

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет ветеринарної медицини та
біотехнологій імені С.З. Гжицького
Факультет економіки та менеджменту
Кафедра публічного управління та адміністрування

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова навчально-методичної
комісії спеціальності
к.е.н., доцент Вовк М.В.



(підпис)
“ 21 ” серпня 2020 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОСНОВИ ДІЛОВОГО ПРОТОКОЛУ


ступінь вищої освіти початковий (короткий цикл)
галузь знань 07 «Управління та адміністрування»
спеціальність 073 «Менеджмент»
освітня програма Маркетинговий менеджмент
вид дисципліни обов'язкова

Львів – 2020р.


Робоча програма навчальної дисципліни «Основи ділового протоколу» для студентів початкового рівня вищої освіти (короткий цикл) освітньої програми «Маркетинговий менеджмент» за спеціальністю 073 «Менеджмент»

Розробник – доцент кафедри публічного управління та адміністрування, к.е.н. Гринишин Г.М.

Робоча програма розглянута та схвалена на засіданні кафедри публічного управління та адміністрування «17» серпня 2020 р. (протокол № 1)

Завідувач кафедри публічного управління та адміністрування  І. О. Парубчак

Схвалено навчально-методичною комісією спеціальності 073 «Менеджмент» «11» серпня 2020 р. (протокол № 1)

Схвалено рішенням навчально-методичної ради факультету економіки та менеджменту «15» серпня 2020 р. (протокол № 3)
Голова ради  С.І. Поперечний

1.Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Всього годин	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів/годин	3/90	3/90
Усього годин аудиторної роботи	48	12
в т.ч.:		
лекційні заняття, год.	16	4
• практичні заняття, год.	32	8
• лабораторні заняття, год	-	-
• інші заняття, год	-	-
Усього годин самостійної роботи	42	78
Форма семестрового контролю	диф. залік	

Примітка.

Частка аудиторного навчального часу студента у відсотковому вимірі:

для денної форми навчання – 53%

для заочної форми навчання – 13%

2. Предмет, мета та завдання навчальної дисципліни

2.1. Предмет, мета вивчення навчальної дисципліни «Основи ділового протоколу»

Предметом є вивчення філософських, етичних, психологічних основ ділового спілкування, його норм та правил, засобів їх використання; особливостей ділового етикету на міжнародному рівні.

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.

Метою є набуття студентами необхідних 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.

2.2. Завдання навчальної дисципліни (ЗК, СК)

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування у студентів необхідних компетентностей:

загальні компетентності

- здатність спілкуватися державною мовою, як усно, так і письмово (ЗК4)

спеціальні компетентності

- здатність до ділових комунікацій, навички роботи в колективі, підтримання відносин успішного співробітництва з різними суб'єктами(СК 5)

2.3. Програмні результати навчання (ПРН)

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Основи ділового протоколу» студент повинен бути здатним продемонструвати такі результати навчання:

- вміти застосовувати основні правила оформлення ділової документації, організувати та контролювати документообіг (ПРН 4)
- вміти організувати ефективні комунікації в колективі для досягнення організаційних цілей, підтримувати процес співробітництва з різними суб'єктами (ПРН 7)

