

Національний університет біоресурсів та природокористування України
Факультет аграрного менеджменту
Кафедра адміністративного менеджменту та
зовнішньоекономічної діяльності

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан факультету аграрного менеджменту

_____ (Остапчук А.Д.)

“ ____ ” _____ 2021 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 _____

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ
ДИСЦИПЛІНИ

“ ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ ”

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

Факультет аграрного менеджменту

Викладач: к.е.н., доцент Костюк О.Д., 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	
Освітній ступінь	Бакалавр	
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	2	2
Семестр	3	3
Лекційні заняття	30	2
Практичні, семінарські заняття	30	6
Лабораторні заняття		
Самостійна робота	30	
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторна самостійна роботи студента		

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 в діловій діяльності;
- 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, ділових відносин. 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.

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 (СК)	
СК№ 5	Розуміння основних особливостей сучасної світової та національної економіки, їх інституційної структури, обґрунтування напрямів соціальної, економічної та зовнішньоекономічної політики держави
СК№ 8	Здатність усвідомлювати умови ефективності міжнародної сегментації, проведення міжнародних маркетингових досліджень; застосовувати методику аналізу зовнішніх ринків, розробляти стратегії виходу на іноземні ринки.
СК№ 10	Здатність до узагальнення інформації, виходу за проблемні, часові та просторові межі, здатність до абстрагування від поточного уявлення про проблему.

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	4
3	Протокольні зустрічі, етикетна атрибутика	2
4	Ділові аспекти організації взаємодії	4
5	Ділова корпоративна культура	2
6	Технологія ділового спілкування	4
7	Національні особливості ділового спілкування	2
8	Міжнародна ділова поведінка в бізнесі	4

6. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Базові етикетні правила ділового спілкування	8
2	Мистецтво ведення бесіди	8
3	Візити	8
4	Етикетна атрибутика	8
5	Прийоми	10
6	Зовнішній вигляд ділової людини	10
7	Міжнародна ділова поведінка в бізнесі	10
8	Національні особливості ділового спілкування	10

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

ОКР Магістр 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 проводах 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

Оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл.1 «Положення про екзамен та заліки у НУБіП України» (наказ про уведення в дію від 27.12.2019 р. №1371). Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни РДИС (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи R_{НР} (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{НР}} + R_{\text{АТ}}$.

$$R_{\text{дис}} = R_{\text{НР}} + 0,3R_{\text{ат}}$$
$$R_{\text{НР}} = (0,7 (R_{1\text{зм}} \times 1,5 + R_{2\text{зм}} \times 1,5)) : 2 + R_{\text{др}} - R_{\text{штр}}$$

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної	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, вмів 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.: Компринт, 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 «Компринт», 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. Квитцау 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.
16. Agricultural policy monitoring and evaluation [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.oecd.org/agriculture/topics/agricultural-policy-monitoring-and-evaluation/>
17. FAO [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.fao.org/home/en/>
18. Food Outlook. Biannual report on global food markets [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.fao.org/3/CA6911EN/CA6911EN.pdf>

Зміст навчальної дисципліни
Змістовий модуль 1.
ПРОТОКОЛЬНІ АСПЕКТИ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ З
ДІЛОВИМИ ПАРТНЕРАМИ

Тема 1. Протокол та комунікації в бізнес діяльності

Поняття протоколу. Складові протоколу та етикету як науки. Діловий етикет. Роль знання норм ділової поведінки для сучасного підприємця. Стадії засвоєння етикету.

Основні принципи етикетного старшинства. Старшинство в світському етикеті країн Європи та Америки. Старшинство в діловій сфері. Спілкування нарівні залежно від ієрархії. Загальність етикетних норм для всіх ієрархічних рівнів. Загальність етикетних норм для чоловічої та жіночої статі. Етичні норми поведінки чоловіків і жінок у бізнесі.

Прямування в процесії. Порядок виходу з приміщення. Поводження в ліфті. Прямування коридором. Розташування парної та непарної кількості осіб в офіційному оточенні. Порядок входження в двері, що обертаються. Розсаджування в автомобілі. Порядок входження в парадні двері. Прямування сходами.

Вимоги етикету до черговості вітань. Правила вітання відвідувача, що входить у кабінет, де вже є декілька осіб. Вітання в ресторані. Порядок вітань у світському житті. Порядок вітань у діловому світі. Історичне значення рукостискання. Ініціатива при рукостисканні. Різновиди рукостискань: формальне, подовжене, рукавичне, демонстративне. Ситуації, в яких рукостискання не використовуються. Використання рукостискань жінками. Допустимість рукостискань у різних національних культурах. Жест „поцілунок руки”.

