

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ ТА ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

Факультет аграрного менеджменту

Кафедра адміністративного менеджменту та зовнішньоекономічної діяльності

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан факультету аграрного менеджменту

_____ (Остапчук А.Д.)

“___” _____ 20__ р.

“СХВАЛЕНО”

на засіданні кафедри адміністративного
менеджменту та зовнішньоекономічної діяльності

Протокол №_16_ від “_26_”_05_2021_ р.

Завідувач кафедри

_____ (Луцяк В.В.)

”РОЗГЛЯНУТО ”

Гарант ОП _____

_____ Діброва Л.В.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ “ ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ ”

спеціальність: 073 «Менеджмент»

освітня програма: «Менеджмент ЗЕД»

Факультет аграрного менеджменту

Розробники: к.е.н., доцент. Міщенко І.А.

Київ – 2021 р.

1. Опис навчальної дисципліни

“Діловий протокол та ведення переговорів”

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Галузь знань	07 - Управління та адміністрування	
Спеціальність	073 – Менеджмент	
Освітня ступінь	Магістр	
Характеристика дисципліни		
Вид	Вибіркова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістовних модулів	2	
Курсовий проект (робота) (якщо є в робочому навчальному плані)		
Форма контролю	іспит	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки	1	1
Семестр	1	2
Лекційні заняття	15	2
Практичні, семінарські заняття	15	6
Лабораторні заняття		
Самостійна робота	90	
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторна самостійна роботи студента	4	

2. Мета і завдання навчальної дисципліни

Мета вивчення дисципліни: “Діловий протокол та ведення переговорів” 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. 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.

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.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен знати:

- напрямки діяльності в сфері ділового протоколу;
- основні комунікації;
- принципи побудови ефективної системи ділового протоколу ;
- практику роботи з переговорів керівників сучасних вітчизняних та зарубіжних підприємств.

По закінченню вивчення дисципліни студент повинен уміти:

- організовувати практичну роботу з управління людьми в сучасних організаціях;
- здійснювати аналіз діяльності системи ділового управління;
- застосовувати різні методи та інструменти систем планування, організації, мотивації та контролю роботи;
- використовувати відповідно до ситуації методи прийняття управлінських рішень та здійснювати комплекс дій для їх реалізації;

Студенти, які опанують запропоновану дисципліну, зможуть впевнено почуватися в середовищі як вітчизняного, так і світового бізнесу. Курс 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.

3.Програма та структура навчальної дисципліни “Діловий протокол та ведення переговорів”

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Змістовий модуль 1. Протокольні аспекти ведення переговорів з діловими партнерами												
Тема 1. Протокол та комунікації в бізнес діяльності	14	2	2			10	14	2	2			10
Тема 2. Встановлення контакту із закордонним партнером	16	2	2			12	14					14
Тема 3. Протокольні зустрічі, етикетна атрибутика	15	1	2			12	14					14
Тема 4. Ділові аспекти організації взаємодії	15	2	2			11	18					18
Разом за змістовим модулем 1	60	7	8			45	60	2	2			56
Змістовий модуль 2. Етикетні норми поведінки та основи протоколу ділового спілкування												
Тема 1. Ділова корпоративна культура	14	2	2			10	14		2			12
Тема 2. Технологія ділового спілкування	16	2	1			12	16					16
Тема 3. Імідж ділової людини	15	2	2			12	18		2			16
Тема 4. Національні особливості ділового спілкування	15	2	2			11						
Разом за змістовим модулем 2	60	8	7			45	48		4			44
Разом за I семестр	120	15	15			90	108	2	6			100

4-5. Теми семінарських та практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Протокол та комунікації в бізнес діяльності	2
2	Встановлення контакту із закордонним партнером	2
3	Протокольні зустрічі, етикетна атрибутика	2
4	Ділові аспекти організації взаємодії	2
5	Ділова корпоративна культура	1
6	Технологія ділового спілкування	2
7	Національні особливості ділового спілкування	2
8	Міжнародна ділова поведінка в бізнесі	2

6. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Базові етикетні правила ділового спілкування	12
2	Мистецтво ведення бесіди	14
3	Візити	12
4	Етикетна атрибутика	14
5	Прийоми	12
6	Зовнішній вигляд ділової людини	12
7	Міжнародна ділова поведінка в бізнесі	14

7. Комплекти тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

ОКР <u>Магістр</u> напряму підготовки/ спеціальність	Кафедра	Екзаменаційний	Затверджую Зав. кафедри
Менеджмент ЗЕД	Адміністративного менеджменту та ЗЕД	БІЛЕТ № з дисципліни Діловий протокол та ведення переговорів	

Залікові запитання

1.1. В обміні інформацією виділяють такі базові елементи?

1.2. Які Функції корпоративної культури?

Тестові завдання різних типів

1 Адміністративні методи управління - це

- А) засоби впливу на колектив і окремих працівників через систему регламентованих організаційних правил шляхом доведення та виконання адміністративних рішень, які не обговорюються, і ґрунтуються на вертикальних ієрархічних зв'язках організації;
 Б) методи, які базуються на обов'язковому виконанні положень, інструкцій, наказів, розпоряджень, вказівок і резолюцій керівника;
 В) методи, за допомогою яких здійснюється прямий директивний вплив на організацію в цілому та окремих працівників;
 Г) всі відповіді правильні

2 "Якщо покупець згоден з усіма умовами отриманої оферти, він надсилає оференту:

- а) акцепт,
 б) контроферту,
 в) тверду контроферту,
 г) тверду оферту."

3 Матеріальні або економічні методи управління – це:

- А) методи цілеспрямованого впливу на об'єкт управління, які побудовані на забезпеченні економічних інтересів організації або окремої людини;
 Б) методи, що спрямовані на виконання управлінського рішення через систему умов, що робить його економічно вигідним для організації в цілому та кожного працівника;
 В) методи, за допомогою яких здійснюється прямий директивний вплив на організацію в цілому та окремих працівників;
 Г) правильні відповіді А) та Б)

4 Найбільш ефективною комбінацією методів управління виступає та, яка орієнтована на:

- А) врахування особистих характеристик людини та ситуаційний підхід в управлінні організацією;
 Б) підхід в управлінні організацією, відповідно до якого вирішальне значення надається психологічним, соціальним і соціо-психологічним методам впливу;
 В) поведінку членів колективу (організації), що грають в ній різні ролі, які мають різний статус і по-

різному вступають в міжособистісні і міжгрупові взаємини;

Г) правильні відповіді А) та Б)

5 Комунікації – це:

- А) обмін інформацією, її змістом між двома і більше особами (працівниками)
 Б) спілкування, передача інформації від людини до людини в процесі діяльності.
 В) складний процес, який складається із взаємних кроків (з боку учасників комунікаційного процесу)
 Г) всі відповіді правильні

6 "Якщо покупець згоден з усіма умовами отриманої оферти, він надсилає оференту:

- а) акцепт,
 б) контроферту,
 в) тверду контроферту,
 г) тверду оферту."

7 Від чого залежить ефективність функціонування організації?

- а) особистих особливостей людини
 б) від знань та розуміння управлінських завдань
 в) способів стимулювання
 г) об'єднання зусиль усіх членів організації

8 Якщо покупець не згоден з умовами отриманої оферти, він може надіслати оференту:

- а) акцепт,
 б) контроферту,
 в) тверду контроферту,
 г) б чи в

9 Якщо передбачається візит іноземної делегації на чолі з головою фірми, то з нашої сторони делегацію має зустрічати:

- а) перший замісник директора,
 б) фінансовий директор,
 в) директор фірми,
 г) директор та його перший замісник."