3. Структура навчальної дисципліни

3.1. Розподіл навчальних занять за розділами дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин									
	Денна форма (ДФН)					Заочна форма (ЗФН)				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
л		практ	інд	с.р.	л		практ	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Розділ 1										
Протокольні аспекти ведення переговорів з діловими партнерами										
Тема 1. Базові етикетні правила ділового спілкування	9	2	4		3	9	2	2		5
Тема 2. Організація і ведення ділових переговорів	8	2	4		2	7		2		5
Тема 3. Телефонне спілкування	8	2	4		2	5				5
Тема 4. Етикетна атрибутика	9	2	4		3	5				5
<i>Разом за розділом 1</i>	<i>34</i>	<i>8</i>	<i>16</i>		<i>10</i>	<i>26</i>	<i>2</i>	<i>4</i>		<i>20</i>
Розділ 2										
Етикетні норми поведінки та основи протоколу ділового спілкування										
Тема 5. Візити і прийоми	9	2	4		3	5				5
Тема 6. Національні особливості ділового спілкування у різних країнах світу	8	2	4		2	9	2	2		5
Тема 7. Зовнішній вигляд (імідж) ділової людини	8	2	4		2	5				5
Тема 8. Крос-культурна поведінка в бізнесі	9	2	4		3	7		2		5
<i>Разом за розділом 2</i>	<i>34</i>	<i>8</i>	<i>16</i>		<i>10</i>	<i>26</i>	<i>2</i>	<i>4</i>		<i>20</i>
<i>Інші види самостійної роботи</i>	<i>22</i>				<i>22</i>	<i>38</i>				<i>38</i>
Усього годин	90	16	32		42	90	4	8		78

3.2. загальні і спеціальні (фахові) компетентності та програмні результати навчання, що забезпечуються вивченням окремих тем

Теми	Шифри компетентностей, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти	Шифри програмних результатів навчання здобувача вищої освіти
Тема 1. Базові етикетні правила ділового спілкування.	ЗК4;СК5	ПРН7
Тема 2. Організація і ведення ділових переговорів.	ЗК4;СК5	ПРН4; ПРН7
Тема 3. Телефонне спілкування.	ЗК4	ПРН7
Тема 4. Етикетна атрибутика.	СК5	ПРН7
Тема 5. Візити і прийоми.	ЗК4;СК5	ПРН4; ПРН7
Тема 6. Національні особливості ділового спілкування у різних країнах світу.	СК5	ПРН7
Тема 7. Зовнішній вигляд (імідж) ділової людини.	СК5	ПРН7
Тема 8. Крос-культурна поведінка в бізнесі.	ЗК4;СК5	ПРН4; ПРН7

3.3. Лекційні заняття

№ з/п	Назви тем та короткий зміст за навчальною програмою	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1.	Тема 1. Базові етикетні правила ділового спілкування. Поняття етикету. Складові етикету як науки. Діловий етикет. Роль знання норм ділової поведінки для сучасного підприємця. Стадії засвоєння етикету.	2	2
2.	Тема 2. Організація і ведення ділових переговорів. Ділові переговори. Підготовка до переговорів. Партнер по переговорам. Предмет переговорів. Ситуація переговорів. Узгодження термінів ділових переговорів. Програма переговорів. Специфіка групових переговорів. Протокольні вимоги до переговорів. Місце і час. Тривалість переговорів. Розміщення учасників переговорів.	2	
3.	Тема 3. Телефонне спілкування. Мистецтво користування телефоном. Основні правила телефонного етикету. Правила ведення телефонних переговорів з урахуванням країнознавчого аспекту. Ділова розмова по телефону. Підготовка до телефонної розмови. Структура телефонної розмови: взаємні привітання, введення співрозмовника в курс справи, обговорення ситуацій, заключне слово. Тривалість ділової розмови. Уміння бути уважним співрозмовником. Захист від телефонного стресу.	2	
4.	Тема 4. Етикетна атрибутика. Історія виникнення візитної картки. Вимоги до оформлення стандартної візитної картки. Види ділових візитних карток. Вимоги до упаковки подарунків. Подарунки співробітникам. Вітальні листівки. Офіційні, неофіційні та особисті поздоровлення. Листи вдячності за подарунки. Етична сторона ділового подарунка. Вибір квітів. Типові жіночі та чоловічі букети. Квіти в діловому житті.	2	
5.	Тема 5. Візити і прийоми 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	2	

