

**СНІТИНСЬКИЙ В. В., ЗАВАЛЬНИЦЬКА Н.Б.,  
БРУХ О.О.**

# **ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ У МІЖНАРОДНОМУ БІЗНЕСІ**

**Навчальний посібник**



Видавництво “Магнолія 2006”

**Львів**

**УДК 395.6:339.9 (075.8)  
С-53**

*Відтворенн цієї книги або будь-якої її частини заборонено без письмової згоди видавництва. Будь-які спроби порушення авторських прав будуть переслідуватися у судовому порядку.*

**Рецензенти:**

**Гарцула В.І.** – Почесний консул Латвійської республіки у м. Львові, Голова правління групи компаній «ВЕЕМ»;

**Мальський М.З.** – доктор економічних наук, професор, декан факультету міжнародних відносин Львівського національного університету ім. І.Франка;

**Березівський П.С.** – доктор економічних наук, професор, декан економічного факультету Львівського національного аграрного університету.

**Снітинський В.В., Завальницька Н.Б., Брух О.О.**

Діловий етикет у міжнародному бізнесі: Навчальний посібник.- Львів: «Магнолія 2006» - 288 с.

ISBN 978-966-2025-58-3

«Магнолія 2006»

Систематизовано знання і практичний досвід функціонування дипломатичного протоколу та ділового етикету, які висвітлені в сучасних вітчизняних і зарубіжних виданнях з міжнародного бізнесу. Розглянуто стандарти, норми, принципи та вимоги до організації та ведення ділової кореспонденції, зустрічей, переговорів, бізнес-гостини, протоколу дарування, формування іміджу ділової людини, які допоможуть взаєморозумінню та розвитку партнерських стосунків між представниками різних країн. Акцентовано увагу на моральних цінностях ділової людини, психологічних та емоційних аспектах підготовки до зустрічі з іноземними партнерами, невербальних засобах комунікації. Окремий розділ описує особливості ділового протоколу та етикету у різних країнах світу.

Для студентів вищих навчальних закладів економічних спеціальностей, майбутніх керівників і менеджерів, науковців, дипломатів, широкого загалу. Має практичну цінність для тих, хто займається або планує займатися бізнесом у міжнародному середовищі.

**УДК 395.6:339.9 (075.8)  
С-53**

© Снітинський В.В., Завальницька Н.Б., Брух О.О.  
ISBN 978-966-2025-58-3    © «Магнолія 2006»

## ЗМІСТ

Вступне слово.....	5
Передмова.....	7
<b>Розділ 1. ДИПЛОМАТИЧНИЙ ПРОТОКОЛ У СИСТЕМІ МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН.....</b>	<b>9</b>
1.1. Поняття дипломатичного протоколу та ділового етикету.....	9
1.2. Етичні кодекси, їх значення у формуванні етичної поведінки ділової людини.....	21
1.3. Професійна культура бізнесової діяльності.....	23
1.4. Основні ознаки успішної ділової поведінки.....	33
<i>Запитання для самоконтролю.....</i>	<i>40</i>
<b>Розділ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВИХ ПИСЬМОВИХ КОНТАКТІВ.....</b>	<b>41</b>
2.1. Організація ділового листування.....	41
2.2. Ділові плани і пропозиції, вимоги до їх оформлення.....	50
2.3. Короткі листи і замітки, оформлення візиток.....	56
<i>Запитання для самоконтролю.....</i>	<i>63</i>
<b>Розділ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВИХ ЗУСТРІЧЕЙ ІЗ ЗАРУБІЖНИМИ ПАРТНЕРАМИ.....</b>	<b>64</b>
3.1. Організація ділових зустрічей. Ділова ієрархія.....	64
3.2. Програма і звіт ділових зустрічей.....	78
3.3. Етика телефонних розмов. Телефонні конференції.....	80
<i>Запитання для самоконтролю.....</i>	<i>88</i>
<b>Розділ 4. ПЕРЕГОВОРИ, УГОДИ, ДІЛОВІ КОНТРАКТИ.....</b>	<b>89</b>
4.1. Суть переговорів, основні категорії та принципи їх організації.....	89
4.2. Стиль переговорів, основні його види.....	91
4.3. Інструменти переговорів.....	93
4.4. Організація переговорів.....	95
4.4.1. Структура переговорів.....	95
4.4.2. Тактика переговорів.....	99
4.4.3. Методи ведення переговорів.....	104
4.4.4. Психологічні аспекти ведення ділових переговорів.....	111
4.4.5. Особливості міжнародних переговорів.....	114
4.5. Контракти, основний зміст та вимоги до оформлення.....	119
<i>Запитання для самоконтролю.....</i>	<i>123</i>

