу до сайту: <https://www.youtube.com/watch?v=s1KoGyiW4AY> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].

Допоміжна

8. Бабич Н. Д. Культура фахового мовлення. Навч. посібник. – Чернівці : Книги – ХХІ, 2005. – 572 с.
9. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник / Гах Й. М. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 160 с.
10. Даймонд С. Успешные переговоры. Как получить больше. – М.: «Манн, Иванов и Фербер», — 2012. – 560 с.
11. Даймонд С. Переговоры, которые работают. 12 стратегий, которые помогут вам получить больше в любой ситуации. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2011. – 560 с.
12. Зінченко В. М., Степаненко О. К. Формування мовленевої компетентності професійно орієнтованої особистості : Посібник. – Дніпро : СПД Охотнік, 2017. – 80 с.
13. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.
14. Кеннеди Г. Переговоры. – М.:«Альбина Паблишер», 2016. – 452 с.
15. Кристенсен К., Фронтц Ш., Сьюза Д. Закрывать сделку: пять навыков для отличных результатов в продажах. – М.:«Альбина Паблишер», 2018. – 120 с.
16. Трейси Б. Переговоры. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.- 144с.
17. Хміль Ф. І. Ділове спілкування. – К. : Академвидав, 2004. – 280 с.
18. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник. – К.: Знання, 2005. – 442 с.

Інформаційні ресурси:

19. Ведення ділових бесід та переговорів. Навчально-методичний посібник для дистанційного навчання студентів спеціальності 8.050107 «Економіка підприємства» / Укл. В.М.Глух – Кіровоград : КНТУ, 2005. – 94 с. – Режим доступу до сайту: <https://www.twirpx.com> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
20. Ваш клятий бойлер протікає третій день. – Режим доступу до сайту: <https://www.youtube.com/watch?v=UrdMrANCLgY> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].
21. Впевнений погляд в переговорах – як натренувати? – Режим доступу до сайту:

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета	ознайомлення студентів з теоретичними та практичними основами професійного спілкування та ведення переговорів та перспективами подальшого використання отриманих знань, вмінь та навичок у готельно-ресторанній справі.
Завдання	➤ Методичні – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у веденні переговорів. ➤ Пізнавальні – сформулювати уявлення про встановлення контакту як запоруку успішного бізнесу, виявлення інтересів і потреб клієнта, ключові етапи продажів, техніки роботи з сумнівами і запереченнями клієнтів. ➤ Практичні – формувати практичні навички роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтувати їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань, ознайомити з етапами вистроювання відносин з клієнтом, техніками продажів та закриття угод.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати загальні компетентності

Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. Здатність працювати в команді. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. фахові компетентності: Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Очікувані програмні результати навчання:

1. Знання теоретичних основ для професійного спілкування та ведення переговорів.
2. Вміння встановлювати контакт, виявляти інтереси і потреби клієнтів, презентувати продукт, працювати із запереченнями та закривати угоду.

Удосконалення навчального процесу передбачає підвищення ролі самостійної роботи. З цією метою дещо скорочується обов'язкове аудиторне навантаження і вивільняється час для самостійної діяльності студентів.

Самостійна робота – органічна частина навчального процесу. Вона допомагає глибоко засвоїти матеріал, закріпити знання, поглибити вміння та навички в пізнавальній діяльності, творчо мислити; виховує організованість і дисциплінованість, активність та ініціативу, настирливість у досягненні мети; сприяє виробленню власних прийомів і методів пізнання, вчить раціонально організовувати та контролювати робочий час.

Однією з форм самостійної роботи є **підготовка до практичних занять**, завдання яких полягає в тому, щоб закріпити і поглибити знання, навчити творчо працювати з літературою, виробити вміння аналізувати процеси і події, розвивати здатність до самостійних суджень, висловлювати і відстоювати свої погляди, навчити готувати реферати, повідомлення з окремих питань, виступати з ними на заняттях.

