

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ, МЕНЕДЖМЕНТУ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні кафедри
протокол від 7 вересня 2020 р. № 2
в.о. завідувачки кафедри



(проф. Юлія Ушкаренко)

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ
ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

Освітня програма Міжнародні економічні відносини
першого (бакалаврського) рівня

Спеціальність 292 Міжнародні економічні відносини

Галузь знань 29 Міжнародні відносини

Херсон 2020

Назва освітньої компоненти	Діловий протокол та ведення переговорів
Викладач	Томіліна Юлія Євгенівна, старший викладач
Посилання на сайт	-
Контактний телефон	(0552)326762
Email викладача:	Mich_busk@ukr.net
Графік консультацій	Понеділок, 16:00-17:00, ауд. 306 або за призначеним часом

1. Анотація дисципліни: Діловий протокол та ведення переговорів є дисципліною, обов'язкової складової навчального плану, циклу дисциплін професійної підготовки, яка сприяє підготовці фахівців міжнародних економічних відносин. Студенти отримують теоретичні знання і практичні навички систематизації алгоритму ділових переговорів та їх проведення з іноземними партнерами, а також з використання етичних норм поведінки при введенні ділових переговорів з різними національними стереотипами.

2. Мета та завдання курсу:

Метою дисципліни 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.

Основні завдання дисципліни спрямовані на:

- 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.

3. Програмні компетентності та результати навчання

Після успішного завершення дисципліни здобувач формуватиме наступні програмні компетентності та результати навчання:

Інтегральна компетентність – Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері міжнародних відносин у цілому та міжнародних економічних, зокрема, а також у процесі навчання, що передбачає застосування новітніх теорій та методів при здійсненні комплексних досліджень світогосподарських зв'язків, характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗК 5. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК7. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК 10. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК 11. Здатність працювати в команді.

ЗК 12. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

Спеціальні компетентності:

СК 2. Здатність використовувати базові категорії та новітні теорії, концепції, технології і методи у сфері міжнародних економічних відносин з урахуванням їх основних форм, застосовувати теоретичні знання щодо функціонування та розвитку міжнародних економічних відносин.

СК 4. Здатність обґрунтовувати особливості реалізації форм міжнародних економічних відносин на мега-, макро-, мезо- і мікрорівнях.

СК 8. Здатність визначати функціональні особливості, характер, рівень та ступінь взаємозв'язків між суб'єктами міжнародних економічних відносин різного рівня та налагоджувати комунікації між ними.

Програмні результати навчання:

ПРН 2. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземними мовами усно і письмово, фахово використовувати економічну термінологію.

ПРН 5. Володіти навичками самоаналізу (самоконтролю), бути зрозумілим для представників інших бізнес-культур та професійних груп різного рівня (з фахівцями з інших галузей знань/видів діяльності) на засадах цінування різноманітності, мультикультурності, толерантності та поваги до них.

ПРН 6. Планувати, організовувати, мотивувати, оцінювати та підвищувати результативність колективної праці, здійснювати дослідження в групі під керівництвом лідера, з урахуванням вимог та особливостей сьогодення в умовах обмеженості часу.

ПРН 7. Застосовувати набуті теоретичні знання для розв'язання практичних завдань та змістовно інтерпретувати отримані результати.

ПРН 11. Обґрунтовувати власну думку щодо конкретних умов реалізації форм міжнародних економічних відносин на мега-, макро-, мезо- і мікрорівнях.

ПРН 15. Визначати функціональні особливості, характер, рівень та ступінь взаємозв'язків між суб'єктами міжнародних економічних відносин різного рівня та налагоджувати комунікації між ними.

ПРН 16. Демонструвати знання про стан досліджень міжнародних економічних відносин та світового господарства у міждисциплінарному поєднанні із політичними, юридичними, природничими науками.

ПРН 17. Визначати причини, типи та характер міжнародних конфліктів і суперечок, обґрунтовувати і застосовувати економічні, юридичні та дипломатичні методи і засоби їх вирішення на міжнародному рівні, відстоюючи національні інтереси України.