	іншої особи в разі неможливості прийняти запрошення. 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.		
6.	Тема 6. Національні особливості ділового спілкування у різних країнах світу. Світ традицій та звичок. Класифікація народів, виходячи з темпераменту та манери поведінки: нордійці, динарці, остійці, середземноморський тип. Національні особливості ділового спілкування у різних країнах світу.	2	2
7.	Тема 7. Зовнішній вигляд (імідж) ділової людини. Мистецтво спілкування: уміння слухати, емпатія, відкритість, уміння переконувати. Форми переконання. Культура мови. Ораторське мистецтво. Невербальне спілкування. Манери ділової людини. Зовнішній вигляд і манера вдягатися. Поводження в суспільстві. Подарунки. Квіти. Сувеніри. Обов'язки та привілеї чоловіків (жінок). Методи вивчення людини. Вивчення фотографій. Постава та хода. Графологія. Фізіогноміка. Комунікативні дистанції. Міміка та жести.	2	
8.	Тема 8. Крос-культурна поведінка в бізнесі. Моделі крос-культурної поведінки при веденні бізнесу. Два основні правила міжнародного етикету в бізнесі. Формальні та неформальні бізнес-культури. Статус, ієрархія, влада і повага. Невербальні способи виявлення поваги. Бар'єри, зумовлені статусом. Гендерний бар'єр. Бар'єр віку.	2	
Разом		16	4

3.4. Практичні (лабораторні, семінарські) заняття

№ з/п	Назви тем та короткий зміст за навчальною програмою	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1.	Тема 1. Сутність і зміст дипломатичного протоколу. Основний зміст дипломатичного протоколу. Вимоги дипломатичного протоколу. Протокол та етикет, історія формування ділових відносин. Етикет, норма етикету. Різновиди сучасного етикету: дипломатичний, військовий, діловий, громадянський. Особливості дипломатичного етикету. Універсальність етикету.	4	2
2.	Тема 2. Протокольні контакти, їх види і форми. Види і форми протокольних контактів. Організація дипломатичних прийомів та поведінка на них. Порядок привітань та знайомств. Одяг на офіційних прийомах. Етикет за столом. Сервіровка столу. Прибуття на прийом та відхід з нього. Організація зустрічі ділових партнерів на вокзалі, в аеропорту. Розсаджування гостей по автомобілям. Організація «візиту ввічливості». Візитна картка як інструмент протокольного спілкування. Вимоги до оформлення візитних карток. Правила вручення візитних карток з урахуванням національних особливостей.	4	2
3.	Тема 3. Телефонне спілкування. Мистецтво користування телефоном. Основні правила телефонного етикету. Правила ведення телефонних переговорів з урахуванням країнознавчого аспекту. Ділова розмова по телефону. Підготовка до телефонної розмови. Структура телефонної розмови: взаємні привітання, введення співрозмовника в курс справи, обговорення ситуацій, заключне слово. Тривалість ділової розмови. Уміння бути уважним співрозмовником. Захист від телефонного стресу.	2	
4.	Тема 4. Організація і мистецтво ведення ділових переговорів. Протокольні вимоги до переговорів. Місце і час. Тривалість переговорів. Розміщення учасників переговорів. Мова переговорів та перекладач. Ведення переговорів. Поведінка на стадії привітання. Форми привітання та звернення. Поведінка на стадії «входження в контакт». Поведінка на предметній стадії	4	

	переговорів. Завершення та аналіз переговорів. Фіксація результатів переговорів. Мистецтво ведення переговорів. Технічні та тактичні прийоми ведення ділових переговорів. Національні особливості ведення ділових переговорів.		
5.	Тема 5. Дипломатичне листування. Етикет складання ділових листів за міжнародними стандартами. Протокольні вимоги до оформлення ділових листів: папір, конверт, позиції адресу. Складові ділового листа: дата, адреса, вступне повідомлення (привітання), основний текст, заключна формула ввічливості, підпис. Постскрипtum. Додатки. Особисті і вербальні ноти, пам'ятні записки та меморандуми. Структура та оформлення нот. Колективні ноти. Ідентичні ноти. Циркулярні ноти. Нові види дипломатичних документів (заяви глав держав, уряду, міністерств іноземних справ). Протокольні вимоги до дипломатичних документів. Вибір виду документа, точність адресата, формули ввічливості, мови дипломатичного листування.	4	
6.	Тема 6. Візити. 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.	2	2
7.	Тема 7. Прийоми. 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	2	2

