

**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**

Декан факультету  
економіки та менеджменту

 Олег ГРИМАК

“ 26 ” 08 20 21 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ОСНОВИ ДІЛОВОГО ПРОТОКОЛУ**

Рівень вищої освіти	<b><u>перший (бакалаврський) зі скороченим терміном навчання</u></b>
Галузь знань	<b><u>05 «Соціальні та поведінкові науки»</u></b>
Спеціальність	<b><u>051 «Економіка»</u></b>
Освітня програма	<b><u>Економіка підприємства</u></b>
Вид дисципліни	<b><u>за вибором</u></b>

Львів – 2021 р.

Робоча програма з навчальної дисципліни «Основи ділового протоколу» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальності 051 Економіка

Розробник – доцент кафедри публічного управління та адміністрування, к.е.н., доцент Галина ГРИНИШИН

Робоча програма розглянута та схвалена на засіданні кафедри публічного управління та адміністрування «20 квітня 2021 р. (протокол № 8)

Завідувач кафедри публічного управління та адміністрування  Іван ПАРУБЧАК

Погоджено навчально-методичною комісією спеціальності 051 «Економіка»

протокол № 3 від «28» квітня 2021р.

Голова НМКС 

(підпис, прізвище та ініціали)

Схвалено рішенням навчально-методичної ради факультету економіки та менеджменту

протокол № 6 від «5» травня 2021р.

Голова НМРФ 

Степан ПОПЕРЕЧНИЙ

(підпис, прізвище та ініціали)

Ухвалено вченою радою факультету

протокол № 1 від «26» 08 2021 р.

## 1.Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Всього годин	
	Денна форма здобуття освіти	Заочна форма здобуття освіти
Кількість кредитів/годин	3/90	3/90
Усього годин аудиторної роботи	36	10
в т.ч.:		
лекційні заняття, год.	12	4
• практичні заняття, год.	24	6
• лабораторні заняття, год	-	-
семінарські заняття, год	-	-
Усього годин самостійної роботи	54	80
Форма семестрового контролю	Залік	

Примітка.

Частка аудиторного навчального часу студента у відсотковому вимірі:  
для денної форми навчання – 40%  
для заочної форми навчання – 11%

## 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 у вітчизняному та міжнародному бізнесі.

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 вивчення дисципліни** сформувати необхідну систему 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.

**Завдання навчальної дисципліни** є: набуття практичних навичок ведення переговорів та неформальних розмов з діловими партнерами, ознайомлення з основними протокольними вимогами щодо офіційного

спілкування; 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 поведіння на таких заходах; вміння організувати власний діловий гардероб відповідно до протокольних вимог, а також формувати ефективний діловий стиль; теоретичну підготовку студентів до налагодження та підтримки контактів з представниками різних культурних осередків світу та напрацювання поведінкових моделей у різноманітних складних ситуаціях бізнесу.

В результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

**знати:**

- основні поняття та визначення професійної етики;
- вміння формувати власний діловий імідж;
- володіти основними формами і методами сучасних ділових комунікацій;
- забезпечувати процес ефективної взаємодії з будь-якими контактними аудиторіями;
- правила протокольної поведінки;
- національні особливості ділового спілкування;
- психологічні особливості побудови міжособистісних стосунків в вертикалі та горизонталі професійної етики;

**вміти:**

- вміння проводити ділові зустрічі, переговори, конференції, наради, готувати якісні публічні виступи та презентації;
- застосовувати принципи сучасної етики у практичній діяльності;
- застосовувати етичні принципи й методи вирішення професійних проблем, приймати управлінські рішення, робити обґрунтовані висновки та надавати раціональні пропозиції;
- формувати організаційну поведінку, професійну етику та розв'язувати етичні проблеми в економічних відносинах;
- реалізовувати в конкретній практичній діяльності знання про цінності й норми етики бізнесу, вирішувати етичні проблеми ділового життя й нести за них відповідальність;
- формувати систему налагодження ділових комунікацій в організації та з контрагентами і конкурентами та суспільством у цілому; розробляти нетрадиційні підходи до встановлення зв'язків з бізнес-середовищем.