Виконання **домашнього завдання** можливе у вигляді реферату або усної доповіді на практичному занятті.

Реферат – це короткий виклад у письмовому вигляді або у формі доповіді змісту наукової праці, літератури по темі.

Підготовка рефератів – засіб оволодіння методикою і навичками роботи з літературою, використання загальних теоретичних і методологічних положень в ході аналізу певних процесів, явищ, подій, уміння пов'язати матеріал і реальність, обґрунтувати свої висновки. Разом з тим реферат – одна з форм перевірки знань студентів.

Вимоги до оформлення рефератів та контрольних робіт

Реферат або контрольна робота виконуються на одному боці аркуша білого паперу формату А 4 (210 x 297 мм). Текст розташовується через півтора міжрядкових інтервали до тридцяти рядків на сторінці у текстовому редакторі Word шрифтом Times New

30. Типові помилки при закритті угоди.
31. Аналіз готовності покупця до покупки.
32. Види технік для завершення угоди.
33. Прямий заклик.
34. Метод «прохід в майбутнє» – казати про товар так, ніби він уже куплений.
35. Думка клієнта.
36. Переконливі приклади для клієнтів, які сумніваються у виборі.
37. Вибір без вибору — альтернативна пропозиція.
38. 5 навичок для відмінних результатів в продажах К. Кристенсена.
39. Триетапний процес відпрацювання заперечень: визнання, рішення, розуміння.
40. 12 стратегій в переговорах С. Даймонда.

ЛІТЕРАТУРА ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Базова

1. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування. Навч. посібник. – Івано-Франківськ: Лілея_НВ, 2015. – 160 с.
2. Бучацька І.О., Дубовик Т.В. Ділові переговори: навч. посіб. – К.: Київ.нац. торг-екон. ун-т, 2012. – 252с.
3. Кеннеді Г. Домовлятися завжди. Як досягати максимуму в будь-яких переговорах. – Клуб сімейного дозвілля. – Харків: 2016. – 336с.
4. Кінг П. Стратегії і тактики спілкування, або Як знайти спільну мову з кожним. – К:КНИГОЛАВ, 2017. – 128с.
5. Кристенсен К. Закрьте сделку. Пять навыков для отличных результатов в продажах. – М.: Альпина Паблишер, 2019. – 116 с.
6. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. 38посібник / Кубрак О. В. – Суми : ВДТ «Університетська книга», 2002. – 288 с.
7. Фішер Р., Юрі В. Шлях до Так. Як вести переговори, не здаючи позицій. – К: Основи, 2016. – 220 с.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ»

1. Закриття угоди – процес успішного прийняття рішень.
2. Визначення бажаного кінцевого рішення.
3. Опрацювання ключових потреб клієнтів.
4. Відпрацювання заперечень.
5. Створення умов для прийняття сприятливого рішення.
6. Цілеспрямованість на старті і переконливість на фініші.
7. Етапи вистроювання відносин з клієнтом.
8. Визначення психологічного типу клієнта.
9. Бар'єри та принципи активного слухання.
10. Прийоми активного слухання.
11. Точка пам'яті. Виявлення інтересів і потреб клієнта.
12. Виявлення потреб шляхом постановки відкритих питань.
13. Альтернативні та закриті питання. Уточнюючі відкриті питання.
14. Презентація товару або послуги як ключовий етап продажів.
15. Алгоритм продажів AIDA.
16. Техніки привернення уваги співрозмовника.
17. Унікальність товару (послуги) на ринку.
18. Техніка ВВ. Властивість товару переводиться у вигоду його використання.
19. Техніка Desire.
20. Техніка Action.
21. Методи завершення контакту.
22. Кросс-продажі. Матриця кросс-продажів. Техніки кросс-продажів. Техніки «Лови момент» та «Створи момент».
23. Техніки роботи із запереченнями як складова ведення переговорів.
24. Уміння впливати на інших.
25. Навички роботи із запереченнями.
26. Аргументація при роботі із запереченнями.
27. Техніки аргументації
28. Метод позитивних відповідей Сократа. Приклади завершення угоди.
29. Різниця між завершенням угоди і консультацією.

