



Діловий протокол

Для успішних ділових контактів між партнерами, особливо представниками різних країн, дуже важливо дотримуватися певних протокольних звичаїв та правил. *Діловий протокол* – правила, що регламентують порядок зустрічей і проводів делегацій, проведення бесід і переговорів, організацію прийомів, форму одяжі, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін.





- **Основні завдання вивчення дисципліни «Діловий протокол»** полягають у теоретичній і практичній підготовці майбутніх магістрів з наступних питань:
 - - сутність та поняття етики та етикету ділового спілкування;
 - - зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена;
 - - індивідуальне діалогове спілкування;
 - - етика ділового спілкування по телефону;
 - - етика ділового спілкування з аудиторією;
 - - етичні проблеми організації та проведення ділових нарад та засідань;
 - - етика комерційних переговорів; організація та проведення ділових прийомів;
 - - етика ділового листування;
 - - етика невербального спілкування;
 - - особливості етики ділового спілкування в міжнародних відносинах;
 - - етика та етикет у комерційній діяльності.

Метою викладання навчальної дисципліни «Діловий протокол» є набуття майбутніми менеджерами глибоких теоретичних знань і практичних навичок ділового спілкування за етичними нормами сучасного суспільства, а також формування у майбутніх магістрів уяви етичного мислення сфери бізнесу.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є сукупність норм, традицій та звичних норм спілкування, особливості сучасної моралі та моральності, їх зовнішнього виявлення в діловій сфері.



Згідно з вимогами освітньо-професійної програми у здобувачів вищої освіти мають бути сформовані наступні елементи компетентності:

загальні :

- здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв'язків між соціально-економічними явищами та процесами;
- здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями;
- здатність діяти на основі етичних міркувань, соціально відповідально і свідомо;

фахові:

- здатність аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища, визначати перспективи розвитку організації, в т.ч. у зовнішньоекономічній площині;
- здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту, в т.ч. при впровадженні принципів соціальної відповідальності в діяльність організації;
- здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління;
- розуміння теоретичних основ та практичних особливостей менеджменту персоналу підприємства, вміння формувати мотиваційний механізм управління його діяльністю;
- вміння забезпечувати умови для реалізації можливостей громадян, покращення якості життя, раціонального споживання матеріальних ресурсів.



Програмні результати навчання:

- демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень;
- описувати зміст функціональних сфер діяльності організації;
- демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи, самоменеджменту;
- показувати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації;
- оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації;
- демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним;
- виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.



Зміст лекційного курсу:

- Тема 1. Поняття етики та етикету. Поняття спілкування.
- Тема 2. Зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена
- Тема 3. Індивідуально-діалогове спілкування
- Тема 4. Етика та етикет телефонного спілкування
- Тема 5. Етика та етикет колективних форм спілкування
- Тема 6. Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією
- Тема 7. Організація та проведення ділових прийомів
- Тема 8. Етика невербального спілкування