



ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ТЕХНОЛОГІЙ
ІНСТИТУТ УПРАВЛІННЯ, ТЕХНОЛОГІЙ ТА ПРАВА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ І ТЕХНОЛОГІЙ



КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Діловий протокол та
ведення переговорів**

Затверджую

В.о. завідувача кафедри менеджменту,
публічного управління та адміністрування
Т.Б. Семенчук

Протокол № 1 від 29 серпня 2023 р.



Викладач	СЕМЕНЧУК Тетяна Борисівна Кандидат економічних наук, доцент
Посилання профіль викладача на сайті ДУІТ	СЕМЕНЧУК Тетяна Борисівна
E-mail	semenchuk2021@gmail.com
Факультет, Кафедра	Факультет Управління і технологій Кафедра менеджменту, публічного управління та адміністрування м. Київ, вул. Івана Огієнка, 19, каб. 608 телефон: +38097-840-05-80
Консультації	Кожна понеділка з 12.00год до 14.00год за <u>ZOOM</u> посиланням
Офіційна назва освітньої програми	Публічне управління та адміністрування
Рівень вищої освіти	другий (магістерський)
Галузь знань, спеціальність	28 «Публічне управління та адміністрування» 281 «Публічне управління та адміністрування»
Статус дисципліни (обов'язкова, вибіркова)	Цикл дисциплін загальної підготовки, вибіркова
Курс/ Семестр викладання	2/3
Обсяг дисципліни	3 кредитів ECTS / 90 загальна кількість годин
Види та кількість аудиторних занять, денна/ заочна	Лекції – 20 години/ 8 годин Практичні заняття – 10 годин/ 4 години
Форма контролю	Залік
Локація та матеріально-технічне забезпечення	Аудиторія згідно з розкладом. Мультимедійний проектор, мережа Internet.
Мова викладання	Українська
Мета вивчення дисципліни	Набуття комплексу теоретичних і прикладних знань у здобувачів історії, принципів, цілей, завдань, звичаїв, правил та вимог щодо спілкування, поведінки, зовнішнього вигляду ділової людини в бізнес-середовищі, а також умінь практичного застосування цих знань

Загальні компетентності	ЗК04. Здатність удосконалювати й розвивати професійний, інтелектуальний і культурний рівні.
Спеціальні (фахові) компетентності	СК08. Здатність розробляти стратегічні документи розвитку соціально-економічних систем на вищому, центральному, регіональному, місцевому та організаційному рівнях.
Програмні результати навчання	РН08. Уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм. РН10. Представляти органи публічного управління й інші організації публічної сфери та презентувати для фахівців і широкого загалу результати їх діяльності.

ЧИМ ВАЖЛИВИЙ КУРС:

«Діловий протокол та ведення переговорів» - одна з дисциплін, що належить до тих, які створюють основну базу 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.

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.

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ТЕМАМИ

Модуль 1. «Діловий протокол та ведення переговорів»

Тема 1. Протокол та комунікації в бізнес діяльності

Поняття протоколу. Складові протоколу та етикету як науки. Діловий етикет. Роль знання норм ділової поведінки для сучасного підприємця. Стадії засвоєння етикету.

Основні принципи етикетного старшинства. Старшинство в світському етикеті країн Європи та Америки. Старшинство в діловій сфері. Спілкування нарівні залежно від ієрархії. Загальність етикетних норм для всіх ієрархічних рівнів. Загальність етикетних норм для чоловічої та жіночої статі. Етичні норми поведінки чоловіків і жінок у бізнесі.

Прямування в процесії. Порядок виходу з приміщення. Поводження в ліфті. Прямування коридором. Розташування парної та непарної кількості осіб в офіційному оточенні. Порядок входження в двері, що обертаються. Розсаджування в автомобілі. Порядок входження в парадні двері. Прямування сходами.