	<p>особи в разі неможливості прийняти запрошення. Пунктуальність. Зазначення часових меж проведення прийому на запрошеннях. Зустріч гостей. Порядок привітання з господарями та гостями. Правила поведіння 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.</p>		
8.	<p>Тема 8. Зовнішній вигляд ділової людини. Особистий імідж як складова частина корпоративної культури. Поняття стилю. Принцип відповідності, пропорційності та доцільності як складові стилю. Манера поведінки та зовнішність. Стильові 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. Вимоги до ділового одягу жінок. Вимоги до ділового одягу чоловіків.</p>	4	
9.	<p>Тема 9. Національні особливості ділового спілкування у різних країнах світу. Світ традицій та звичок. Класифікація народів, виходячи з темпераменту та манери поведінки: нордійці, динарці, остійці, середземноморський тип. Національні особливості ділового спілкування у різних країнах світу.</p>	2	
10.	<p>Тема 10. Імідж ділової людини. Мистецтво спілкування: уміння слухати, емпатія, відкритість, уміння переконувати. Форми переконання. Культура мови. Ораторське мистецтво. Невербальне спілкування. Манери ділової людини. Зовнішній вигляд і манера вдягатися. Поведіння в суспільстві. Подарунки. Квіти. Сувеніри. Обов'язки та привілеї чоловіків (жінок). Методи вивчення людини. Вивчення фотографій. Постава та хода. Графологія. Фізіогноміка. Комунікативні дистанції. Міміка та жести.</p>	2	

11.	Тема 11. Крос-культурна поведінка в бізнесі. Моделі крос-культурної поведінки при веденні бізнесу. Два основні правила міжнародного етикету в бізнесі. Орієнтація на угоду та орієнтація на взаємовідносини. 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.	2	2
Усього		32	8

3.5. Самостійна робота

№ з/п	Назви тем та короткий зміст за навчальною програмою	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1.	Економічна етика. Основи економічної етики. Зміни в економічних системах і стилях управління . Норми економічної етики. Вимоги до сучасного керівника.	3	4
2.	Адміністративна етика. Складові адміністративної етики. Дотримання адміністративної етики. Особливості взаємостосунків представників держави і підприємництва. Наслідки зрощення інтересів представників влади і підприємництва. Взаємовідносини державних службовців та підприємців.	3	4
3.	Загальні положення про прийоми. Історія двірського етикету. Організація підготовки до прийому. Підготовка запрошень. Зустріч гостей.	2	4
4.	Сприйняття партнера. Механізм взаємопізнання. Ефекти міжособистого сприйняття . Способи психологічного захисту. Правила ефективного сприйняття партнера.	2	4
5.	Теорії міжособових стосунків. Біхевіоризм та необіхевіоризм . Теорія обміну. Теорія справедливості. Теорія символічного інтеракціонізму. Теорія соціальної драматургії. Психоаналітична теорія. Теорія трансакційного аналізу.	4	8

6.	Особливості управлінського спілкування. Концепції природи людської особистості. Типи особистостей в управлінському спілкуванні. Закономірності міжособових стосунків . Етичні засади в управлінні. Принципи управлінського спілкування. Правила підготовки управлінських рішень. Моральні аспекти управлінських рішень .	2	6
7.	Психологічна культура спілкування. Ефективні прийоми приваблення партнера. Рекомендації щодо досягнення взаєморозуміння. Створення сприятливого психологічного клімату	2	6
8.	Загальні положення про прийоми. Історія двірського етикету. Організація підготовки до прийому . Підготовка запрошень. Зустріч гостей .	2	4
9.	Підготовка до навчальних занять та контрольних заходів, виконання індивідуальних завдань	22	38
Усього		42	78

4.Індивідуальні завдання

Студенти виконують індивідуальне завдання (у вигляді реферату) за такими темами:

Тема 1. Складові іміджу ділової людини.

