

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
УКРАЇНИ

ФАКУЛЬТЕТ АГРАРНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Кафедра адміністративного менеджменту та зовнішньоекономічної діяльності



СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ

«ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ»

Ступінь вищої освіти – Бакалавр

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Освітня програма - «Менеджмент»

Рік навчання - 4, семестр - 3

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

Костюк Ольга Дмитрівна к.е.н., доцент

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

Дисципліна «Діловий протокол та ведення переговорів»

Анотація до курсу

Предметом курсу «Діловий протокол та ведення переговорів» пропонується вивчити 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 поведінки з колегами, клієнтами та партнерами, що, в свою чергу, матиме безпосередній вплив на імідж, репутацію, а врешті і на фінансові результати.

1. 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.

2. Завдання вивчення дисципліни

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 поведіння 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.

2. 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.

3. 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.

4. Розподіл годин

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

5. 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	4/4/8	Знати: об'єкт, предмет, зміст, завдання дисципліни «діловий протокол та ведення переговорів»; основні визначення, категорії бізнес-комунікацій. роль і суть спілкування; цілі і функції спілкування; основні елементи комунікації; моделі комунікації; ефект дії в процесі спілкування; принципи підбору учасників нарад. 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 проведення нарад і зборів; визначати результативність проведення ділових нарад і зборів; визначати учасників нарад;	<i>Підготовка до лекцій</i> (попереднє ознайомлення з презентацією та лекцією в eLearn). <i>Виконання завдання на практичних заняттях</i> (в групі та самостійно). <i>Виконання самостійної роботи</i> (в малих групах, самостійно, eLearn). <i>Підготовка та написання модульної контрольної роботи</i> (тестова - в eLearn). <i>Виконання та здача індивідуальних завдань</i> . <i>Самостійна робота</i> – відповідно до завдань в eLearn. <i>Модульна тестова робота</i> 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	4/4/6			
Тема 3. Протокольні зустрічі, етикетна атрибутика	4/3/8			
Тема 4. Ділові аспекти організації взаємодії	3/4/8			

Всього за модулем 1	15/15/30			
Модуль 2. «ДІЛОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ ТА ОСНОВИ ПРОТОКОЛУ СПІЛКУВАННЯ»				50
Тема 5. Ділова корпоративна культура	4/4/8	<p>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.</p> <p>Знати види службових документів, класифікація і їхній взаємозв'язок</p> <p>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.</p> <p>Вміти: аналізувати чинники, що впливають на створення іміджу: чинник переваги, чинник привабливості, чинник відношення 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.</p>	<p><i>Підготовка до лекцій</i> (попереднє ознайомлення з презентацією та лекцією в eLearn).</p> <p><i>Виконання завдання на практичних заняттях</i> (в групі та самостійно).</p> <p><i>Виконання самостійної роботи</i> (в малих групах, самостійно, eLearn).</p> <p><i>Підготовка та написання модульної контрольної роботи</i> (тестова - в eLearn).</p> <p><i>Виконання та здача індивідуальних завдань.</i></p> <p><i>Самостійна робота</i> – відповідно до завдань в eLearn.</p> <p><i>Модульна тестова робота</i> в eLearn.</p>	<p>Виконання та здача індивідуальних завдань.</p> <p>Модульна тестова робота в eLearn.</p> <p>Самостійна робота – відповідно до завдань в eLearn.</p>
Тема 6. Технологія ділового спілкування	4/3/8			
Тема 7. Імідж ділової людини	3/2/6			
Тема 8. Національні особливості ділового спілкування	4/4/8			
Всього за модулем 2	15/15/30			
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.