

Міністерство освіти і науки України  
Національний університет водного господарства та  
природокористування  
Кафедра менеджменту та публічного врядування

**07-06-42М**

### **МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

до виконання практичних завдань та самостійної роботи  
з навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування»  
для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського)  
рівня за освітньо-професійною програмою  
«Публічне управління та адміністрування»  
спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування  
денної та заочної форм навчання

Рекомендовано  
науково-методичною  
радою з якості ННІЕМ  
Протокол № 5  
від 14 листопада 2023 р.

Рівне – 2023

Методичні вказівки до виконання практичних завдань та самостійної роботи з навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за освітньо-професійною програмою «Публічне управління та адміністрування» спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» денної та заочної форм навчання [Електронне видання] / Мартинюк Г. Ф. – Рівне : НУВГП, 2023. – 22 с.

Укладач: Мартинюк Г. Ф., к.пед.н., доцент кафедри менеджменту та публічного врядування.

Відповідальний за випуск: Тихончук Л. Х., д.держ. упр., проф., в.о. завідувача кафедри менеджменту та публічного врядування.

Керівник (Гарант) ОП: Антонова С. Є., к.е.н., доцент кафедри менеджменту та публічного врядування.

© Г. Ф. Мартинюк, 2023  
© НУВГП, 2023

## З М І С Т

Мета і завдання навчальної дисципліни.....	4
Тема 1. Предмет та завдання дисципліни «Етика ділового спілкування».....	7
Тема 2. Загальна теорія професійної етики на державній службі.....	8
Тема 3. Спілкування як соціальний феномен.....	9
Тема 4. Професійне навчання з питань етики та поведінки.....	10
Тема 5. Характеристики ділового спілкування.....	11
Тема 6. Функції та способи спілкування.....	12
Тема 7. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет.....	13
Тема 8. Невербальне спілкування.....	14
Тема 9. Адміністративна етика та особливості управлінського спілкування.....	15
Тема 10. Інституційне вдосконалення формування етики державних службовців в Україні.....	16
Тема 11. Етика державного службовця і світова практика	16
Тема 12. Підготовка та проведення ділових зустрічей. Переговори.....	18
Тема 13. Конфлікт інтересів на державній службі. Етичний аспект.....	19
Рекомендована література.....	20
Інформаційні ресурси.....	21

### **Мета і завдання навчальної дисципліни**

Знання з етики ділового спілкування є ваговою складовою умінь та навичок студентів. Спілкування засноване на етичних засадах якнайбільше сприятиме успіху у професійній діяльності майбутніх фахівців з публічного управління та адміністрування. Вагомим у підготовці таких фахівців до спілкування у нових умовах є досягнення належного рівня культури, чому сприятиме вивчення вибіркової дисципліни «Етика ділового спілкування».

**Мета курсу** - формування науковометодологічних, і теоретико-практичних навичок здобувачів вищої освіти у сфері етики державного службовця; ознайомлення з системою загальнотеоретичних та практично-орієнтованих знань, вмінь і навичок; опосередкування управлінської діяльності, з її властивостями, змістом, формами та сферами здійснення до проблем сьогодення. Оволодіння студентами комплексом сучасних систематизованих знань про сутність публічної служби, її організацію і функціонування, завдання та функції, а також перспективи розвитку, умінь та навичок, необхідних для професійної діяльності.

**Завдання курсу «Етика ділового спілкування»** - допомогти здобувачам:

- здобути знання про філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми й правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності;
- навчитись аналізувати окремі ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та інші особливості;
- оволодіти системою способів і засобів ділового спілкування, його стратегіями, навчитись обирати їх відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників;

-навчитися застосовувати обрані способи й засоби у процесі спілкування із співвітчизниками та іноземними партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при розв'язанні конфліктів та ін;

-накреслити шляхи формування культури спілкування, самостановлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування спеціалістів відповідно до всіх правил і норм.

Вивчення навчальної дисципліни надає здобувачам вищої освіти **компетентностей**:

ЗК 1. Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 3. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК 4.Здатність бути критичним і самокритичним.

ЗК 5.Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК 6.Здатність працювати в команді.

ЗК 7.Здатність планувати та управляти часом.

ЗК8.Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 9.Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 10.Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 12.Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК 13. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності).

ФК1. Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів.

ФК3. Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.