Вимоги етикету до черговості вітань. Правила вітання відвідувача, що входить у кабінет, де вже є декілька осіб. Вітання в ресторані. Порядок вітань у світському житті. Порядок вітань у діловому світі. Історичне значення рукоштовування. Ініціатива при рукоштовуванні. Різновиди рукоштовування: формальне, подовжене, рукавичне, демонстративне. Ситуації, в яких рукоштовування не використовуються. Використання рукоштовування жінками. Допустимість рукоштовування у різних національних культурах. Жест „поцілунок руки”.

Представлення людини групі. Знайомство двох людей. Під час зустрічі (на вулиці, у масовому заході). Коли ви представляєтесь самі. Коли не прийнято представляти і представлятись. Звернення до представників ділової сфери. Звернення до людей публічних професій. Звернення за титулами (в нашій країні, в країнах світу). Звернення на „ти” та „ви”.

Тема 2. Встановлення контакту із закордонним партнером

Основні визначення, категорії бізнес-комунікацій. Мати інформацію про роль і суть спілкування. Цілі і функції спілкування Основні елементи комунікації.

Різновиди візитів. Діловий візит. Пропозиція щодо зустрічі. Лист пропозиція, його зміст. Терміни відповіді на лист-пропозицію. Поведінка секретаря. Зустріч відвідувача. Журнал реєстрації відвідувачів. Правила подачі напоїв у приймальні. Супровід відвідувача в кабінет керівника. Поведінка секретаря під час участі в переговорах. Поведінка господаря. Зустріч відвідувача господарем. Правила розсаджування за столом керівника під час прийому відвідувачів. Прощання з відвідувачем.

Поведінка відвідувача. Підготовка до ділового візиту. Правила „дванадцяти”. Мова жестів і невербальне спілкування. Символічні жести при спілкуванні з іноземцями. Підсумки візиту. Лист вдячності партнеру та його основні розділи. Зміст листа-вдячності роботодавцю.

Візит ввічливості. Мета та тривалість візиту ввічливості. Призначення часу зустрічі. Правила зустрічі членів офіційної делегації в аеропорту, на вокзалі. Зустріч офіційного гостя в кабінеті керівника. Розміщення учасників візиту ввічливості в кабінеті. Правила подачі напоїв під час протокольного візиту. Закінчення візиту.

Неофіційний (світський) візит. Обов'язки господаря. Підготовка до прийому. Правила розсаджування гостей. Темі для розмови. Тривалість неофіційного візиту. Обов'язки гостя.

Тема 3. Протокольні зустрічі, етикетна атрибутика

Види прийомів залежно від складу учасників. Запрошення на прийоми. Терміни для надсилання запрошень та їх доставка. Використання латинських скорочень на запрошеннях. Форми запрошень та відповідей на них. Делегування іншої особи в разі неможливості прийняти запрошення.

Пунктуальність. Зазначення часових меж проведення прийому на запрошеннях. Зустріч гостей. Порядок привітання з господарями та гостями. Правила поведінки в аванзалі. План розсаджування. Порядок прямування до банкетної зали з аванзали.

Основні принципи розсаджування за банкетним столом. Схеми розсаджування на офіційних і неофіційних прийомах. Поведінка в банкетній залі. Оформлення інтер'єру банкетної зали. Кувертні картки. Поведінка за столом господарів і гостей. Закінчення застілля. Складні протокольні ситуації.

Види прийомів за типом обслуговування. Деякі форми організації громадського харчування. Прийом типу „фуршет”, його основні переваги та особливості. Правила сервірування столу та правила поведінки на прийомі типу „фуршет”, „коктейль”. Правила сервірування столу та правила поведінки на прийомі типу „коктейль”. Різновиди прийому „коктейль”: „келих вина”, „келих шампанського”. Форми обслуговування, характерні для прийому типу „барбекю”.

Тип прийому „банкет” та його різновиди. Правила сервірування столу на прийомах типу „банкет-фуршет” і „банкет-коктейль”. Банкет з повним обслуговуванням. Правила подачі різних страв під час банкету з повним обслуговуванням. Банкет з частковим обслуговуванням. Правила сервірування столу для банкету з частковим обслуговуванням. „Банкет-чай” – учасники та правила проведення.