Roman, 14 кеглем. Допускається розміщувати таблиці та інші ілюстративні матеріали.

Текст реферату або контрольної роботи розміщується на аркуші з дотриманням таких розмірів берегів: з лівого боку – 30 мм, з правого – 10 мм, зверху та знизу – 20 мм. Абзаци в тексті потрібно починати з відступу, що дорівнює 5-и знакам (1,25). Відступи мають бути однаковими впродовж всього тексту. Виділення фрагментів тексту реферату або контрольної роботи **жирним шрифтом** або *курсивом* не дозволяється.

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ ЗА МОДУЛЯМИ

Змістовий модуль 1. Професійне спілкування в готельно-ресторанному бізнесі.

Тема 1. Уміння встановлювати контакт – запорука успішного бізнесу.

Етапи вистроювання відносин з клієнтом. Визначення психологічного типу клієнта. Бар'єри та принципи активного слухання.

Тема 2. Виявлення інтересів і потреб клієнта.

Прийоми активного слухання. Підстави для компліментів. Форми компліментів. Завершення контакту. Точка пам'яті. Виявлення потреб шляхом постановки відкритих питань. Альтернативні та закриті питання. Виявлення факту та особливостей споживання. Питання про небажане та попередження заперечення щодо дорожнечі. Уточнюючі відкриті питання.

Тема 3. Презентація товару або послуги як ключовий етап продажів.

Алгоритм продажів AIDA. Техніки привернення уваги співрозмовника. Унікальність товару (послуги) на ринку. Техніка BB. Властивість товару переводиться у вигоду його використання. Техніка Desire. Техніка Action. Методи завершення контакту. Кросс-продажі. Матриця кросс-продажів. Техніки кросс-продажів. Техніки «Лови момент» та «Створи момент».

Змістовий модуль 2. Ведення переговорів в готельно-ресторанній справі.

Тема 4. Техніки роботи із запереченнями як складова ведення переговорів.

Уміння впливати на інших. Навички роботи із запереченнями. Аргументація при роботі із запереченнями. Техніки аргументації. Метод позитивних відповідей Сократа. Метод двосторонньої

Варіант 4.

1. Поняття переговорної діяльності.
2. Як вести себе в емоційній ситуації та з емоційними людьми.

Варіант 5.

1. Психологічна сутність динаміки переговорного процесу.
2. Досягнення угоди з людьми, що відрізняються від вас.

Варіант 6.

1. Дії конфліктуючих сторін перед початком переговорів (підготовча стадія).
2. Використання емоційних платежів у відносинах.

Варіант 7.

1. Друга стадія переговорів – власне переговорний процес (стадія взаємодії).
2. Цілі, емоції, стандарти в переговорах.

Варіант 8.

1. Функції переговорної діяльності.
2. Де і коли проводити переговори.

Варіант 9.

1. Стратегії переговорного процесу.
2. Як вести переговори.

Варіант 10.

1. Психологічні умови успішності переговорів.
2. Техніка і тактика аргументування як інструмент переговорної діяльності.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОГО ВІДДІЛЕННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ»

Вказівки до виконання контрольної роботи

До методів контролю даної дисципліни можна віднести перевірку конспекту лекцій, перевірку тестових завдань, контрольні роботи, перевірку письмових поточних завдань, залік.

Відповідно до навчального плану студенти виконують контрольну роботу. Номер варіанта завдання для контрольної роботи студент визначає за останньою цифрою номера своєї залікової книжки. Наприклад, якщо остання цифра номеру залікової книжки «3», то студент вибирає варіант «3».