ФК16. Здатність представляти органи публічного управління у відносинах з іншими державними органами та органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, підприємствами, установами та організаціями незалежно від форм власності, громадянами та налагоджувати ефективні комунікації з ними.

#### **Результатами навчання є:**

ПРН1. Використовувати базові знання з історичних, культурних, політичних, соціальних, економічних засад розвитку суспільства.

ПРН2. Застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою.

ПРН4. Знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування.

ПРН5. Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.

ПРН7. Вміти організовувати та брати участь у волонтерських/культурно-освітніх/спортивних проектах, спрямованих на формування здорового способу життя / активної громадянської позиції.

ПРН8. Розуміти та використовувати технології вироблення, прийняття та реалізації управлінських рішень, в т.ч. при виникненні конфліктних ситуацій.

ПРН11. Уміти відшукувати та узагальнювати

інформацію, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції.

ПРН12. Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.

ПРН14. Уміти коригувати діяльність у випадку зміни вихідних умов.

ПРН16. Використовувати дані статистичної звітності, обліку та спеціальних досліджень у професійній діяльності.

ПРН17. Уміння використовувати іноземний досвід міжнародної міжрегіональної співпраці та реалізовувати євроінтеграційні завдання в публічному управлінні та адмініструванні.

ПРН18. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та свідомо на основі етичних, екологічних принципів, цінувати та поважати культурне різноманіття, індивідуальні відмінності людей.

## **Тема 1. Вступ. Предмет і завдання дисципліни «Етика ділового спілкування»**

### **План**

1. У чому полягає актуальність дисципліни.
2. Назвіть об'єкт і предмет вивчення етики ділового спілкування.
3. Яка мета, завдання дисципліни?
4. Здійсніть аналіз наукової та навчальної літератури.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Окресліть актуальність дисципліни «Етика ділового спілкування».
2. Визначте об'єкт і предмет вивчення.
3. Обґрунтуйте образне висловлювання французьких культурних діячів: спілкування – це «найжаданіша розкіш» (А. де Сент-Екзюпері) і «справжнє пекло» (Ж.-П. Сартр). Чи можна його екстраполювати на «ділове спілкування»?
4. Яка мета курсу.
5. Які завдання навчальної дисципліни. Яке з них є найбільш актуальним для обраної вами спеціальності?
6. Що повинен знати і вміти студент у результаті вивчення дисципліни?
7. Охарактеризуйте міжпредметні зв'язки дисципліни.

*Література: 1 – 2, 4, 5, 6, 7.*

## **Тема 2. Загальна теорія професійної етики на державній службі**

### **План**

1. Особливості професійної етики в публічному управлінні та адмініструванні.
2. Розвиток системи норм поведінки державного службовця у виробленні, прийнятті та реалізації управлінських рішень.
3. Професійна етика державного службовця у воєнний час.
4. Роль звичок у професійному спілкуванні.
5. Норми моралі майбутнього фахівця з публічного управління та адміністрування.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Обґрунтуйте дефініції «мораль» і «корупція».



2. Поясніть сутність понять «етика» та «етикет».
3. У чому полягає відмінність *ділової етики* та *ділового етикету*?
4. Охарактеризуйте психологічні та соціологічні засади моралі.
5. Написати есе на тему : «Як змінилася етика державного службовця у воєнний час».
6. Що таке *моральність*?
7. Чи є відмінність між *мораллю* і *моральністю*.

*Література: 1 – 7.*

### **Тема 3. Спілкування як соціальний феномен**

#### **План**

1. Визначення спілкування, його класифікація.
2. Культура і спілкування.
3. З історії культури спілкування.
4. Спілкування як комунікація.
5. Техніка спілкування.
6. Моделі та стилі спілкування.
7. Спілкування і діяльність.
8. Дослідження етики і культури спілкування на сучасному етапі

#### **Завдання для самостійної роботи**

1. Який взаємозв'язок спілкування і людської діяльності, зокрема в публічній сфері.
2. Вкажіть на актуальність заявленої вище проблеми статистичними даними.
3. Охарактеризуйте визначення спілкування з позицій людської діяльності.
4. З'ясуйте соціальний зміст спілкування.

5. Укладіть комплексну таблицю або схему класифікації спілкування, де були б проілюстровані типи види і різновиди спілкування та подане їх лаконічне означення.
6. Чи розкриває і як розкриває класифікація спілкування його потенційні комунікативні можливості?
7. Поясніть зв'язок між культурою і спілкуванням.
8. Подайте свою інтерпретацію вислову Езопа «Наше слово – це найкраще, що є в розпорядженні людини, і найгірше, чим вона володіє».

