

СИЛАБУС

навчальної дисципліни «Бізнес-дипломатія»

Спеціальність	073 «Менеджмент»
Освітня програма	Бізнес-адміністрування
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Статус навчальної дисципліни	вибіркова
Код навчальної дисципліни відповідно до освітньо-професійної програми	БК 5
Семестр вивчення	3-й семестр
Кількість кредитів ЄКТС / годин	5 / 150
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції - 32 год. Практичні, семінарські заняття - 32 год. Самостійна робота - 86 год.
Вид індивідуального завдання	Презентація, доповідь
Форма підсумкового контролю	екзамен
Кафедра (назва, № кабінету, контактний телефон, e-mail)	Кафедра Менеджменту і адміністрування
Викладач /і:	
Контактна інформація викладача/ів:	
Дні занять	Згідно з розкладом
Консультації	Очні консультації: згідно з графіком Дистанційні: електронна пошта, групи у Вайбері, Телеграмі

Анотація навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна забезпечує формування теоретичних знань та вироблення практичних навичок з питань сутності дипломатичного протоколу у системі бізнесових відносин; формування зовнішнього вигляду як ключа до фінансового успіху; ділового спілкування; організації ділових письмових контактів та ділових зустрічей із зарубіжними партнерами, переговорів, укладання угод, ділових контрактів; основних вимог до організації гостини; мистецтва дарування; європейської культури бізнесу

Мета навчальної дисципліни:

оволодіння сучасною практикою та технікою мовлення, логікою ділового мислення, формування комунікативних, організаторських та мотивуючих навичок для використання у професійній діяльності.

Мета орієнтована на формування у студентів таких компетентностей:

ЗК1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати 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.

ЗК7. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК13. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

Програмні результати навчання (відповідно до освітньо-професійної програми)

ПРН8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації

ПРН9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи

ПРН11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації

ПРН13. Демонструвати здатність грамотно спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами

ПРН15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності

Очікувані результати навчання

Визначати сутність основних понять і категорій бізнес-дипломатії;

Виявляти основні ознаки досягнення успіху в бізнесі;

Засвоїти правила дипломатичного протоколу та фактори формування іміджу ділової людини;

Використовувати принципи ділового спілкування;

Організовувати ділові письмові контакти та ділові зустрічі із зарубіжними партнерами;

Розуміти принципи організації переговорів, особливості укладання угод, контрактів;

Засвоїти основні вимоги до організації ділової гостини;

Засвоїти протокол дарування та правила ділового етикету зарубіжних країн.

Встановлювати та підтримувати ділові відносини, створюючи рівень довіри до організації, формуючи її позитивний імідж;

Впливати на партнерів по діловій сфері;

Попереджати та вирішувати конфлікти;

Організовувати та проводити ділові зустрічі, вести переговори, проводити ділові прийоми, створювати діловий імідж;

Готувати документацію стосовно міжнародного співробітництва;

Правильно використовувати вербальні та невербальні засоби ділового спілкування;

Налагоджувати ефективні комунікації у процесі спілкування;

Вирішувати суперечливі етичні проблеми в бізнесі та організаціях.

Зміст навчальної дисципліни:

Змістовий модуль 1.

Тема 1. Дипломатичний протокол у системі бізнесових відносин

Поняття дипломатичного протоколу та ділового етикету. Правила дипломатичного протоколу. Частина дипломатичного протоколу. Етикет. Сучасний діловий етикет.

Етичні кодекси, їх значення у формуванні етичної поведінки ділової людини. Кодекс етики в бізнесі. Типи етичних кодексів. Функції етичних кодексів.

Професійна культура бізнесової діяльності. Ознаки професійної культури бізнесмена.

Основні ознаки успішної ділової поведінки. Ділова етика в українському бізнес-суспільстві.

Тема 2. Зовнішній вигляд – ключ до фінансового успіху

Корпоративний дрес-код. Стили дрес-коду. Задачі дрес-коду. Функції одягу.

Вибір ділового гардеробу. Стили ділового одягу. Чоловічий та жіночий діловий стиль. Важливість дрібних деталей.

