

**ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ, ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА
КАФЕДРА МІЖНАРОДНИХ ЕКОНОМІЧНИХ ВІДНОСИН ТА
МАРКЕТИНГУ**



ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ:

Рівень вищої освіти – перший (бакаларський) рівень

Ступінь вищої освіти – бакалавр

Спеціальність – для всіх спеціальностей

Кількість кредитів – 3

Рік підготовки – 3, семестр – 6

Компонент освітньо-професійної програми – вибіркова

Дні занять – відповідно до розкладу занять у ЛНУП

Консультації – онлайн і офлайн згідно графіку консультацій кафедри

Мова викладання – українська

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА:

Брух Оксана Олексіївна

Кандидат економічних наук, доцент

Контактна інформація ел. пошта: okci.bru@gmail.com,

телефон: +380977724140

Викладач з 20-річним досвідом, автор та співавтор понад 80 наукових статей, 5 наукових монографій, 4 навчальних посібників в т.ч. 1 посібник з грифом МОН, 100 навчально-методичних розробок

Читає курси: «Маркетингові комунікації», «Маркетинг», «Маркетингова цінова та товарна політика», «Етика міжнародного бізнесу», «Діловий протокол і етикет»,.

Наукові інтереси: бізнес-інструменти сучасного маркетингу, вплив маркетингу на розвиток сучасної економіки, дослідження міжнародної діяльності вітчизняних підприємств, ділові відносини у колективі.

Анотація до курсу. Навчальна дисципліна «діловий протокол та ведення переговорів» є вибірковою навчальною дисципліною в обсязі 3 кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).

Підсумковий контроль – залік.

Обсяг курсу – 90 години аудиторних занять, з них 16 годин лекцій, 32 годин практичних і семінарських занять та 42 годин самостійної роботи.

Мета та цілі курсу. Метою викладання навчальної дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів» є набуття здобувачами необхідних знань щодо історії, принципів, цілей, завдань, звичаїв, правил та вимог щодо ділового 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.

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.

Структура курсу

Години (лек./сем.)	Тема	Результати навчання	Завдання
1/2	1. Суть та особливості ділового протоколу.	Розуміти суть та особливості ділового протоколу. Розуміти роль ділового протоколу та етикету бізнесу у розвитку компанії. Давати етичну оцінку управлінських рішень спеціаліста. Знати суть етичних кодексів, розуміти їх значення для формування етичної поведінки в організації. Володіти поняттями мораль, моральні цінності та моральна культура.	Тести Завдання Проблемні ситуації
2/4	2. Етика дистанційного спілкування.	Володіти особливості дистанційного ділового спілкування. Розуміти процес організації ділового листування. Знати суть та особливості ділових пропозицій, а також вимоги до їх оформлення. Вміти застосовувати короткі листи і замітки, розуміти та знати значення і застосування візиток, їх оформлення. Знати основи етики телефонних розмов, телефонних та відео конференцій.	Тести Питання Ситуаційні вправи Завдання
2/4	3. Особисте спілкування з діловими партнерами	Вміти організувати ділові зустрічі. Розуміти суть та значення ділової ієрархії в організації. Розуміти та складати програму і звіт ділових зустрічей. Володіти технологією ведення ділової розмови та ефективного спілкування. Вміти спілкування з колегами, підлеглими, керівництвом.	Тести Питання Кросворд Ситуаційні вправи

2/4	4. Протокольні аспекти ведення переговорів	Розуміти суть переговорів, володіти основними категоріями та принципами їх організації. Знати стилі переговорів, основні їх види. Вміти застосовувати інструменти переговорів і тактичні прийоми. Знати основні статті контрактів.	Тести Завдання Ситуаційні вправи
1/2	5. Психологічні технології та прийоми ведення переговорів.	Розуміти поняття «маніпуляція» та її ознаки. Знати умови успішності маніпулятивного впливу та технології психологічного впливу у процесі переговорів. Вивчити основні складові маніпуляції свідомістю та маніпулюванням емоціями, почуттями.	Тести Завдання Ситуаційні вправи
2/4	6. Вербальне і невербальне спілкування.	Знати основні поняття вербальної та невербальної комунікації. Володіти культурою говоріння, слухання. Розуміти типи невербальних засобів комунікації. Оволодіти практичними навичками з використання та оцінки невербальних засобів комунікації. Застосовувати основні принципи організації «ділового простору» в світі бізнесу. Володіти базовими поняттями публічного виступу.	Тести Ситуаційні вправи Ділова гра
2/4	7. Гостинність, ділові прийоми.	Розуміти та знати основну мету ділової гостини, види ділових і дипломатичних прийомів. Вміло забезпечувати організацію і проведення прийомів із розсаджуванням. Здійснювати підготовку та	Ситуаційні вправи Тести Завдання