Для послідовного і чіткого викладу матеріалу слід скласти план роботи.

Під час виконання роботи необхідно використовувати джерела, наведені в навчальній програмі і рекомендовані на лекціях, а також підручники та нормативні акти, що відповідають темі роботи.

Обсяг контрольної роботи не повинен перевищувати 20 сторінок формату А4. Контрольна робота повинна містити вступ, основну частину, висновки. Наприкінці роботи необхідно навести список використаної літератури, вказати дату виконання і поставити підпис.

Результати самостійної роботи доповідаються на семінарському занятті у вигляді доповіді або здаються для перевірки викладачу.

Варіант 1.

1. Загальна характеристика переговорної діяльності.
2. Жорсткі переговорники і стандарти.

Варіант 2.

1. Основні завдання, функції та закономірності переговорної діяльності.
2. Як вести переговори в умовах відсутності довіри.

Варіант 3.

1. Психологічні технології та прийоми ведення переговорів.
2. Типи співрозмовників та емоційні тактики.

аргументації. Метод розгортання аргументації. Метод поділу аргументів.

Тема 5. Закриття угоди.

Завершення угоди і як підвести клієнта до покупки. Різниця між завершенням угоди і консультацією. Типові помилки при закритті угоди. Аналіз готовності покупця до покупки. Техніки для завершення угоди.

ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ «ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ»

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 1 – 2.

Уміння встановлювати контакт – запорука успішного бізнесу.

1. Чому уміння встановлювати контакт є запорукою успішного бізнесу?
2. В чому полягає клієнтоорієнтованість сучасного бізнесу?
3. Охарактеризуйте етапи вистроювання відносин з клієнтом.
4. Визначення психологічного типу клієнта.
5. Бар'єри та принципи активного слухання.
6. Визначити, до яких типів (владник, досягненець, причасник), ви відноситеся, пояснити, чому так вважаєте, ваші спостереження за собою та судження, оцінки себе в різних ситуаціях.
7. Подивіться відео та визначтеся, до яких типів клієнтів відносяться особи в них, поясніть, чому так вважаєте:

Angela Pearl. Ангели-охоронці, які знаки вони нам подають. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: https://www.youtube.com/watch?v=58YUpUs5Z_g [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].

Мотивація Вовка з Уолл-стріт. Джордан Белфорт мотиваційна промова [Вовк з Уолл-стріт]. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <https://www.youtube.com/watch?v=YBnkPBRPx6g> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].

Як створити профіль у ResearchGate? Як підвищити показники Rg Score, Research Interest, H-index? – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <https://www.youtube.com/watch?v=wY-r1o2t54E&list=PLNOaAgEkWkDu4F5DwKeOYqMLfMvY6zrr6> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].

Найпростіший спосіб розібратися в людині. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: https://www.youtube.com/watch?v=KXGzFLQUYEK&list=PL0w00vrs-_9jmR7ppVyRFnGQp6AmSj6Nk [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].

29. Техніка і тактика аргументування як інструмент переговорної діяльності.
30. Критерії та умови ефективного психологічного впливу.

ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Індивідуальне завдання виконується як відео для наступних тем.

Тема 3. Презентація товару або послуги як ключовий етап продажів.

Індивідуальне завдання – записати відео в парі та викласти як постійний пост в соцмережах, надіслати викладачу в телеграм за контактним телефоном, відео створити за наступним планом: а) презентація спеціальності «Готельно-ресторанна справа»; б) техніки привернення уваги співрозмовника до спеціальності; в) унікальність спеціальності на ринку.

Тема 4. Техніки роботи із запереченнями як складова ведення переговорів.

Індивідуальне завдання – створити відео на 9 – 12 секунд, коли абітурієнт (потенційний клієнт) сумнівається у виборі спеціальності «Готельно-ресторанна справа». Для тексту напишіть 5-8 аргументів, використовуючи на вибір: а) метод двосторонньої аргументації; б) метод розгортання аргументації; в) метод поділу аргументів; г) уточнюючі питання; д) переконливі приклади для клієнтів, які сумніваються у виборі; е) альтернативна пропозиція; є) закриття угоди. Відео викласти як постійний пост в соцмережах, надіслати викладачу в Telegram за контактним телефоном.

Зразок відео:

Чому я обираю «Туризм» в Національному університеті «Запорізька політехніка»? – Режим доступу до сайту: <https://youtube.com/shorts/hz7CxFjnDIE?feature=share> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТИВ) З ДИСЦИПЛІНИ «ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ»

1. Загальна характеристика переговорної діяльності.
2. Закриття угоди - процес успішного прийняття рішень.
3. Визначення бажаного кінцевого рішення.
4. Опрацювання ключових потреб клієнтів.
5. Основні завдання, функції та закономірності переговорної діяльності.
6. Поняття переговорної діяльності.
7. Відпрацювання заперечень.
8. Психологічні технології та прийоми ведення переговорів.
9. Створення умов для прийняття сприятливого рішення.
10. Цілеспрямованість на старті і переконливість на фініші.
11. Психологічна сутність динаміки переговорного процесу.
12. Функції переговорної діяльності.
13. Стратегії переговорного процесу.
14. Психологічні умови успішності переговорів.
15. Психологічні механізми переговорної діяльності.
16. Технологія переговорної діяльності.
17. Техніка і тактика аргументування як інструмент переговорної діяльності. Історія становлення проблеми переговорної діяльності.
18. Основні різновиди ситуацій ведення переговорів.
19. Механізми розвитку переговорного процесу.
20. Психологічні особливості поведінки перемовника.
21. Об'єктивні та суб'єктивні чинники що впливають на успішність переговорної діяльності.
22. Закономірності динаміки психіки в ситуації переговорів.
23. Типологія переговорів та особливості окремих їх різновидів.
24. Основні завдання переговорного процесу.
25. Етапи ведення переговорної діяльності.
26. Психологічні механізми переговорної діяльності.
27. Технологія переговорної діяльності.
28. Механізми психологічного впливу у процесі переговорної діяльності.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 3 – 4.

Виявлення інтересів і потреб клієнта.

1. Прийоми активного слухання.
2. Підстави для компліментів.
3. Форми компліментів.
4. Як відбувається завершення контакту?
5. Як виглядає «точка пам'яті»?
6. Як відбувається виявлення інтересів і потреб клієнта?
7. Виявлення потреб шляхом постановки відкритих питань.
8. Альтернативні та закриті питання.
9. Виявлення факту та особливостей споживання.
10. Питання про небажане та попередження заперечення щодо дорожнечі.
11. Уточнюючі відкриті питання.

Написати професійний комплімент і прикріпити його скриншот в <https://moodle.zp.edu.ua/>

Можете обрати один з кейсів з теми незадоволеності клієнтом послуги, або, що бажаніше, придумати свою історію та записати відео в парі з одним з друзів, одногрупників, родичів. За зразком записати відео в контексті переговорів в готельно-ресторанній справі до 2-3 хвилин по горизонталі та прикріпити в <https://moodle.zp.edu.ua/> посилання на це відео на Google Disk, яке буде використано далі для кафедральних акаунтів в соцмережах. **Зразки відео** див. посилання в дужках [20. 26].

Кейси:

Кейс 1. Менеджер має попросити збільшити зарплатню у директора готелю/ресторана.

Кейс 2. Менеджер ресторану вирішує робоче питання, коли у незадоволеного клієнта в тарілці зі стравою/у напої муха.

Кейс 3. У клієнта три дні підряд протікає в номері готелю водонагрівач, проведіть переговори менеджера готелю та гостя.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 5 – 6.

Презентація товару або послуги як ключовий етап продажів.

1. Презентація товару або послуги як ключовий етап продажів.
2. Алгоритм продажів AIDA.

