



Львівський національний
університет
природокористування

Факультет управління,
економіки та права

Кафедра міжнародних
економічних відносин та
маркетингу

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ЕТИКЕТ»

Рівень вищої освіти – *Перший (бакалаврський) рівень*

Галузь знань – *07 «Управління та адміністрування»*

Спеціальність – *075 «Маркетинг»*

Освітньо-професійна програма – *«Маркетинг»*

Кількість кредитів – 3

Компонент освітньо-професійної програми –
обов'язкова

Мова викладання – українська

Лектор курсу	Оксана БРУХ
Профайл лектора	https://lnup.edu.ua/uk/179-vykladachi/8215-brukh-oksana-oleksiivna
Контактна інформація	okci.bru@gmail.com телефон: +380977724140

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Анотація до курсу	Курс навчальної дисципліни «Діловий протокол та етикет» формує у студентів практичні навички, необхідні для ефективної ділової комунікації в сучасному бізнес-середовищі. Під час вивчення дисципліни розглядаються основні поняття ділового етикету, правила протоколу, поведінки та взаємодії людей у бізнес-середовищі. Здобувачі освіти розвинути навички дотримання формальностей у діловому спілкуванні, навчаться правильно представити себе та свою компанію, що сприятиме зміцненню ділових відносин і підвищенню професійного авторитету маркетолога.
Мета курсу	Метою викладання навчальної дисципліни «Діловий протокол та етикет» є надати студентам комплексні знання та практичні навички щодо правил ділового етикету та протоколу, які допоможуть їм ефективно взаємодіяти в різних бізнес-середовищах. Курс спрямований на формування культури професійного спілкування, розвиток умінь правильно представляти себе та свою організацію, а також налагоджувати та підтримувати ділові відносини на різних рівнях. Студенти володітимуть правилами спілкування вербальними і невербальними методами, навчаться застосовувати протокольні норми в різних ситуаціях – від офіційних зустрічей до повсякденного спілкування в бізнесі.
Формат курсу	проведення лекцій, практичних і семінарських занять та консультації для кращого розуміння тем, виконання СРС, проведення наукових досліджень та опублікування їх результатів (написання статей, тез конференцій, доповідей круглих столів, семінарів тощо). В процесі навчання студентів проводяться різні види лекцій, зокрема тематичні лекції, лекції-дискусії, проблемні лекції, лекції із

	запрошенням практичних спеціалістів зі сфери маркетингу, комунікацій, лекції з виїздом на виробництво. Семінарські заняття студентів проводяться у вигляді семінарів-диспутів, семінарів з виступами студентів, семінарів-практикумів. Використовуються також ігрові методи інтерактивного навчання (дидактичні, ділові, рольові організаційно-діяльності ігри). На практичних заняттях застосовуються такі методи як дослідження, самостійна робота, розв'язування контрольних завдань, розбір ситуацій із практики, кейси та ін.
Підсумковий контроль	Залік

КОМПЕТЕНТНОСТІ, ЯКИХ НАБУВАЄ СТУДЕНТ ПРИ ВИВЧЕННІ ДИСЦИПЛІНИ ВІДПОВІДНО ДО ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНОЇ ПРОГРАМИ

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК4. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК5. Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.

ЗК7. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК11. Здатність працювати в команді.

ЗК13. Здатність працювати в міжнародному контексті.

ЗК14. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК 15. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципів неприпустимості корупції та будь яких інших проявів недоброчесності.

Фахові компетентності (ФК)

СК8. Здатність розробляти маркетингове забезпечення розвитку бізнесу в умовах невизначеності.

СК12. Здатність обґрунтовувати, презентувати і впроваджувати результати досліджень у сфері маркетингу.

СК13. Здатність планування і провадження ефективної маркетингової діяльності ринкового суб'єкта в кросфункціональному розрізі.

Програмні результати навчання відповідно до освітньо-професійної (ПРН)

P12. Виявляти навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

P13. Відповідати за результати своєї діяльності, виявляти навички підприємницької та управлінської ініціативи.

P14. Виконувати функціональні обов'язки в групі, пропонувати обґрунтовані маркетингові рішення.

P15. Діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних принципів маркетингу, поваги до культурного різноманіття та цінностей громадянського суспільства з дотриманням прав і свобод особистості.

P16. Відповідати вимогам, які висуваються до сучасного маркетолога, підвищувати рівень особистої професійної підготовки.

P17. Демонструвати навички письмової та усної професійної комунікації державною й іноземною мовами, а також належного використання професійної термінології.

P18. Демонструвати відповідальність у ставленні до моральних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства у професійній маркетинговій діяльності.

СТРУКТУРА КУРСУ

Тема	Зміст тем курсу
Тема 1. Суть ділового протоколу та етикету в бізнесі.	<ol style="list-style-type: none"> 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.	<ol style="list-style-type: none"> 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.	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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.	<ol style="list-style-type: none"> 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, подаунки.	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Академічна доброчесність як комплексне поняття. 2. Інструменти попередження та протидії академічній недоброчесності. 3. Важливість і забезпечення доброчесності та етики для бізнесу.

АКАДЕМІЧНА ПОЛІТИКА КУРСУ

Політика щодо перескладання. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, звільнення, лікарняний).

Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, звільнення з поважних причин) студенти, які пропустили заняття, відпрацьовують їх у додатковий час згідно графіка відпрацювання пропущених занять.

Політика щодо академічної доброчесності. Студенти зобов'язані дотримуватися принципів академічної доброчесності відповідно до Положення «Про академічну

доброчесність у Львівському національному університеті природокористування» (https://www.lnup.edu.ua/files/principle_NMVZYAVO/1.pol_pro_akad_dobr.pdf).

Політика щодо використання електронних засобів. На заняттях можна користуватися електронними засобами (ноутбук, планшет, телефон) виключно для діяльності, яка пов'язана з проблематикою курсу. Їхнє використання для інших цілей не допускається. Списування під час контрольних робіт заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Для виконання тестів в системі Moodle (інших ресурсах) рекомендується використовувати ноутбуки, планшети та телефони.

Методи контролю. Для діагностики результатів навчання використовується поточне опитування, тестування, розв'язання задач; письмові тести та задачі за змістовими модулями (розв'язування навчальних, ситуаційних та тестових завдань, кейсів), командні проекти; презентації результатів виконаних завдань та досліджень; студентські презентації та виступи на наукових заходах. Контроль за рівнем засвоєння навчальної дисципліни передбачає використання таких його видів і методів.

МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КУРСУ

Виконання практичних та семінарських занять, питання для самоконтролю, практичні та ситуаційні завдання, перелік тематичних питань і порядок виконання самостійної роботи студентами відображені у методичних рекомендаціях:

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.

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

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 ділового спілкування : Навчальний посібник. Львів: Магнолія 2006, 2019. 312 с.
2. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування: навч. посіб. Київ: ЦУЛ, 2017. 344 с.
3. Зусін В. Я. Етика і етикет ділового спілкування : навч. посіб. 4-е вид., перероб. та доп. Маріуполь : ПДТУ, 2019. 206 с.

4. Кацавець Р. С. Ораторське мистецтво: підручник. Київ: Алерта, 2021. 250 с.
5. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посіб. Київ: Патерик, 2017. 222 с.

6. 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
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/>