ПРН 20. Відстоювати національні інтереси України з урахуванням безпекової компоненти міжнародних економічних відносин.

ПРН 21. Розуміти і мати навички з ведення ділового протоколу та ділового етикету у сфері міжнародних економічних відносин, враховуючи особливості міжкультурного спілкування на професійному та соціальному рівнях, як державною так і іноземними мовами.

ПРН 25. Презентувати результати дослідження на базі яких, розробляються рекомендації та заходи з адаптації до змін міжнародного середовища.

4. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

Кількість кредитів/годин	Лекції (год.)	Практичні заняття (год.)	Самостійна робота (год.)
3 кредити/90 годин	18	18	54

5. Ознаки курсу

Рік викладання	Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Обов'язкова /вибіркова
3-й	5	292 Міжнародні економічні відносини	3	Обов'язкова

6. Технічне й програмне забезпечення/обладнання

Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон, планшет) з підключенням до Інтернет, інше обладнання: мультимедійний проектор для: комунікації та опитувань; виконання домашніх завдань; виконання завдань самостійної роботи; проходження тестування (поточний, рубіжний, підсумковий контроль). Програмний редактори MS Excel. Програмне забезпечення для роботи з освітнім контентом дисципліни та виконання передбачених видів освітньої діяльності: Moodle.

7. Політика курсу

Для успішного складання підсумкового контролю з дисципліни вимагається 100% відвідування очне або дистанційне відвідування всіх видів відповідно до встановленого розкладу, не запізнюватися. У разі відсутності з поважних причин (через хворобу) необхідно надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати в визначений викладачем час на консультаціях. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету) та презентувати виконані завдання під час консультації викладача. Пропуск понад 25% занять без поважної причини буде оцінений як FX.

Високо цінується академічна доброчесність. До всіх студентів освітньої програми відбувається абсолютно рівне ставлення. Навіть окремий випадок порушення академічної доброчесності є серйозним проступком, який може призвести до несправедливого перерозподілу оцінок і, як наслідок, загального рейтингу студентів. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань під час заняття. Реферати та тези доповідей, інші наукові роботи повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу. Мінімальне покарання для студентів, яких спіймали на обмані чи плагіаті під час тесту чи підсумкового контролю, буде нульовим для цього завдання з послідовним зниженням підсумкової оцінки дисципліни принаймні на одну літеру. Будь ласка, поставтесь до цього питання серйозно та відповідально.

8. Схема курсу

Тиждень, дата, години	Тема, план,	Форма навчального заняття кількість годин (аудиторної та самостійної)	Список рекомендованих джерел	Завдання	Максимальна кількість балів
Змістовий модуль 1. Протокольні аспекти ведення переговорів з діловими партнерами					
Згідно робочого навчального плану, розклад у занять	Тема 1. Базові етикетні правила ділового спілкування 1. Поняття етикету. Складові етикету як науки 2. Основні принципи етикетного старшинства. 3. Загальність етикетних норм для чоловічої та жіночої статі. Етичні норми поведінки чоловіків і жінок у бізнесі. 4. Вимоги етикету до черговості вітань. 5. Звернення до представників ділової сфери.	Лекція – 2 год.	1, 2, 5, 7	Опрацювання лекційного матеріалу	
Згідно робочого навчального плану, розклад у занять	Тема 1. Базові етикетні правила ділового спілкування 1. Поняття етикету. Складові етикету як науки 2. Основні принципи етикетного старшинства. 3. Загальність етикетних норм для чоловічої та жіночої статі. Етичні норми поведінки чоловіків і жінок у бізнесі. 4. Вимоги етикету до черговості вітань. 5. Звернення до представників ділової сфери.	Семінар – 2 год., самост. робота – 8 год.	1, 2, 5, 7	Індивідуальна робота	15
Згідно робочого навчального плану, розклад у занять	Тема 2. Вербальні засоби у міжнародних ділових комунікаціях 1. Поняття і сутність вербальної комунікації. Види вербального спілкування. 2. Мова, як універсальний засіб комунікації. Види мовленнєвої діяльності. 3. Зовнішня мовна	Лекція – 2 год.	2, 3, 5, 9	Опрацювання лекційного матеріалу	