3. Техніки привернення уваги співрозмовника.
4. Унікальність товару (послуги) на ринку.
5. Техніка ВВ. Властивість товару переводиться у вигоду його використання.
6. Техніка Desire.
7. Техніка Action.
8. Методи завершення контакту.
9. Кросс-продажі.
10. Матриця кросс-продажів.
11. Техніки кросс-продажів: «Лови момент» та «Створи момент».

Уявіть, що ви закінчили магістратуру і проходите співбесіду на посаду guest relations до готелю мережі Merriott у Києві з оплатою 1 тис. доларів на місяць (якщо у вас власна мрія про конкретну посаду, місце роботи, місто, країну, то це необхідно використати в завданні). HR менеджер пропонує вам скласти детальний Wish List для того, щоб ви довго працювали в компанії.

Зразок Wish List для співбесіди на посаду guest relations managers в 5-зірковому готелі “Swissotel The Bosphorus Istanbul”:

1. Готель має надати мені власний кабінет для роботи з клієнтами та персоналом, що взаємодіє з клієнтами готелю;
- 1.2. Кабінет має бути світлим, просторим, оснащений сучасною технікою та у відповідності готелю стилі меблями з гарним видом із вікна, на мою думку це допоможе покращити не тільки мою роботу, а й захопленість готелем гостей, які будуть запрошені на спілкування у мій кабінет.
- 1.3. У кабінеті завжди має бути чисто, мають бути живі квіти та кавомашина.
2. Раз на тиждень я матиму право відвідувати СПА та спортивний центр.
3. У своєму підпорядкуванні я б хотіла мати особистого асистента (можливий неповний робочий графік), це б допомогло мені працювати злагожено та вирішувати декілька питань одночасно, а саме асистент допомагатиме в організації зустрічей, оформленні документації та ін.
4. Я хотіла б безкоштовно займатися зі спеціалістами 1-2 рази на тиждень, що допоможе мені покращити знання різних мов і вільно спілкуватися з іноземними клієнтами.

їй води на банкеті, а він запропонував їй зробити це самостійно, показавши, що вода стоїть поряд на столі з наборами столового посуду для сервірування. Гостя була незадоволена, тому що офіціант не зробив те, про що вона попросила і вона вважала, що офіціанти погано обслуговують банкет, тому що не було постійного офіціанта, і її прохання не виконувались так, як вона прохала. Як головний офіціант та адміністратор закладу можуть запобігти подібних ситуацій? Що після такої ситуації має зробити адміністратор закладу?

Кейс 9. В ресторані “Santa Fe” підчас банкету у гостей тріснув бокал. Як правильно поступити?

Кейс 10. В готелі “Khortitsa Palace” підчас обслуговування в номері гість почав схилити офіціантку до сексу. Та втекла, повідомила про це своїм начальникам. Що має робити в таких ситуаціях адміністрація закладу?

Кейс 11. В ресторані “SunCity” один з відвідувачів на підпитку впав на сусідній стіл, розлив та побив бокали з алкоголем на ньому. Як має діяти в цьому випадку адміністратор закладу?

сценою та розважальною ареною, де було дуже шумне місце. На прохання змінити номер на перший поверх, було запропоновано номер на першому поверсі з видом на море з доплатою або в тіньовій частині бази, в номері було дуже волого і гості звичайно кожні 5-7 днів змінювали номери через цю причину. Як адміністратор або ресепшеніст має вирішувати питання при заселенні гостей з малюками?

Кейс 2. Єгипет, готель 4 зірки «Siera», в номері на балконі гості побачили екзотичну велику комаху, про це було сказано рятівнику при басейні та на ресепшені. Як ресепшеніст має відповідати та діяти в ситуації з екзотичними комахами?

Кейс 3. Оздоровчий комплекс «Прибій» в м. Приморську, було заброньовано номер одномісний на другому поверсі, але при заїзді він був зайнятий, який номер адміністрація має запропонувати гостям, щоб вони залишилися задоволені?