Охайність і консерватизм, гармонія кольорів. Процес сприйняття кольору.

Формування іміджу ділової людини. Основні елементи, які створюють імідж людини.

Тема 3. Ділове спілкування

Поняття ділового спілкування. Особливості ділового спілкування. Культура спілкування. Рівні моральної культури.

Структура, функції, види та рівні ділового спілкування.

Вербальні та невербальні засоби ділового спілкування. Особистісний простір, його основні зони. Сигнали очей. Постава і поза. Жести.

Мова ділової людини. Уміння говорити та його основні складові. Способи впливу при спілкуванні. Переконавання як спосіб впливу на свідомість.

Тема 4. Організація ділових письмових контактів

Організація ділового листування. Офіційні ділові листи, їх основні частини. Правила складання основної частини листа. Основні правила написання ділового листа. Класифікація тону ділового листа.

Ділові плани і пропозиції, вимоги до їх оформлення.

Короткі листи і замітки, оформлення візиток. Причини написання короткого листа. Правила щодо використання візиток. Основні види візиток.

Тема 5. Організація ділових зустрічей із зарубіжними партнерами

Організація ділових зустрічей. Ділова ієрархія. Основні правила поведінки, яких необхідно дотримуватись під час ділової зустрічі. Моделі спілкування.

Програма і звіт ділових зустрічей. Види документів, які обговорюються під час зустрічей.

Етика телефонних розмов. Рекомендації стосовно ведення телефонної розмови. Телефонні конференції.

Змістовий модуль 2.

Тема 6. Переговори, угоди, ділові контакти

Суть переговорів, їх основні категорії. Основні функції переговорів. Основні принципи ведення переговорів. Підходи до ведення переговорів.

Стиль переговорів, основні його види. Інструменти переговорів.

Організація переговорів. Структура переговорів. Тактичні прийоми, які можна застосувати під час переговорів. Некоректні тактичні прийоми. Основні методи ведення переговорів. Критерії ефективності методів переговорів. Особливості спілкування з використанням методу «мозкового штурму».

Контракти, основний зміст та вимоги до оформлення.

Тема 7. Гостинність, ділові ситуації за столом

Мета ділової гостини, основні вимоги до організації. Види ділових прийомів.

Організація і проведення прийомів з розсаджуванням. План розсаджування. Основні варіанти процесу розсаджування гостей. Правила розсаджування гостей.

Організація ділового сніданку, обіду, вечері. Варіанти ділової гостини.

Коктейль фуршет: суть, основна мета, правила проведення.

Організація шведського столу або буфетного обіду. Особливості організації прийомів «Бокал шампанського», «Бокал вина», «жур-фікс», «чайний стіл».

Ситуації за столом: у директора, вдома, на природі. Особливості та правила ділового

етикету на прийомах. Дотримання правильної поведінки за столом. Врахування національних особливостей, дієтичних та релігійних вимог гостей.

Непередбачені ситуації. Основні правила доброї поведінки за столом.

Тема 8. Протокол дарування

Мистецтво дарування. Класифікація ділових подарунків. Основні вимоги до протоколу дарування.

Дарунки і закон. Рекомендації щодо вибору подарунку. Дотримання правил щодо дарування.

Як давати і приймати дарунок. Рекомендації щодо вибору та дарування квітів.

Тема 9. Національні особливості ділового етикету в різних країнах

Правила ділового етикету в Італії, Іспанії, Австрії, Бельгії.

Особливості національного ділового етикету в Японії, Данії, Фінляндії, Греції.

Діловий етикет у Великобританії, Німеччині, Китаї, США, Франції, Кореї.

Особливості поведінки у сфері бізнесу представників Австралії, Арабських країн, Швейцарії, Індії, Латинської Америки, Ізраїлю.

Методи викладання, навчання:

Проблемні лекції.

Практичні заняття: бесіда, публічне обговорення питань тем курсу, виконання практичних завдань, ситуаційні завдання, контрольні тести, мультимедійна презентація, методи контролю і самоконтролю.

Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань (ІНДЗ): електронна презентація на обрану тему наукової доповіді.

