



СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ
«ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ»

Ступінь вищої освіти – Магістр
Спеціальність 073 «Менеджмент»
Освітня програма - «Менеджмент ЗЕД»
Рік навчання - 1, семестр - 1
Форма навчання – денна
Кількість кредитів ЄКТС - 4
Мова викладання – українська, англійська

Лектор курсу
Контактна інформація
лектора (e-mail)
Викладач, що веде
практичні заняття
Контактна інформація
викладача (e-mail)
Сторінка курсу в eLearn

Галушко Валерій Павлович д.е.н., професор
Міщенко Іван Анатолійович, к.е.н., доцент
03041, м. Київ, вул. Героїв Оборони, 11, навчальний корпус №
10, кімн. 302., Роб. тел.: (044) 527 86 51. E-
mail: iamishchenko@nubip.edu.ua
<https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=49>

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

1. Анотація до курсу

Діловий протокол та ведення переговорів. 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.

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 поводження з колегами, клієнтами та партнерами, що, в свою чергу, матиме безпосередній вплив на імідж, репутацію, а врешті і на фінансові результати.

2. Мета та цілі курсу

Метою навчальної дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів» є підготовка фахівців «нової генерації», які були б здатні орієнтуватись в актуальних питаннях. 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.

Вивчення навчальної дисципліни основні завдання спрямоване 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 поводження 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.

3. Набуття компетентностей

Компетентності	
Загальні компетентності (ЗК)	
ЗК№ 3	Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу
ЗК№ 4	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях
ЗК№ 6	Здатність спілкуватися іноземною мовою
ЗК№ 9	Інтегративні навички: уміння застосовувати та інтегрувати знання, уміння і навички та їх ефективно використовувати в умовах швидкої адаптації організацій до вимог зовнішнього середовища.
ЗК№ 14	Здатність працювати у міжнародному контексті.
Фахові компетентності спеціальності (ФК)	
ФК№ 5	Розуміння основних особливостей сучасної світової та національної економіки, їх інституційної структури, обґрунтування напрямів соціальної, економічної та зовнішньоекономічної політики держави
ФК№ 8	Здатність усвідомлювати умови ефективності міжнародної сегментації, проведення міжнародних маркетингових досліджень; застосовувати методику аналізу зовнішніх ринків, розробляти стратегії виходу на іноземні ринки.
ФК№ 10	Здатність до узагальнення інформації, виходу за проблемні, часові та просторові межі, здатність до абстрагування від поточного уявлення про проблему.

4. Програмні результати навчання

ПРН	Зміст
ПРН № 3.	Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.
ПРН № 4	Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.
ПРН № 5	Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.
ПРН № 6	Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень.

ПРН № 9	Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.
ПРН № 11	Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.
ПРН № 12	Здатність застосовувати сучасні методи підприємницької діяльності на зовнішніх ринках; проводити міжнародні маркетингові дослідження, розробляти стратегії виходу на іноземні ринки.
ПРН № 16	Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.
ПРН № 17	Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.
ПРН № 21	Демонструвати здатність використовувати інформаційно-комунікаційні технології для пошуку, оброблення, аналізу та використання інформації з різних джерел.
ПРН № 26	Виконувати дослідження середовища міжнародного бізнесу та визначати особливості виходу підприємства на зовнішні ринки.

5. Розподіл годин

Вид заняття	лекції	практичні заняття	самостійна робота
К-сть годин	15	15	90

6. СТРУКТУРА КУРСУ

Тема	Години (лекції/ лабораторні роботи/ самостійні роботи)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання, бали
1 семестр				
Модуль 1. «ПРОТОКОЛЬНІ АСПЕКТИ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ З ДІЛОВИМИ ПАРТНЕРАМИ»				50
Тема 1. Протокол та комунікації в бізнес діяльності	2/2/10	Знати: об'єкт, предмет, зміст, завдання дисципліни «діловий протокол та ведення переговорів»; основні визначення, категорії бізнес-комунікацій.	<i>Підготовка до лекцій</i> (попереднє ознайомлення з презентацією та лекцією в eLearn).	Виконання та здача індивідуальних завдань. Модульна тестова робота в eLearn. Самостійна робота – відповідно до завдань в eLearn.
Тема 2. Встановлення контакту із закордонним партнером	2/2/10	роль і суть спілкування; цілі і функції спілкування; основні елементи комунікації; моделі комунікації;	<i>Виконання завдання на практичних заняттях</i> (в групі та самостійно).	
Тема 3. Протокольні зустрічі, етикетна атрибутика	2/1/15	ефект дії в процесі спілкування; принципи підбору учасників нарад.	<i>Виконання самостійної роботи</i> (в малих групах, самостійно, eLearn).	
Тема 4. Ділові аспекти організації взаємодії	2/2/10	Вміти: Здійснювати ділове спілкування: ділову бесіду; ділові переговори; ділові наради; публічні виступи; використовувати інформацію про стратегію наради; готувати відповідні види ділових нарад; здійснювати підготовку нарад; використовувати допоміжні засоби й обладнання для проведення нарад; знати типові помилки	<i>Підготовка та написання модульної контрольної роботи</i> (тестова - в eLearn). <i>Виконання та здача індивідуальних завдань.</i> <i>Самостійна робота – відповідно до завдань в eLearn</i> <i>Модульна тестова робота в eLearn.</i>	