*Література: 1 – 2, 4, 5, 6.*

#### **Тема 4. Професійне навчання з питань етики та поведінки**

##### **План**

1. Формування етичних знань і навичок та компетентностей державних службовців в процесі підвищення кваліфікації.
2. Вплив соціальних мереж на становлення стандартів етичної поведінки фахівців з публічного управління та адміністрування.

##### **Завдання для самостійної роботи**

1. Напишіть есе: «Вплив соціальних мереж на етичну поведінку людини».
2. Наповніть зміст висловлення «люди пізнають оточення, змінюють і конструюють його» прикладами.
3. Проілюструйте «процес обміну» між соціальними суб'єктами на державному, соціальному й особистісному рівні у своїй фаховій діяльності.

4. Покажіть соціальну ситуацію з вашої професійної сфери як драматичний спектакль в мініатюрі з описом ролей та реплік «дійових осіб».

*Література: 1 – 2, 3..*

## **Тема 5. Характеристики ділового спілкування**

### **План**

1. Особливості ділового спілкування.
2. Форми і види ділового спілкування.
3. Зони спілкування.
4. Фази спілкування.
5. Стратегія і тактика спілкування.
6. Рівні ділового спілкування.
7. Вимоги до учасників ділового спілкування.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Визначте особливості ділового спілкування (ДС): дефініції, методи, бар'єри.
2. Укладіть таблицю класифікації видів ділового спілкування указавши на особливості кожного.
3. Підготуйте доповідь на тему «Форми ділового спілкування»
4. З чим ви можете порівняти ДС?
5. Перерахуйте фактори суб'єктивного характеру, що впливають на процес спілкування і його ефективність.
6. Що таке зони спілкування?
7. Встановіть сутність науки проксеміки.
8. Які зони спілкування виділяє Е. Хол?

*Література: 1–2, 4, 5, 6, 7.*

## **Тема 6. Функції та способи спілкування**

### **План**

1. Класифікація функцій спілкування.
2. Форми спілкування.
3. Характеристика сторін спілкування.
4. Етичні установки.
5. Добір способів ділового спілкування

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Які є форми ділового спілкування. Чи можна одну з них вважати більш ефективною?
2. Укладіть таблицю «Класифікація функцій спілкування», указавши на критерії класифікації, сутність функції, авторів класифікацій
3. Охарактеризуйте комунікативній, інтерактивній та перцептивній функції ДС.
4. Що таке комунікативний бар'єр. Назвіть види комунікативних бар'єрів.
5. Охарактеризуйте повідомлення як спосіб спілкування. Чому важко переконати в чомусь одне одного?
6. Які ви знаєте способи психологічного впливу. Дайте коротку характеристику кожному з них. Чому бажано використовувати способи впливу на людей в їх єдності?
7. Наведіть приклади.
8. Хто такий маніпулятор? Назвіть 4 типи маніпуляторів. Чи завжди маніпуляція є негативним психічним явищем?

*Література: 1–2, 4, 5, 6, 7.*

## **Тема 7. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет**

### **План**

1. Що означає мовленнєве спілкування або вербальна комунікація.
2. Культура слухання.
3. Культура говоріння.
4. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні.
5. Вплив особистості на ефективність переконання
6. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.
7. Особливості мовленнєвого етикету.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Підготуйте короткі (тезисні) відповіді на пункти плану лекції, виділяючи визначення, класифікації вербальних засобів комунікації.
2. Розкрийте гуманістичний зміст концепцій штучних мов волапюк та есперанто.
3. Хто був засновником цих мов? Розкрийте особливість цих мов.
4. Чому не прижилися волапюк та есперанто?
5. Чи пов'язаний мовленнєвий етикет з формами шанобливого звертання?
6. Напишіть есе (0,5 ст): *Форми шанобливого звертання пане, товаришу, добродію* в історико-культурному контексті України.

*Література: 1 – 4, 5.*

## **Тема 8. Невербальне спілкування**

### **План**

1. Поняття про невербальну комунікацію.
2. Класифікація невербальних засобів спілкування.
3. Кінесика.
4. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування.
5. Контакт очей.
6. Проксеміка.
7. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки.
8. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Напишіть конспект лекції, зосереджуючи увагу на визначеннях, класифікаціях.
2. Що таке невербальна (несловесна) комунікація?
3. Як навчитися «читати людину» як книгу і що для цього треба знати про невербальні засоби спілкування?
4. Які характеристики невербальних засобів спілкування ви знаєте?
5. Про що свідчать мова тіла людини (вираз її обличчя, посмішка та жести)?
6. Які є мімічні ознаки емоційного стану людини?
7. Що дає контакт очей?