Форми контролю успішності навчання:

Контрольні заходи з перевірки успішності засвоєння навчального матеріалу з дисципліни включають: поточний контроль, виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань (ІНДЗ), підсумковий контроль.

Поточний контроль має на меті перевірку виконання завдань як аудиторної, так і самостійної роботи студентів та може проводитися в таких формах:

- перевірка підготовлених виступів, доповідей з тематики лекційних занять;
- усне опитування або письмовий експрес-контроль на аудиторних заняттях;
- перевірка виконання завдань СРС.

Контроль виконання *ІНДЗ* здійснюється у формі перевірки практичних завдань, наукової доповіді на обрану тему з електронною презентацією.

Формою *підсумкового контролю* з навчальної дисципліни є *екзамен*.

Семестровий екзамен – вид підсумкового контролю засвоєння студентами теоретичного та практичного матеріалу з навчальної дисципліни за семестр, що проводиться в період екзаменаційної сесії.

Форма проведення семестрового екзамену – електронне тестування. При проведенні *підсумкового контролю* у формі електронного тестування використовується набір тестових завдань, які містяться в бібліотеці електронних курсів системи дистанційного навчання СУРА для перевірки знань студентів.

Рекомендована література:

1. Блощинська В. А., Гах Й.М. Етика ділового спілкування: курс лекцій. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 160 с.
2. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів : навч. посіб. Вінниця : Нова кн., 2002. 226с.
3. Гах Й.М. Етика ділового спілкування: навч.посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 160 с.

4. Етика ділового спілкування : навч.посіб. / [В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В. В. Мельник, М. А. Ажажа]. Львів : Магнолія 2006, 2009. 312 с.
5. Етика ділового спілкування: навч. посіб. / [Гриценко Т. Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П.]; за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
6. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посіб. 2-е вид., перероб. і доп. К.: ЦУЛ, 2005. 224 с.
7. Муравейник В. И., Малый В. В. Бизнес-дипломатия. Т. 1. Искусство делового общения и творчество в переговорах. Д. : АП «Днепропетр. книж. тип.», 2001. 280 с.
8. Етика та психологія ділових відносин : [Електронний ресурс] / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. Режим доступу : 2014.<http://posibnyku.vntu.edu.ua/etika/p2.html#p1>.
9. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посіб. К. : Кондор, 2008. 356 с.
10. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч.посіб. К.: Т-во «Знання», КОО, 2008. 291 с.
11. Різніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету. К. : УНВЦ «Рідна мова», 2003. 478 с.
12. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет : навч. посіб. Львів. нац. ун-т. - 2-ге вид., переробл. і доповн. К. : Знання, 2006. 380 с.
13. Світинський В. В., Завальницька Н. Б., Брух О. О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навч. посіб. Львів : «Магнолія 2006», 2009. 300 с.
14. Стоян Т. А. Діловий етикет : моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч.посіб. К. : ЦНЛ, 2004. 232 с.
15. Сучасне діловодство : зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини / Уклад.: Н. Г. Горголюк, І. А. Казімірова; за ред. В. М. Бріцина. К. : «Довіра», 2007. 687 с.
16. Тимошенко О. П. Етика та етикет сучасного бізнесу: навч. посіб. К.: Ліра-К, 2007. 286 с.
17. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посіб. К.: Академвидав, 2004. 278 с.
18. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч.посіб. К. : Знання, 2005. 442 с.
19. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: навч. посіб. / К.: Знання, 2007. 230 с.
20. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: навч.посіб. К.: Алерта, 2008. 301 с.
21. Шинкаренко Т. І. Дипломатичний протокол та етикет : навч. посіб. К. : Видавничо-поліграфічний центр «Київський ун-т», 2007. 296 с.
22. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.