	<p>комунікація. Зворотній зв'язок.</p> <p>4. Правила ефективного слухання.</p> <p>5. Ділове листування у міжнародних бізнес комунікаціях та його особливості.</p>				
Згідно робочого навчального плану, розклад у занять	<p>Тема 2. Вербальні засоби у міжнародних ділових комунікаціях</p> <p>1. Поняття і сутність вербальної комунікації. Види вербального спілкування.</p> <p>2. Мова, як універсальний засіб комунікації. Види мовленнєвої діяльності.</p> <p>1. Зовнішня мовна комунікація. Зворотній зв'язок.</p> <p>2. Правила ефективного слухання.</p> <p>3. Ділове листування у міжнародних бізнес комунікаціях та його особливості.</p>	Семінар – 2 год., самот. робота – 6 год.	2, 3, 5, 9	тести	5
Згідно робочого навчального плану, розклад у занять	<p>Тема 3. Невербальні засоби міжнародних ділових комунікацій</p> <p>1. Сутність та значення невербальних засобів комунікації.</p> <p>2. Види невербальної комунікації. Типи невербальних засобів.</p> <p>3. Фактори, що впливають на формування мімічного вираження емоцій.</p> <p>4. Простір як елемент невербальної комунікації.</p> <p>5. Особливості невербальних комунікацій в різних культурах.</p>	Лекція – 2 год.	2, 4, 5, 8, 10	Опрацювання лекційного матеріалу	
Згідно робочого навчального плану	<p>Тема 3. Невербальні засоби міжнародних ділових комунікацій</p> <p>1. Сутність та значення невербальних засобів</p>	Семінар – 2 год., самот. робота – 6 год.	2, 4, 5, 8, 10	Самотійна робота	10

плану, розклад у занять	<p>комунікації.</p> <p>2. Види невербальної комунікації. Типи невербальних засобів.</p> <p>4. Фактори, що впливають на формування мимічного вираження емоцій.</p> <p>5. Простір як елемент невербальної комунікації.</p> <p>6. Особливості невербальних комунікацій в різних культурах.</p>				
Згідно робочого навчального плану, розклад у занять	<p>Тема 4. Мистецтво ведення бесіди</p> <p>1. Телефон як один із найефективніших засобів ділового спілкування.</p> <p>2. Персоніфікованість – обов’язкова вимога до телефонного спілкування з клієнтами.</p> <p>3. Small talk, чи неформальна бесіда. Small talk в офісі.</p>	Лекція – 2 год.	1, 4, 7, 8, 10	Опрацювання лекційного матеріалу	
Згідно робочого навчального плану, розклад у занять	<p>Тема 4. Мистецтво ведення бесіди</p> <p>1. Телефон як один із найефективніших засобів ділового спілкування.</p> <p>7. Персоніфікованість – обов’язкова вимога до телефонного спілкування з клієнтами.</p> <p>8. Small talk, чи неформальна бесіда. Small talk в офісі.</p>	Семінар – 2 год., самот. робота – 6 год.	1, 4, 7, 8, 10	Доповідь	8
Згідно робочого навчального плану, розклад у занять	<p>Тема 5. Організаційно-правові аспекти спілкування із зарубіжними партнерами.</p> <p>1. Правовий режим іноземних громадян.</p> <p>2. Отримання віз, в’їзд на територію України та виїзд з України.</p> <p>3. Перебування та пересування іноземців на території України.</p>	Лекція – 2 год.	2, 3, 5, 8, 9	Опрацювання лекційного матеріалу	