10 При зустрічі і провах делегації в аеропорту чи на вокзалі доречно підносити:

- а) кошики з квітами,
 б) квіти не загорнені в целофан,
 в) квіти загорнені в целофан,
 г) а, б чи в

8. Методи навчання

Лекція – основна форма проведення аудиторних занять у вищому навчальному закладі, вона покликана формувати у студентів основи знань з відповідної наукової галузі, а також визначити напрямок, основний зміст і характер усіх інших видів навчальних занять та самостійної роботи студентів. Основне завдання лекційного заняття – викладання конкретних тем відповідно до програми навчальної дисципліни в логічній 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 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. Окрім того індивідуальні завдання передбачають виконання студентами завдань науково - дослідного, творчого характеру. Ці завдання спрямовані на підвищення рівня підготовки і розвиток індивідуальних творчих здібностей обдарованих студентів.

9. Форми контролю

Контроль набутих знань здійснюється у таких формах: поточного контролю на 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).

10. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль				Рейтинг з навчальної роботи $R_{нр}$	Рейтинг з додаткової роботи $R_{др}$	Рейтинг штрафний $R_{штр}$	Підсумкова атестація (екзамен чи залік)	Загальна кількість балів
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Змістовий модуль 3	Змістовий модуль 4					
0-100	0-100	0-100	0-100	0-70	0-20	0-5	0-30	0-100

Примітки. 1. Відповідно до «Положення про кредитно-модульну систему навчання в НУБіП України», затвердженого ректором університету 03.04.2009 р., рейтинг студента з навчальної роботи $R_{нр}$ стосовно вивчення певної дисципліни визначається за формулою

$$R_{нр} = \frac{0,7 \cdot (R^{(1)зм} \cdot K^{(1)зм} + \dots + R^{(n)зм} \cdot K^{(n)зм})}{K_{дис}} + R_{др} - R_{штр},$$

де $R^{(1)зм}, \dots, R^{(n)зм}$ – рейтингові оцінки змістових модулів за 100-бальною шкалою; n – кількість змістових модулів;

$K^{(1)зм}, \dots, K^{(n)зм}$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для відповідного змістового модуля;

$K_{дис} = K^{(1)зм} + \dots + K^{(n)зм}$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для дисципліни у поточному семестрі; $R_{др}$ – рейтинг з додаткової роботи; $R_{штр}$ – рейтинг штрафний.

Наведену формулу можна спростити, якщо прийняти $K^{(1)зм} = \dots = K^{(n)зм}$. Тоді вона буде мати вигляд

$$R_{нр} = \frac{0,7 \cdot (R^{(1)зм} + \dots + R^{(n)зм})}{n} + R_{др} - R_{штр}.$$

Рейтинг з додаткової роботи $R_{др}$ додається до $R_{нр}$ і не може перевищувати 20 балів. Він визначається лектором і надається студентам рішенням кафедри за виконання робіт, які не передбачені навчальним планом, але сприяють підвищенню рівня знань студентів з дисципліни.

Рейтинг штрафний $R_{штр}$ не перевищує 5 балів і віднімається від $R_{нр}$. Він визначається лектором і вводиться рішенням кафедри для студентів, які матеріал змістового модуля засвоїли невчасно, не дотримувалися графіка роботи, пропускали заняття тощо.

2. Згідно із зазначеним Положенням **підготовка і захист курсового проекту (роботи)** оцінюється за 100 бальною шкалою і далі переводиться в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS.

Рейтингові оцінки зі змістових модулів

Термін навчання (тижні)	Номер змістового модуля	Навчальне навантаження, год.	Кредити ECTS	Рейтингова оцінка змістового модуля	
				Мінімальна	Розрахункова
1-4	1	72	2.0	60	100
5-7	2	72	2.0	60	100
Всього	2	144	4	42	70

Рейтинг з додаткової роботи $R_{др}$ становить 20 балів.

