

ЛЬВІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Кафедра менеджменту та міжнародного бізнесу

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до семінарських занять з дисципліни

«ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ»

для здобувачів вищої освіти за спеціальністю

073 «Менеджмент (менеджмент організацій і адміністрування)»

ЛЬВІВ-2023

Янків М.Д. Методичні рекомендації до практичних занять студентів з дисципліни «ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ». Львів : ЛІМ, 2023. 19 с.

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту та міжнародного бізнесу

Протокол №1 від 22 серпня 2023 р.

Схвалено Вченою радою Львівського інституту менеджменту

Протокол № 1 від 24 серпня 2023 р.

ВСТУП

Програма курсу “Діловий протокол та ведення переговорів» вивчає: базові етикетні правила ділового спілкування, вимоги до ведення ділової бесіди, різновиди візитів та їх протокол, етикетну атрибутику, організацію, проведення та поведінку на прийомах, основи крос-культурного менеджменту.

Навчальний курс пропонує підходи до різноманітних ситуацій спілкування партнерів у діловому світі. Він охоплює широке коло питань – від ситуацій офіційного та неформального спілкування до професійного іміджу та крос-культурного менеджменту, ознайомлюючи з протокольними вимогами та правилами етикету.

Метою дисципліни є набуття студентами необхідних знань щодо історії, принципів, цілей, завдань, звичаїв, правил та вимог щодо спілкування, поведінки, зовнішнього вигляду ділової людини в бізнес-середовищі, а також уміння практичного застосування цих знань.

Основні завдання дисципліни спрямовані на:

- ознайомлення з основними протокольними вимогами щодо офіційного спілкування;
- набуття практичних навичок ведення ділових, неформальних розмов і ведення переговорів з вітчизняними та іноземними партнерами;
- набуття навичок спілкування за різними каналами зв'язку згідно з протокольними вимогами;
- отримання необхідних знань з питань організації різних видів прийомів і набуття практичних навичок поведінки на таких заходах;
- вміння організувати власний діловий гардероб відповідно до протокольних вимог, а також формувати ефективний діловий стиль;
- теоретичну підготовку студентів до налагодження та підтримки контактів з представниками різних культурних осередків світу та напрацювання поведінкових моделей у різноманітних складних ситуаціях міжнародного бізнесу.

Дисципліну підготовлено з урахуванням знання студентами базових понять і концепцій менеджменту, основ ЗЕД, маркетингу та маркетингу ЗЕД.

Предметом дисципліни є протокольні вимоги та етикетні правила ділового спілкування.

Студенти, які опанують запропоновану дисципліну, зможуть впевнено почуватися в середовищі як вітчизняного, так і світового бізнесу. Вона дасть їм необхідне розуміння всіх нюансів поведінки з колегами, клієнтами та партнерами, що, в свою чергу, матиме безпосередній вплив на імідж, репутацію, а врешті і на фінансові результати.

ТЕМАТИКА СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

№ п/п	Назва теми	Годин по темі	
		дфн	зфн
1.	Тема 1. Базові етикетні правила ділового спілкування	2	0,5
2.	Тема 2. Мистецтво ведення бесіди	2	0,5
3.	Тема 3. Візити	2	0,5
4.	Тема 4. Етикетна атрибутика	2	0,5
5.	Тема 5. Прийоми	2	1
6.	Тема 6. Зовнішній вигляд ділової людини	2	0,5
7.	Тема 7. Крос-культурна поведінка в бізнесі	1	0,5
Усього		13	4

Тема 1. Базові етикетні правила ділового спілкування

План семінарського заняття

1. Виникнення, розвиток і поширення етикету.
2. Християнський етикет.
3. Роль знання норм ділової поведінки для досягнення успіху в бізнесі.
4. Протокольні вимоги до учасників офіційних процесів та церемоній.
5. Основні вимоги до дотримання рангового старшинства в діловому світі. Практика їх використання.
6. Порядок вітання, представлення та звертання в ділових умовах і світських обставинах. Особливості та відмінності.
7. Офіс як показник ділового статусу.
8. Поведінка в громадських місцях.