Представлення людини групі. Знайомство двох людей. Під час зустрічі (на вулиці, у масовому заході). Коли ви представляєтесь самі. Коли не прийнято представляти і представлятись.

Звернення до представників ділової сфери. Звернення до людей публічних професій. Звернення за титулами (в нашій країні, в країнах світу).

Звернення на „ти” та „ви”.

Тема 2. Встановлення контакту із закордонним партнером

Основні визначення, категорії бізнес-комунікацій. Мати інформацію про роль і суть спілкування. Цілі і функції спілкування Основні елементи комунікації.

Різновиди візитів. Діловий візит. Пропозиція щодо зустрічі. Лист пропозиція, його зміст. Терміни відповіді на лист-пропозицію.

Поведінка секретаря. Зустріч відвідувача. Журнал реєстрації відвідувачів. Правила подачі напоїв у приймальні. Супровід відвідувача в кабінет керівника. Поведінка секретаря під час участі в переговорах.

Поведінка господаря. Зустріч відвідувача господарем. Правила розсаджування за столом керівника під час прийому відвідувачів. Прощання з відвідувачем.

Поведінка відвідувача. Підготовка до ділового візиту. Правила „дванадцяти”. Мова жестів і невербальне спілкування. Символічні жести при спілкуванні з іноземцями. Підсумки візиту. Лист вдячності партнеру та його основні розділи. Зміст листа-вдячності роботодавцю.

Візит ввічливості. Мета та тривалість візиту ввічливості. Призначення часу зустрічі. Правила зустрічі членів офіційної делегації в аеропорту, на вокзалі. Зустріч офіційного гостя в кабінеті керівника. Розміщення учасників візиту ввічливості в кабінеті. Правила подачі напоїв під час протокольного візиту. Закінчення візиту.

Неофіційний (світський) візит. Обов'язки господаря. Підготовка до прийому. Правила розсаджування гостей. Теми для розмови. Тривалість неофіційного візиту. Обов'язки гостя.

Тема 3. Протокольні зустрічі, етикетна атрибутика

Види прийомів залежно від складу учасників. Запрошення на прийоми. Терміни для надсилання запрошень та їх доставка. Використання латинських скорочень на запрошеннях. Форми запрошень та відповідей на них.

Делегування іншої особи в разі неможливості прийняти запрошення.

Пунктуальність. Зазначення часових меж проведення прийому на запрошеннях. Зустріч гостей. Порядок привітання з господарями та гостями. Правила поведінки в аванзалі. План розсаджування. Порядок прямування до банкетної зали з аванзали.

Основні принципи розсаджування за банкетним столом. Схеми розсаджування на офіційних і неофіційних прийомах. Поведінка в банкетній залі. Оформлення інтер'єру банкетної зали. Кувертні картки. Поведінка за столом господарів і гостей. Закінчення застілля. Складні протокольні ситуації.

Види прийомів за типом обслуговування. Деякі форми організації громадського харчування. Прийом типу „фуршет”, його основні переваги та особливості. Правила сервірування столу та правила поведінки на прийомі типу „фуршет”, „коктейль”. Правила сервірування столу та правила поведінки на прийомі типу „коктейль”. Різновиди прийому „коктейль”: „келих вина”, „келих шампанського”. Форми обслуговування, характерні для прийому типу „барбекю”.

Тип прийому „банкет” та його різновиди. Правила сервірування столу на прийомах типу „банкет-фуршет” і „банкет-коктейль”. Банкет з повним обслуговуванням. Правила подачі різних страв під час банкету з повним обслуговуванням. Банкет з частковим обслуговуванням. Правила сервірування столу для банкету з частковим обслуговуванням. „Банкет-чай” – учасники та правила проведення.

Історія виникнення візитної картки. Вимоги до оформлення стандартної візитної картки. Зовнішній вигляд візитки. Вимоги до написання назви установи. Вимоги до написання прізвища, ім'я та по батькові.

Зазначення посади. Адреса фірми і телефони. Використання логотипу на візитці.

Підготовка візитки іноземною мовою.

Використання латинських скорочень на візитних картках. Їх значення та місце розташування. Деякі сфери бізнесу, в яких припустимо відхилитися від вимог до оформлення візитних карток. Доречність використання фотографії на власній візитці.

Види ділових візитних карток. Візитна картка фірми та офіційна картка, вимоги до їх оформлення та використання. Представницькі візитки та правила їх використання. Урочисті візитні картки. Різновиди особистих карток.

