

## ВСТУП

Програма вивчення нормативної навчальної дисципліни «Діловий протокол» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Менеджмент підприємства».

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

### **Міждисциплінарні зв'язки:**

Навчальна дисципліна «Діловий протокол» є нормативною дисципліною циклу професійно-орієнтованої підготовки ЗВО СВО «Бакалавр» спеціальності «Менеджмент». Тісно пов'язана з дисциплінами «Ділова українська мова», «Етика та естетика», «Основи менеджменту», які вивчаються раніше.

## **1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**1.1. 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.

**1.2. Основні завдання вивчення дисципліни «Діловий протокол»** полягають у теоретичній і практичній підготовці майбутніх менеджерів 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.

### **1.3. Компетентності:**

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми «Менеджмент підприємства» у здобувачів вищої освіти мають бути сформовані наступні 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.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин / 4 кредити.

## **2. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Тема 1. Поняття етики та етикету. Поняття спілкування**

Етика як наука; сутність і поняття. Мораль і моральність – сутність та поняття. Фундатор етики – Аристотель.

Спілкування – сутність і поняття. Спілкування як науково-практична проблема. Моральні передумови ділового спілкування. Психологічна природа спілкування. Структура спілкування (комунікація, інтеграція, перцепція). Види професійного спілкування. Технологія спілкування. Зв'язок етики ділового спілкування з іншими дисциплінами.

Етикет – сутність та поняття. Види етики і етикету (придворний, повсякденний, діловий, гостьовий, професійний, дипломатичний та інші). Протокол. Структура етикету (норми поведінки у громадських місцях, правила привітання, правила представлення та знайомства, правила звертання, вимоги до ділового одягу, правила поведінки та обов'язки чоловіків і жінок, грошові відносини). Організація навчання етиці та етикету. Етика та етикет в міжособистісній комунікації. Етика та етикет в сімейно-соціальному аспекті. Етикет та система цінностей. Основні принципи етикету.

Історія етики і етикету. Розвиток етики й етикету в античному світі. Розвиток етики й етикету в Західній Європі. «Протестантська етика і дух капіталізму» (Макс Вебер, Вернер Зомбарт і Еріх Фромм). Розвиток етики й етикету на Сході. Біблія - перший навчальний посібник з етики та етикету. Розвиток етики й етикету в Азії. Етика конфуціанства. Розвиток етики й етикету в слов'янських країнах. Розвиток етики й етикету в Україні. Сучасна етика та етикет в українському суспільстві.

### **Тема 2. Зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена**

Імідж: сутність і поняття. Види іміджу. Імідж офісу та його складові. Флористика: сутність та значення для оформлення офісу. Ділова атрибутика. Корпоративний імідж. Культура мови. Постава і хода. Візитні картки: сутність, зміст інформації карток, випадки використання.

Зовнішній вигляд бізнесмена. Чоловічий одяг і деталі туалету. Вечірній одяг. Методи зав'язування чоловічих краваток.

Зовнішній вигляд бізнес леді. Жіночий одяг і деталі туалету. Вечірній одяг. Етика та етикет використання прикрас. Прикраси і обряди. Використання косметики та парфумерії, макіяж та зачіска.

Імідж політика та його складові.

### **Тема 3. Індивідуально-діалогове спілкування**

Ділова бесіда - сутність та поняття. Функції бесіди. Види бесід. Підготовка до проведення ділової бесіди. Психологічне значення форми столу для спілкування.

Технологія та техніка проведення ділової бесіди (встановлення контакту в бесіді; орієнтування в ситуації та людях; обговорення проблеми і прийняття рішення). Класифікація типів співрозмовників. Аргументування положень, що висувуються. Уміння слухати. Уміння говорити. Правила етикету, яких треба дотримуватись під час бесід з клієнтами. Захист від некоректного співрозмовника. Чай та кави під час спілкування. Стенограма та аудіо запис розмови за допомогою диктофону.

Особливі види бесід. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими. Бесіда виховного характеру. Технологія спілкування за допомогою перекладача. Заборонені теми для ділового спілкування. Заборонені дії співрозмовників у діловому спілкуванні. Технологія закінчення бесіди (вихід із контакту).

### **Тема 4. Етика та етикет телефонного спілкування**

Телефон як засіб телефонного спілкування. Особливості телефонного спілкування.

Загальні правила телефонного спілкування. Правила телефонної розмови, коли телефонують вам. Правила телефонної розмови, коли телефонуєте ви.

Взаємодія керівника та секретаря під час користування телефоном. Правила користування телефаксом. Етика телефонної розмови з автовідповідачем.

Спеціальні випадки користування телефоном. Особливості користування телефоном у готелі. Телемаркетинг – сутність та поняття. Інтерактивне спілкування. Замовлення товарів по телефону. Правила користування телефоном – автоматом. Етика та етикет користування стільниковим телефоном. Телефонна розмова з хуліганом і брутальною людиною.