Історія виникнення візитної картки. Вимоги до оформлення стандартної візитної картки. Зовнішній вигляд візитки. Вимоги до написання назви установи. Вимоги до написання прізвища, ім'я та по батькові.

Зазначення посади. Адреса фірми і телефони. Використання логотипу на візитці.

Підготовка візитки іноземною мовою. Використання латинських скорочень на візитних картках. Їх значення та місце розташування. Деякі сфери бізнесу, в яких припустимо відхилитися

від вимог до оформлення візитних карток. Доречність використання фотографії на власній візитці.

Види ділових візитних карток. Візитна картка фірми та офіційна картка, вимоги до їх оформлення та використання. Представницькі візитки та правила їх використання. Урочисті візитні картки. Різновиди особистих карток.

Семантичне значення квітів у східному та європейсько-американському етикеті. Протокольні вимоги до вручення квітів в упаковці, без упаковки, в корзинах. Вибір квітів. Типові жіночі та чоловічі букети. Квіти в діловому житті. Вручення квітів жінкам, що прибули у складі делегації. Надсилання квітів як співчуття. Дарування квітів на прийомах. Квіти як прикраси ділових приміщень. Декорування залу переговорів та засідань. Сервірування обіднього столу. Квіти в офісних приміщеннях, виставкових залах.

Тема 4. Ділові аспекти організації взаємодії

Управління є специфічною сферою людської діяльності. Ефективність її залежить не стільки від особистих особливостей людини, скільки від знань та розуміння управлінських завдань, способів стимулювання та об'єднання зусиль усіх членів організації у напрямку реалізації цілей організації. Це все — царина прикладної науки, а отже, оволодіння засадами цієї науки є шляхом формування якісного управлінця.

Щоб запобігти можливим негативним наслідкам через не виважені дії того чи іншого керівника соціальної системи на державному, громадському рівні чи в підприємстві, розробляються і втілюються в практику правила і вимоги, які прищеплюються майбутньому менеджеру як в процесі навчання, так і у практичній його роботі.

Багатоманітність і складність розв'язуваних керівником завдань призводять до великих труднощів при описанні цієї діяльності (і, природно, до ще більших труднощів у навчанні). Очевидно, що у кожного керівника складаються певні стереотипи управлінської діяльності. В усіх науках про управління ці стереотипи заведено називати стилем управління. Впродовж останніх п'ятидесяти років була проведена величезна кількість досліджень, в яких здійснювалися спроби встановити зв'язок між стилем управління та ефективністю діяльності фірми.

Тема 5. Ділова корпоративна культура

Культури організації ключовим є — етична та психологічна культури. Тому, розглянемо спочатку питання інституалізації етичних та психологічних основ діяльності організацій.

Становлення етичних та психологічних засад бізнесу та менеджменту має розпочинатися з конкретної організації. Все частіше організації, фірми, для яких суспільна думка про чесність і добropорядність стоїть вище бажання максимізувати прибуток будь-якими способами, розробляють Етичні кодекси, які [47]:

- показують менеджерам і працівникам як чинити, приймаючи рішення на основі аналізу цінностей;
- формально зобов'язують всіх працівників зважати на етичні та психологічні аспекти рішень, які вони приймають;
- є основою для дискусій з питань етичного поведіння.

Кожна компанія розробляє свій етичний (корпоративний) кодекс з відповідною назвою: Кодекс етики, Кодекс цінностей, Кодекс поведінки, Звід правил, Звід цінностей і принципів.

Корпоративна культура є, значною мірою, результатом, але з іншого боку, умовою високого рівня етичної та психологічної культури організації. Вона є інтегральною характеристикою ділових відносин в організації та ділових відносин в системі “організація — зовнішнє середовище”

Розгляд питання корпоративної культури можемо розпочати з такої притчі. Перехожий підійшов до майстрів, що тесали каміння та запитав: “Для чого ви працюєте?”. Перший майстер

відповів: “Щоб мати їжу”, другий сказав: “Щоб обтесати каміння”, а третій вимовив: “Щоб побудувати цей чудовий храм”. Якщо розглядати ці відповіді в контексті організації, то тільки третя відповідь, в основі якої висока корпоративна культура, дає можливість успішної діяльності організації.

