



Силабус курсу

Діловий етикет та протокол (англійською мовою)

Ступінь вищої освіти – бакалавр
Галузь знань – 29 “Міжнародні відносини”
Спеціальність – 292 “Міжнародні економічні відносини”
Освітньо-професійна програма - «Міжнародні економічні відносини»
Дисципліна обов'язкова

Рік навчання: 4

Семестр: 7

Кількість кредитів: 5

Мова викладання: англійська

Керівник курсу

ППП

к.філол.н., доц. **Вергун Лариса Іванівна**

Контактна інформація

l.verhun@wunu.edu.ua

Опис дисципліни

Одним із пріоритетних питань у сучасних ділових колах є вміння співпрацювати, знаходити спільну мову з колегами та клієнтами, отже для створення гармонійного ділового середовища життєво важливим є врахування норм ділового протоколу і етикету. Знання особливостей ділового етикету стає інструментом кар'єрного зростання. У курсі “Діловий етикет та протокол” розглядаються питання стосунків між співробітниками у змішаних колективах; використання офісних технологій, ефективне проведення ділових засідань, переговорів, офіційних ділових зустрічей, бесід з партнерами по бізнесу та ділових візитів; організацію та проведення ділових ланчів та інших видів ділових зустрічей поза офісом; критеріїв ділового одягу, вимог до нього у неформальних ситуаціях та ін.

Мета вивчення дисципліни полягає у тому, щоб навчити студентів принципам і правилам сучасного ділового протоколу і етикету та його національним особливостям. Студенти повинні усвідомити, що дотримання цих правил є необхідною складовою успішної діяльності, а врахування національної специфіки допомагає запобігати конфлікту культур і оптимізує співпрацю з зарубіжними партнерами.

Структура курсу

Години (лекц/ практ)	Тема	Результати навчання	Завдання
	Тема 1. Діловий протокол і його основні принципи.	Розуміти роль ділового протоколу і етикету невід'ємної частина корпоративної культури Усвідомлювати значення етикету і протоколу для досягнення успіхів у діловій сфері. Знати і вміти використовувати правила світського та ділового етикету. Знати найпоширеніші помилки у сфері ділового	Вправи, тести, кейси

		етикету.	
Тема 2. Привітання, представлення і прощання у відповідності з правилами етикету.	Знати правила представлення, відповідь на представлення. Вміти поводитись у проблемних ситуаціях при представленні. Знати правила рукостискання, прощання у відповідності з правилами етикету. Вміти поводитись у проблемних ситуаціях при прощанні і врахувати національні особливості при привітанні, представленні і прощанні.	Вправи, тести, кейси, рольові ігри	
Тема 3. Візитна картка як форма протокольних контактів (правила оформлення та використання).	Знати види візитних карток, правила оформлення візитних карток, етикет обміну візитними картками. Уміти врахувати національні особливості під час обміну візитними картками	Вправи, тести, кейси, рольові ігри	
Тема 4. Організація ділових прийомів.	Знати основні види прийомів: «Келих вина», «Келих шампанського», «Сніданок», бізнес-ланч, «Коктейль», фуршет, обід, «Обід-буфет», жур-фікс, вечірній фуршет та ін. Неформальні прийоми: «Бранч», «Шашлик» (барбекю), пікнік, «Келих вина із сиром» та ін. Вміти використовувати на практиці правила організації і проведення ділових прийомів, запрошення гостей та принципи розсаджування гостей за столом.	Вправи, тести, кейси, рольові ігри	
Тема 5. Етикетні правила поведінки за столом під час ділових прийомів різного типу.	Знати і вміти використовувати на практиці правила розсаджування за столом, правила сервірування столу, користування столовими приборами, основні правила поведінки за столом, послідовність подавання страв, поєднання страв і напоїв. Вміти передбачати та вирішувати проблеми, що можуть виникнути під час ділових прийомів.	Вправи, тести, кейси, рольові ігри	
Тема 6. Одяг для прийомів та його відповідність ситуації.	Знати і усвідомлювати значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу професіонала, основні вимоги до одягу ділової людини, принципи та критерії підбору ділового гардеробу, а також одяг бізнесмена у неформальних робочих ситуаціях. Вміти обирати одяг відповідно ситуації.	Вправи, тести, кейси, рольові і стимуляційні ігри	
Тема 7. Подарунки в ділових взаєминах.	Знати типи подарунків і етикетні норми обміну подарунками і сувенірами, принципи правильного вибору квітів.	Вправи, тести, кейси, рольові і симуляційні ігри	

