

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

“ЗАТВЕРДЖУЮ”
Декан факультету аграрного менеджменту
(Остапчук А.Д.)
“ 20 ” 05 2022 р.



“СХВАЛЕНО”
на засіданні кафедри адміністративного менеджменту та
зовнішньоекономічної діяльності
протокол № 20 від “ 24.05 ” 2022 р.

Завідувач кафедри
(Луцьк В.В.)

“РОЗГЛЯНУТО”
Гарант ОП «Менеджмент ЗЕД»
(Діброва Л.В.)

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

“ ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ ”

Спеціальність: 073 «Менеджмент»
освітня програма: «Менеджмент ЗЕД»
Факультет аграрного менеджменту
Викладач: к.е.н., доцент Костюк О.Д., к.е.н., доцент Міщенко І.А.

Київ – 2022

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

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан факультету аграрного менеджменту

_____ (Остапчук А.Д.)

“ _____ ” _____ 2022 р.

“СХВАЛЕНО”

на засіданні кафедри адміністративного менеджменту та
зовнішньоекономічної діяльності

протокол № 20 від “ 24.05 ” 2022 р.

Завідувач кафедри

_____ (Луцяк В.В.)

“РОЗГЛЯНУТО ”

Гарант ОП «Менеджмент ЗЕД» _____

_____ (Діброва Л.В.)

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

“ ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ ”

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

освітня програма: «Менеджмент ЗЕД»

Факультет аграрного менеджменту

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

1. Опис навчальної дисципліни
«Діловий протокол та ведення переговорів»

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Галузь знань	07 - Управління та адміністрування	
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	073 – Менеджмент	
Спеціалізація	«Менеджмент ЗЕД»	
Характеристика дисципліни		
Вид	Обов'язкова	
Загальна кількість годин	90	
Кількість кредитів ECTS	3	
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	2
Семестр	1	3
Лекційні заняття	4	2
Практичні, семінарські заняття		6
Лабораторні заняття		
Самостійна робота	90	
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторна самостійна роботи студента	6	

2. Мета, завдання та компетентності 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.

Завдання:

- ✓ 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:

- особливості 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 вміти:

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

Набуття компетентностей:

загальні компетенції (ЗК):

ЗК№4 - Здатність мотивувати людей рухатися до спільної мети, працювати в команді.

ЗК№5 - Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ЗК№14 - Здатність працювати у міжнародному контексті.

фахові (спеціальні) компетентності (СК):

СК№6 - Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.

менеджменту, у тому числі у відповідності до міжнародних стандартів.

СК№9 - Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

СК№14 - Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

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	11	1				10		2	2			
Тема 2. Встановлення контакту із закордонним партнером	11					11			2			
Тема 3. Протокольні зустрічі, етикетна атрибутика	12					12			2			
Тема 4. Ділові аспекти організації взаємодії	11	1				10						
Разом за змістовим модулем 1	45	2				43						
Змістовий модуль 2. Ділові норми поведінки та основи протоколу спілкування												
Тема 1. Ділова корпоративна культура	11	1				10			2			
Тема 2. Технологія ділового спілкування	11					11						
Тема 3. Імідж ділової людини	12					12			2			
Тема 4. Національні особливості ділового спілкування	11	1				10						
Разом за змістовим модулем 2	45	2				43			4			
Разом за I семестр	90					90						

4. Теми семінарських та практичних занять

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

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		
2		

6. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		
2		

6. Контрольні питання, тести для визначення рівня засвоєння знань студентами

1. Етика ділового спілкування як наука та навчальна дисципліна.
2. Сучасні погляди на місце та роль етики у діловому спілкуванні.
3. Дотримання норм службового етикету як показник самодисципліни та етичних переконань ділової людини.
4. Особливості етичного ставлення керівника до підлеглого.
5. Основні принципи етики ділового спілкування між підлеглим і керівником.
6. Основні принципи етики ділового спілкування між колегами.
7. Особливості етики ділового спілкування у східній культурній традиції.
8. Особливості етики ділового спілкування у західно-європейській культурній традиції.
9. Імідж як важливий інструмент ефективного впливу на ділових партнерів. Особливості іміджу менеджера.
10. Імідж як суттєва особистісна та професійна характеристика ділової людини.
11. Стил керівництва колективом. Соціально-етичний портрет керівника.
12. Морально-етична та естетична складові етикету.
13. Дисципліна як показник моральної зрілості колективу.
14. Функції ділового спілкування.
15. Моральний аспект відносин між керівником і підлеглими.
16. Особливості ділової комунікації.
17. Основні види ділового спілкування: офіційне і неофіційне.
18. Основні форми ділового спілкування.
19. Структура та основні характеристики ділового спілкування.
20. Напрямки роботи над іміджем ділової людини (тілесний імідж та зовнішній вигляд).
21. Ділові прийоми: види, призначення, правила організації, манера поведінки.
22. Особливості застосування вербальних засобів комунікації при діловому спілкуванні.
23. Моральні дилеми у спілкуванні ділової людини.
24. Професійно-етичні виміри професіоналізму.
25. Тактика та манери спілкування при діловій взаємодії.
26. Етикет службових взаємин.
27. Етикет керівника.
28. Особливості різних видів ділового спілкування
29. Основні принципи етики ділового спілкування між керівником і підлеглим.
30. Роль невербальних засобів спілкування при діловій взаємодії.

