

# ЛЬВІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Кафедра менеджменту та міжнародного бізнесу

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

Проректор з навчальної та наукової роботи

М.В. Фурса

«02» серпня 2024 року



## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**ВК 03. – Діловий протокол та ведення переговорів**  
(шифр і назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти – **Другий (магістерський)**  
(назва рівня вищої освіти)

ступінь вищої освіти – **Магістр**  
(назва ступеня вищої освіти)

галузь знань – **07 – «Управління та адміністрування»**  
(шифр і назва)

спеціальність **073 – «Менеджмент»**  
(шифр і назва)

освітня програма – **«Менеджмент організацій і адміністрування»**  
(назва)

вид дисципліни – **за вибором**  
(обов'язковий/за вибором)

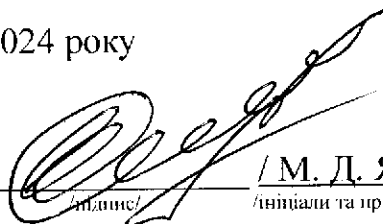
мова навчання – **українська**  
(українська/англійська)

Янків М.Д. Робоча програма навчальної дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів» для здобувачів освіти ВІЗ «ПрАТ «Львівський інститут менеджменту»

Робоча програма розглянута та схвалена на засіданні кафедри менеджменту та міжнародного бізнесу  
Протокол від 01 серпня 2024 року № 1

Робоча програма розглянута та схвалена Вченою радою Львівського інституту менеджменту  
Протокол № 1 від 02 серпня 2024 року

Гарант освітньої програми \_\_\_\_\_



/ М. Д. Янків /  
/ ініціали та прізвище /

## 1. Структура навчальної дисципліни

Найменування показників	Всього годин	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів/год.	4/120	4/120
Усього годин аудиторної роботи, у т.ч.:	39	10
• лекційні заняття, год.	26	6
• семінарські заняття, год.	-	-
• практичні заняття, год.	13	4
• лабораторні заняття, год.	-	-
Усього годин самостійної роботи, у т.ч.:	81	110
• контрольні роботи, к-сть/год.	-	-
• розрахункові (розрахунково-графічні) роботи, к-сть/год.	-	-
• індивідуальне науково-дослідне завдання, к-сть/год.	-	-
• підготовка до навчальних занять та контрольних заходів, год.	81	110
Залік	•	•

Частка аудиторного навчального часу здобувача освіти у відсотковому вимірі:

денної форми навчання – 33.0%

заочної форми навчання – 08.3%

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

### 2.1. Мета вивчення навчальної 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.

### 2.2. Завдання навчальної дисципліни відповідно до освітньої програми 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 підтримки контактів з представниками різних культурних осередків світу та напрацювання

поведінкових моделей у різноманітних складних ситуаціях міжнародного бізнесу.

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

### **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.
СК 10	Здатність до управління організацією та її розвитком.

## **2.3. Результати навчання відповідно до освітньої програми та методи їх оцінювання**

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач освіти повинен бути здатним продемонструвати такі програмні **результати навчання**:

	результат навчання	Методи навчання і викладання	Методи оцінювання рівня досягнення результатів навчання
ПРН 01	Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний	Лекції – викладання конкретних тем відповідно до програми навчальної дисципліни в логічній	Контроль набутих знань здійснюється у таких формах: поточного контролю на