		проведення нарад і зборів; визначати результативність проведення ділових нарад і зборів; визначати учасників нарад;		
Всього за модулем 1	8/7/45			
Модуль 2. «ДІЛОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ ТА ОСНОВИ БІЗНЕС КОМУНІКАЦІЙ»				50
Тема 5. Ділова корпоративна культура	2/2/10	Знати що таке вибір теми і визначення мети виступу. Підготовка до виступу. Зовнішній вигляд оратора і мова виступу. Уміння вести діалог. Принципи мовної дії в діловій риторичі: доступність; асоціативність; сенсорність; експресивність; інтенсивність. Культура ділової суперечки. Підходи до ведення суперечки. Знати види службових документів, класифікація і їхній взаємозв'язок Організаційні документи (Положення, Інструкції, Устав). Склад реквізитів документа. Бланк документа. Види бланків для організації. Порядок адресування документів. Узгодження документа. Посвідчення документа. Печатка. Позначки на документах. Знати складові іміджу ділової людини. Вдалий імідж. Створення гармонійного образу. Колір. Типологія Макса Люшера. Типи поведінки: червоний, синій, зелений, жовтий. Як зробити сприятливим перше враження про себе. Чинники, що впливають на створення іміджу: чинник переваги, чинник привабливості, чинник відношення Знати про підготовку й проведення ділової бесіди. Правила проведення переговорів за участі іноземних партнерів. Міжкультурні непорозуміння. Значення володіння іноземною мовою при веденні переговорів. Традиції ведення ділових переговорів у різних країнах.	<i>Підготовка до лекцій (попереднє ознайомлення з презентацією та лекцією в eLearn).</i> <i>Виконання завдання на практичних заняттях (в групі та самостійно).</i> <i>Виконання самостійної роботи (в малих групах, самостійно, eLearn).</i> <i>Підготовка та написання модульної контрольної роботи (тестова - в eLearn).</i> <i>Виконання та здача індивідуальних завдань.</i> <i>Самостійна робота – відповідно до завдань в eLearn.</i> <i>Модульна тестова робота в eLearn.</i>	Виконання та здача індивідуальних завдань. Модульна тестова робота в eLearn. Самостійна робота – відповідно до завдань в eLearn.
Тема 6. Технологія ділового спілкування	2/2/15			
Тема 7. Імідж ділової людини	2/1/10			
Тема 8. Національні особливості ділового спілкування	2/2/10			

Всього за модулем 2	8/7/45		
Можливість отримання додаткових балів:	Додаткові бали можна отримати за підготовку доповіді та участь в студентській конференції, публікацію статті, участь у 1 турі Всеукраїнської олімпіади.		до 10 балів
Всього за навчальну роботу			70 100*0,7 (максимум 70 балів)
Екзамен			30
Всього за курс			100

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перескладання:	Студент повинен здавати усі роботи у заплановані терміни. За роботи, що здаються із порушенням термінів без поважних причин, знижується бал. Перескладання модульної контрольної роботи відбувається за наявності поважних причин (лікарняний, міжнародне стажування, індивідуальний графік) і дозволяється у терміни до закінчення наступного модульного контролю.
Політика щодо академічної доброчесності:	При виконанні всіх видів навчальних робіт студент повинен дотримуватись політики академічної доброчесності.
Політика щодо відвідування:	Відвідування лекційних та практичних (семінарських) занять є обов'язковим для всіх студентів. За об'єктивних причин, визначених Положенням про навчальний процес НУБіП, навчання може відбуватись відповідно до індивідуального навчального плану, затвердженого у визначеному порядку.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ СТУДЕНТІВ

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

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.

Допоміжна

1. Квитшау А. 100 важнейших правил бизнес-этикета. (3-е изд.) М:SmartBook, 2016
2. Н. Васильева Легкий способ пройти собеседование при приеме на работу. Все вопросы и ответы. Питер: 2014.

3. Коноваленко В. А. Теория коммуникации /М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – К: Юрайт, 2014. – 416 с.
4. Таратухина Ю.В., Деловые и межкультурные коммуникации/ Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. – К: Юрайт, 2014. – 324 с.
5. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: теория и практика/ М. Б. Жернакова, І. А. Румянцева – К: Юрайт, 2014. – 384 с.
6. Ділові комунікації: основні поняття й форми [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://studopedia.org/10-159396.html>
7. Астахова Н.І. Менеджмент / Н. І. Астахова, Г. І. Москвітін – К: Юрайт, 2014. – 422 с.
8. Шевчук С.В. Українська мова за професійним спрямуванням. / С.В. Шевчук., І.В. Клименко. – К.: Алерта, 2011. – 696
9. Деловой этикет / И. Афанасьев . – К.: Альтерпрес, 2015.
10. Пост Эмили. Этикет: Классическое руководство / М.М. Гурвиц (пер.с англ.). – 3-е изд. – К.: Рипол классик, 2015. – 816 с.