Комплекти тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

ОС Бакалавр спеціальність	Кафедра	ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БЛЕТ № 1	Затверджую Зав. кафедри
073 - "Менеджмент"	Адміністративного менеджменту та ЗЕД	з дисципліни	Луцьк В.В.
	2022-2023 навч. рік	Діловий протокол та ведення переговорів	24.05.2022 р.

Екзаменаційні запитання

1. Протокольні вимоги до учасників офіційних процесій та церемоній?
2. Дайте характеристику міжнародного правового середовища, наведіть приклади з вашої країни?

Тестові завдання різних типів

1. Нумерація сторінок в ділових листах здійснюється:
 - а) арабськими цифрами, на першій сторінці цифра ставиться,
 - б) арабськими цифрами, на першій сторінці цифра не ставиться,
 - в) арабськими чи римськими цифрами, на першій сторінці цифра ставиться,
 - г) арабськими чи римськими цифрами, на першій сторінці цифра не ставиться.
2. В діловому листі дата позначає:
 - а) день написання листа,
 - б) день підписання листа,
 - в) день відправлення листа,
 - г) день написання та день відправлення листа, так як вони повинні співпадати.
3. Які листи варто писати від руки?
 - а) вдячні листи,
 - б) запрошення,
 - в) вітання та співчуття,
 - г) а, б та в.
4. Особистою зоною спілкування є відстань до співрозмовника:
 - а) понад 3,6 м,
 - б) від 1,2 м до 3,6 м,
 - в) від 46 см до 1,2 м,
 - г) від 15 см до 45 см.
5. Ініціатива закінчення телефонної розмови належить особі яка:
 - а) приймає телефонний дзвінок,
 - б) телефонує,

- в) займає вище службове положення,
- г) старша за віком.

6. Гарне враження справляє оратор,
- а) який відчувається вільно і спокійно;
 - б) який нервово потирає руки;
 - в) який крутить в руках ручку чи окуляри.

7. Яка з названих рекомендацій є хибною:
- а) у висновках недоречно ще раз наголошувати на головних моментах виступу;
 - б) не треба нічого згадувати додатково після того, як ви зробили висновок;
 - в) не потрібно вибачатися: Я, очевидно, стомив вас... Мені не все добре вдалося... і т. ін.

8. Серед механізмів взаєморозуміння виділяють:
- а) емпатію;
 - б) осмислення;
 - в) згоду.

9. Основою для вирішення конфлікту є:
- а) компроміс;
 - б) співробітництво;
 - в) згода.

10. Одним з елементів системи підготовки до переговорів є опції, під якими розуміють:
- а) підготовку різних варіантів договору;
 - б) пошук зовнішніх стандартів, які ми можемо використовувати для переконання інших;
 - в) необхідність брати на себе такі зобов'язання, які ми можемо виконати.

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 екзамени та заліки у НУБіП України» (наказ про уведення в дію від 27.12.2019 р. №1371).

Шкала оцінювання

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

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_{HP} (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{HP}} + R_{\text{AT}}$.

11. Методичне забезпечення

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

Business protocol and negotiation: Навчальний посібник / О.Д. Костюк, І.А. Міщенко. – К.: ЦП «КОМПРИНТ». – 2021. -544 с.

12. Рекомендована література

основна:

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. Business protocol and negotiation: Навчальний посібник / О.Д. Костюк, І.А. Міщенко. – К.: ЦП «КОМПРИНТ». – 2021. -544 с.

допоміжна:

1. Мовчан В. С. Етика : Навч. посіб. / В. С. Мовчан. К. : Знання, 2007. 484 с.
2. Приходько Ю.О. Практична психологія: Введення у професію: Навч. посібник. 2-е вид.
Рекомендовано МОН України. - К.: Каравела, 2010. 232с.
3. Рибалка В.В. Психологія честі та гідності особистості: культурологічні та аксіологічні аспекти: науково-методичний посібник В.В. Рибалка К.: ТОВ «Інформаційні системи», 2011.

428 с.

4.Сморж Л.О. Естетика: навчальний посібник. К.: Кондор, 2009. 334с.

5.Томас М. Герет, Річард Дж. Клоноскі. Етика Бізнесу. К.: «Олімп», 2005. 340 с.

6.Тофтул М. Г. Етика : навч. посібник / М. Г. Тофтул. - К. : Академія, 2016. - 414 с.

Інформаційні ресурси:

1. European year for people with disabilities // European Disability Forum. —

Режим доступу:

<http://www.edf-feph.org/en/events>.

2. Офіційний веб-сайт Верховної Ради України. Загальне законодавство. -

Режим доступу:

<http://www.zakon.rada.gov.ua>

3. Офіційний веб-сайт Всесвітньої організації охорони здоров'я. Режим доступу:

<http://www.who.int/ru/index.html>

4. Офіційний веб-сайт Державного комітету статистики України. - Режим доступу:

<http://www.ukrstat.gov.ua>

5. Офіційний веб-сайт Кабінету Міністрів України. - Режим доступу:

<http://www.kmu.gov.ua>