Семантичне значення квітів у східному та європейсько-американському етикеті. Протокольні вимоги до вручення квітів в упаковці, без упаковки, в корзинах. Вибір квітів. Типові жіночі та чоловічі букети. Квіти в діловому житті. Вручення квітів жінкам, що прибули у складі делегації. Надсилання квітів як співчуття. Дарування квітів на прийомах. Квіти як прикраси ділових приміщень. Декорування залу переговорів та засідань. Сервірування обіднього столу. Квіти в офісних приміщеннях, виставкових залах.

Тема 4. Ділові аспекти організації взаємодії

Управління є специфічною сферою людської діяльності. Ефективність її залежить не стільки від особистих особливостей людини, скільки від знань та розуміння управлінських завдань, способів стимулювання та об'єднання зусиль усіх членів організації у напрямку реалізації цілей організації. Це все — царина прикладної науки, а отже, оволодіння засадами цієї науки є шляхом формування якісного управління.

Щоб запобігти можливим негативним наслідкам через не виважені дії того чи іншого керівника соціальної системи на державному, громадському рівні чи в підприємстві, розробляються і втілюються в практику правила і вимоги, які прищеплюються майбутньому менеджеру як в процесі навчання, так і у практичній його роботі.

Багатоманітність і складність розв'язуваних керівником завдань призводять до великих труднощів при описанні цієї діяльності (і, природно, до ще більших труднощів у навчанні) Очевидно, що у кожного керівника складаються певні стереотипи управлінської діяльності В усіх науках про управління ці стереотипи заведено називати стилем управління Впродовж останніх п'ятидесяти років була проведена величезна кількість досліджень, в яких здійснювалися спроби встановити зв'язок між стилем управління та ефективністю діяльності фірми.

Змістовий модуль 2.

ДІЛОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ ТА ОСНОВИ ПРОТОКОЛУ СПІЛКУВАННЯ

Тема 5. Ділова корпоративна культура

Культури організації ключовим є – етична та психологічна культура. Тому, розглянемо спочатку питання інституалізації етичних та психологічних основ діяльності організацій.

Становлення етичних та психологічних засад бізнесу та менеджменту має розпочинатися з конкретної організації. Все частіше організації, фірми, для яких суспільна думка про чесність і добропорядність стоїть вище бажання максимізувати прибуток будь-якими способами, розробляють Етичні кодекси, які:

- показують менеджерам і працівникам як чинити, приймаючи рішення на основі аналізу цінностей;
- формально зобов'язують всіх працівників зважати на етичні та психологічні аспекти рішень, які вони приймають;
- є основою для дискусій з питань етичного поводження.

Кожна компанія розробляє свій етичний (корпоративний) кодекс з відповідною назвою: Кодекс етики, Кодекс цінностей, Кодекс поведінки, Звід правил, Звід цінностей і принципів.

Корпоративна культура є, значною мірою, результатом, але з іншого боку, умовою високого рівня етичної та психологічної культури організації. Вона є інтегральною характеристикою ділових відносин в організації та ділових відносин в системі “організація – зовнішнє середовище”

Розгляд питання корпоративної культури можемо розпочати з такої притчі. Перехожий підійшов до майстрів, що тесали каміння та запитав: “Для чого ви працюєте?”. Перший майстер відповів: “Щоб мати їжу”, другий сказав: “Щоб обтесати каміння”, а третій вимовив: “Щоб побудувати цей чудовий храм”. Якщо розглядати ці відповіді в контексті організації, то тільки третя відповідь, в основі якої висока корпоративна культура, дає можливість успішної діяльності організації.

Формування та розвиток корпоративної культури є необхідною умовою ефективної діяльності сучасної організації. Зокрема, без високої корпоративної культури організація не зможе досягти успіху в довгостроковій перспективі.

Тема 6. Технологія ділового спілкування

Сучасна людина проводить в усному спілкуванні 65% свого робочого часу. Витрата чистого часу на бесіди у пересічного мешканця Землі складає 2,5 року. Це означає, що кожен протягом свого життя встигає “наговорити” близько 400 томів обсягом по 1000 сторінок. Отже, люди багато розмовляють, але часто роблять це неефективно. Приблизно 50% інформації втрачається при передачі. Причиною є невміння донести до співрозмовника повідомлення, схильність говорити самому, небажання слухати.

Інтернет та телекомунікації як один із найефективніших засобів ділового спілкування. Підготовка до телефонної розмови. Мета кожного

етапу розмови. Початок розмови. Персоніфікованість – обов’язкова вимога до телефонного спілкування з клієнтами. Правила представлення в телефонній розмові. Формулювання мети телефонного дзвінка. Обговорення ситуації. Засоби компенсації відсутності візуальної інформації. Коректне переривання бесіди. Закінчення бесіди. Підведення підсумків. Коректні форми завершення телефонної розмови. Особисті розмови. Інформація для відсутнього абонента.