Тема 2. Діловий етикет та комерційна тайна.

Тема 3. Захист ділової інформації.

Тема 4. Співробітництво з іноземними партнерами.

Тема 5. Діловий лист. Протокольні вимоги до оформлення ділових листів.

Тема 6. Національні особливості ведення ділових переговорів.

Тема 7. Різновиди дипломатичного листування.

Тема 8. Основні правила громадянського етикету, яких дотримуються в міжнародному спілкуванні.

Тема 9. Протокольні аспекти діяльності менеджера з зовнішньоекономічних зв'язків .

Тема 10. Поведінка на дипломатичних прийомах.

Тема 11. Особливості ділового етикету у країнах світу, (вибір країни самостійний).

Індивідуальне завдання є формою самостійної роботи студентів, в процесі виконання якої вони набувають відповідні практичні навички та ключові професійні компетенції для подальшої діяльності за фахом. Студенти виконують індивідуальне завдання, обравши одну з тем, зазначених нижче.

Індивідуальне завдання має містити:

1. Зміст.

2. Вступ.

3. Теоретичну частину.
4. Аналітичну частину.
5. Рекомендаційну частину.
6. Список використаної літератури та інших інформаційних джерел.

У вступі необхідно визначити актуальність обраної теми в сучасних умовах. Теоретична частина виконується у вигляді реферату, узагальнивши матеріали кількох джерел. Слід висвітити сутність, основні поняття та положення теми. В аналітичній частині необхідно показати вміння проводити аналіз і ситуації, використовуючи приклади діючих підприємницьких структур, виявляти переваги та недоліки застосовуваних суб'єктами товарного ринку підходів, здійснювати порівняльний аналіз діяльності декількох підприємств. Рекомендаційна частина має містити чітко сформульоване ставлення студента до проблеми, що розглядається в роботі. Обрану позицію за необхідності можна підкріплювати розрахунковими матеріалами, прогнозами тощо. Загальний обсяг індивідуального завдання, включаючи додатки та список літературних джерел, має складати 10-15 сторінок формату А4, надрукованих на принтері, 14 кеглем, гарнітурою шрифту Times New Roman, інтервал між рядками 1,5; верхнє і нижнє поле - 1,5; ліве поле - 2,5; праве поле - 1,5; колонтитули - 1,0. Необхідною вимогою логічний науковий стиль викладення. Робота має бути написана українською мовою. Необхідно дотримуватись правил цитування, оформлення зносок та списку використаної літератури.

5. Методи навчання

Під час викладання курсу використовуються такі методи навчання: інформаційно-ілюстративний, метод проблемного викладу, розв'язування задач та ситуаційних завдань, тестування, виступ з рефератом, а також методи інтерактивного навчання (ділові ігри, круглі столи тощо).

6. Методи контролю

Форми проведення поточної перевірки протягом семестру:

- усна співбесіда;
- письмове фронтальне опитування;
- письмова перевірка з урахуванням специфіки предмету;
- експрес-контроль (тестовий);
- колоквіуми;
- консультація з метою контролю;
- домашнє завдання групового чи індивідуального характеру;
- перевірки виконання самостійної роботи.

Підсумковий (залік, екзамен) контроль проводиться тільки за 100-бальною шкалою, з якою є узгодженими 4-бальна шкала і шкала ECTS (табл.1).

Завдяки такому узгодженню шкал отримується один і той же об'єктивний результат оцінювання знань.

7. Критерії оцінювання результатів навчання студентів

7.1. Денна форма

Контроль успішності з дисципліни «Основи ділового протоколу» здійснюється на основі поточного контролю протягом семестру і завершується диференційованим заліком. Критерії поточного оцінювання студентів за національною шкалою подано у таблиці.