Електронні ресурси:

23. Діловий етикет: навч.посіб.для самостійного вивчення дисципліни / Уклад. Д.А. Мірошніченко, А.М. Зленко. Бориспіль: Ризографіка, 2019. 216 с. URL : <http://ephseir.phdpu.edu.ua/bitstream/handle/8989898989/4284/%D0%9C%D1%96%D1%80%D0%BE%D1%88%D0%BD%D1%96%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%94.%D0%90.%2C%20%D0%97%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%90.%D0%9C.%20%D0%94%D1%96%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B9%20%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B5%D1%82.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
24. Польова Л.В. Корпоративна культура. Діловий етикет: навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Фоліант, 2016. 201 с. URL: <http://lib.pnu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/3645/1/%D0%9A%D0%9E%D0%A0%D0%9F%D0%9E%D0%A0%D0%90%D0%A2%D0%98%D0%92%D0%9D%D0%90%20%D0%9A%D0%A3%D0%9B%D0%AC%D0%A2%D0%A3%D0%A0%D0%90.%20%D0%94%D1%96%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B9%20%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B5%D1%82.pdf>.
25. Прищак, М. Д., Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин : навч.посіб. Вінниця : ВНТУ, 2016. 151 с. URL: <http://ir.lib.vntu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/12212/%d0%95%d1%82%d0%b8%d0%b>

a%0%b0_%d1%82%0%b0_%d0%bf%d1%81%0%b8%0%85%0%be%0%bb%0%be%0%b3%d1%96%0%8f_%d0%b4%d1%96%0%bb%0%be%0%b2%0%b8%0%85_%d0%b2%d1%96%0%b4%0%bd%0%be%0%81%0%b8%0%bd.PDF?sequence=1&isAllowed=y.

Система оцінювання результатів навчання:

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Підсумковий бал з навчальної дисципліни є сумою балів, одержаних за поточний, підсумковий контроль (екзамен) та виконання індивідуального завдання.

Схема розподілу балів:

50 балів (поточний контроль)	10 балів (контроль виконання індивідуального завдання)	40 балів (підсумковий контроль - екзамен)
---------------------------------	--	---

Мінімальний пороговий рівень з кожного виду контролю:

30 балів (поточний контроль)	5 балів (контроль виконання індивідуального завдання)	25 балів (підсумковий контроль - екзамен)
---------------------------------	---	---

Накопичування балів з навчальної дисципліни під час *поточного* контролю відбувається під час оцінювання таких видів робіт:

- 1) участь у дискусіях, доповіді (презентації), виступи на практичних заняттях;
- 2) виконання практичних індивідуальних завдань;
- 3) усне опитування;
- 4) електронне тестування;
- 5) виконання завдань самостійної роботи;
- 6) участь у конференції за тематикою курсу.

Загальна семестрова оцінка за 100-бальною шкалою переводиться у національну шкалу відповідно до таблиці

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Шкала ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи)	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D		
60-63	E	задовільно	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Критерії і порядок оцінювання навчальних досягнень здобувачів під час усіх видів контролю здійснюється відповідно до затверджено в університеті «Положення про критерії та порядок оцінювання навчальних досягнень з навчальних дисциплін здобувачів вищої освіти» (URL : <https://www.suem.edu.ua/normatyvni-dokumeny>).

Політика курсу:

Політика дотримання академічної доброчесності

Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, списування.

За порушення академічної доброчесності студенти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми.

Комунікаційна політика

Студенти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком студента є перегляд новин на Телеграм-каналі.

Протягом тижнів самостійної роботи обов'язком студента є робота з дистанційним курсом «Бізнес-дипломатія».

Політика щодо пропусків занять

Студенти мають відвідувати лекційні й практичні заняття. Відсутність студента на занятті може бути виправдана поважною причиною. Поважними причинами відсутності вважаються: хвороба, участь у Всеукраїнській студентській олімпіаді, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт чи будь-якому іншому заході, який можна віднести до заходів, що сприяють розвитку студентів і поліпшенню іміджу університету (факультету).

Політика щодо виконання навчальних завдань пізніше встановленого терміну

Студенти мають виконувати всі навчальні завдання у встановлені терміни. Студент, який не виконав ту чи іншу кількість навчальних завдань вчасно й хоче надолужити прогаяне, може звернутися по допомогу до викладача.

Політика щодо оскарження оцінювання

Якщо студент не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

Бонуси

Студенти, які регулярно відвідували лекції (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та мають написаний конспект лекцій отримують додатково 2 бали до результатів оцінювання до підсумкової оцінки.