

**Вищий навчальний заклад «Приватне акціонерне товариство
«Львівський інститут менеджменту»
Кафедра менеджменту та міжнародного бізнесу**

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ І ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ»

рівень вищої освіти	другий (магістерський) рівень
галузь знань	07 «Управління та адміністрування»
спеціальність	073 «Менеджмент»
освітньо-професійна програма	«Менеджмент організацій і адміністрування»
кількість кредитів ЄКТС	4 (120 год.)
форма навчання	очна (денна), заочна
компонент освітньо-професійної програми	вибіркова
цикл підготовки	професійний
мова викладання	українська

Керівник курсу:

Прізвище, ім'я, по батькові викладача (викладачів), науковий ступінь, вчене звання	Янків Мирон Дмитрович, доктор економічних наук, професор
Контактний телефон	050-430-05-64
E-mail:	myankiv@gmail.com
Адреса викладання дисципліни	вул. Ліська, 16, м. Львів, 79018 кафедра менеджменту та міжнародного бізнесу Львівський інститут менеджменту
Кафедра, за якою закріплена дисципліна	менеджменту та міжнародного бізнесу
Графік консультацій	згідно графіку консультацій

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Обсяг навчальної дисципліни

Кількість кредитів 4.0/ 120 год., із них:

Лекції (год.) – 26

Семінарські заняття (год.) – 13

Практичні заняття (год.) – 0

Самостійна робота (год.) – 81

Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік

Дисципліна «Діловий протокол і ведення переговорів» спрямована на 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. Дисципліна зорієнтована на отримання навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації; спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами; демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності; демонструвати навички ефективного управління офісом, знання діловодства; формувати позитивний імідж у процесі управлінської діяльності.

Предметом дисципліни є протокольні вимоги та етикетні правила ділового спілкування.

Мета вивчення дисципліни – 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.

Основними **завданнями** навчальної дисципліни є

- 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 підтримку контактів з представниками різних культурних осередків світу та напрацювання поведінкових моделей у різноманітних складних ситуаціях міжнародного бізнесу.

Навчальний контент

№з/п	Теми	Результати навчання
1.	Базові етикетні правила ділового спілкування	Знати: – напрямки діяльності в сфері ділового протоколу; – основні комунікації в діловій діяльності; – принципи побудови ефективної системи ділового протоколу; – практику роботи з переговорів керівників сучасних вітчизняних та зарубіжних підприємств. Уміти: – організовувати практичну роботу з управління людьми в сучасних організаціях; – здійснювати аналіз діяльності системи ділового управління; – застосовувати різні методи та інструменти
2.	Мистецтво ведення бесіди	
3.	Візити	
4.	Етикетна атрибутика	
5.	Прийоми	
6.	Зовнішній вигляд ділової людини	
7.	Крос-культурна поведінка в бізнесі	

		систем планування, – організації, мотивації та контролю роботи; – використовувати відповідно до ситуації методи прийняття управлінських рішень та здійснювати комплекс дій для їх реалізації.
--	--	---

Методичне забезпечення навчальної дисципліни

1. Навчальна та робоча програми.
2. Навчальний посібник, підручник, курс лекцій, презентації.
3. Методичні рекомендації до семінарських занять із курсу.
4. Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів.
5. Завдання для контрольних робіт та питання на залік.

Компетентності та результати навчання згідно ОПП, формуванню яких сприяє дисципліна

Інтегральна компетентність (ІК):

ІК	Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог.
----	--

Загальні компетентності:

ЗК 03	Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.
ЗК 04	Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.
ЗК 05	Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).
ЗК 07	Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

Спеціальні компетентності:

СК 02	Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани.
СК 05	Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.
СК 06	Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми.
СК 08	Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом.
СК 09	Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.

Програмні результати навчання:

ПРН 01	Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах.
ПРН 06	Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.
ПРН 07	Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.