Таблиця 7.1

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		диференційований залік, екзамен	залік
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Максимальна кількість балів за дисципліну «Основи ділового протоколу», яку може отримати студент протягом семестру за всі види навчальної роботи становить 100. При цьому за результатами поточного оцінювання (ПК) можна отримати максимум 70 балів і за результатами виконання індивідуального завдання (ІНДЗ) - 30 балів. Для перерахунку

результатів поточного оцінювання за національною чотирибальною шкалою у 100 - бальну шкалу використовується формула:

$$ПК = \frac{70 \cdot САЗ}{5}$$

де САЗ - середнє арифметичне значення результатів поточного контролю успішності студентів за національною чотирибальною шкалою. Залік виставляється студенту у його «Залікову книжку» за умови, що він виконав усі види навчальної роботи, визначені робочою навчальною програмою. Переведення підсумкових оцінок з дисципліни, виражених у балах за 100-бальною шкалою в оцінки за національною шкалою та шкалою ЕСТБ здійснюється відповідно до таблиці і заноситься в додаток до диплому фахівця

Таблиця 7.2

Критерії оцінювання студентів

Оцінка	Критерії оцінювання
5 ("відмінно") (90-100 балів)	Виставляється студенту, який <i>систематично відвідував заняття</i> і працював протягом семестру, <i>показав різнобічні і глибокі знання</i> програмного матеріалу, <i>вміє успішно виконувати завдання, які передбачені програмою, засвоїв зміст основної та додаткової літератури, усвідомив взаємозв'язок окремих розділів дисципліни, їхнє значення для майбутньої професії, виявив творчі здібності у розумінні та використанні навчально-програмного матеріалу, проявив здатність до самостійного оновлення і поповнення знань.</i>
4 ("добре") (82-89 балів)	Виставляється студенту, який <i>систематично відвідував заняття</i> і працював протягом семестру, <i>виявив повне знання навчально-програмного матеріалу, успішно виконував передбачені програмою завдання, засвоїв основну та додаткову літературу, що рекомендована програмою, показав достатній рівень знань з дисципліни і здатний до їх самостійного оновлення та поповнення у ході подальшого навчання та професійної діяльності.</i>
4 ("добре") (74-81 балів)	Виставляється студенту, який <i>відвідував заняття</i> і працював протягом семестру, <i>виявив достатні знання навчально-програмного матеріалу, повністю виконував передбачені програмою завдання, засвоїв основну літературу, що рекомендована програмою, показав достатній рівень знань з дисципліни.</i>
3 ("задовільно") (64-73 балів)	Виставляється студенту, який <i>частково відвідував заняття</i> протягом семестру, <i>виявив знання основного навчально-програмного матеріалу в достатньому обсязі, справляється з виконанням завдань, передбачених програмою, але допускає окремі помилки, при цьому володіє необхідними знаннями для подолання допущених помилок під керівництвом науково-педагогічного працівника.</i>
3	Виставляється студенту, який <i>перевалено не відвідував заняття</i> протягом семестру, <i>виявив посередні знання основного навчально-програмного</i>

("задовільно") (60-63 балів)	матеріалу, при виконанні завдань, передбачених програмою, допускає помилки, але <i>без втручання</i> науково-педагогічного працівника не в змозі їх подолати.
2 ("незадовільно") (1-34 балів)	Виставляється студенту, який <i>переважно не відвідував заняття</i> протягом семестру, не виявив <i>загальних</i> знань основного навчально-програмного матеріалу, <i>допустив принципові помилки</i> у виконанні передбачених програмою завдань, не в змозі їх виправити самостійно та з допомогою науково-педагогічного працівника, не спромігся оволодіти навичками самостійної роботи.

7.2. Заочна форма навчання

У зв'язку з тим, що для студентів заочної форми навчання співвідношення обсягу годин, відведених на аудиторні заняття та самостійну роботу, має значні відмінності від денної форми, відповідно є відмінності у розподілі балів для дисциплін та критеріїв оцінювання. За результатами поточного оцінювання (ПК) можна отримати максимально 30 балів і за результатами виконання індивідуального завдання (ІНДЗ) - 70 балів. Для перерахунку результатів поточного оцінювання за національною чотирибальною шкалою у 100 - бальну шкалу використовується формула:

$$ПК = \frac{70 * CA3}{5}$$

де CA3 - середнє арифметичне значення результатів поточного контролю успішності студентів за національною чотирибальною шкалою.