	інструментарій для управління в непередбачуваних умовах.	послідовності та взаємозв'язку. Практичні заняття забезпечують закріплення та систематизацію теоретичних знань студентів та набуття ними необхідних навичок з питань особливостей національної економіки та інституціональних чинників та їх вплив на специфіку економічного розвитку. Самостійна робота – та індивідуальна робота є основним засобом засвоєння матеріалу у вільний від аудиторних занять час на основі вивчення законодавчих актів, навчальної літератури, додаткових джерел, поточної інформації)	практичних заняттях (опитування, тестування, виконання ситуаційних завдань), модульного контролю (контрольна робота після вивчення навчального матеріалу, об'єднаного в модуль чи змістовий модуль), підсумкового контролю – ПМК (поточний модульний контроль за підсумками вивченого матеріалу та складання заліку
ПРН 05	Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах.	Лекції – викладання конкретних тем відповідно до програми навчальної дисципліни в логічній послідовності та взаємозв'язку.	Поточний контроль – виконання та захист практичних робіт, усне та фронтальне опитування
ПРН 06	Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.	Лекції – викладання конкретних тем відповідно до програми навчальної дисципліни в логічній послідовності та взаємозв'язку.	Контроль знань здійснюється: практичних заняттях (опитування, тестування) модульного контролю (контрольна робота після вивчення навчального матеріалу, об'єднаного в модуль чи змістовий модуль).
ПРН 07	Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.	Лекції – викладання конкретних тем відповідно до програми навчальної дисципліни в логічній послідовності та взаємозв'язку.	Поточний контроль – виконання та захист практичних робіт, усне та фронтальне опитування
ПРН 09	Вміти спілкуватись в професійних і наукових колах державною та іноземною мовами.	Лекції – викладання конкретних тем відповідно до програми навчальної дисципліни в логічній	Поточного контролю на практичних заняттях (опитування, тестування, виконання

		послідовності та взаємозв'язку.	ситуаційних завдань), модульного контролю
ПРН 10	Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач.	Лекції – викладання конкретних тем відповідно до програми навчальної дисципліни в логічній послідовності та взаємозв'язку.	Поточного контролю на практичних заняттях (опитування, тестування, виконання ситуаційних завдань), модульного контролю
ПРН 12	Вміти делегувати повноваження та керівництво організацією (підрозділом).	Лекції – викладання конкретних тем відповідно до програми навчальної дисципліни в логічній послідовності та взаємозв'язку.	Поточного контролю на практичних заняттях (опитування, тестування, виконання ситуаційних завдань), модульного контролю

#### 2.4. Перелік попередніх та супутних і наступних навчальних дисциплін

№ з/п	Попередні навчальні дисципліни	Супутні і наступні навчальні дисципліни
1	Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності підприємств	Міжнародний бізнес
2	Економіка та зовнішньоекономічні зв'язки України	Міжнародне право

### 3. Анотація навчальної дисципліни

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

## 4. Опис навчальної дисципліни

### 4.1. Лекційні заняття

№ з\п	Назви тем	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1	<p><b>ТЕМА 1. Базові етикетні правила ділового спілкування</b></p> <p><b>План</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Значення етикету в сучасному бізнесі.</li> <li>2. Основні принципи етикетного старшинства.</li> <li>3. Прямування в процесії.</li> <li>4. Вітання.               <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Черговості вітань у діловій сфері та світському оточенні.</li> <li>4.2. Національні привітання.</li> <li>4.3. Рукоштовисання.</li> </ol> </li> <li>5. Представлення, знайомства.</li> <li>6. Звертання.               <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Правила звертання до представників різних професійних кіл.</li> <li>6.2. Звертання на „ти” та „ви”.</li> </ol> </li> </ol> <p><b>Література:</b> 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 19</p>	4	1
2	<p><b>ТЕМА 2. Мистецтво ведення бесіди</b></p> <p><b>План</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Телефонна розмова.               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Початок телефонної розмови.</li> <li>1.2. Обговорення ситуації.</li> <li>1.3. Підведення підсумків.</li> </ol> </li> <li>2. Small talk, чи неформальна бесіда.               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Значення неформальних розмов у діловому спілкуванні.</li> <li>2.2. Теми неформальних бесід.</li> <li>2.3. Заборонені теми для small talk.</li> <li>2.4. Компліменти.</li> </ol> </li> <li>3. Бесіда з діловим партнером.               <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Розмова з незадоволеним клієнтом.</li> <li>3.2. Як красиво говорити «ні».</li> </ol> </li> </ol> <p><b>Література:</b> 2, 3, 5, 9, 11, 12, 13, 17, 19</p>	4	1
3	<p><b>ТЕМА 3. Візити</b></p> <p><b>План</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Діловий візит.               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Поведінка секретаря.</li> <li>1.2. Поведінка господаря.</li> <li>1.3. Поведінка відвідувача.</li> </ol> </li> <li>2. Візит ввічливості.</li> <li>3. Неофіційний (світський) візит</li> </ol> <p><b>Література:</b> 2, 3, 4, 5, 9, 11,</p>	4	1
4	<p><b>ТЕМА 4. Етикетна атрибутика</b></p> <p><b>План</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Візитні картки.               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Історія виникнення візитної картки.</li> <li>1.2. Вимоги до ділової візитної картки.</li> <li>1.3. Етикет обміну візитними картками.</li> <li>1.4. Написи на візитних картках.</li> <li>1.5. Особисті візитні картки.</li> </ol> </li> </ol>	4	1