ПРН 09	Вміти спілкуватись в професійних і наукових колах державною та іноземною мовами.
ПРН 10	Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач.

Політика оцінювання

Політика оцінювання знань здобувачів освіти здійснюється з дотриманням принципів доброчесності та студентоцентрованого підходу.

Політика щодо дедлайнів та перескладання. Роботи слід здавати у зазначені терміни. За порушення термінів здачі завдань знижується бал. Перескладання підсумкового контролю відбувається із дозволу навчального відділу за наявності поважних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування).

Політика щодо академічної доброчесності. Списування під час проміжного та підсумкового контролю заборонене (в т.ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.

Політика щодо відвідування. Відвідування лекцій та практичних занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись дистанційно із погодженням викладача. За відвідування лекційних та практичних занять бали нараховуються за результатами тестування по темі лекції / практичного заняття.

До відома студентів шкала і критерії оцінювання доводиться на першому занятті з дисципліни:

Шкала та критерії оцінювання знань студентів з курсу

Оцінка за національною шкалою	Критерії оцінювання
5 «відмінно» 90-100	Глибокі теоретичні знання з дисципліни, повні, обґрунтовані відповіді на поставлені питання, вільне володіння методами виконання практичних завдань та їх безпомилкове вирішення, чітке розуміння алгоритму ділових переговорів та їх проведення з партнерами, а також з використання етичних норм поведінки при веденні ділових переговорів з різними національними стереотипами.
4 «добре» 82-89	Вільне володіння програмним матеріалом та методами виконання практичних завдань, однак з недостатньо повним їх обґрунтуванням та порушенням логіки викладення. Мають місце незначні помилки при вирішенні практичних завдань.
4 «добре» 74-81	Достатні теоретичні знання з дисципліни та вміння виконувати стандартні практичні завдання. Мають місце окремі помилки у відповідях на поставлені питання. Відсутність чіткої аргументованої позиції при вирішенні практичних завдань.
3 «задовільно» 64-73	Достатні теоретичні знання з дисципліни, наявність певних навичок щодо вирішення практичних завдань. Відповіді на поставлені питання недостатньо

	аргументовані з наявністю окремих суттєвих помилок. Помилки при вирішенні практичних завдань через нерозуміння кінцевого результату.
3 «задовільно» 60-63	Мінімально допустимий рівень теоретичних знань з дисципліни. Володіння основним понятійним апаратом. Можливість вирішення окремих практичних завдань за допомогою викладача. Неповна відповідь на поставлені питання із допущенням суттєвих помилок.
2 «незадовільно» (з можливістю повторного складання) 35-59	Недостатні теоретичні знання та недостатнє володіння основними поняттями і категоріями дисципліни. Виконання практичних завдань не в повному обсязі, або невірне виконання усіх робіт.
2 «незадовільно» (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни) 1-34	Відсутність теоретичних знань та практичних навичок з дисципліни. Не виконання програми дисципліни.

Міждисциплінарні зв'язки

Пререквізити: Історія української культури, Українська мова за професійним спрямування, Міжнародні економічні відносини, Основи міжкультурної комунікації, Мистецтво публічного виступу, що необхідні для опанування компетентностями.

Постреквізити: знання, отримані під час вивчення навчальної дисципліни, будуть використовуватись при опануванні Управління змінами, а також при проходженні переддипломної практики та написанні кваліфікаційної (магістерської) роботи, і у практичній діяльності.

Рекомендована література

Базова:

1. Бралатан В., Гуцаленко Л., Здирко Н.. Професійна етика. Центр учбової літератури. 2021. 252 с.
2. Волошенко М., Азаркіна О. Психологія професійного спілкування. Херсон : Олді-плюс, 2021. 280 с.
3. Галушко В. П., Міщенко І. А. Діловий протокол та ведення переговорів : навч.- метод видання для англомовних груп. Київ : «ЦК» КОМПРИНТ» 2018. 158 с.
4. Гриценко Т., Гриценко С., Іщенко Т. Етика ділового спілкування. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
5. Джордж Росс. Переговори у стилі Трампа: ефективні стратегії і прийоми майстерного ведення бізнес-переговорів. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 240 с.

6. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навч. посіб. / В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О. О. Брух. Львів : Магнолія 2006, 2018. 300 с.
7. Ділові комунікації: основні поняття й форми [Електронний ресурс]. URL: <http://studopedia.org/10-159396.html>
8. Зусін В. Я. Етика і етикет ділового спілкування : навч. посіб. 4-е вид., перероб. та доп. Маріуполь : ПДТУ, 2019. 206 с.
9. Кацавець Р. С. Ділова мова: сучасний вимір. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 196 с.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. Київ : Кондор, 2018.
11. Пентилюк М., Маруніч І., Гайдаєнко І. Ділове спілкування та культура мовлення. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 224 с.
12. Чичкало-Кондрацька І. Б., Новицька І. В. Дипломатичний і діловий протокол : навчальний посібник. Полтава : ПолтНТУ, 2018. 117 с.
13. Чичкало-Кондрацька І. Б., Титаренко Л. М. Засади етики та ділового протоколу в країнах. *Ефективна економіка*. 2023. №8. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/1984>.

Допоміжна:

1. Адамович А. Є., Максимець О. М. Мистецтво ведення переговорів : навчальний посібник. Мелітополь: ФОП Однорог Т.В., 2021. 264 с.
2. Капуш А. В. Комунікативні невдачі у сфері міжкультурного ділового спілкування. *Стратегії міжкультурної комунікації в мовній освіті сучасного ВНЗ : зб. мат. IV-ї Міжнародної наук.-практ. конф.* (15 бер. 2018). Київ. 2018. С. 50–54.
3. Кацавець Р. С. Ораторське мистецтво : підручник. 2-ге вид., доп. Київ : Алерта, 2018. 216 с.
4. Серебряннікова Н. Бізнес-комунікації: риторика, аргументація. Одеса : Фенікс, 2018. 109 с.
5. Сидоровська Є. А., Конюкова І. Я. Цифровий етикет комунікативної культури XXI ст. Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв. 2021. № 1. С. 26-30.
6. Філіппова І. Етикет – це легко. Київ : ГДП, 2019. 286 с.
7. Юрків Я.І. Сутність та зміст ділового етикету [Електронний ресурс]. URL: http://конференция.com.ua/files/image/konf_13/doklad_1.pdf

Інтернет ресурси:

1. Абетка сучасного етикету.: веб сайт. URL: <https://www.pinbank.ua/abetkasuchasnogo-etiketu>
2. Діловий етикет – основні функції, принципи, правила і норми ділового етикету. URL: <https://publish.com.ua/biznes/dilovij-etiketosnovnifunktsiji-printsipi-pravila-i-normi-dilovogo-etiketu.html>
3. Діловий етикет: принципи спілкування. Школа бізнесу. URL: <https://online.povaposhta.education/blog/dilovij-etiket-printsipi-spilkuвання-z-partnerami>
4. Діловий етикет: сутність, принципи та функції етикету. : веб сайт. URL: <https://stud.com.ua>

5. Діловий протокол та організація ділових прийомів. : веб сайт.URL: https://pidru4niki.com/19991130/menedzhment/etika_dilovogo_spilkuvannya
6. Ділові комунікації: основні поняття й форми [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://studopedia.org/10-159396.html>
7. Лавриненко В. Н. Ділова етика та етикет. 2018. : веб сайт.URL: [https://stud.com.ua/111646/etika _ ta _ estetika / dilova _ etika _ ta _ etiket](https://stud.com.ua/111646/etika_ta_estetika/dilova_etika_ta_etiket)
8. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б., Рузакова Г. Г. Етика ділових відносин: електронний навчальний посібник : <http://posibnyky.vntu.edu.ua/>.