### 3. Структура навчальної дисципліни

#### 3.1. Розподіл навчальних занять за розділами дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин									
	Денна форма здобуття освіти (ДФЗО)					Заочна форма здобуття освіти (ЗФЗО)				
	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
<b>Тема 1.</b> Базові етикетні правила ділового спілкування	7	2	2		3	7	1	1		5
<b>Тема 2.</b> Організація і ведення ділових переговорів	8	2	2		4	7	1	1		5
<b>Тема 3.</b> Телефонне спілкування	9	1	4		4	6		1		5
<b>Тема 4.</b> Етикетна атрибутика	8	1	4		3	5				5
<b>Тема 5.</b> Візити і прийоми	8	2	2		4	7	1	1		5
<b>Тема 6.</b> Національні особливості ділового спілкування у різних країнах світу	10	2	4		4	7	1	1		5
<b>Тема 7.</b> Зовнішній вигляд (імідж) ділової людини	9	1	4		4	6		1		5
<b>Тема 8.</b> Крос-культурна поведінка в бізнесі	7	1	2		4	5				5
<i>Інші види самостійної роботи</i>	24				24	40				40
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>12</b>	<b>24</b>		<b>54</b>	<b>90</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		<b>80</b>

### 3.3. Лекційні заняття

№ з/п	Назви тем та короткий зміст за навчальною програмою	Кількість годин	
		ДФЗО	ЗФЗО
1.	<b>Тема 1. Базові етикетні правила ділового спілкування.</b> Поняття етикету. Складові етикету як науки. Діловий етикет. Роль знання норм ділової поведінки для сучасного підприємця. Стадії засвоєння етикету.	2	1
2.	<b>Тема 2. Організація і ведення ділових переговорів.</b> 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	1
3.	<b>Тема 3. Телефонне спілкування.</b> 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.	1	
4.	<b>Тема 4. Етикетна атрибутика.</b> 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.	1	
5.	<b>Тема 5. Візити і прийоми</b> 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. 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.	2	1

6.	<b>Тема 6. Національні особливості ділового спілкування у різних країнах світу.</b> 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	1
7.	<b>Тема 7. Зовнішній вигляд (імідж) ділової людини.</b> 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.	1	
8.	<b>Тема 8. Крос-культурна поведінка в бізнесі.</b> 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.	1	
<b>Разом</b>		12	4

### 3.4.Практичні заняття

№ з/п	Назви тем та короткий зміст за навчальною програмою	Кількість годин	
		ДФЗО	ЗФЗО
1.	<b>Тема 1. Базові етикетні правила ділового спілкування.</b> Поняття етикету. Складові етикету як науки. Діловий етикет. Роль знання норм ділової поведінки для сучасного підприємця. Стадії засвоєння етикету.	2	1
2.	<b>Тема 2. Організація і ведення ділових переговорів.</b> 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	1
3.	<b>Тема 3. Телефонне спілкування.</b> 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.	4	1
4.	<b>Тема 4. Етикетна атрибутика.</b> 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.	4	
5.	<b>Тема 5. Візити і прийоми</b> 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.. 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.	2	1



6.	<b>Тема 6. Національні особливості ділового спілкування у різних країнах світу.</b> 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.	4	1
7.	<b>Тема 7. Зовнішній вигляд (імідж) ділової людини.</b> 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.	4	1
8.	<b>Тема 8. Крос-культурна поведінка в бізнесі.</b> 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	
<b>Усього</b>		<b>24</b>	<b>6</b>

### 3.5. Самостійна робота

№ з/п	Назви тем та короткий зміст за навчальною програмою	Кількість годин	
		ДФЗО	ЗФЗО
1.	<b>Тема 1. Базові етикетні правила ділового спілкування.</b> Поняття етикету. Складові етикету як науки. Діловий етикет. Роль знання норм ділової поведінки для сучасного підприємця. Стадії засвоєння етикету.	4	5
2.	<b>Тема 2. Організація і ведення ділових переговорів.</b> 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.	4	5
3.	<b>Тема 3. Телефонне спілкування.</b> 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.	4	5
4.	<b>Тема 4. Етикетна атрибутика.</b> 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.	4	5
5.	<b>Тема 5. Візити і прийоми</b> 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. 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.	4	5