Література: 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 19

Практичні завдання

1. Практична вправа «Етикетні правила ділового та повсякденного спілкування, які мені відомі».
2. Побудувати формулу звертання з використанням титулів і звань.
3. Продемонструвати вміння використовувати офіційні та протокольні форми представлення. Здійснити представлення:
 - партнерів під час ведення ділових переговорів;
 - клієнта - співробітникам фірми;
 - на офіційному прийомі;
 - при зустрічі делегації;

- іноземному послу;
- главі країни та монарху.
- 4. Скласти запит про бронювання місць у готелі для іноземної делегації.
- 5. Скласти запит про бронювання зали для проведення ділової зустрічі (наради, переговорів, конференції).

Контрольні запитання

1. Дайте визначення понять: «етикет», «діловий етикет», «діловий протокол».
2. Які складові етикету як науки вам відомі?
3. За яким принципом відбувається розподіл етикетного старшинства в світському спілкуванні та діловій сфері?
4. Як має відбуватися офіційне спілкування ділових партнерів із врахуванням їхніх рангів?
5. Чи існують розбіжності в етикетних вимогах до поведінки працівників різних ланок організаційної ієрархії, ділових чоловіків та жінок? Якщо так, то які саме?
6. Яких ситуацій стосуються вимоги до прямування в процесії?
7. За якими принципами відбувається розсаджування в автомобілі під час зустрічі офіційної делегації?
8. Ви прийшли на зустріч до партнера, що працює в кабінеті, де є ще кілька осіб. Чи варто їх вітати, відриваючи від роботи, якщо ви матимете справу лише з тією людиною, з якою призначено зустріч?
9. Який історичний розвиток пройшов жест «рукоштовування» і яке значення він має в сучасному діловому світі?
10. Від кого має виходити ініціатива привітання рукоштовуванням у ділових і світських ситуаціях?
11. В яких ситуаціях рукоштовування не використовуються?
12. Яке етикетне та невербальне значення має жест «рука в кишені» залежно від обставин, в яких людина до нього вдається?
13. Чи доречно використовувати вітальний жест рукоштовування жінкам?
14. Чи можна використовувати жест «поцілунок руки» в ділових умовах? За яких умов можна до нього вдаватися?
15. У чому полягають основні правила представлення та знайомства людей?
16. Як має відбуватися представлення людини групі, знайомство двох людей, представлення під час зустрічі на вулиці, при масовому заході?
17. В яких випадках не прийнято представляти і представлятися?
18. Які відмінності у зверненнях до представників ділової сфери та до людей публічних професій?

19. Як відбувається звернення за титулами в нашій країні, в країнах світу?

20. Коли в ділових обставинах допустимо звернення до людини на «ти» та «ви»?

Питання для обговорення

1. Що означає термін «етикет»?
2. У чому полягає сутність етикету як складової загальнолюдської культури?
3. Що таке діловий (службовий) етикет?
4. Що вам відомо про виникнення християнського етикету?
5. Що є моральними засадами християнського етикету?
6. Яку роль відіграє християнський етикет у практичному вихованні людини?

Тема 2. Мистецтво ведення бесіди

План семінарського заняття

1. Етап підготовки до телефонної розмови.
2. Успішні телефонні переговори: правила та секрети.
3. Етикетні норми ділового телефонного спілкування.
4. Small talk в офісі.
5. Small talk на переговорах.
6. Етапи ділової розмови та їх особливості.

Література: 2, 3, 5, 9, 11, 12, 13, 17, 19

Практичні завдання

1. Тест «Фоногінічність».
2. Ділова гра «Телефонні переговори». Чим компенсується відсутність невербального каналу спілкування в телефонній розмові?
3. Запишіть на спеціально заготовленому бланку, як відповідають абоненти на ваші телефонні дзвінки: які слова вимовляють як привітання, з якою інтонацією. До кожного привітання зробіть примітку типу: «надихає», «відбиває бажання спілкуватися», «навіює нудьгу» і т.д. Зверніть увагу, як відповідають на дзвінки представники вашого навчального закладу, організації, зафіксуйте найбільш вживані привітання.
4. Запишіть свою телефонну розмову на диктофон (попросивши на це дозволу у співрозмовника). Критично проаналізуйте власну манеру вести розмову.

5. Оберіть потенційного ділового партнера з числа студентів вашої групи. Заповніть анкету «Портрет клієнта», ґрунтуючись на відомій вам інформації про обраного партнера.