		Вміти враховувати національні особливості при виборі подарунків та квітів.	
Тема 8. Національні особливості ділового протоколу.	Знати і усвідомлювати загальні принципи міжнародного ділового протоколу і етикету, особливості ділового протоколу у країнах Європи, діловий протокол у Північній Америці, дотримання норм протоколу і етикету у Латинській Америці, відмінні риси етикетних і протокольних норм у деяких країнах Азії.	Тренувальні вправи, тести, кейси	
Тема 9. Правила мовного етикету.	Знати і усвідомлювати роль вербального і невербального спілкування у сфері ділових взаємин. Вміти готувати виступи, виголошувати короткі промови, тости. Вміти вести світську бесіду. Знати особливості національні особливості невербального спілкування. (Дистанція, рукоштовання, значення жестів і поз, міміка).	Вправи, тести, кейси, симуляційні ігри	
Тема 10. Протокольні аспекти ведення переговорів із зарубіжними партнерами.	Знати правила підготовки приміщення для переговорів, зустріч і обслуговування делегації, що прибула на переговори. Застосовувати на практиці протокольні правила розміщення за столом переговорів.	Вправи, тести, кейси, групова презентація	

Літературні джерела

1. Erwan, Henry. Business Cultures Across the World. Presses Universitaires de Grenoble, PUG. 2019.
2. Geert Hofstede: Cultures and Organizations. Harper Collins. 1994.
3. Jeanette S. Martin and Lillian H. Chaney Global Business Etiquette: A Guide to International Communication and Customs, Second Edition. Praeger. 2012.
4. Langford, Beverly Y. The Etiquette Edge: Modern Manners for Business Success. 2nd Ed. AMACOM. 2016.
5. Lewis, Richard D. When Cultures Collide. NB Books. 2003.
6. Martin, Jeanette S. and Chaney Lillian H. Global Business Etiquette: A Guide to International Communication and Customs, Second Edition. Praeger. 2012.
7. Nicholas, John Mole. Mind Your Manners: Managing Business Cultures in the New Global Europe, Third Edition. Brealey Publishing. 2003.
8. Pachter, Barbara and Cowie, Denise. The Essentials of Business Etiquette: How to Greet, Eat, and Tweet Your Way to Success. McGraw-Hill. 2013.
9. Sabath, Ann Marie. Business Etiquette: 101 Ways to Conduct Business with Charm and Savvy. 3rd Ed. Career Press. 2020.
10. Thomas, Rosanne J. Excuse Me: The Survival Guide to Modern Business Etiquette. AMACOM. 2017.
11. Tomalin, Barry, and Mike Nicks. The World's Business Cultures and How to Unlock Them. London: Thorogood, 2007.
12. Yager, Jan. Business Protocol: How to Survive and Succeed in Business, Second Edition. Hannacroix Creek Books. 2021.

Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів і перескладання: Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету (інституту) за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний)

Політика щодо академічної доброчесності: Письмові роботи підлягають перевірці на наявність плагіату та допускаються до захисту з коректними текстовими запозиченнями. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів та екзаменів заборонено.

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватися в онлайн формі за погодженням з керівником курсу.

Оцінювання

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни “Діловий етикет та протокол ” визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2)	Заліковий модуль 3	Заліковий модуль 4 Екзамен
20 %	20%	20%	40%
1. Усне опитування (тестування) на заняттях: тем 1-5 по 6 балів – мах 30 балів. 2. Письмова робота – мах 70 балів.	1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 6-10 тем по 6 балів – мах 30 балів. 2. Письмова робота – мах 70 балів.	1. Підготовка КПЗ – мах 40 балів 2. Захист КПЗ – мах 40 балів. 3. Участь у тренінгах – мах 20 балів	1. Тестові завдання (10 тестів по 3 бали – мах 30 балів 2. Теоретичне питання – мах 20 балів 3. Задача – 50 балів

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом