

Міністерство освіти і науки України  
Львівський національний університет природокористування  
Факультет управління, економіки і права  
(назва, факультету)  
Кафедра міжнародних економічних відносин та маркетингу  
(назва кафедри)

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

Проректор з  
навчально-виховної  
роботи

\_\_\_\_\_ проф. Віталій БОЯРЧУК

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 року

## **РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Діловий протокол та етикет

(назва навчальної дисципліни)

галузь знань 07 «Управління та адміністрування»

(шифр і назва спеціальності)

спеціальність 075 «Маркетинг»

Робоча програма «Маркетинг» для студентів ОС «Бакалавр» спеціальності 075 «Маркетинг»

Розробник: Андрій ЛИНДЮК, доцент кафедри міжнародних економічних відносин та маркетингу, к.е.н.

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри кафедри міжнародних економічних відносин та маркетингу

Протокол від «  » 2024 року №

Завідувач кафедри міжнародних економічних відносин та маркетингу

(Андрій ЛИНДЮК)

\_\_\_\_\_ (підпис)

Робочу програму схвалено на засіданні методичної комісії (ради) факультету управління, економіки і права

Протокол від «  » 2024 року №

Голова методичної комісії факультету управління, економіки та права

(Володимир КОВАЛІВ)

\_\_\_\_\_ (підпис)

## 1. Опис навчальної дисципліни

Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень

Освітній ступень: бакалавр

Спеціальність 075 «Маркетинг»  
(шифр і назва)

Характеристика навчальної дисципліни:

Нормативна

Кількість кредитів 3

Загальна кількість годин – 90

Індивідуальне науково-дослідне завдання \_\_\_\_\_

Вид контролю: залік

Тижневих аудиторних годин для денної форми навчання – 3

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

$$\text{для денної форми навчання} - \frac{14+28}{90} = 0,46$$

## 2. Програма навчальної дисципліни

**Тема 1. Суть ділового протоколу та етикету в бізнесі.**

1. Поняття, історія ділового протоколу і етикету.
2. Етичні кодекси, їх значення у формуванні поведінки ділової людини.
3. Сутність та зміст етики ділових взаємовідносин.
4. Основні правила ділової поведінки.

**Тема 2. Організація ділових письмових, телефонних та відео контактів.**

1. Історія листування.
2. Організація ділового листування, основні правила оформлення ділових листів.
3. Ділові пропозиції, вимоги до їх змісту.
4. Короткі листи і замітки, оформлення візиток.
5. Етика телефонних розмов. Телефонні та відео контакти.

**Тема 3. Ділові зустрічі та особисте спілкування.**

1. Організація ділових зустрічей, ділова ієрархія.
2. Програма і звіт ділової зустрічі.
3. Особливості ведення ділових переговорів.
4. Технологія ведення ділової розмови та ефективного спілкування.
5. Спілкування з колегами, підлеглими, керівництвом.

**Тема 4. Етика спілкування з людьми з інвалідністю.**

1. Етичні аспекти комунікації з людьми з інвалідністю. Філософія гідності.
2. Термінологія понять.
3. Інклюзія осіб з інвалідністю у вищій школі, бізнесі.

**Тема 5. Етика вербального і невербального спілкування.**

1. Основні поняття вербального та невербального спілкування.
2. Культура говоріння, слухання.

3. Голос, промови, доповіді, презентації.
4. Типи невербальних засобів комунікації.
5. Використання та оцінка невербальних засобів спілкування.

#### **Тема 6. Гостинність, ділові прийоми, подарунки.**

1. Загальні вимоги до проведення прийомів. Основні види прийомів та їх організація.
2. Інші види офіційних і неофіційних прийомів.
3. Культура організації прийому та правила доброї поведінки за столом.
4. Поняття, роль та класифікація ділових подарунків.
5. Основні правила вибору ділового подарунку.
6. Загальні табу в етикеті ділових подарунків.

#### **Тема 7. Стиль та імідж ділової людини.**

1. Зовнішній вигляд як складова іміджу професіонала.
2. Основні вимоги до ділового одягу.
3. Неформальний діловий одяг.
4. Складові професійного іміджу ділової людини.