6. Напишіть список спільних якостей, характеристик, обставин з 10 пунктів, який об'єднує вас та обраного партнера. Обговоріть з партнером складений перелік. З якими якостями він згоден, з якими – ні?

7. Напишіть перелік тем неформальних розмов з 5 пунктів, які міг би з інтересом підтримати ваш партнер.

8. Складіть перелік тем неформальних розмов з 10 пунктів, які ви могли б обговорити з незнайомою людиною.

9. Сформулюйте комплімент своєму керівникові, колезі, діловому партнеру.

10. Побудуйте відповідь на комплімент своєму колезі.

Контрольні запитання

1. З яких етапів складається ділова телефонна розмова?
 2. Яка мета кожного з етапів телефонної розмови?
 3. За якої умови ви можете перервати телефонну розмову? Як коректно це зробити?

4. Як під час телефонної розмови можна компенсувати відсутність візуального каналу передачі інформації?

6. Яку інформацію необхідно завжди залишати на автовідповідачі?

7. У чому полягають цілі та можливості ведення неформальних бесід у діловій сфері?

8. Які теми small talk вважаються забороненими? Чому? До яких наслідків вони можуть призвести? Наведіть приклади з історії, сучасності чи власного досвіду.

9. Які теми small talk можуть позитивно вплинути на результат ділових переговорів? Чому? Наведіть приклади з історії, сучасності чи власного досвіду.

10. Поясніть правила спілкування з незадоволеним клієнтом.

Як делікатно відмовити співрозмовникові, уникаючи категоричності та не ображаючи його особи?

Питання для обговорення

1. Які основні функції ділового спілкування?
 2. Які, на ваш погляд, основні перепони в діловому спілкуванні?
 3. Як трактується поняття «рівні ділового спілкування»? Наведіть приклади різних рівнів ділового спілкування.
 4. Назвіть основні вимоги до учасників ділового спілкування.

5. Які сучасні різновиди службового спілкування вам відомі?
6. Чим найчастіше зумовлена потреба у службовій бесіді?
7. Яке значення мають службові телефонні розмови? Якими є головні вимоги до них?
8. У чому полягають особливості ведення службового засідання?

Тема 3. Візити

План семінарського заняття

1. Підготовка та проведення офіційного ділового візиту.
2. Вимоги до поведінки секретаря під час прийому відвідувачів.
3. Особливості поведінки керівника під час прийому відвідувачів.
4. Поведінка відвідувача під час ділового візиту.
5. Організація та проведення протокольного візиту зарубіжної делегації.
6. Програма перебування зарубіжної делегації.
7. Поведінка господарів та гостей під час неофіційних візитів.

Література: 2, 3, 4, 5, 9,11

Практичні завдання

1. Рольові ігри:
 - «Прийом делегації»,
 - «Прийом відвідувачів з інших організацій»,
 - «Прийом співробітників зі службових питань»,
 - «Прийом співробітників з особистих питань»,
 - «Прийом співробітників, які у відрядженні».
2. Запропонувати 5 фраз, якими секретар може розпочати розмову з відвідувачем.
3. Сформулювати коректну відмову секретаря, в разі якщо керівник не може прийняти відвідувача, зустріч з яким не було заплановано.
4. Скласти план ділової розмови з метою уточнення умов поставки товару. Які моменти розмови будуть ключовими?
5. Сформулювати 5 фраз, якими можна завершити розмову на «позитивній ноті». Що можна сказати в разі, коли переговори були успішні? Як можна приємно завершити ділову розмову, якщо домовленості не було досягнуто?
6. Написати лист вдячності партнеру, якому ви нанесли діловий візит.
7. Розробити загальну та детальну програми перебування іноземної делегації.
8. Скласти організаційний план проведення протокольного візиту.

9. Розробити пропозиції щодо організації та проведення світського візиту відповідно до етикетних вимог.

Контрольні запитання

1. Назвіть етапи ділового контакту. Яка мета кожного з них?
2. Які види прийому відвідувачів вам відомі? Які особливості поведінки секретаря під час кожного з них?
3. Які правила подачі напоїв в діловій обстановці?
4. Якими є основні вимоги етикету прийому відвідувачів?
5. У чому полягає специфіка порядку розсаджування в кабінеті керівника під час ведення ділових переговорів?
6. Які вимоги до поведінки відвідувача на діловому прийомі вам відомі?
7. Якими є правила розміщення офіційної особи в кабінеті керівника під час протокольного візиту?
8. З якою метою проводиться протокольний візит? Скільки він триває?
9. Які особливості вручення квітів під час офіційної зустрічі, світського візиту?
10. Назвіть найпоширеніші помилки при проведенні світського візиту.

Питання для обговорення

1. Якими є основні норми та принципи етикету взаємин керівника та підлеглого?
2. Завтра ви зустрічаєте делегацію. Що вас неодмінно має зацікавити у випуску місцевих новин? Чому?
3. Ви прийшли в гості. Серед гостей є ваш керівник. Кого потрібно вітати першим: його чи господаря?

Тема 4. Етикетна атрибутика

План семінарського заняття

1. Використання візитних карток та їх прототипів у різні історичні епохи.
 2. Вимоги до оформлення ділової візитної картки.
 3. Етикет обміну візитними картками в ділових ситуаціях.
 4. Використання латинських скорочень на візитних картках.
 5. Особисті візитні картки, особливості їхнього оформлення та використання.
 6. Ділові подарунки як особливий засіб підтримки бізнес-стосунків.
 7. Вияв вдячності за отриманий подарунок.
 8. Етикет піднесення квітів у діловому та світському житті.
- Література:** 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 13. 18

Практичні завдання

1. Проаналізувати візитні картки на відповідність вимогам щодо їхнього оформлення.
2. Визначити належність візитних карток до конкретних видів.
3. Розробити пропозиції щодо вручення подарунків під час ділових візитів у різні країни світу.
4. Скласти лист вдячності за отриманий діловий подарунок.
5. Скласти текст вітальної листівки партнеру з нагоди ювілею фірми, національного свята, народження дитини, нового року; президенту фірми з нагоди його ювілею; колезі з приводу виходу на пенсію.
6. Розробити пропозиції щодо вручення квітів членам офіційної делегації з врахуванням особливостей «мови квітів» у різних культурах.

Контрольні запитання

1. Як відбувався історичний розвиток візитної картки в різних країнах?
2. Які вимоги до оформлення стандартної ділової візитної картки вам відомі?
3. Назвіть вимоги щодо обміну візитними картками в ділових ситуаціях.
4. В яких випадках не прийнято обмінюватись візитними картками?
5. Коли використовуються представницькі візитки? Які особливості їх оформлення?
6. В яких ситуаціях передають візитки із загнутими кутами?
7. Як правильно передати візитну картку через третіх осіб?
8. Для чого слугують латинські скорочення, що пишуться на візитних картках? Назвіть їх зміст.
9. Як здійснюється заочна рекомендація за допомогою візитних карток?
10. Що очікують від людини, яка отримала візитну картку із латинськими позначками, залежно від типу останніх?
11. В яких випадках використовуються стандартні, представницькі та урочисті візитні картки? Які особливості їх оформлення?
12. Хто і коли може використовувати візитні картки фірми та офіційні картки? Які особливості їх оформлення?
13. Коли використовуються особисті візитки? Які особливості їх оформлення?
14. Які особливості оформлення сімейної візитки? В яких випадках вона використовується?
15. Які правила етикету обміну візитними картками в світських ситуаціях вам відомі?
16. Перелічить відомі вам види візитних карток.

17. Як і коли вручають сувенірні подарунки при зустрічі іноземної делегації? Як це правильно зробити при нанесенні візиту в іншу країну?

18. Коли вручать квіти, загорнуті в целофан, а коли без захисної обгортки?

19. Як правильно вручити квіти членам іноземної делегації при зустрічі в аеропорту або на вокзалі?

20. Чи можна при поздоровленні обмежитись текстом, що надрукований на листівці?

Питання для обговорення

1. Які особливості використання основних видів візитних карток вам відомі?

2. Які способи встановлення нових ділових контактів передбачені правилами обміну візитними картками? Які їх переваги порівняно з іншими способами налагодження нових зв'язків?

3. Чим відрізняється використання ділових та особистих візитних карток?

4. Етична сторона піднесення подарунків у ділових стосунках.