6.	<b>Тема 6. Національні особливості ділового спілкування у різних країнах світу.</b> 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.	4	5
7.	<b>Тема 7. Зовнішній вигляд (імідж) ділової людини.</b> 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.	4	5
8.	<b>Тема 8. Крос-культурна поведінка в бізнесі.</b> 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	5
<b>Усього годин</b>		<b>54</b>	<b>80</b>
Підготовка до навчальних занять та контрольних заходів		<b>24</b>	<b>40</b>

#### 4. Індивідуальні завдання

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 висвітлити 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; лівє поле - 2,5; правє 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.

*Перелік тем для виконання індивідуального завдання:*

Тема 1. Складові іміджу ділової людини.

Тема 2. Діловий етикет та комерційна таємниця.

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).

## **5. Методи навчання**

Викладання предмету проводиться за допомогою наступних методів:

- викладання лекційного матеріалу;
- використання комп'ютерних тестів, відеофільмів, слайдів;
- розв'язування ситуаційних задач;
- проведення практичних робіт та написання висновків;
- науково-дослідна робота;
- самостійна робота студентів.

Основними видами навчальних занять згідно з навчальним планом є: - лекції; - практичні заняття; - самостійна позааудиторна робота студентів.

За джерелами знань використовуються такі методи навчання: словесні – розповідь, пояснення, лекція, інструктаж; наочні – демонстрація, ілюстрація; практичні – лабораторна робота, практична робота, вправи.

За характером логіки пізнання використовуються такі методи: аналітичний, синтетичний, аналітико-синтетичний, індуктивний, дедуктивний.

За рівнем самостійної розумової діяльності використовуються методи: проблемний, частково-пошуковий, дослідницький.

## **6. Методи контролю**

Система оцінювання здійснюється відповідно до вимог програми дисципліни та «Про впровадження кредитно-модульної системи організації навчального процесу», а також наказу ректора Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького) за № 42 «Про введення в дію «Тимчасового положення про кредитно-модульну систему організації навчального процесу».

**Поточний** контроль здійснюється під час проведення практичних, лабораторних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Форми проведення поточного контролю під час навчальних занять визначаються кафедрою і відображаються у робочому плані дисципліни. Тестовий контроль можна проводити як на практичних, так і на лекційних заняттях.

**Семестровий** контроль проводиться за однією із таких форм: семестровий іспит, диференційований залік або залік з конкретної навчальної дисципліни в обсязі навчального матеріалу, визначеного навчальною програмою, і в терміни, встановлені навчальним планом.

**Підсумковий** контроль проводиться з метою оцінювання результатів навчання на певному освітньо-кваліфікаційному рівні або на окремих його завершальних етапах. Підсумковий контроль засвоєння модуля здійснюється по завершенню його вивчення. Оцінка засвоєння проводиться на підсумковому модульному контрольному занятті у вигляді усного чи письмового опитування, розв'язання ситуаційних задач або комп'ютерного тестового контролю тощо.

Форма проведення іспиту може бути різною – письмова, усна, тестова, письмово-усна (комбінована) тощо, вона затверджується кафедрою і відображається у робочій навчальній програмі дисципліни.

Під час семестрового контролю враховуються результати здачі усіх видів навчальної роботи згідно із структурою залікових кредитів.

## **7. Критерії оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти**

Система оцінювання здійснюється відповідно до вимог програми дисципліни та «Тимчасового положення про організацію освітніх послуг у ЛНУВМ БТ імені С. З. Гжицького - 2015» від 30.06.2015 р.

Поточний контроль проводиться викладачем під час аудиторних занять. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів

до виконання конкретної навчальної роботи, діагностика рівня сформованості компетенції з метою його підвищення.