Кейс 4. В Кемері, Туреччина, турагент запропонував замість номерів розміщення в котеджах, які більш нижчого класу, мотивуючи тим, що там тихіше. Після приїзду з'ясувалося, що котеджі знаходяться вздовж дороги, агент про це не знав. Як ресепшеніст має задовольняти прохання переселити в номери більш тихіші, якщо ці номери в середині готелю більш дорожчі?

Кейс 5. Гості заселилися в туристичному комплексі «Райдуга», Приморськ, в найдорожчому номері з панорамним видом на море. Наступні 3 дні зранку гості стикалися з тим, що протікав водонагрівач, так в перший день води було так багато, що вона була по щиколотку. Гості тричі зверталися до ресепшену. Як мала відпрацювати працівники готелю, з якого разу мало бути вирішено питання?

Кейс 6. В ресторані «Аристократ» один з гостей напідпитку стріляв з пістолету в іншого гостя, пулі летіли по всьому ресторану, охорона не перевірила гостей перед відвідуванням караоке, де це сталося, і вчасно не спрацювала. Люди ховалися під столами. Як адміністратору треба діяти в такій незвичайній ситуації?

Кейс 7. В ресторані «SunCity» гостю на спину висипали речовину з гарячого кальяну, під час цього було розбито келих, так офіціанта більше цікавило, щоб сплатили за розбитий келих, ніж ситуація з постраждалим від кальяну. Що має робити адміністратор в такій ситуації?

Кейс 8. В ресторані «Трактир» гостя попросила офіціанта налити

5. Готель має надати мені можливість за необхідності проводити заохочувальні заходи серед персоналу, який знаходиться у моєму підпорядкуванні.

6. Кожні 6 місяців готель має сплачувати мені курси, які я буду проходити для підвищення кваліфікації, що надихатимуть мене на нові ідеї та звернення.

7. Так як головним завданням моєї роботи є задоволення потреб клієнта та постійне спілкування з ними, я прошу сплачувати мені відвідування психолога, який у разі необхідності буде допомагати мені боротися з моральним виснаженням та втомою.

8. Так як це в першу чергу бізнес-готель, я б хотіла особисто бути присутньою на PR-заходах, які допоможуть у пошуках нових клієнтів для нашого готелю. А також мати змогу їздити у відрядження в інші готелі мережі «Swissôtel Hotels & Resorts» для отримання нових навичок та покращення роботи власного готелю.

9. Мій робочий графік, як прописано контрактом має бути 6/1, я б хотіла особисто обирати день тижня коли саме у мене буде вихідний.

10. Компанія має надати мені житло (номер у готелі) на перші 6 місяців роботи.

11. Моя заробітна плата на цій посаді у готелі такого класу має складати не менше 2500 € (з можливістю її підвищення).

Подивіться відео з 2.03 до 2.19 про продаж ручки та з'ясуйте, яким чином можна створити ситуацію, коли покупцю може знадобитися ручка? Чи можна такі ситуації створювати в реальному житті? Що таке «біль» клієнта і як про неї дізнатися?

Продай мені ручку | Вовк з Уолл-Стріт (2013). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <https://www.youtube.com/watch?v=h5rrVkMtp6Y&t=47s> [Посилання дійсне на 13.06.2021 р.].

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 7 – 8.

Техніки роботи із запереченнями як складова ведення переговорів.

1. Причини виникнення заперечень.
2. Суб'єктивні причини заперечень.
3. Стандартні заперечення.

4. Схема роботи із запереченнями.
5. Сутність та шаблони умовної згоди.
6. Аргументація при роботі з запереченнями.
7. Техніки аргументації.
8. Метод позитивних відповідей Сократа.
9. Метод двосторонньої аргументації.
10. Метод розгортання аргументації.
11. Метод поділу аргументів.
12. Уточнюючі питання.
13. Метод «Сполучні слова».