Згідно робочого навчального плану, розклад у занять	Тема 5. Організаційно-правові аспекти спілкування із зарубіжними партнерами. <ol style="list-style-type: none"> 1. Правовий режим іноземних громадян. 2. Отримання віз, в'їзд на територію України та виїзд з України. 3. Перебування та пересування іноземців на території України. 	Семінар – 2 год., самот. робота – 6 год.	2, 3, 5, 8, 9	Контрольна робота	25
Змістовий модуль 2. Етикетні норми поведінки та основи протоколу ділового спілкування					
Згідно робочого навчального плану, розклад у занять	Тема 6. Організація ділових контрактів із зарубіжними партнерами. <ol style="list-style-type: none"> 1. Підготовка програми перебування зарубіжних делегацій. 2. Протокольні питання зустрічі та прийоми зарубіжних делегацій. 	Лекція – 2 год.	1, 2, 4, 5, 7	Опрацювання лекційного матеріалу	
Згідно робочого навчального плану, розклад у занять	Тема 6. Організація ділових контрактів із зарубіжними партнерами. <ol style="list-style-type: none"> 1. Підготовка програми перебування зарубіжних делегацій. 2. Протокольні питання зустрічі та прийоми зарубіжних делегацій. 	Семінар – 4 год., самот. робота – 8 год.	1, 2, 4, 5, 7	Усне опитування	10
Згідно робочого навчального плану, розклад у занять	Тема 7. Крос-культурна поведінка в бізнесі. <ol style="list-style-type: none"> 1. Моделі крос-культурної поведінки при веденні бізнесу. 2. Способи встановлення контактів з представниками культур, орієнтованих на взаємину. 3. Культури з жорсткими та гнучкими часовими межами. 4. Поліхронні та поліактивні культури. 	Лекція – 2 год.	4, 5, 6, 9	Опрацювання лекційного матеріалу	
Згідно	Тема 7. Крос-культурна	Семінар – 2	4, 5, 6, 9	Презент	7

робочого навчального плану, розклад у занять	<p>поведінка в бізнесі.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Моделі крос-культурної поведінки при веденні бізнесу. 2. Способи встановлення контактів з представниками культур, орієнтованих на взаємини. 3. Культури з жорсткими та гнучкими часовими межами. 4. Поліхронні та поліактивні культури. 	год., самот. робота – 8 год.		ація	
Згідно робочого навчального плану, розклад у занять	<p>Тема 8. Національні особливості ділового спілкування.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості спілкування з партнерами європейських країн. 2. Особливості спілкування з партнерами країн Північної та Південної Америки. 3. Особливості спілкування з партнерами країн Азії, Близького Сходу та Австралії. 	Лекція – 2 год.	2, 3, 4, 8, 9	Опрацювання лекційного матеріалу	
Згідно робочого навчального плану, розклад у занять	<p>Тема 8. Національні особливості ділового спілкування.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості спілкування з партнерами європейських країн. 2. Особливості спілкування з партнерами країн Північної та Південної Америки. 3. Особливості спілкування з партнерами країн Азії, Близького Сходу та Австралії. 	Семінар – 2 год., самот. робота – 6 год.	2, 3, 4, 8, 9	Контрольна робота	20
Згідно робочого навчального плану,	<p>Тема 9. Основні правила ділового етикету.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Одяг, зовнішній вигляд та звичаї. 2. Сучасний етикет та правила поведінки. 	Лекція – 2 год.	2, 3, 5, 8, 9	Опрацювання лекційного матеріалу	

розклад у занять	3. Особливості поведінки в гостях та громадських місцях. 4. Етикет національного прапора.				
------------------	--	--	--	--	--

9. Система оцінювання та вимоги: форма (метод) контрольного заходу та вимоги до оцінювання програмних результатів навчання

Модуль 1. Назва та максимальна кількість балів за цей модуль

Форма (метод) контрольного заходу, критерії оцінювання та бали

Контрольна робота – 25 балів

Доповідь – 8 балів.

Тести (5 балів за 1 тест).

Самостійна робота – 10 балів.

Індивідуальні завдання – 1-15 балів.