Телефонують колезі. Граничні терміни для дзвінка-відповіді. Small talk, чи неформальна бесіда. Small talk в офісі. Розмова з секретарем: цілі та можливості. Підготовка неформальної бесіди. Small talk на переговорах. Теми неформальних бесід. Заборонені теми для small talk. Правила висловлення компліментів у діловому середовищі. Компліменти щодо зовнішності. Компліменти керівнику. Бесіда з діловим партнером. Початок бесіди: привітання, вдячність за призначену зустріч, представлення, мета візиту та ін. Закінчення бесіди.

Тема 7. Імідж ділової людини

Особистий імідж як складова частина корпоративної культури. Поняття стилю. Принцип відповідності, пропорційності та доцільності як складові стилю. Манера поведінки та зовнішність. Стильові комплекти одягу. Скоординованість деталей фасону одягу. Одяг для співбесіди з приводу працевлаштування, для участі у виставках, переговорах, прийомах, телевізійних передачах. Інтер’єр представницьких приміщень та офісів.

Вимоги до одягу представників різних груп професій. Діловий одяг представницьких професій. Діловий костюм – мундир бізнесмена. Консервативність ділового одягу. Співвідношення ціни та якості. Практичність та універсальність одягу. Елегантність – обов’язкова риса чоловічого та жіночого одягу. Яскраві деталі зовнішності.

Вимоги до ділового одягу жінок. Вибір фасону. Корекція фігури. Вибір кольору ділового одягу залежно від пори року, іміджевої мети, індивідуальних особливостей, соціалізованого сприйняття. Небезпечні, заборонені та прийнятні кольори бізнес-одягу. Кольорова діагностика та тест Люшера. Блузи: колір, фасон, етикетні вимоги. Панчохи та взуття. Прикраси та аксесуари.

Вимоги до ділового одягу чоловіків: комфорт, практичність, універсальність. Кольорова формула чоловічого вбрання. Фасон костюму. Костюм «Принц Уельський». Англійський костюм. Європейський крій. Модифікований європейський крій. Американський «мішечний» крій. Стильні та авангардні костюми. Сорочки. Відповідність форми комірця формі обличчя. Краватки: форма, розцвітка, тканина. Хустинки для нагрудних кишень.

Тема 8. Національні особливості ділового спілкування

Моделі крос-культурної поведінки при веденні бізнесу. Два основні правила міжнародного етикету в бізнесі.

Орієнтація на угоду та орієнтація на взаємовідносини. Способи встановлення контактів з представниками культур, орієнтованих на взаємини. Непрямий підхід – «гуансі». Близьке знайомство ділових партнерів. Встановлення особистих взаємин. Проблема чиновництва. Значення безпосереднього контакту. Роль контракту в різних країнах. Культури високого та низького контексту комунікації. Невербальна відмова.

Формальні та неформальні бізнес-культури. Статус, ієрархія, влада і повага. Невербальні способи виявлення поваги. Бар'єри, зумовлені статусом.

Гендерний бар'єр. Бар'єр віку. Культури з жорсткими та гнучкими часовими межами. Поліхронні та поліактивні культури. Монохронні та моноактивні культури. Поліхронний та монохронний культурний шок. Порядок денний: жорсткий та гнучкий. Графіки та кінцеві строки виконання робіт.

Невербальна поведінка в бізнесі. Три типи міжособистісного спілкування: вербальна, паравербальна та невербальна комунікація. Експресивні та стримані культури. Паравербальна поведінка: голосність висловлювань, мовчання, перебивання. Чотири ключові елементи невербальної поведінки під час переговорів: проксемика, хаптика, окулістика, кінестетика. Особистий простір. Ступінь фізичного контакту. Інтенсивність зорового контакту. Просторове положення. Кінестетика: вираз обличчя, жести рук, рухи плечей. Двозначні жести. Культурна відносність у бізнес-поведінці.

Бізнес-протокол та етикет у глобальному масштабі. Моделі міжнародного бізнес-протоколу. Протокол зустрічей: одяг, пунктуальність, невербальні та вербальні привітання, форми спілкування, обмін візитними картками, подарунки, їжа та напої. Культура та корупція. Маркетинг у різних культурах.

Національний університет біоресурсів та природокористування України
Факультет аграрного менеджменту
Кафедра адміністративного менеджменту та
зовнішньоекономічної діяльності

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ КОМПЛЕКС
«ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ»

спеціальність: 073 - «Менеджмент»

Освітня програма: «Менеджмент»

факультет аграрного менеджменту

Викладачі: Міщенко І.А. к.е.н., доцент Костюк О.Д.

Київ – 2021 р.