Формування та розвиток корпоративної культури є необхідною умовою ефективної діяльності сучасної організації. Зокрема, без високої корпоративної культури організація не зможе досягти успіху в довгостроковій перспективі.

Тема 6. Технологія ділового спілкування

Сучасна людина проводить в усному спілкуванні 65% свого робочого часу. Витрата чистого часу на бесіди у пересічного мешканця Землі складає 2,5 року. Це означає, що кожен протягом свого життя встигає “наговорити” близько 400 томів обсягом по 1000 сторінок. Отже, люди багато розмовляють, але часто роблять це неефективно. Приблизно 50% інформації втрачається при передачі. Причиною є невміння донести до співрозмовника повідомлення, схильність говорити самому, небажання слухати. Інтернет та телекомунікації як один із найефективніших засобів ділового спілкування. Підготовка до телефонної розмови. Мета кожного етапу розмови. Початок розмови. Персоніфікованість – обов’язкова вимога до телефонного спілкування з клієнтами. Правила представлення в телефонній розмові. Формулювання мети телефонного дзвінка. Обговорення ситуації. Засоби компенсації відсутності візуальної інформації. Коректне переривання бесіди. Закінчення бесіди. Підведення підсумків. Коректні форми завершення телефонної розмови. Особисті розмови. Інформація для відсутнього абонента.

Телефонують колезі. Граничні терміни для дзвінка-відповіді. Small talk, чи неформальна бесіда. Small talk в офісі. Розмова з секретарем: цілі та можливості. Підготовка неформальної бесіди. Small talk на переговорах.

Теми неформальних бесід. Заборонені теми для small talk. Правила висловлення компліментів у діловому середовищі. Компліменти щодо зовнішності. Компліменти керівнику. Бесіда з діловим партнером. Початок бесіди: привітання, вдячність за призначену зустріч, представлення, мета візиту та ін. Закінчення бесіди.

Тема 7. Імідж ділової людини

Особистий імідж як складова частина корпоративної культури. Поняття стилю. Принцип відповідності, пропорційності та доцільності як складові стилю. Манера поведінки та зовнішність. Стельові комплекти одягу. Скоординованість деталей фасону одягу. Одяг для співбесіди з приводу працевлаштування, для участі у виставках, переговорах, прийомах, телевізійних передачах. Інтер’єр представницьких приміщень та офісів. Вимоги до одягу представників різних груп професій. Діловий одяг представницьких професій. Діловий костюм – мундир бізнесмена. Консервативність ділового одягу. Співвідношення ціни та якості. Практичність та універсальність одягу. Елегантність – обов’язкова риса чоловічого та жіночого одягу. Яскраві деталі зовнішності.

Вимоги до ділового одягу жінок. Вибір фасону. Корекція фігури. Вибір кольору ділового одягу залежно від пори року, іміджевої мети, індивідуальних особливостей, соціалізованого сприйняття. Небезпечні, заборонені та прийнятні кольори бізнес-одягу. Кольорова діагностика та тест Люшера. Блузи: колір, фасон, етикетні вимоги. Панчохи та взуття. Прикраси та аксесуари.

Вимоги до ділового одягу чоловіків: комфорт, практичність, універсальність. Кольорова формула чоловічого вбрання. Фасон костюму. Костюм «Принц Уельський». Англійський костюм. Європейський крій. Модифікований європейський крій. Американський «мішечний» крій. Стильні та авангардні костюми. Сорочки. Відповідність форми комірця формі обличчя. Краватки: форма, розцвітка, тканина. Хустинки для нагрудних кишень. Шкарпетки та взуття.