*Література: 1– 4, 5, 7.*

## **Тема 9. Адміністративна етика та особливості управлінського спілкування**

### **План**

1. Складові адміністративної етики.
2. Дотримання адміністративної етики.
3. Особливості взаєностосунків представників держави і підприємництва.
4. Наслідки зрощення інтересів представників влади і підприємництва.
5. Взаємовідносини державних службовців та підприємців.
6. Концепції природи людської особистості.
7. Типи особистостей в управлінському спілкуванні.
8. Закономірності міжособових стосунків.
9. Етичні засади в управлінні.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Охарактеризуйте поняття «адміністративна етика».
2. Розкрийте предмет адміністративної етики.
3. Сформулюйте механізми і засоби дотримання адміністративної етики
4. У чому особливості взаєностосунків представників держави і підприємництва?
5. Які негативні наслідки зрощення інтересів представників влади і підприємництва.
6. Розкрийте взаємовідносини державних службовців та підприємців у координатах етики.
7. Які існують концепції природи людської особистості?
8. Перерахуйте соціальні типи ділового спілкування.

*Література: 1 – 7.*

## **Тема 10. Інституційне вдосконалення процесу формування етики публічних службовців в Україні**

### **План**

1. Роль етичної інфраструктури у забезпеченні комплексного підходу до формування етичної поведінки публічного службовця.
2. Роль громадськості у дотриманні державними службовцями вимог етики.
3. Постулати бізнес-етики.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Охарактеризуйте підходи до формування етичної поведінки публічної людини.
2. Види неетичної поведінки в та її громадське засудження.
3. Проілюструйте свої твердження публікаціями в ЗМІ.
4. Напишіть тези на обрану тематику.

*Література: 1 – 7.*

## **Тема 11. Етика державного службовця і світова практика**

### **План**

1. Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах.
2. Етичні засади спілкування з іноземцями.
3. Офіційна мова переговорів.
4. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості.



5. Стилi проведення переговорiв.
6. Етика усного дiлового спілкування з іноземцями: знайомство, вітання, ділові переговори.
7. Особливості письмового ділового спілкування: діловий лист, візитна картка.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Укладіть таблицю «Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах», у графах якої відзначити державу, особливість ділового етикету, зв'язок ділового етикету з історією та традиціями народу, його національними рисами.
2. Які є моральні засади спілкування з іноземцями.
3. Якою повинна бути офіційна мова переговорів? Особливість праці перекладача в координатах етики.
4. Чи варто враховувати в процес переговорів особливості основних управлінських культур?
5. Назвіть стилі проведення переговорів та укажіть, який на ваш погляд є найбільш ефективним?
6. Напишіть есе про етику усного ділового спілкування з іноземцями.
7. Назвіть комунікативні можливості візитної картки у письмовому діловому спілкуванні з іноземцями.
8. У чому полягають особливості ділового листа в письмовому спілкуванні з іноземцями?

*Література: 1-7.*

## **Тема 12. Підготовка та проведення ділових зустрічей**

### **План**

1. Організація ділових зустрічей.
2. Поняття про переговори. Три основи стратегії переговорів.
3. Підготовка до переговорів.
4. Стратегічні підходи до проведення переговорів.
5. Тактика і принципи переговорів.
6. Сприйняття партнера в процесі переговорів.
7. Як провести переговори.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Розкрийте етичні засади та технологію організації ділових зустрічей.
2. Визначте сутність переговорів як жанру.
3. Прокоментуйте основні стратегії переговорів. Яка з них, на ваш погляд, є демократичною, гуманною?
4. Назвіть принципи переговорів, що лягли в основу тактичної стратегії, та розкрийте їхній зміст.
5. Напишіть рекомендації менеджерів щодо підготовки та ведення переговорів. З якими принципами моралі вони погоджені?
6. Який, на ваш погляд, механізм порозуміння з партнером.
7. Змодельуйте схему ведення переговорів.
8. Прокоментуйте стадії (фази) ведення переговорів, виділені дослідниками Т. Чмут та Г. Чайкою. Якої, на вашу думку, бракує у цій схемі?