#### **Тема 8. Доброчесність як прояв ділової етики.**

1. Академічна доброчесність як комплексне поняття.
2. Інструменти попередження та протидії академічній недоброчесності.
3. Важливість і забезпечення доброчесності та етики для бізнесу.

### **3. Структура навчальної дисципліни**

№ тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с. р.		л	п	лаб	ін д.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	Рік підготовки 1 Семестр 1						Рік підготовки 1 Семестр 1					
Тема 1.	12	2	4			6	11	1				10
Тема 2.	9	1	2			6	11		1			10
Тема 3.	12	2	4			6	12	1	1			10
Тема 4.	10	2	2			6	12	1	1			10
Тема 5.	12	2	4			6	11		1			10
Тема 6.	11	1	4			6	11		1			10
Тема 7.	12	2	4			6	11		1			10
Тема 8.	12	2	4			6	11	1				10
<b>Разом за семестр</b>	90	14	28			48	90	4	6			80
<b>Всього годин</b>	90	14	28			48	90	4	6			80

#### 4. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Рік підготовки 1 Семестр 1		
1.	Суть ділового протоколу та етикету в бізнесі.	4
2.	Організація ділових письмових, телефонних та відео контактів.	2
3.	Ділові зустрічі та особисте спілкування.	4
4.	Етика спілкування з людьми з інвалідністю.	2
5.	Етика вербального і невербального спілкування.	4
6.	Гостинність, ділові прийоми, подарунки.	4
7.	Стиль та імідж ділової людини.	4
8.	Доброчесність як прояв ділової етики.	4
	Разом	28

#### 5. Теми винесені на самостійне вивчення

№ з/п	Назва теми
1	Міжнародні етичні засади.
2	Історична еволюція моральності.
3	Взаємна довіра як основа ділової етики.
4	Стимулювання етичної поведінки.
5	Соціальна відповідальність як складова сучасної моделі бізнесу.
6	Національні особливості спілкування.
7	Протокольні аспекти діяльності по зовнішньоекономічних зв'язках.
8	Етичні засади спілкування з іноземцями.
9	Стратегія та тактика переговорів.
10	Етикет міжнародних переговорів.
11	Методи отримання конфіденційної інформації.
12	Культура організації прийому та поведінки за столом.
13	Протокольні вимоги до учасників церемоній.
14	Економічне обґрунтування становлення на шлях доброчесності та етики.
15	Бар'єри у спілкуванні та способи їх подолання.
16	Корпоративна атрибутика.
17	Способи самопрезентації фірми.
18	Гендерні стереотипи в бізнесі.
19	Психологічна культура спілкування.
20	Уміння формулювати питання під час особистого спілкування.

#### 6. Методи навчання

1. Словесні методи ( бесіда, лекція.)

2. Наочні методи

- ілюстрація (картинки, таблиці, малюнки тощо).

- демонстрування засобу: спостереження тощо.

## 7. Методи контролю:

1. Усне опитування (фронтальне, індивідуальне детальний аналіз відповідей студентів),
2. Письмова аудиторна та поза аудиторна перевірка (рішення задач і прикладів, складання тез, підготовка різних відповідей, рефератів, контрольні роботи (з конкретних питань тощо),
3. Практична перевірка(виконання практичної роботи, аналіз виробничої інформацію , рішення професійних завдань, ділові ігри і т. д.
4. Стандартизований контроль ( тести).

Види контролю: поточний контроль, залік.

## 8. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота 3 семестр (разом 100 балів)								Сума
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	100
13	12	13	13	12	12	12	13	

T1, T2 ... T8 – теми змістових модулів.

## 9. Методичне забезпечення

Підручники і навчальні посібники; інструктивно-методичні матеріали до семінарських, практичних і лабораторних занять; індивідуальні навчально-дослідні завдання; контрольні роботи; текстові та електронні варіанти тестів для поточного і підсумкового контролю.