Форми одягу для прийомів. White Tie, Cravate Blanche, Ultra-formal. Black Tie, Tuxedo, Cravate Noire. Formal. Black Tie Invited, Black Tie Optional. Creative Black Tie. Semi-formal, Cocktail. A5. Business Best (Bb), Casual Business (Cb), Business Traditional (Btr), Undress, Casual Travel (Ct).

Знати складові іміджу ділової людини. Вдалий імідж. Створення гармонійного образу. Колір. Типологія Макса Люшера. Типи поведінки: червоний, синій, зелений, жовтий. Як зробити сприятливим перше враження про себе. Чинники, що впливають на створення іміджу: чинник переваги, чинник привабливості, чинник відношення

Тема 8. Національні особливості ділового спілкування

Моделі крос-культурної поведінки при веденні бізнесу. Два основні правила міжнародного етикету в бізнесі. Орієнтація на угоду та орієнтація на взаємовідносини. Способи встановлення контактів з представниками культур, орієнтованих на взаємини. Непрямий підхід – «гуансі». Близьке знайомство ділових партнерів. Встановлення особистих взаємин. Проблема чиновництва.

Значення безпосереднього контакту. Роль контракту в різних країнах. Культури високого та низького контексту комунікації. Невербальна відмова. Формальні та неформальні бізнес-культури. Статус, ієрархія, влада і повага. Невербальні способи виявлення поваги. Бар'єри, зумовлені статусом.

Гендерний бар'єр. Бар'єр віку. Культури з жорсткими та гнучкими часовими межами. Поліхронні та поліактивні культури. Монохронні та моноактивні культури. Поліхронний та монохронний культурний шок. Порядок денний: жорсткий та гнучкий. Графіки та кінцеві строки виконання робіт.

Невербальна поведінка в бізнесі. Три типи міжособистісного спілкування: вербальна, паравербальна та невербальна комунікація. Експресивні та стримані культури. Паравербальна поведінка: голосність висловлювань, мовчання, перебивання. Чотири ключові елементи невербальної поведінки під час переговорів: проксемика, хаптика, окулістика, кінестетика. Особистий простір. Ступінь фізичного контакту. Інтенсивність зорового контакту. Просторове положення. Кінестетика: вираз обличчя, жести рук, рухи плечей. Двозначні жести. Культурна відносність у бізнес-поведінці.

Бізнес-протокол та етикет у глобальному масштабі. Моделі міжнародного бізнес-протоколу. Протокол зустрічей: одяг, пунктуальність, невербальні та вербальні привітання, форми спілкування, обмін візитними картками, подарунки, їжа та напої. Культура та корупція. Маркетинг у різних культурах.

Практичні заняття курсу передбачають виконання ситуаційних, тестових та інших завдань, опитування та дискусії за темами, короткі виступи та презентації з тематики дисципліни.

Тематика практичних занять:

Практична робота №1. Встановлення контакту із закордонним партнером

Практична робота №2. Протокольні зустрічі, етикетна атрибутика

Практична робота №3. Ділова корпоративна культура

Практична робота №4. Технологія ділового спілкування

Практична робота №5. Національні особливості ділового спілкування

Приклади практичних завдань:

Кейс 1:

Використовуючи наведену «Інструкцію учаснику переговорів» необхідно скласти сценарій проведення переговорів з умовним партнером.

Приклад тестового завдання:

Якщо передбачається візит іноземної делегації на чолі з головою фірми, то з нашої сторони делегацію має зустрічати:

- а) перший замісник директора;
- б) фінансовий директор;
- в) директор фірми;
- г) директор та його замісник.

Для стимулювання науково-дослідницького й творчого інтересу здобувачів вищої освіти і здобуття ними навичок наукової діяльності доречно заохочувати їх до виконання додаткових видів робіт в певних проєктах, і враховувати цю діяльність при підведенні підсумків роботи здобувачів вищої освіти у семестрі. Так, наприклад, здобувачам вищої освіти може бути запропоновано виконання рефератів за темами дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів» у вигляді презентацій та захистити її на практичному занятті. Найкращі рекомендуються до виступу на науково-практичній конференції.