Модуль 2. Назва та максимальна кількість балів за цей модуль

Форма (метод) контрольного заходу, критерії оцінювання та бали

Контрольна робота – 20 балів

Презентація – 7 балів.

Усне опитування – 10 балів.

Студенти можуть отримати до 10% бонусних балів за виконання індивідуальних завдань, підготовці презентації англomовної статті з аналізу даних, участь у конкурсах наукових робіт, предметних олімпіадах, конкурсах, неформальній та інформальній освіті (зокрема, COURSERA та ін.) за виконання завдань підвищеної складності (конкретне значення визначає викладач).

Таблиця 1

Розподіл балів, які отримують здобувачі, за результатами опанування освітньої компоненти/навчальної дисципліни, формою семестрового контролю якої є залік або диференційний залік

	Види навчальної діяльності (робіт)	модуль 1	модуль 2	Сума балів
Обов'язкові види навчальної діяльності (робіт)				
1.	Аудиторна робота (заняття у дистанційному режимі)	28	17	45
	- тестування	5		5
	- доповідь	8		8
	- індивідуальні завдання	15		15
	- усне опитування		10	10
	- презентація		7	7
2.	Самостійна робота	10		10
3.	Контрольна робота	25	20	45
	Разом балів	63	37	100
Вибіркові види діяльності (робіт)				
	- участь у наукових, науково-практичних конференціях, олімпіадах; - підготовка наукової статті, наукової			max 10

	роботи на конкурс; - тощо			
--	------------------------------	--	--	--

Оцінка відповідає рівню сформованості загальних і фахових компетентностей та отриманих програмних результатів навчання здобувача освіти та визначається шкалою ЄКТС та національною системою оцінювання (табл. 2).

Таблиця 2

Шкала оцінювання у ХДУ за ЄКТС

Сума балів /Local grade	Оцінка ЄКТС		Оцінка за національною шкалою/National grade
90 – 100		Excellent	Відмінно
82-89		Good	Добре
74-81			
64-73		Satisfactory	Задовільно
60-63			
35-59	X	Fail	Незадовільно з можливістю повторного складання
1-34			Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

10. Список рекомендованих джерел

Основні

1. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: підручник / за заг. ред. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. К: Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.
2. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посіб. К.: Знання, 2017. 326 с.
3. Снітинський, В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навчальний посібник: рек. МОН України / В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О.О.Брух; МОН України. Львів: Магнолія, 2016. 287 с.
4. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б. Тихомирова, С.Р. Постоловський. – Рівне : Перспектива, 2017. – 240с.
5. Кацавець Р. С. Ораторське мистецтво: підручник. 2-ге вид., доп. К. : Алерта, 2018. 216 с.
6. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К: Кондор, 2018.

Додаткові

7. Діловий етикет. Етика ділового спілкування «2-ге вид. Перероб і доп. К: «Альтерпрес», 2016. 368 с.

8. Станчев М. Дипломатичний протокол та етикет: навчально-методичний посібник, Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 96 с.

9. Тимошенко Н. Л. Ділова культура дипломата: Навчальний посібник. – К., Знання, 2014, 199с

10. Kobyakova I. K., Yemelyanova O. V., Kulish V. S. Justice and Law : study guide. Sumy : Sumy State University, 2019. 220 p.

Інтернет-ресурси

1. Історія етикету: основні етапи розвитку URL:
<http://newsdaily.com.ua/etiket/8273-istoriya-etiketu-osnovni-etapi-rozvitku.html>

2. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура. Діловий етикет URL:
https://pidruchniki.com/19991130/etika_ta_estetika/korporativna_kultura_diloviy_etiket

3. Фреймут О. Етикет. Школа пані Фреймут, В-тво: Snowdrop, 2018, 96 с. URL:
http://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/13956/1/Lekcii_2018.pdf.

4. Лесько О.Й., Прищак М.Д., Рузакова Г.Г., Залюбівська О.Б. Етика ділових стосунків. Електронний навчальний посібник[Електронний ресурс]. Режим доступу:
Бї;1р://оо8Іьпуку.уп1;и.еби.иа/