5. Подарунки діловим партнерам, співробітникам, керівництву.

6. Заборонені та небезпечні подарунки.

7. Особливості «мови квітів» у різних культурах та їх упаковка.

8. Які квіти доречно використовувати під час декору приміщення на офіційних церемоніях?

Тема 5. Прийоми

План семінарського заняття

1. Підготовка до проведення офіційного, неофіційного та світського прийомів.

2. Правила поведінки запрошених на прийом в аванзалі.

3. Правила поведінки запрошених на прийом у банкетній залі.

4. Етикет за столом.

5. Особливості організації та проведення прийому типу:

а) «Фуршет»;

б) «Коктейль»;

в) «Барбекю»;

г) «Банкет-фуршет» та «Банкет-коктейль»;

д) «Банкет з повним обслуговуванням» та «Банкет з частковим обслуговуванням»;

е) «Банкет-чай».

Література: 2, 5, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 18, 19

Практичні завдання

1. Скласти запрошення на прийом офіційної та неофіційної форми.
2. Скласти позитивну та негативну відповіді на запрошення на прийом в офіційній та неофіційній формі.
3. Розробити схему розсаджування гостей для проведення офіційного та неофіційного прийомів.
4. Скласти план організації, схему сервірування столу та скласти меню для прийому типу:
 - а) «Фуршет»;
 - б) «Коктейль»;
 - в) «Барбекю»;
 - г) «Банкет-фуршет»;
 - д) «Банкет-коктейль»;
 - е) «Банкет з повним обслуговуванням»;
 - ж) «Банкет з частковим обслуговуванням»;
 - з) «Банкет-чай».
5. Рольова гра: «Поведінка запрошених на прийом в аванзалі».
6. Підготувати тост на честь господаря прийому з приводу підписання угоди про співробітництво.

Контрольні запитання

1. Які види прийомів залежно від складу учасників вам відомі?
2. Що таке офіційний, неофіційний та світський прийоми?
3. Які протокольні вимоги висуваються до складання та направлення запрошень на прийом? Які види запрошень існують?
4. Які латинські скорочення пишуться на запрошеннях на прийом? В яких випадках їх використовують?
5. Чи припустимо делегувати іншу особу на прийом у разі неможливості його відвідання?
6. Яким повинен бути порядок приходу та залишення прийому осіб з однієї установи?
7. Як коректно піти раніше з багатолюдної вечірки?
8. Яким чином зазначаються часові межі проведення прийому на запрошеннях?
9. Яка специфіка декору інтер'єру аванзали та банкетної зали?
10. Який порядок привітання гостей та господарів в аванзалі?
11. Які особливості поведінки гостей та господарів в аванзалі?

12. Порядок прямування гостей та господарів до банкетної зали з аванзали.

13. Що таке план розсаджування? Як він формується?

14. Поясніть основні принципи розсаджування за банкетним столом.

15. Зобразіть схеми розсаджування на офіційних та неофіційних прийомах.

16. Які особливості поведінки гостей та господарів у банкетній залі?

17. Що таке кувертні картки, як вони використовуються?

18. Які види прийомів за типом обслуговування вам відомі?

19. Чим відрізняється організація та проведення прийомів «Банкет-фуршет» та «Банкет-коктейль» від прийомів типу «Фуршет» та «Коктейль»?

20. Який вид прийому вважається найбільш урочистим?

Питання для обговорення

1. Який вид прийому за формою обслуговування краще обрати для вшанування ювілею керівника фірми, виявлення пошани іноземній делегації, святкування Дня Незалежності?

2. Які обов'язки повинен виконувати господар прийому?

3. У чому полягають особливості поведінки почесного гостя прийому?

4. Які переваги має прийом типу «Фуршет» порівняно з іншими видами прийомів?

5. У чому полягають розбіжності характеру офіційних і неофіційних прийомів?

6. Якими є основні правила гостинності?

Тема 6. Зовнішній вигляд ділової людини

План семінарського заняття

1. Історичні витоки дрес-коду.

2. Вимоги до зовнішнього вигляду жінки в діловому оточенні.

3. Основні положення чоловічого ділового дрес-коду.

4. Кольорова символіка в різних культурах світу.