Орієнтована тематика:

1. Предмет ділового протоколу.
2. Визначення понять: міжнародна ввічливість, протокольне старшинство, принцип взаємності.
3. Етикет, церемоніал, їх відмінність від дипломатичного протоколу.
4. Аргументуйте твердження: «Дипломатичний і діловий протокол – основа механізму міждержавних політичних і ділових відносин».
5. Наукова основа протоколу.
6. Протокольне реагування на найважливіші події і пам'ятні дати.
7. Предмет ділового протоколу. Спільність і відмінність ділового протоколу від дипломатичного протоколу.
8. Основні принципи ділового протоколу.
9. Протокольна робота в організаціях і компаніях. Призначення і основні функції Служби протоколу в компаніях і фірмах.
10. Види етикету. Дипломатичний етикет та його відмінність від дипломатичного протоколу.
11. Міжнародна і міждержавна мораль (загальне і відмінне).
12. Поняття етики ділових стосунків.
13. Основні принципи ділового етикету.
14. Загальні вимоги до зовнішнього вигляду ділового чоловіка.
15. Основні етапи ділового спілкування.
16. Ключові питання встановлення контакту.
17. Методи представлень і знайомств на громадських заходах.
18. Правила етикету при представленнях і знайомствах.
19. Правила нанесення візитів.
20. Назвіть і охарактеризуйте основні фази спілкування по телефону.
21. Назвіть етичні норми поведінки при телефонній розмові.
22. Назвіть основні правила користування стільниковим телефоном.
23. Види протокольного листування.
24. Перерахуйте ритуали етикету ділового листа.
25. Вкажіть загальні вимоги написання ділових листів.
26. Правила користування візитними картками.
27. Назвіть складові плану підготовки переговорів.
28. Етапи підготовки переговорів і їх змістовність.
29. Початок переговорів, порядок розгляду питань і його можливий вплив на результати

переговорів.

30. Етичні питання переговорного процесу.
31. Стратегія ведення переговорів.
32. Основні тактичні прийоми ведення переговорів.
33. Класифікація візитів (основні види візитів) і особливості їх підготовки.
34. Складові програми візиту на вищому рівні.
35. Роль і значення дипломатичних і ділових прийомів у розвитку і поглибленні політичних і ділових контактів, обміну думками і корисною інформацією.
36. Назвіть основні види прийомів.
37. Охарактеризуйте денні прийоми.
38. Охарактеризуйте вечірні прийоми.
39. Національні особливості проведення прийомів.
40. Вимоги до одягу на прийомах.
41. Національні особливості дипломатичного і ділового протоколу та етикету в зарубіжних країнах.

Індивідуальні види робіт не обмежуються і приймаються пропозиції щодо вдосконалення курсу (як лекційної, так і практичної складової).

ОЦІНЮВАННЯ

Форми поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль – 100 балів
КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ	
Підсумкові бали з навчальної дисципліни визначаються як сума балів, отриманих здобувачем протягом семестру.	

Відвідування лекцій:

За відвідування кожної лекції нараховується 2 бали (до 20 балів).

Практичні заняття:

Оцінюються за активністю здобувачів освіти на заняттях, їх відповідями, доповідями та ступенем залученості у дискусії. Максимальна сума становить 16 балів за кожне заняття (до 80 балів).

Самостійна робота

Написання та захист реферату (тематика погоджується із викладачем курсу) у вигляді доповіді та/або презентації оцінюються до 10 балів.

Здобувач отримує підсумкову оцінку за результатами поточного контролю шляхом накопичення балів. Максимальна кількість балів, яку може отримати здобувач, становить 100.

Додаткові бали до поточного контролю здобувач освіти може отримати, пройшовши навчальний курс у вигляді неформальної освіти з отриманням сертифікату в межах предмету вивчення дисципліни та пройшовши процедуру визнання згідно [Положення про визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті здобувачами вищої освіти ДУІТ](#).

