

**Вищий навчальний заклад «Приватне акціонерне товариство  
«Львівський інститут менеджменту»  
Кафедра менеджменту та міжнародного бізнесу**

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ І ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ»**

рівень вищої освіти	другий (магістерський) рівень
галузь знань	07 «Управління та адміністрування»
спеціальність	073 «Менеджмент»
освітньо-професійна програма	«Менеджмент організацій і адміністрування»
кількість кредитів ЄКТС	2,5 (75 год.)
форма навчання	очна (денна), заочна
компонент освітньо-професійної програми	вибіркова
цикл підготовки	професійний
мова викладання	українська

**Керівник курсу:**

<b>Прізвище, ім'я, по батькові викладача (викладачів), науковий ступінь, вчене звання</b>	Янків Мирон Дмитрович, доктор економічних наук, професор
<b>Контактний телефон</b>	050-430-05-64
<b>E-mail:</b>	myankiv@gmail.com
<b>Адреса викладання дисципліни</b>	вул. Ліська, 16, м. Львів, 79018 кафедра менеджменту та міжнародного бізнесу Львівський інститут менеджменту
<b>Кафедра, за якою закріплена дисципліна</b>	менеджменту та міжнародного бізнесу
<b>Графік консультацій</b>	згідно графіку консультацій

**ОПИС ДИСЦИПЛІНИ**

**Обсяг навчальної дисципліни (модуля)**

Кількість кредитів 2,5 / 75 год., із них:

Лекції (год.) – 13

Семінарські заняття (год.) – 0

Практичні заняття (год.) – 13

Самостійна робота (год.) – 49

Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік

Дисципліна «Діловий протокол і ведення переговорів» спрямована на 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. Дисципліна зорієнтована на отримання навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації; спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами; демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності; демонструвати навички ефективного управління офісом, знання діловодства; формувати позитивний імідж у процесі управлінської діяльності.

**Предметом дисципліни** є протокольні вимоги та етикетні правила ділового спілкування.

**Мета** вивчення дисципліни – 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.

Основними **завданнями** навчальної дисципліни є:

- 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.

#### Навчальний контент

№з/п	Теми	Результати навчання
1.	Базові етикетні правила ділового спілкування	<b>Знати:</b> – 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. <b>Уміти:</b> – 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.
2.	Мистецтво ведення бесіди	
3.	Візити	
4.	Етикетна атрибутика	
5.	Прийоми	
6.	Зовнішній вигляд ділової людини	
7.	Крос-культурна поведінка в бізнесі	

## Методичне забезпечення навчальної дисципліни

1. Навчальна та робоча програми.
2. Навчальний посібник, підручник, курс лекцій, презентації.
3. Методичні рекомендації до семінарських занять із курсу.
4. Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів.
5. Завдання для контрольних (модульних) робіт та питання на іспит.

### Компетентності та результати навчання згідно ОПП, формуванню яких сприяє дисципліна

#### Інтегральна компетентність (ІК):

ІК	Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог.
----	--

#### Загальні компетентності:

ЗК 03	Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.
ЗК 04	Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.
ЗК 05	Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).
ЗК 07	Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
ЗК 08	Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

#### Спеціальні компетентності:

СК 02	Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани.
СК 05	Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.
СК 06	Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми.
СК 08	Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом.
СК 09	Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.
СК 10	Здатність до управління організацією та її розвитком.
СК 12	Здатність знаходити та оцінювати ринкові можливості на зовнішніх ринках.

#### Програмні результати навчання:

ПРН 01	Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах.
ПРН 05	Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах.
ПРН 06	Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.
ПРН 07	Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.
ПРН 09	Вміти спілкуватись в професійних і наукових колах державною та іноземною мовами.
ПРН 10	Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач.
ПРН 12	Вміти делегувати повноваження та керівництво організацією (підрозділом).
ПРН 15	Здатність застосовувати принципи, підходи та методи управління формуванням та використанням потенціалу підприємства.
ПРН 16	Здатність забезпечувати діяльність у міжнародному правовому полі.

### Політика оцінювання

Політика оцінювання знань здобувачів освіти здійснюється з дотриманням принципів доброчесності та студентоцентрованого підходу.