Основна мета поточного контролю – забезпечення зворотного зв'язку між викладачем та студентами у процесі навчання, управління освітнім процесом.

Інформація, отримана в процесі поточного контролю, використовується як викладачем (для коригування методів і засобів навчання), так і студентами (для самоаналізу та самооцінки своєї освітньої діяльності).

Поточний контроль може проводитись у формі усного опитування, письмового експрес-контролю, контрольних робіт, комп'ютерного тестування, виступів студентів при обговоренні питань на практичних (семінарських) заняттях тощо.

Всі види поточних контрольних заходів оцінюються за національною шкалою, входять в обчислення середнього арифметичного значення (САЗ).

## **7.1. Денна форма**

### **Критерії оцінювання студентів денної форми здобуття освіти**

При визначенні рівня успішності студентів використовують систему оцінки знань, яка зорієнтована на стимулювання систематичної аудиторної та самостійної роботи студентів. Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється шляхом проведення поточного та підсумкового контролю (екзаменаційного, залікового та підсумкової атестації). Оцінювання результатів навчання проводиться в балах, максимальна кількість яких за кожний підсумковий контроль становить 100. Кожній сумі балів відповідає оцінка за національною шкалою та шкалою ЄКТС (табл. 1).

Розподіл балів для дисциплін, які завершуються заліком, є таким:

$$100 \text{ (ПК)} = 100;$$

де: 100 (ПК) - 100 максимальна кількість балів з поточного контролю, яку може набрати здобувач вищої освіти за семестр.

Результати поточного контролю оцінюються за чотирибальною («2», «3», «4», «5») шкалою:

«5» – студент активно працює на практичному занятті, дає повні правильні відповіді на запитання, приймає участь у дискусії, вирішує завдання;

«4» – студент повністю виконує завдання, демонструє знання теоретичних питань, але допускає неточності;

«3» – студент частково виконує завдання, наводить правильні формули, шляхи вирішення проблеми, але допускає помилки, частково відвідає на теоретичні запитання;

«2» – студент не виконує завдання, не відвідає на теоретичні запитання.

**Шкала оцінювання: національна та ECTS**

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

Результати поточного контролю оцінюються за чотирибальною («2», «3», «4», «5») шкалою:

«5» – студент активно працює на практичному занятті, дає повні правильні відповіді на запитання, приймає участь у дискусії, вирішує завдання;

«4» – студент повністю виконує завдання, демонструє знання теоретичних питань, але допускає неточності;

«3» – студент частково виконує завдання, наводить правильні формули, шляхи вирішення проблеми, але допускає помилки, частково відвідає на теоретичні запитання;

«2» – студент не виконує завдання, не відвідає на теоретичні запитання.

В кінці семестру обчислюється середнє арифметичне значення (САЗ) усіх отриманих студентом оцінок з наступним переведенням його у бали за формулою:

$$ПК = (100 \cdot САЗ) / 5 = 20 \cdot САЗ$$

Бал з поточного контролю може бути змінений за рахунок заохочувальних балів:

- студентам, які не мають пропусків занять протягом семестру (додається 2 бали);

- за участь в університетських студентських олімпіадах, наукових конференціях (додається 2 бали), на міжвузівському рівні (додається 5 балів);

- за інші види навчально-дослідної роботи бали додаються за рішенням кафедри.

## 7.2. Заочна форма

### Критерії оцінювання студентів заочної форми здобуття освіти

Успішність здобувача вищої освіти оцінюється шляхом проведення поточного та підсумкового контролю. Максимальна кількість балів за кожний заліковий кредит з навчальної дисципліни, яку може отримати студент протягом семестру, становить 100. Дані про успішність студента заносяться викладачами у «Журнал обліку відвідування занять та контролю успішності студентів», «Залікову відомість», «Екзаменаційну відомість». У зв'язку з тим, що для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання співвідношення обсягу годин, відведених на аудиторні заняття та самостійну роботу, має значні відмінності від денної форми (для кожної дисципліни визначається навчальною та робочою програмами), відповідно є відмінності у розподілі балів для дисциплін та критеріїв оцінювання. Розподіл балів для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання є таким:

$$30 (\text{ПК}) + 70 (\text{ТСР}) = 100$$

30 (ПК) - 30 максимальних балів з поточного контролю (ПК), які може набрати здобувач вищої освіти під час заліково-екзаменаційної сесії.