### **Тема 5. Етика та етикет колективних форм спілкування**

Організація і проведення ділових засідань і нарад в колективі. Наради - сутність та поняття. Випадки необхідності скликання нарад. Види нарад. Етика змісту учасників нарад. Підготовка і проведення засідань і нарад. Раціональне проведення ділових нарад. Національні особливості проведення нарад. Вимоги до ведучого наради. Нетрадиційні форми колективних форм спілкування.

Підготовка і проведення комерційних переговорів. Переговори - сутність та поняття. Підготовка до проведення переговорів. Види підготовки до переговорів. Зміст учасників делегації. Представлення повноважень. Правила поведінки на переговорах. Технологія (етапи, стратегія та тактика) ведення переговорного процесу. Неформальні відносини в процесі переговорів. Типові помилки під час переговорів.

Підготовка та проведення конференції.

### **Тема 6. Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією**

Публічний виступ перед аудиторією – роль та значення у сфері бізнесу. Види публічних виступів перед аудиторією.

Підготовка до виступу перед аудиторією. Механізм виникнення страху перед публічним виступом. Вибір теми і врахування слухацької аудиторії. Виступ за попередньо складеним текстом або імпровізація.

Техніка публічного виступу. Стиль, тип і манери виступаючого. Правила початку виступу. Правила розгортання виступу і заволодіння увагою слухачів.

Культура мови виступаючого. Ділова риторика. Дохідливість мови. Грамотність мови. Наочність, її значення під час публічного виступу.

Характеристика окремих видів публічних виступів перед аудиторією. Офіційний виступ жінок. Неофіційний виступ жінок. Виступ жінок перед великою аудиторією. Виступ жінок по телебаченню. Офіційний виступ чоловіків. Неофіційний виступ чоловіків. Виступ чоловіків перед великою аудиторією. Виступ чоловіків по телебаченню.

### **Тема 7. Організація та проведення ділових прийомів**

Гостьова етика та етикет. Види ділових прийомів – сутність та поняття. Офіційні та неофіційні ділові прийоми. Ділові прийоми з обслуговуванням і без обслуговування. Офіційні

ділові прийоми та їх характеристика (сніданок, ланч, обід, вечеря, «а-ля-фуршет», коктейль, прийом – келих шампанського, прийом – келих вина, прийом – банкет-чай). Неофіційні ділові прийоми та їх характеристика (пікнік, барбекю, шашлик, ранч, келих вина з сиром, чоловіча вечірка, жіноча вечірка, та інші).

Підготовка, організація і проведення прийомів. Згода на відвідування прийому. Відхід з гостей або прийому.

Подарунки в ділових відносинах. Види подарунків Вибір подарунка. Гроші на подарунок. Етика і культура грошових відносин. Весільний подарунок. Вручення подарунків. Квіти в подарунок. Чого не можна і не треба дарувати.

Етика і етикет поведінки в ресторані. Вибір ресторану. Місце зустрічі при відвідуванні ресторану. Призначення вестибюля ресторану). Представлення за ресторанним столиком. Ресторанне меню. Правила користування французьким меню.

Правила сервірування столу. Правила поведінки з різноманітними стравами і напоями. Що і як їсти. Поведінка і розмови за столом. Тости і бесіди за столом. Вимова тостів.

### **Тема 8. Етика невербального спілкування**

Невербальні комунікації – сутність та поняття. Невербальне спілкування. Функції невербального спілкування. Структура невербального спілкування (етика погляду, міміка, жестикуляція, інтонація і тембр голосу, пози і осанка тощо).

Розпізнання внутрішнього психічного стану людини за невербальними аспектами спілкування. Жести й міміка, що свідчать про брехню. Етика різних видів рукоштовань. Етика поцілунків та обіймів.

Тату та татуаж – сутність та функції. Історія тату та татуажа, їх сучасна інтерпретація. Пірсінг – сутність та походження.

Вимоги до невербальних проявів спілкування у діловій сфері. Ненормативне невербальне спілкування. Ненормативні жести. Міжнаціональні відмінності невербального спілкування.

## **3. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

1. Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів: Навчальний посібник / В.П. Галушко. - Вінниця: Нова Книга, 2002. – 266 с.
2. Герет Т. Етика бізнесу / Т. Герет. – К.: Основи, 1999. – 213 с.
3. Дороніна М. С. Культура ділового спілкування ділових людей: посібник для студентів / Дороніна М. С. – Київ: Видавничий дім «КМ Academia», 1997. – 192 с.
4. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Посібник / О.В. Кубрак. – Суми: Університетська книга, 2005. – 222 с.
5. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: Практическое руководство / Р. Д. Льюис. – Москва: Дело, 1999. – 440 с.
6. Малахов В.А. Етика: Курс лекцій / В.А. Малахов. – Київ: Либідь, 1996. – 304 с.
7. Палеха Ю.І. Ділова етика: Навчально-методичний посібник / Ю. І. Палеха. – Київ: Вид-во Європ.ун-ту фінансів, 2000. – 350 с.
8. Соловьев Э.Я. Современный этикет и деловой протокол / Э. Я. Соловьев. – Москва: Издательство «Ось-89», 1998. – 176 с.
9. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник / Т. К. Чмут. - Київ: Вікар, 2002. – 223 с.