**Політика щодо дедлайнів та перескладання.** Роботи слід здавати у зазначені терміни. За порушення термінів здачі завдань знижується бал. Перескладання модулів відбувається із дозволу навчального відділу за наявності поважних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування).

**Політика щодо академічної доброчесності.** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 25 %. Списування під час підсумкового контролю та заліку заборонене (в т.ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.

**Політика щодо відвідування.** Відвідування лекцій та практичних занять є обов'язковим. За відвідування 1 лекції / 1 практичного заняття нараховується 1 бал. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись дистанційно із погодженням викладача, у цьому випадку за відвідування лекційних та практичних занять бали нараховуються за результатами тестування по темі лекції / практичного заняття.

### Міждисциплінарні зв'язки

**Пререквізити:** базові знання з дисциплін: «Договірне право», «Ділова іноземна мова», «Публічне адміністрування», «Менеджмент організацій», що необхідні для опанування компетентностями.

**Постреквізити:** знання, отримані під час вивчення навчальної дисципліни, будуть використовуватись при опануванні: «Управління змінами», «Інвестиційний менеджмент», «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності підприємств», «Управління економічною безпекою бізнесу», «Міжнародне право», «Управління конкурентоспроможністю», а також при проходженні переддипломної практики та написанні кваліфікаційної роботи магістра.

### Рекомендована література

#### Базова:

1. Бучацька І. О., Дубовик Т. В. Ділові переговори : навч. посіб. [для студ. навч. закл.]. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 252 с.
2. Галушко, В. П. Діловий протокол та ведення переговорів: навч. посібник. Вінниця : Нова кн., 2012. 221 с.
3. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування : підручник / за заг. ред. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Київ : Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.
4. Гуменюк Б. І., Щерба О. В. Сучасна дипломатична служба : навч. посіб. для студ. гуманіт. спец. вищ. навч. закл. Київ : Либідь, 2011. 254 с.
5. Діловий протокол та ведення переговорів (Business protocol and negotiations) / В. П. Галушко, О. М. Файчук, І. А. Міщенко, О. П. Комарніцька / Навчальний посібник. Київ : Компринт, 2013. 357 с.

6. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет : підручник. 2-ге вид., оновл. і доповн. Київ : Знання, 2017. 326 с.

#### **Допоміжна:**

7. Галушко В. П., Міщенко І. А. Менеджмент в системі адміністративної діяльності : навчальний посібник. Київ : «КОМПРИНТ». 2015. 528 с.
8. Галушко В. П., Міщенко І. А., Ковтун О. А. Методи та процеси прийняття управлінських рішень : монографія. Київ : ЦП «Компринт», 2013. 345 с.
9. Галушко В. П., Міщенко І. А. Організація та техніка зовнішньоекономічних операцій : навчальний посібник. Київ : 2017. 544 с.
10. Діловий етикет: Етика ділового спілкування / [авт.-уклад. І. Афанасьєв]. 3-тє вид., перероб. та допов. Київ : Альтерпрес, 2015. 367 с.
11. Жернакова, М. Б., Румянцева І. А. Ділові комунікації: теорія і практика. Київ : Либідь, 2014. 384 с.
12. Коноваленко В. А., Коноваленко М. Ю. Теорія комунікації. Київ : Компринт, 2014. 416 с.
13. Снітинський, В. В., Завальницька Н. Б., Брух О. О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навчальний посібник: рек. МОН України. Львів : Магнолія, 2016. 287 с.
14. Станчев М. Дипломатичний протокол та етикет: навчально-методичний посібник, Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 96 с.
15. Таратухіна Ю. В., Авдєєва З. К. Делові і міжкультурні комунікації. Київ : Компринт, 2014. 324 с.

#### **Інформаційні ресурси**

16. Українське ділове мовлення: за матеріалами сайту Ділова Мова. URL : [dilovamova.com](http://dilovamova.com)
17. Етика та естетика: бібліотека stud.com.ua. URL: <https://stud.com.ua/>.
18. Етика та естетика: Навчальні матеріали онлайн. URL: <https://pidru4niki.com/>.
19. Комунікаційні інструменти для побудови репутації: курс Prometheus. URL : [https://courses.prometheus.org.ua/courses/NaUKMA/CI101/2014\\_T1/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/NaUKMA/CI101/2014_T1/about).