Рейтинг штрафний $R_{штр}$ становить 5 балів.

$$R_{дис} = R_{нр} + 0,3R_{ат}$$

$$R_{нр} = (0,7 (R_{1зм} \times 1,5 + R_{2зм} \times 1,5)) : 2 + R_{др} - R_{штр}$$

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою	
	для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	
90 – 100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

Оцінка «Відмінно» виставляється студенту (слухачу), який систематично працював протягом семестру, показав під час екзамену різнобічні і глибокі знання програмного матеріалу, вміє успішно виконувати завдання, які передбачені програмою, засвоїв зміст основної та додаткової літератури, усвідомив взаємозв'язок окремих розділів дисципліни, їхнє значення для майбутньої професії, виявив творчі здібності у розумінні та використанні навчально-програмного матеріалу, проявив здатність до самостійного оновлення і поповнення знань. Оцінка «Добре» виставляється студенту, який виявив повне знання навчально-програмного матеріалу, успішно виконує передбачені програмою завдання, засвоїв основну літературу, що рекомендована програмою, показав достатній рівень знань з дисципліни і здатний до їх самостійного оновлення та поповнення у ході подальшого навчання та професійної діяльності.

Оцінка «Задовільно» виставляється студенту, який виявив знання основного навчально-програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та наступної роботи за професією, справляється з виконанням

завдань, передбачених програмою, допустив окремі похибки у відповідях на іспиті і при виконанні іспитових завдань, але володіє необхідними знаннями для подолання допущених похибок під керівництвом науково-педагогічного працівника. Оцінка «Незадовільно» виставляється студенту, який не виявив достатніх знань основного навчально-програмного матеріалу, допустив принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань, не може без допомоги викладача використати знання при подальшому навчанні, не спромігся оволодіти навичками самостійної роботи.

11. Методичне забезпечення

Опорний конспект лекцій з дисципліни, комплекс навчально-методичного забезпечення дисципліни, нормативні документи

12. Рекомендована література

1. Діловий протокол та ведення переговорів (Business protocol and negotiations) / В.П. Галушко, О.М.Файчук, І.А.Міщенко, О.П. Комарніцька / Навчальний посібник. – Навчальний посібник. – К.: Компрінт, 2013. – 357 с.
2. Галушко В.П., Міщенко І.А., Ковтун О.А. Методи та процеси прийняття управлінських рішень: монографія // В.П. Галушко, І.А. Міщенко, О.А. Ковтун, О.В. Данілочкіна К.: ЦП «Компрінт», 2013. – 345 с.
3. Галушко В.П., Міщенко І.А. Менеджмент в системі адміністративної діяльності. -Навчальний посібник К.: «КОМПРИНТ». 2015. – 528 с.
4. Галушко В.П., Міщенко І.А., Організація та техніка зовнішньоекономічних операцій: навчальний посібник / В.П. Галушко, І.А. Міщенко – К.: 2017. – 544 с.
5. Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів. – Вінниця: Нова книга, 2002. – 226 с.
6. Квитшау А. 100 важнейших правил бизнес-этикета. (3-е изд.) М: SmartBook, 2016
7. Н. Васильева Легкий способ пройти собеседование при приеме на работу. Все вопросы и ответы. Питер: 2014.
8. Коноваленко В. А. Теория коммуникации / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – К: Юрайт, 2014. – 416 с.

9. Таратухина Ю.В., Деловые и межкультурные коммуникации/ Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. – К: Юрайт, 2014. – 324 с.
10. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: теория и практика/ М. Б. Жернакова, І. А. Румянцева – К: Юрайт, 2014. – 384 с.
11. Ділові комунікації: основні поняття й форми [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://studopedia.org/10-159396.html>
12. Астахова Н.І. Менеджмент / Н. І. Астахова, Г. І. Москвітін – К: Юрайт, 2014. – 422 с.
13. Шевчук С.В. Українська мова за професійним спрямуванням. / С.В. Шевчук., І.В. Клименко. – К.: Алерта, 2011. – 696
14. Деловой этикет / И. Афанасьев . – К.: Альтерпрес, 2015.
15. Пост Эмили. Этикет: Классическое руководство / М.М. Гурвиц (пер.с англ.). – 3-е изд. – К.: Рипол классик, 2015. – 816 с.