5. Кольорова діагностика та можливості її використання на різних ланках сучасного бізнесу.

6. Форми одягу для офіційних прийомів.

Література: 3, 4, 7, 9, 10, 19

Практичні завдання

1. Розробити проект жіночого то чоловічого ділового костюму залежно від:

- мети зустрічі;
- корпоративної культури закладу, де проходитиме зустріч;
- посади партнера, з яким відбудеться розмова.

2. Розробити проект стилю інтер'єру та кольорової гами, фірмовий знак та одяг для фірми, яка працюватиме в галузі:

- консалтингу;
- банківській сфері;
- туристичних послуг;
- громадського харчування;
- косметичній галузі.

3. Розробити проект жіночого/чоловічого ділового гардеробу з урахуванням усіх вимог ділового протоколу.

4. Провести польове дослідження впливу кольорів на психологічний стан людини.

5. Внести пропозиції стосовно адекватного підбору форми комірця сорочки залежно від типу обличчя для членів студентської групи.

Контрольні запитання

1. Які вимоги до одягу представників різних груп професій вам відомі?
2. Кого називають «лансером»?
3. Перерахуйте основні вимоги до одягу представницьких професій?
4. Чи дозволені для жінок в офіційній обстановці ділових зустрічей брючні костюми, плаття?
5. Якою є кольорова формула чоловічого вбрання?
6. Які види крою чоловічих піджаків вам відомі? В чому їх особливості?
7. Які стилістичні та кольорові вимоги ділового протоколу до чоловічих сорочок вам відомі?
8. Що таке дрес-код?
9. Вимоги дрес-коду Dress Down Friday (Casual Friday).
10. Що входить до форми одягу:
 - White Tie, Cravate Blanche, Ultra-formal;
 - Black Tie, Tuxedo, Cravate Noire;
 - Formal;
 - Black Tie Invited, Black Tie Optional;
 - Creative Black Tie;
 - Semi-formal, Cocktail;
 - A5;
 - Business Best (Bb);
 - Casual Business (Cb);
 - Business Traditional (Btr), Undress;

- Casual Travel (Ct).

Питання для обговорення

1. Як ви можете пояснити значення вислову: «Вміння виглядати комільфо»?
2. Дрес-код як складник корпоративної культури.
3. Навести приклади невідповідного одягу посадових осіб.
4. Навести приклади використання різного стилю та кольору в корпоративній культурі. Які форми прояву набуває корпоративний стиль у різних організаціях? Чим, на вашу думку, зумовлюється вибір того чи іншого кольору при формуванні корпоративного стилю?
5. Як можна використовувати тест Люшера в управлінні персоналом?
6. Які рекомендації ви могли б дати людям з різною статуєю для оптимального вибору ділового костюму?

Тема 7. Крос-культурна поведінка в бізнесі

План семінарського заняття

1. Презентація результатів дослідної роботи студентів на тему:
 - “Особливості ведення переговорів з діловими партнерами різних країн світу».

План

1. Вступ.
 2. Призначення зустрічі.
 3. Діловий одяг.
 4. Ділова розмова.
 - 4.1. Загальні принципи.
 - 4.2. Бажані теми розмови.
 - 4.3. Теми, яких варто уникати.
 5. Форми звертання.
 6. Подарунки.
 7. Укладання угоди.
 8. Форми відпочинку.
 9. Поведінка в громадських місцях.
 10. Порівняння норм ділової поведінки, прийнятих у конкретній країні, з вітчизняними етикетними правилами.
 11. Висновки.
- «Аналіз національних стереотипів поведінки, притаманних нації в цілому, а також бізнесменам, менеджерам і спеціалістам зокрема» (на прикладі окремої країни).

План

1. Вступ.
2. Загальна структура і специфіка культурного середовища.
3. Комунікативна складова.
4. Стереотипи поведінки представників цієї культури.
5. Висновки.

Кожен студент обирає для вивчення окрему країну, назва якої повинна починатися на ту саму літеру, що і його прізвище. Для виконання дослідної роботи студентам варто скористатися посиланнями на інформаційні джерела, наведені в таблиці «Наявність інформації з особливостей ділового етикету країн світу в різних інформаційних джерелах».