	<p>2. Подарунки.</p> <p>2.1. Пакування подарунків.</p> <p>2.2. Подарунки діловим партнерам і співробітникам.</p> <p>2.3. Заборонені та небезпечні подарунки.</p> <p>2.4. Вітальні листівки.</p> <p>2.5. Листи вдячності за подарунки.</p> <p>2.6. Етична сторона подарунка.</p> <p>3. Квіти.</p> <p>3.1. Упакування квітів.</p> <p>3.2. Вибір квітів.</p> <p>3.3. Квіти в діловому житті.</p> <p><b>Література:</b> 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 18</p>		
5	<p><b>ТЕМА 5. Прийоми</b></p> <p><b>План</b></p> <p>1. Організація та проведення прийому.</p> <p>1.1. Запрошення на прийом.</p> <p>1.2. Пунктуальність.</p> <p>1.3. Поведінка в аванзалі.</p> <p>1.4. Схеми розсаджування за столом.</p> <p>1.5. Поведінка в банкетній залі.</p> <p>2. Види прийомів за типом обслуговування.</p> <p>2.1. Фуршет.</p> <p>2.2. Коктейль.</p> <p>2.3. Барбекю.</p> <p>2.4. Банкет.</p> <p><b>Література:</b> 2, 5, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 18, 19</p>	4	1
6	<p><b>ТЕМА 6. Зовнішній вигляд ділової людини</b></p> <p><b>План</b></p> <p>1. Що таке імідж?</p> <p>2. Що таке стиль?</p> <p>3. Групи професій та вимоги до одягу їх представників.</p> <p>4. Діловий одяг представницьких професій.</p> <p>5. Жіночий діловий одяг.</p> <p>6. Чоловічий діловий одяг.</p> <p>7. Одяг для прийомів.</p> <p><b>Література:</b> 3, 4, 7, 9, 10, 19</p>	4	0.5
7	<p><b>ТЕМА 7. Крос-культурна поведінка в бізнесі</b></p> <p><b>План</b></p> <p>1. Моделі крос-культурної поведінки при веденні бізнесу.</p> <p>2. Орієнтація на угоду та взаємовідносини.</p> <p>3. Формальні та неформальні бізнес-культури.</p> <p>4. Культури з жорсткими та гнучкими часовими межами.</p> <p>5. Невербальна поведінка в бізнесі.</p> <p>6. Бізнес-протокол та етикет в глобальному масштабі.</p> <p><b>Література:</b> 2, 3, 4, 8, 9</p>	2	0.5
		26	6



## 4.2. Практичні (семінарські, лабораторні ) заняття

№ з/п	Назви тем	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1.	Базові етикетні правила ділового спілкування	2	0,5
2.	Мистецтво ведення бесіди	2	0,5
3.	Візити	1	1
4.	Етикетна атрибутика	2	0,5
5.	Прийоми	2	0,5
6.	Зовнішній вигляд ділової людини	2	0,5
7.	Крос-культурна поведінка в бізнесі	2	0,5
		13	4

## 4.3. Самостійна робота

№ з/п	Найменування робіт	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1	<b>Тема 1.</b> Поняття етики та етикету. Поняття спілкування.	12	15
2	<b>Тема 2.</b> Зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена	12	15
3	<b>Тема 3.</b> Індивідуально-діалогове спілкування	10	17
4	<b>Тема 4.</b> Етика та етикет телефонного спілкування	12	15
5	<b>Тема 5.</b> Етика та етикет колективних форм спілкування	11	15
6	<b>Тема 6.</b> Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією	12	18
7	<b>Тема 7.</b> Організація та проведення ділових прийомів	12	15
	Разом	81	110

## 5. Опис методів діагностики знань

Поточний контроль на лекційних заняттях проводиться з метою виявлення готовності студента до занять у таких формах:

- вибіркове усне опитування перед початком занять;
- оцінка активності студента у процесі занять, внесених пропозицій, оригінальних рішень, уточнень і визначень, доповнень попередніх відповідей і т. ін.