8. Навчально-методичне забезпечення

1. Гринишин Г.М. Основи ділового протоколу: Методичні рекомендації для практичних занять для студентів початкового рівня вищої освіти (короткий цикл) освітньої програми «Маркетинговий менеджмент» за спеціальністю 073 «Менеджмент» – Львів:, 2019. – 30 с.
2. Гринишин Г.М. Методичні рекомендації для самостійного вивчення дисципліни «Основи ділового протоколу» для студентів початкового рівня вищої освіти (короткий цикл) освітньої програми «Маркетинговий менеджмент» за спеціальністю 073 «Менеджмент» – Львів, 2019. – 23 с.
3. Конспект лекцій на паперовому та електронному носіях.

9. Рекомендована література базова:

1. Аболіна Т., ін. Прикладна етика: навч. посіб. К., 2012. – 392с.
2. Бралатан В., Гуцаленко Л., Здирко Н. Професійна етика: навч. посіб. К., 2019.–252с.
3. Галушко В.П., Файчук О.М., Міщенко І.А. Діловий протокол та ведення переговорів (Business protocol and negotiations): навч. посіб. К.: Компринт, 2013. –226с.
4. Гриценко Т., Гриценко С., Іщенко Т. Етика ділового спілкування: навч. посіб. К., 2007. –344с.
5. Ділові комунікації: основні поняття й форми [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://studopedia.org/10-159396.html>
6. Єлізарова І.О. Стиль ділового успіху: навч. посіб. К.: Кондор, 2008.– 160с.
7. Професійна і прикладна етика : навч. посіб. / за заг. ред. Коцура В. П. Переяслав-Хмельницький, 2016. – 314с.
8. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посіб. 2-ге видання. - К.: Знання, 2012. – 262с.
9. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посіб. К., 2017. – 326с.
10. Хілл Л., ін. Командна робота. Як впровадити зміни в компанії, щоб вас підтримали. Х., 2019. – 328с.
11. Чугаєнко Ю.О. Міжнародний і діловий протокол та етикет: навч. посіб. К., 2011. –164с.

допоміжна:

1. Галушко В.П., Міщенко І.А., Ковтун О.А. Методи та процеси прийняття управлінських рішень: монографія, К.: ЦП «Компринт», 2013. – 345 с.
2. Галушко В.П., Міщенко І.А. Менеджмент в системі адміністративної діяльності: навч. посіб. К.: «КОМПРИНТ». 2015. – 528 с.
3. Квитшау А. 100 важливіших правил бізнес-етикета. (3-е изд.) М: SmartBook, 2016.– 248с.
4. Мовчан В.С. Етика: навч. посіб.- 3-тє вид., випр. і доп. К. Знання, 2007.-483с.
5. Шевчук С.В. Українська мова за професійним спрямуванням . К.: Алерта, 2011. – 696с.
6. Деловой этикет / И. Афанасьев . – К.: Альтерпрес, 2015. – 352с.
7. Пост Эмили. Этикет: Классическое руководство / М.М. Гурвиц (пер.с англ.). – 3-е изд. – К.: Рипол классик, 2015. – 816 с.

10. Інформаційні ресурси

1. Інтернет-портал для управлінців. Офіційний сайт. URL: <http://www.management.com.ua>.
2. Офіційний веб-сайт Верховної Ради України. URL :www.rada.gov.ua.
3. Національна бібліотека України імені В.І.Вернадського : веб-сайт. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>.
4. Львівська національна наукова бібліотека України імені В. Стефаника : веб-сайт. URL: <http://www.lsl.lviv.ua/index.php/ulc/golovna2/>
5. Професійна етика й норми професійних ділових відносин. URL:<http://www.readbookz.com/book/159/4576>.