70 (ТСР) - бали за виконання тематичної самостійної роботи у міжсесійний період за програмою курсу

## 8. Навчально-методичне забезпечення

1. Гринишин Г.М. Основи ділового протоколу: Методичні рекомендації для практичних занять. Львів. 2021. 30 с.
2. Гринишин Г.М. Методичні рекомендації для самостійної роботи студентів. Львів. 2021. 23 с.
3. Конспект лекцій на паперовому та електронному носіях.

## 9. Рекомендована література основна:

- 1.Аболіна Т. Прикладна етика: навч. посіб. Київ, 2012. 392с.
- 2.Бралатан В., Гуцаленко Л., Здирко Н. Професійна етика: навч. посіб. Київ, 2019. 252с.
- 3.Галушко В.П., Файчук О.М., Міщенко І.А. Діловий протокол та ведення переговорів (Business protocol and negotiations): навч. посіб. Київ: Компринт, 2013. 226с.
- 4.Гриценко Т., Гриценко С., Іщенко Т. Етика ділового спілкування: навч. посіб. Київ, 2007. 344с.



5. Ділові комунікації: основні поняття й форми [Електронний ресурс]. – Режим доступу: URL: <http://studopedia.org/10-159396.html> (режим доступу 28.03.2020)
6. Єлізарова І.О. Стиль ділового успіху: навч. посіб. Київ: Кондор, 2008. 160с.
7. Професійна і прикладна етика: навч. посіб./ за заг. ред. В. П. Коцура. Переяслав-Хмельницький: 2016. 314с.
8. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посіб. 2-ге видання. Київ: Знання, 2012. 262с.
9. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посіб. Київ, 2017. 326с.
10. Хілл Л., ін. Командна робота. Як впровадити зміни в компанії, щоб вас підтримали. Харків, 2019. 328с.
11. Чугаєнко Ю.О. Міжнародний і діловий протокол та етикет: навч. посіб. Київ, 2011. 164с.

#### допоміжна:

1. Галушко В.П., Міщенко І.А., Ковтун О.А. Методи та процеси прийняття управлінських рішень: монографія. Київ: ЦП «Компринт», 2013. 345 с.
2. Галушко В.П., Міщенко І.А. Менеджмент в системі адміністративної діяльності: навч. посіб. Київ: «КОМПРИНТ». 2015. 528 с.
3. Гринишин Г.М., Михалюк Н.І., Балаш Л.Я. Управління в системі економічного механізму. *Аграрна економіка*. № 1-2. Т.11., 2018. С. 29 -36
4. Гринишин Г.М. Шляхи та етапи підвищення працездатності менеджера. *Scientific research of the XXI century: collective monograph / Compiled by V. Shpak; Chairman of the Editorial Board S. Tabachnikov. Sherman Oaks, California : GS publishing service, 2021. 312 p*
5. Квитшау А. 100 важливіших правил бізнес-етикета. (3-е изд.) М: SmartBook, 2016. 248с.
6. Липчук В.В., Гринишин Г.М., Боднарчук Д.Ю. Роль і значення менеджера. *Наукові економічні дослідження: теорії та пропозиції: матеріали III міжнародної науково-практичної конференції 11-12 листопада 2016. м. Запоріжжя, 2016. С.29 – 32.*
7. Михалюк Н.І., Гринишин Г.М., Балаш Л.Я. Вплив економічної культури на розвиток організаційної структури і бізнесу. *Аграрна економіка*. № 1-2. Т.9., 2016. С. 89 -98.
8. Мовчан В.С. Етика: навч. посіб. 3-тє вид., випр. і доп. Київ: Знання, 2007. 483с.
9. Шевчук С.В. Українська мова за професійним спрямуванням. Київ: Алерта, 2011. 696с.

#### 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](http://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>.