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS			
Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно («зараховано»)	A	«Відмінно» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні в повному обсязі, відмінна робота без помилок або з однією незначною помилкою.
82-89	Добре («зараховано»)	B	«Дуже добре» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані,

			всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального, робота з двома – трьома незначними помилками
75-81		C	«Добре» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками, робота з декількома незначними помилками, або з однією – двома значними помилками
64-74	Задовільно («зараховано»)	D	«Задовільно» - теоретичний зміст курсу освоєний не повністю, але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань, містять помилки, робота з трьома значними помилками
60-63		E	«Достатньо» - теоретичний зміст курсу освоєний частково, деякі практичні навички роботи не сформовані, частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані, або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального, робота, що задовольняє мінімум критеріїв оцінки
35-59	Незадовільно («не зараховано»)	FX	«Умовно незадовільно» теоретичний зміст курсу освоєний частково, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених програм навчання, навчальних завдань не виконано, або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання), робота що потребує доробки
1-34		F	«Безумовно незадовільно» теоретичний зміст курсу не освоєно, необхідні практичні навички роботи не сформовані, всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки, додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до значимого підвищення якості виконання навчальних завдань, робота, що потребує повної переробки

ІНФОРМАЦІЙНО- МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Методичне забезпечення:

1. Робоча програма навчальної дисципліни.
 2. Силабус навчальної дисципліни.
 3. Google Classroom: Діловий протокол та ведення переговорів
- Електронні ресурси бібліотеки ДУІТ: <https://library.duit.in.ua>.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Галушко В.П., Файчук О.М., Міщенко І.А., Комарніцька О.П. Діловий протокол та ведення переговорів (Business protocol and negotiations). Навчальний посібник. К.: Компрінт, 2013. 357 с.
2. Галушко, В. П. Діловий протокол та ведення переговорів: навч. посібник. Вінниця: Нова кн., 2012. 221 с.
3. Бучацька І.О., Дубовик Т.В. Ділові переговори: навч. пос. для студ. вищих навч.закл. Київ.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015.252 с.
4. Зілгар Зіг Секрети укладання угод / пер.з англ. Я.Машико. Харків : Видво «Ранок»: Фабула, 2019. 416с

5. Кріс Восс Ніколи не йдуть на компроміс. Техніка ефективних переговорів. пер. з англ. Ю. Кузьменко. – Київ : Вид-во «Наш формат», 2019. 263с.
6. Hindle, T. Managing meetings / T. Hindle. London : Dorling Kindersley Book, 2008. 72 p

Додаткова інформація

Детальнішу інформацію щодо методів навчання, форм оцінювання, самостійної роботи та повного списку літератури наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни.

ПОЛІТИКА ДИСЦИПЛІНИ

Щодо академічної доброчесності

Дотримання академічної доброчесності засновується на ряді положень та принципів академічної доброчесності, що регламентують діяльність здобувачів вищої освіти та викладачів ДУІТ:

[Кодекс академічної доброчесності Державного університету інфраструктури та технологій](#)
[Положення про систему забезпечення академічної доброчесності у Державному університеті та технологій](#)

[Положення про Комісію з академічної доброчесності у ДУІТ та Комісію з етики та управління конфліктами у сфері академічної доброчесності у ДУІТ](#)

Порушення [Кодексу академічної доброчесності ДУІТ](#) є серйозним порушенням, навіть якщо воно є ненавмисним.

Списування під час контрольних заходів заборонені.

Усі письмові роботи, виконані в електронному вигляді (реферати), перевіряються на наявність плагіату згідно з [Положенням про порядок перевірки навчальних, кваліфікаційних, науково-методичних наукових та інших робіт на наявність ознак академічного плагіату у ДУІТ](#). У випадках виявлення порушення – реагування відповідно до [Кодексу академічної доброчесності ДУІТ](#).

Щодо відвідування

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування, індивідуальний графік тощо) навчання може відбуватися в онлайн (або змішаній) формі за погодженням із деканом факультету.

Неформальна освіта

Можливість зарахування результатів неформальної освіти регламентується «[Положенням про визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті здобувачами вищої освіти ДУІТ](#)».