		проведення ділового сніданку, обіду, вечері. Знати різновиди офіційних і неофіційних прийомів. Володіти основними правилами доброї поведінки за столом.	
1/2	8. Протокол дарування.	Знати значення та класифікацію ділових подарунків. Володіти мистецтвом дарування у формальних і неформальних ситуаціях.	Ситуаційні вправи Тести Завдання Ділова гра
2/4	9. Імідж ділової людини.	Розуміти суть та значення іміджу ділової людини. Володіти основними поняттями імідж та ділова репутація. Знати основні стилі ділового гардеробу. Розуміти та практикувати важливість дрібних деталей у гардеробі ділової людини. Розуміти поняття охайності і консерватизм, гармонія кольорів	Тести Питання Ситуаційні вправи Завдання
1/2	10. Імідж компанії: проблеми формування та реалізації.	Розуміти поняття іміджу як концентрованої комунікації в організації. Володіти особливостями створення іміджу підприємства. Володіти основним поняттям бренд як носієм іміджу підприємства.	Тести Питання Ситуаційні вправи Завдання

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. Діловий протокол та ведення переговорів: методичні рекомендації та робочий зошит до виконання практичних завдань та самостійної підготовки для студентів ОС «Бакалавр». Дубляни : Львівський національний університет природокористування, 2023. 50 с.

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).

Літературні джерела

Базова

1. Бралатан В., Гуцаленко Л., Здирко Н.. Професійна етика. Центр учбової літератури. 2021. 252 с.
2. Гриценко Т., Гриценко С., Іщенко Т. Етика ділового спілкування. Центр навчальної літератури. К. 2019. 344 с.
3. Пентилюк М., Маруніч І., Гайдаєнко І.. Ділове спілкування та культура мовлення. Центр навчальної літератури. К. 2019. 224 с.
4. Снітинський В., Завальницька Н., Брух О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2009. 300 с.

Допоміжна

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ», 2015. 160 с.
2. Адамович А. Є., Максимець О. М. Мистецтво ведення переговорів: навчальний посібник. Мелітополь: ФОП Однорог Т.В., 2021. 264 с.
3. Ковалинська І.В. Невербальна комунікація. Київ : Освіта України, 2014. 289 с. URL: http://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/4631/1/I_Kovalynska_NC_GL.pdf.
4. Тихомирова Є. Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. Рівне: Перспектива, 2017. 240 с.
5. Ткач Д. Психологічні особливості ведення дипломатичних переговорів (українська практика). URL: <https://www.krok.edu.ua/download/publikatsiji/tkachdmitro-ivanovich/dmitro-tkach-publikatsiya-009.pdf>.
6. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера. Київ: Знання, 2015. 442 с.
7. Універсальний довідник з ділових паперів та ділової етики. Київ: Довіра, 2010. 630 с.

Інформаційні ресурси

1. 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

Політика щодо перескладання. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-15 балів). 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.

Шкала оцінювання студентів за кредитно-модульною системою

За шкалою ECTS	Залікові оцінки		За шкалою в балах
	Екзамен	Залік	
A	відмінно	Зараховано	90-100
B	добре		82-89
C			74-81
D			64-73
E	задовільно		60-63
FX	Не задовільно	Не зараховано	35-59
F			1-34

FX – означає “незадовільно” – необхідно виконати певну додаткову роботу для успішного складання;

F – означає “незадовільно” - необхідна значна подальша робота.