Література: 2, 3, 4, 8, 9

Практичні завдання

1. Розгляд та аналіз ситуаційних завдань з крос-культурного менеджменту:

- а) «Телемаркетинг у США та Японії»;
- б) «Жінка-директор на переговорах з японцями»;
- в) «Пивоварний завод» (В'єтнам);
- г) «Неофіційний візит» (Таїланд);
- д) «Переговори в Індії»;
- е) «Реклама в арабських країнах»;
- є) «Поліхронні італійці»;
- ж) «Отримання платежів у Малайзії»;
- з) «Збори організації жінок» (Таїланд);
- і) «Експорт до Тайваню»;
- к) «Двомовні ярлики» (Китай);
- л) «Джинсові жакети з Індонезії».

2. Розподілити такі країни за рівнем контекстності: Англія, В'єтнам, Греція, Іспанія, Італія, Китай, Корея, Німеччина, ОАЕ, США, Швейцарія, Швеція, Японія.

3. Зазначити в таблиці належність до різних моделей крос-культурної бізнес-поведінки таких країн: Австралія, арабські країни, балтійські країни, Бангладеш, Бельгія, Бразилія, В'єтнам, Великобританія, Греція, Данія, Єгипет, Індія, Індонезія, Ірландія, Іспанія, Італія, Канада, Китай, Корея, Малайзія, Мексика, Нідерланди, Німеччина, Норвегія, Польща, Росія, Румунія, Сінгапур, Словаччина, США, Таїланд, Туреччина, Угорщина, Філіппіни, Фінляндія, Франція, Чехія, Швеція, Японія.

Крос-культурна характеристика країн світу

Країна	Модель крос-культурної поведінки			
	Орієнтована на угоду чи на взаємовідносини	Формальна чи неформальна	Монохронна, варіативно-монохронна чи поліхронна	Експресивна, варіативно-експресивна, стримана

4. Рольова гра «Міжнародні торговельні переговори».

5. Практична вправа «Етикетні правила ділового та повсякденного спілкування, які мені відомі після вивчення курсу «Діловий протокол та ведення переговорів»».

Контрольні запитання

1. Розкрийте поняття «міжнародний етикет» та його основні засади і правила.

2. Які особливості ведення бізнесу представників країн, орієнтованих на взаємовідносини, на укладання угоди? Наведіть приклади країн, що належать до кожної крос-культурної моделі поведінки.

3. Як можна встановити ефективні контакти з представниками країн, орієнтованих на взаємовідносини, оминувши їхні культурні особливості?

4. Що таке «гуансі»?

5. Як орієнтація представників деяких культур на взаємини в ділових стосунках з партнерами впливає на різні фактори ведення бізнесу?

6. Яка існує різниця в сприйнятті контракту в різних країнах? Чому?

7. Чим характеризуються культури: з високим рівнем контексту комунікації, з низьким рівнем контексту? Наведіть приклади країн, що належать до кожної крос-культурної моделі поведінки.

8. Які форми невербальної відмови трапляються під час спілкування з іноземними партнерами з різних країн? Продемонструйте на прикладі.

9. Чим відрізняються формальні культури від неформальних? Наведіть приклади країн, що належать до кожної крос-культурної моделі поведінки.

10. Що таке егалітарна культура?

11. Як вам відомо, деякі культури надають перевагу формальним стосункам у бізнес-середовищі. В чому це проявляється?

12. Які невербальні способи виявлення поваги в різних країнах вам відомі?

13. Як можна подолати комунікативні бар'єри, зумовлені різницею в статусі, у формальних культурах?

14. У чому особливість монохронних і поліхронних культур? Наведіть приклади країн, що належать до кожної крос-культурної моделі поведінки.

15. На що, крім пунктуальності, може впливати належність бізнес-партнера до моноактивної чи поліактивної моделі поведінки? Як можна подолати зумовлені цим потенційні перепони в бізнесі?

16. Які типи міжособистісного спілкування вам відомі?

17. Як поводять себе в спілкуванні представники експресивних і стриманих культур. Наведіть приклади країн, що належать до кожної крос-культурної моделі поведінки.

18. Що таке паравербальна поведінка? Як можна охарактеризувати паравербальну поведінку японців, американців, німців та італійців?

19. Які існують елементи невербальної поведінки під час переговорів?