Розділ 5. <b>МОВА СПІЛКУВАННЯ</b> .....	128
5.1. Розташування співрозмовників під час ділових контактів.....	128
5.2. Мова тіла.....	131
5.3. Голос, промови і доповіді.....	145
5.4. Інші аспекти спілкування.....	154
<i>Запитання для самоконтролю</i> .....	156
Розділ 6. <b>ГОСТИННІСТЬ, ДІЛОВІ СИТУАЦІЇ ЗА СТОЛОМ</b> .....	157
6.1. Мета ділової гостини, основні вимоги до організації.....	157
6.2. Організація і проведення прийомів з розсаджуванням.....	160
6.3. Організація ділового сніданку, обіду, вечері.....	164
6.4. Коктейль фуршет: суть, основна мета, правила проведення.....	168
6.5. Інші види прийомів.....	171
6.6. Ситуації під час прийомів: у директора, вдома, на природі.....	173
6.7. Непередбачені ситуації.....	176
6.8. Основні правила доброї поведінки за столом.....	177
<i>Запитання для самоконтролю</i> .....	180
Розділ 7. <b>ПРОТОКОЛ ДАРУВАННЯ</b> .....	181
7.1. Мистецтво дарування.....	181
7.2. Дарунки і закон.....	185
7.3. Як давати і приймати дарунок.....	185
<i>Запитання для самоконтролю</i> .....	189
Розділ 8. <b>ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД – КЛЮЧ ДО ФІНАНСОВОГО УСПІХУ</b> .....	190
8.1. Вибір ділового гардеробу.....	190
8.2. Важливість дрібних деталей.....	201
8.3. Гардероб спортивного відпочинку.....	201
8.4. Охайність і консерватизм, гармонія кольорів.....	207
8.5. Формування іміджу ділової людини.....	213
<i>Запитання для самоконтролю</i> .....	223
Розділ 9. <b>ЄВРОПЕЙСЬКА КУЛЬТУРА БІЗНЕСУ</b> .....	224
<i>Питання для самоконтролю</i> .....	261
<i>Додатки</i> .....	262
<i>Бібліографічний список</i> .....	283

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

**СНІТИНСЬКИЙ ВОЛОДИМИР ВАСИЛЬОВИЧ  
ЗАВАЛЬНИЦЬКА НАДІЯ БОГДАНІВНА  
БРУХ ОКСАНА ОЛЕКСІЇВНА**

**ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ  
У МІЖНАРОДНОМУ БІЗНЕСІ**

Навчальний посібник

Формат 60×84/16. Папір офсетний. Друк цифровий. Гарнітура PT Serif.  
Умовн. друк. арк. 16,74.

Видавництво «Магнолія 2006»  
м. Львів-53, 79053, Україна, тел.: +38 (050) 370-19-57  
e-mail: [magnol06@ukr.net](mailto:magnol06@ukr.net)  
<https://magnolia.lviv.ua>

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до  
Державного реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів  
видавничої продукції: серія ДК №2534 від 21.06.2006 року,  
видане Державним комітетом телебачення та радіомовлення

Віддруковано у друкарні видавництва «Магнолія 2006»