

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара

Факультет міжнародної економіки

Кафедра менеджменту та туристичного бізнесу

**ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ
ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Напрямок підготовки 6.140103 Туризм

(Шифр за ОПІ ПП 5.2.2в)

Дніпро – 2017 рік

Розроблено та внесено: Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара

Розробник: ст. викладач Кальніцька М.О.

Обговорено та схвалено науково-методичною комісією за напрямом
6.140103 Туризм

Протокол від «23» червня 2017 року №7

ВСТУП

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 дисципліни 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.

Основні завдання дисципліни спрямовані на:

ознайомлення з основними протокольними вимогами щодо офіційного спілкування;

набуття практичних навичок ведення ділових, неформальних розмов і ведення переговорів з вітчизняними та іноземними партнерами;

набуття навичок спілкування за різними каналами зв'язку згідно з протокольними вимогами;

отримання необхідних знань з питань організації різних видів прийомів і набуття практичних навичок поведінки на таких заходах;

вміння організувати власний діловий гардероб відповідно до протокольних вимог, а також формувати ефективний діловий стиль;

теоретичну підготовку студентів до налагодження та підтримку контактів з представниками різних культурних осередків світу та напрацювання поведінкових моделей у різноманітних складних ситуаціях міжнародного бізнесу.

Дисципліну підготовлено з урахуванням знання студентами базових понять і концепцій менеджменту, основ ЗЕД, маркетингу та маркетингу ЗЕД.

Предметом дисципліни є протокольні вимоги та етикетні правила ділового спілкування.

Студенти, які опанують запропоновану дисципліну, зможуть впевнено почуватися в середовищі як вітчизняного, так і світового бізнесу. Вона дасть їм необхідне розуміння всіх нюансів поведінки з колегами, клієнтами та партнерами, що, в свою чергу, матиме безпосередній вплив на імідж, репутацію, а врешті і на фінансові результати.

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Протокольні аспекти ведення переговорів з діловими партнерами

Тема 1. Базові етикетні правила ділового спілкування

Тема 2. Мистецтво ведення бесіди

Тема 3. Ділові візити

Тема 4. Етикетна атрибутика

Змістовий модуль 2. Етикетні норми поведінки та основи протоколу ділового спілкування

Тема 5. Організація прийомів

Тема 6. Зовнішній вигляд ділової людини

Тема 7. Крос-культурна поведінка в бізнесі

3. Рекомендована література

Основна література

Нормативна:

1. Закон України „Про біженців” від 21.06.2001 № 2557-III.
<http://www.rada.gov.ua>

2. Закон України „Про громадянство України” від 18.01.2001 № 2235-III.
<http://www.rada.gov.ua>

3. Закон України „Про імміграцію” від 07.06.2001 № 2491-III.
<http://www.rada.gov.ua>

4. Закон України „Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства” від 04.02.1994 № 3929-XII. <http://www.rada.gov.ua>

5. Постанова Кабінету Міністрів України „Про Правила в'їзду іноземців та осіб без громадянства в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію” від 29.12.1995 № 1074. <http://www.rada.gov.ua> Навчально-методична

Основна:

6. Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів. – Вінниця: Нова книга, 2002. – 226 с.

7. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навч. посіб. для студ. іст. спец. вищих навч. закл. – 2-е вид., доп. – Суми: Університетська книга, 2003. – 219 с.

8. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування / В.К. Федорченко (заг.ред.). – 2-е вид. – К.: Лібра, 2003. – 415 с.

9. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М.: Ось-89, 2002. – 512 с.

10. Деловой этикет / Илья Афанасьев (авт.-сост.). – К.: Альтерпрес, 2000. – 352 с.

11. Пост Эмили. Этикет=Etiquette: Классическое руководство / М.М. Гурвиц (пер.с англ.). – 3-е изд. – М.: Рипол классик, 2003. – 816 с.

Додаткова:

12. Байбурин А.К., Топорков А.Л. У истоков этикета: Этнограф. очерки. – Л.: Наука, 1990. – 166 с.

13. Белик Э.В. Современная энциклопедия общения: 1000 правил этикета. – Донецк: ООО ПКФ "БАО", 2004. – 443 с.

14. Берлин, Питер. Эти странные шведы (Сер. «Внимание: иностранцы!») / Пер. с англ. Р. Золотарева. – М.: Эгмонт Россия, 2001. – 96 с.

15. Билтон, Пол. Эти странные швейцарцы (Сер. «Внимание: иностранцы!») / Пер. с англ. Р. Воскерчяна. – М.: Эгмонт Россия, 2000. – 72 с.

16. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування: Навч. посібник – К.: АртЕк, 2000. – 190 с.

17. Браун, Лиллиан. Имидж – путь к успеху: Практик. пособие для мужчин и женщин / Пер. с англ. Л. Царук – СПб.: Питер, 2001. – 188 с.

Періодичні видання:

18. Секретарское дело.

19. Секретарь-референт.

Англомовні джерела:

20. Business Etiquette for the 21st century: what to do-and what not to do / Lynne Brennah

22. Business Etiquette: yours complete guide to correct behaviour in business / David Robinson

23. Do's and Taboos Around the World for Women in Business / Roger E. Axtell, Tami Briggs, Margaret Corcoran, and Mary Beth Lamb (Wiley, New York, 1997).

24. Intercultural Business Communication / Robert Gibson

Інтернет-ресурси:

<http://www.amr.ru>

<http://www.aup.ru>

<http://www.businesspravo.ru>

<http://www.ht.ru>

<http://www.mecm.info>

<http://www.rssp.gost.ru>

<http://www.uhr.ru>