20. Наведіть приклади культур з різним особистим простором і просторовим положенням, різним ступенем фізичного та зорового контакту під час спілкування.

Питання для обговорення

1. У чому полягають причини появи різних моделей крос-культурної поведінки в світі?

2. Який з відомих вам способів встановлення контактів з представниками ділових культур, орієнтованих на взаємовідносини, ви вважаєте найефективнішим? Чому?

3. Чим можна пояснити явище невербальної відмови в деяких культурах? Які форми невербальної відмови в різних культурних осередках вам відомі?

4. Чому, на вашу думку, представники країн Європи та Азії мають різні усталені норми проксемики, хаптики, окулістики та кінестетики під час переговорів?

5. У чому виявляється культурна відносність у бізнес-поведінці?

6. Які вам відомі двозначні жести в різних країнах? За можливості, наведіть приклади таких жестів з власного досвіду спілкування з іноземцями.

7. Як впливають моделі крос-культурної поведінки на стратегію маркетингу в різних країнах? Наведіть приклади.

8. Якими є головні функції етикету в китайському суспільстві?

9. Під час бесіди американця та японця виникла така ситуація: американець і японець увесь час рухались. Японець весь час робив крок назад, а американець постійно наближався до нього. З чим пов'язана така поведінка?

10. Американський партнер, широко усміхаючись, демонструє свою дружелюбність. Чи позначиться це на результатах переговорів?

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова:

1. Бучацька І. О., Дубовик Т. В. Ділові переговори : навч. посіб. [для студ. навч. закл.]. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 252 с.
2. Галушко, В. П. Діловий протокол та ведення переговорів : навч. посібник. Вінниця : Нова кн., 2012. 221 с.
3. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування : підручник / за заг. ред. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Київ : Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.
4. Гуменюк Б. І., Щерба О. В. Сучасна дипломатична служба : навч. посіб. для студ. гуманіт. спец. вищ. навч. закл. Київ : Либідь, 2011. 254 с.
5. Діловий протокол та ведення переговорів (Business protocol and negotiations) / В. П. Галушко, О. М. Файчук, І. А. Міщенко, О. П. Комарніцька / Навчальний посібник. Київ : Компрінт, 2013. 357 с.
6. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет : підручник. 2-ге вид., оновл. і доповн. Київ : Знання, 2017. 326 с.

Допоміжна:

7. Галушко В. П., Міщенко І. А. Менеджмент в системі адміністративної діяльності : навчальний посібник. Київ : «КОМПРИНТ». 2015. 528 с.
8. Галушко В. П., Міщенко І. А., Ковтун О. А. Методи та процеси прийняття управлінських рішень : монографія. Київ : ЦП «Компринт», 2013. 345 с.
9. Галушко В. П., Міщенко І. А. Організація та техніка зовнішньоекономічних операцій : навчальний посібник. Київ : 2017. 544 с.
10. Діловий етикет: Етика ділового спілкування / [авт.-уклад. І. Афанасьєв]. 3-тє вид., перероб. та допов. Київ : Альтерпрес, 2015. 367 с.
11. Жернакова, М. Б., Румянцева І. А. Ділові комунікації: теорія і практика. Київ : Либідь, 2014. 384 с.
12. Коноваленко В. А., Коноваленко М. Ю. Теорія комунікації. Київ : Компрінт, 2014. 416 с.
13. Снітинський, В. В., Завальницька Н. Б., Брух О. О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навчальний посібник: рек. МОН України. Львів : Магнолія, 2016. 287 с.
14. Станчев М. Дипломатичний протокол та етикет : навчально-методичний посібник, Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 96 с.
15. Таратухіна Ю. В., Авдєєва З. К. Ділові і міжкультурні комунікації. Київ : Компрінт, 2014. 324 с.

Інформаційні ресурси

16. Українське ділове мовлення: за матеріалами сайту Ділова Мова. URL : dilovamova.com
17. Етика та естетика: бібліотека stud.com.ua. URL: <https://stud.com.ua/>.
18. Етика та естетика: Навчальні матеріали онлайн. URL: <https://pidru4niki.com/>.
19. Комунікаційні інструменти для побудови репутації: курс Prometheus. URL : https://courses.prometheus.org.ua/courses/NaUKMA/CI101/2014_T1/about.