Кейси:

Кейс 1. В ресторані «Санта Фе» прийшов гість з автоматом Калашникова та погрожував. Як адміністрація закладу компенсувати враження від його відвідування та може зберегти клієнтів.

Кейс 2. В ресторані “Mimmo” сушист забув покласти набір з кількох видів ікри напередодні Новорічної ночі, покупець забрав страви і вночі виявив нестачу. Покупець зателефонував до ресторану і навіть приїхав на місце, але ресторан був зачинений і слухавку не брали. Він залишив повідомлення на вайбері ресторану з фотографією з проханням компенсувати. Якими мають бути дії адміністратора?

Кейс 3. В «МакДональдз» клієнту дали продукт з іншим інгредієнтом, клієнт зрозумів це, коли з'їв половину, він звернувся до адміністратора в «МакДональдзі». Якими мають бути дії адміністратора?

Кейс 4. У кафе «Челентано» офіціант не знав усі страви та напої меню. На запитання, які напої є в наявності, не зміг відповісти. Просив заглянути у меню. При тому що в меню не завжди є страви, які є на кухні. Як адміністратор та старший офіціант мають навчати та контролювати офіціантів закладу обслуговувати гостей?

Кейс 5. В піцерії школярам півгодини не несли здачу. Як офіціант/адміністратор має вибачитися, щоб ті захотіли прийти до закладу наступного разу?

Кейс 6. В “Pizza City” клієнт замовив доставку на 17 годину, страви були готові, але через нерозчищені від снігу дороги доставка мала запізнитися на 1,5 години. Як адміністратор може повідомити клієнта про запізнення?

Кейс 7. Гості забронювали готель через Booking, коли вони приїхали до готелю в центрі Відню, то він був з вікнами, які виходили

на цвинтар. Вони відмовились, оперуючи тим, що ніде в описі готелю не було сказано, що він має таку локацію. Яким чином ресепшеністу треба вибачитися перед гостями?

Кейс 8. В ресторані «Корчма» від «Інтуристу» офіціант надав гостям рахунок за страви 2 кабінок. Гості попросили зробити перерахунок і сформувати новий чек. Що має відповісти адміністратор, щоб вибачитися за непрофесіоналізм офіціанта та покращити враження клієнтів від сервісу?

Кейс 9. Доставка була зроблена вчасно рестораном «Пузата Хата», кур'єру було сплачено за послуги, але одна з страв в боксі розлилася наполовину, в результаті всі інші страви постраждали. Клієнт залишив негативний відгук на сторінці закладу в “Tripadvisor”. Що має відповісти в такій ситуації адміністратор закладу?

Кейс 10. В ресторані “Lancelot” було замовлено стейк. Офіціант уточнив ступінь засмаження, йому відповіли, що слабкий. Однак при смакуванні страви, ступінь засмаження був середній. Клієнт зробив висновок про некомпетентність кухаря. Як заклад в особі адміністратора може контролювати задоволеність гостей на відповідність замовлення?

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 9 – 10.

Закриття угоди.

1. Приклади завершення угоди.
2. Різниця між завершенням угоди і консультацією.
3. Типові помилки при закритті угоди.
4. Аналіз готовності покупця до покупки.
5. Назвіть види технік для завершення угоди.
6. Прямий заклик.
7. Метод «прохід в майбутнє» – казати про товар так, ніби він уже куплений.
8. Думка клієнта.
9. Переконливі приклади для клієнтів, які сумніваються у виборі.
10. Вибір без вибору — альтернативна пропозиція.

Кейси:

Кейс 1. В Кирилівці при бронюванні на базі відпочинку «Перлини Таврії» за три місяці до приїзду було прохання надати номер на першому поверсі через наявність малої дитини. Після приїзду номер було надано не на першому поверсі, а в кінці бази поряд з концертною