1. Брух О.О., Линдюк А.О. Діловий протокол та етикет: методичні рекомендації до виконання практичних завдань та самостійної підготовки для студентів ОС «Бакалавр» спеціальності 075 «Маркетинг». Дубляни: Львівський національний університет природокористування, 2024. 40 с.

## 10. Рекомендована література

### Основні:

1. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник, 2-ге вид., оновл. і доповн. Київ: Знання, 2017. 326 с.
2. Пантелюк М., Маруніч І., Гайдаєнко І. Ділове спілкування та культура мовлення. Київ: ЦУЛ, 2020. 224 с.
3. Плотніченко С. Р. Основи ділового етикету та протоколу: навч. посіб. для здобувачів вищої освіти. Мелітополь: ТОВ «Колор Принт», 2021. 200 с.

### Допоміжна:

1. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В. В., Ажажа М.А. Етика
2. ділового спілкування : Навчальний посібник. Львів: Магнолія 2006, 2019. 312 с.
3. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування: навч. посіб. Київ: ЦУЛ, 2017. 344 с.
4. Зусін В. Я. Етика і етикет ділового спілкування : навч. посіб. 4-е вид.,

перероб. та доп. Маріуполь : ПДТУ, 2019. 206 с.

5. Кацавець Р. С. Ораторське мистецтво: підручник. Київ: Алерта, 2021. 250 с.

6. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посіб. Київ: Патерик, 2017. 222 с.

7. Наварро Дж. Словник мови тіла. Секрети невербальної комунікації / пер. з англ. А. Легконця. Харків: Віват, 2023. 192 с.

8. Пентилюк М.І. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посіб. – Київ: ЦУЛ, 2017. 224 с.

9. Радченко С.Г. Етика бізнесу. ОКЛ. Київ: Патерик, 2015. 80 с.

10. Снітинський В.В., Завальницька Н.Б., Брух О.О. Діловий етикет в міжнародному бізнесі: навч. посібн. Львів: Магнолія 2006, 2009. 300 с.

11. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура. Діловий етикет URL: [https://pidruchniki.com/19991130/etika\\_ta\\_estetika/korporativna\\_kultura\\_diloviy\\_etiket](https://pidruchniki.com/19991130/etika_ta_estetika/korporativna_kultura_diloviy_etiket)

12. Чичкало-Кондрацька І.Б., Новицька І.В. Конспект лекцій «Дипломатичний та діловий протокол». Полтава: НУПП, 2020. 70 с.

13. Флемінг К. Говорити легко та невимушено. Як стати приємним співрозмовником. Харків: Книжний клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2022. 240 с.

14. Фреймут О. Школа пані Фреймут: Етикет / іронічний майстер-клас. Київ: SNOWDROP, 2019. 96 с.

15. Стандарти ISO. Доступ: <https://www.iso.org/standard/65034.html> (ISO 37001 щодо систем менеджменту, спрямованих на боротьбу з хабарництвом), <https://www.iso.org/standard/62342.html> (ISO19600 щодо систем менеджменту, спрямованих на дотримання норм) і <https://www.iso.org/iso-26000-socialresponsibility.html> (ISO 26000 щодо соціальної відповідальності).

16. Документальний фільм «Право на життя» <https://naiu.org.ua/dyvitsya-dokumentalnyj-film-pravo-na-zhyttya/>

## 12. Інформаційні ресурси

Нормативною базою вивчення дисципліни «Діловий протокол та етикет» є типова робоча програма, навчальний план та робоча програма дисципліни. Джерелами інформаційних ресурсів вивчення дисципліни є:

- Інтернет-ресурси

- Бібліотеки:

1. Бібліотека ЛНУП: м. Дубляни, вул. В.Великого, 1; тел. 2946-915

2. Львівська наукова бібліотека ім. Стефаника НАН України: вул. Стефаника, 2; тел. 74-43-72

3. Львівська обласна наукова бібліотека: просп. Шевченка, 13; тел.74-02-26

4. Наукова бібліотека ЛНУ ім. Франка, метод. відділ: вул. Драгоманова, 17; тел. 296-42-41

5. Центральна міська бібліотека ім. Лесі Українки: вул. Мулярська, 2а; тел.72-05-81