*Література: 1-7.*

## **Тема 13. Конфлікт інтересів на державній службі: етичний аспект**

### **План**

1. Природа і причини конфліктів.
  2. Сутність та структура конфлікту.
  3. Поняття про конфліктоген.
  4. Причини конфліктів.
  5. Динаміка конфліктів.
  6. Типологія конфліктів.
  7. Класифікація і характеристика конфліктів.
- Посередники в конфлікті та їх функції.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Опишіть типи поведінки особистості в конфлікті.
2. Назвіть стилі поведінки учасників конфлікту.
3. Охарактеризуйте динаміку конфліктів.
4. Складіть таблицю «основні типи конфліктів».
5. Написати сценарій однієї конфліктної ситуації з мовленнєвим супроводом.

*Література: 1 – 7.*

## Рекомендована література

### Основна

1. Василевська Т. Е., Саламатов В. О., Марушевський Г. Б. Етика державного управління : підручник / за заг. ред. Т. Е. Василевської. К. : НАДУ, 2015. 204 с.
2. Етика державного службовця : навч.-метод. посібник / Черніг. центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів держ. влади, органів місц. самоврядування, держ. п-в, установ і орг.; Упор.: Л. А. Чабак. Чернігів : ЦППК, 2011. 15 с.
3. Етика ділового спілкування : навч. метод. посіб. для студ. ВНЗ. / Харченко С. Я., Краснова Н. П., Юрків Я. І.; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка. Луганськ. : Вид-во ДЗ ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 507 с.
4. Ідеальний державний службовець: як його сформувавши? URL: <http://chinovnik.ad3.info/category/analit/>.
5. Калюжний Р. А. Окремі аспекти запобігання корупції в системі державної служби України *Науково-практичний журнал*, 2007. № 15 URL: [http://mndc.naiu.kiev.ua/Gurnal/15text/g15\\_06.htm](http://mndc.naiu.kiev.ua/Gurnal/15text/g15_06.htm).
6. Про правила етичної поведінки : Закон України від 17 трав. 2012 р. № 4722-VI. *Офіц. вісн. України*. 2012. № 45. Ст. 1739. С. 82.
7. Яремін І. І. Аспекти етичних правил поведінки публічних службовців : навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : ІФОЦППК, 2016. 68 с.

### Допоміжна

1. Антонова С. Є., Мартинюк Г. Ф. Дослідження сприйняття корупції в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2022. № 1 URL:

<http://www.dy.nayka.com.ua/?n=1&y=2022>.

DOI: [10.32702/2307-2156-2022.1.34](https://doi.org/10.32702/2307-2156-2022.1.34)

2. Антонова С. Є., Мартинюк Г. Ф. Аналіз дефініції «комунікація» в сучасному суспільстві. *Стратегія і тактика державного управління: збірник наукових праць*. Вип. 3-4. Рівне, 2020. С.64–71.

3. Про засади запобігання та протидії корупції : Закон України від 7 квітня 2011 р.№ 3206-VI. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=3206-17>

4. Про затвердження Загальних правил поведінки державного службовця : Наказ Голодержслужби України від 04.08.2010 № 214 (Зареєстровано в Мінюсті України 11 листопада 2010 р. за № 1089/18384). URL : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z1089-10>. Назва з титул. екрану.

### Інформаційні ресурси

1. Бібліотечний світ України. URL: <http://www.ukrlibworld.kiev.ua>

2. Електронна бібліотека України. URL: <http://www.lib.com.ua>

3. Інформаційні ресурси у електронному репозиторії Національного університету водного господарства та природокористування. URL: <http://ep3.nuwm.edu.ua/view/types/metods/>

4. Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського. URL: <http://nbuv.gov.ua>

5. Національна парламентська бібліотека. URL: <http://www.nplu.kiev.ua>

6. Наукова бібліотека НУВГП (м. Рівне, вул. Олексі

Новака, 75). URL: [http://nuwm.edu.ua/MySQL/page\\_lib.php](http://nuwm.edu.ua/MySQL/page_lib.php).

7. Рівненська обласна універсальна наукова бібліотека (м. Рівне, пл. Короленка, 6. URL: <http://libr.rv.ua>

8. Рівненська централізована бібліотечна система (Київська, 44, Рівне) URL: <https://www.facebook.com/cbs.rivne/>.