Контрольні запитання поділяються на:

- а) тестові завдання – вибрати вірні відповіді;
- б) проблемні – створення ситуацій проблемного характеру;
- в) питання-репліки – виявити причинно-наслідкові зв'язки;
- г) ситуаційні завдання – визначити відповідь згідно певної ситуації;
- д) питання репродуктивного характеру – визначення практичного значення.

Підсумковий контроль проводиться за результатами поточного контролю та виконання домашньої роботи.

## 6. Критерії оцінювання результатів навчання здобувачів освіти

### Денна ФН

Поточне оцінювання							Залік
Змістовий модуль №1			Змістовий модуль № 2				
ПР1	ПР2	ПР3	ПР4	ПР5	ПР6	ПР7	
15	15	15	15	15	15	10	Σ100

### Заочна ФН

Поточне оцінювання		Самостійна робота	Індивідуальна робота	Залікова робота	Σ100
ПР1	ПР2				
10	10	20	20	40	

## Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
74-81	<b>C</b>		
64-73	<b>D</b>	задовільно	
60-63	<b>E</b>		
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## 7. Навчально-методичне забезпечення

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 (модульних) робіт та питання на залік.

## 8. 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:**

14. Адамович А. Є., Максимець О. М. Мистецтво ведення переговорів : навчальний посібник. Мелітополь: ФОП Однорог Т.В., 2021. 264 с.
15. 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.
16. Кацавець Р. С. Ораторське мистецтво : підручник. 2-ге вид., доп. Київ : Алерта, 2018. 216 с.
17. Серебряннікова Н. Бізнес-комунікації: риторика, аргументація. Одеса : Фенікс, 2018. 109 с.
18. 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.
19. Філіппова І. Етикет – це легко. Київ : ГДП, 2019. 286 с.
20. Юрків Я.І. Сутність та зміст ділового етикету [Електронний ресурс]. URL: [http://конференция.com.ua/files/image/konf\\_13/doklad\\_1.pdf](http://конференция.com.ua/files/image/konf_13/doklad_1.pdf)

### Інформаційні ресурси:

21. Абетка сучасного етикету.: веб сайт.URL: <https://www.pinbank.ua/abetkasuchasnogo-etiketu>
22. Діловий етикет – основні функції, принципи, правила і норми ділового етикету. URL: <https://publish.com.ua/biznes/dilovij-etiketosnovnifunksiji-printsipi-pravila-i-normi-dilovogo-etiketu.html>
23. Діловий етикет: принципи спілкування. Школа бізнесу. URL: <https://online.povaposhta.education/blog/dilovij-etiket-printsipi-spilkuvannya-z-partnerami>
24. Діловий етикет: сутність, принципи та функції етикету. : веб сайт. URL: <https://stud.com.ua>
25. Діловий протокол та організація ділових прийомів. : веб сайт.URL: [https://pidru4niki.com/19991130/menedzhment/etika\\_dilovogo\\_spilkuvannya](https://pidru4niki.com/19991130/menedzhment/etika_dilovogo_spilkuvannya)
26. Ділові комунікації: основні поняття й форми [Електронний ресурс]. – URL:<http://studopedia.org/10-159396.html>
27. 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)
28. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б., Рузакова Г. Г. Етика ділових відносин: електронний навчальний посібник. URL:<http://posibnyky.vntu.edu.ua/>.

### 10. Узгодження з іншими навчальними дисциплінами

№з/п	Назва навчальної дисципліни, щодо якої проводиться узгодження	Прізвище та ініціали викладача	Підпис
1	Фінансовий менеджмент	Кулініч Т.В.	
2	Публічне адміністрування	Процак К.В.	

### 11. Зміни та доповнення до робочої програми навчальної дисципліни

№з/п	Зміст внесених змін (доповнень)	Дата і № протоколу засідання кафедри	Примітки (причини, ініціатори тощо)