

Міністерство освіти і науки України
Національний університет водного господарства та
природокористування
Кафедра трудових ресурсів і підприємництва

07/04-192М

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до практичних занять та самостійної роботи
з навчальної дисципліни
«ЕТИКА ТА ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ»
для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня
за навчаються за освітньо-професійними програмами
«Економіка і технології зайнятості»,
«Економіка і аналітика даних» спеціальності С1 Економіка та
міжнародні економічні відносини

Рекомендовано науково-методичною
радою з якості ННІЕМ
Протокол №9 від 19.05.2026 р.

Рівне – 2026

Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи з навчальної дисципліни «Етика та ділові комунікації» для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня за освітньо-професійними програмами «Економіка і технології зайнятості», «Економіка і аналітика даних» спеціальності С1 Економіка та міжнародні економічні відносини [Електронне видання] / Самолюк Н. М. – Рівне : НУВГП, 2026. – 40 с.

Укладач: Самолюк Н. М., к.е.н., доцент, доцент кафедри трудових ресурсів і підприємництва.

Відповідальний за випуск: Міщук Г.Ю., д.е.н., професор, завідувач кафедри трудових ресурсів і підприємництва.

Керівник (гарант) ОП «Економіка і технології зайнятості»: Мазур Н. О., кандидат економічних наук, доцент кафедри трудових ресурсів і підприємництва.

Керівник (гарант) ОП «Економіка і аналітика даних»: Олійник О. О., кандидат економічних наук, доцент кафедри трудових ресурсів і підприємництва.

Попереднє видання методичних рекомендацій: 06-05-92М

ЗМІСТ

Загальні положення.....	3
Програма навчальної дисципліни.....	3
Питання, тести та практичні завдання за темами.....	4
Рекомендована література.....	39

© Н. М. Самолюк, 2026

© НУВГП, 2026

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Метою викладання навчальної дисципліни «Етика та ділові комунікації» є формування у здобувачів вищої освіти комплексу теоретичних знань і практичних навичок ефективного ділового спілкування відповідно до етичних норм сучасного суспільства, а також розуміння функціонування етичного середовища суб'єктів господарювання.

Основними завдання вивчення навчальної дисципліни є:

- ✓ формування у здобувачів вищої освіти базової системи знань щодо етики і техніки ділового спілкування;
- ✓ особливостей організації та проведення публічних виступів, презентацій, ділових зустрічей та прийомів;
- ✓ здійснення ділових контактів з клієнтами та партнерами, в т.ч. іноземними;
- ✓ використання ділової атрибутики.

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.

Теоретичні основи етики та ділового спілкування

ТЕМА 1. Сутність етики та ділового етикету.

Поняття етики. Етичні норми ділового спілкування. Корпоративний кодекс ділової поведінки. Сучасний діловий етикет.

ТЕМА 2. Ділова атрибутика.

Візитівки. Сувеніри і подарунки в діловій сфері. Етикет національних символів.

ТЕМА 3. Діловий імідж.

Сутність та основи формування ділового іміджу. Корпоративний імідж. Персональний імідж.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.

Організація взаємодії ділових партнерів

ТЕМА 4. Ділове спілкування.

Сутність та моделі ділового спілкування. Особливості вербальної та невербальної комунікації. Small talk. Ділова розмова

по телефону. Спілкування за допомогою засобів Інтернет. Колективне ділове спілкування. Публічний виступ.

ТЕМА 5. Ділові комунікації за допомогою письмових документів.

Етичні аспекти письмових комунікацій. Ділове листування. Вимоги до службового листа та стиль міжнародного листа. Етика письмового повідомлення поганих новин.

ТЕМА 6. Ділові зустрічі та переговори.

Підготовка та проведення ділових зустрічей (діловий візит, ділова поїздка, зустріч в ресторані). Особливості та етапи ведення ділових переговорів. Презентація.

Тема 7. Ділові прийоми.

Загальні вимоги до проведення ділових прийомів. Види прийомів. Культура організації прийому та поведінки за столом.

3. ПИТАННЯ, ТЕСТИ ТА ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ ЗА ТЕМАМИ

ТЕМА 1. СУТНІСТЬ ЕТИКИ ТА ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ

Питання для обговорення та контролю рівня знань

1. Чи може бути бізнес етичним?
2. Опишіть структуру етики бізнесу як області знань, її взаємовідносини з іншими науками.
3. Назвіть основні проблеми в етиці бізнесу.
4. Назвіть етичні обов'язки керівника.
5. Назвіть етичні обов'язки підлеглих.
6. Проаналізуйте «принципи бізнесу» Декларації Ко.
7. Назвіть чотири основні моральні проблеми, пов'язані із владними відносинами.
8. Як відрізняються етичні стандарти на робочому місці від загальноприйнятих етичних стандартів?
9. У чому полягає складність вирішення етичних проблем на роботі?
10. Які міри застосовуються організаціями для підвищення етичного рівня керівництва і співробітників?
11. Знайдіть у поточній пресі або приведіть із власної практики приклади, що характеризують моральний стан сучасного бізнесу

в Україні.

12. Обґрунтуйте необхідність розробки та впровадження Етичних (корпоративний) кодексів.

13. Яку роль відіграють «комітети з етики» в діяльності організацій?

Тестові завдання для самоконтролю

1. Внутрішній кодекс законів, що визначає, як можна поводитися, а як не можна, які рішення можна приймати, а які ні, де проходить кордон між добром і злом – це...

- a) етика
- b) філософія
- c) психологія
- d) фізіологія
- e) етикет

2. На чому НЕ базується ділова етика?

- a) чесності, порядності
- b) вірності даному слову
- c) здатності ефективно функціонувати на ринку відповідно до діючого законодавств
- d) встановлених правилах і традиціях
- e) прагненні збагачення

3. Важливим кроком на шляху посилення етичних засад бізнесу, інституалізації «етики відповідальності» в сфері бізнесу стала започаткована у 1999 р. Генеральним секретарем ООН Кофі Аннаном ініціатива, яка отримала назву:

- a) Декларація прав людини
- b) Глобальний договір
- c) Принципи бізнесу
- d) Конвенція ООН
- e) Договір співробітництва

4. Суворо визначений порядок і норми поведінки при дворах монархів – це...

- a) загальногромадянський етикет
- b) діловий етикет
- c) дипломатичний етикет
- d) придворний етикет
- e) військовий етикет

5. Сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків (ставлення до інших, форми звертання, манери, стиль одягу) – це...

- a) діловий протокол
- b) етикет
- c) кодекс етики
- d) мораль
- e) традиції

Практичні завдання та вправи

Завдання 1

Знайдіть та порівняйте Кодекси етики (Корпоративні кодекси, Кодекси етичної поведінки і т.д.) двох компаній (бажано вітчизняної та іноземної) в розрізі їх схожості та відмінностей.

Результати наведіть в табличній формі.

Завдання 2

Перегляньте перераховані нижче риси характеру і виберіть з них кілька характеристик для кожного з наступних народів: німці, британці, італійці, фіни, японці, американці, українці.

Національні особливості і риси характеру: похмурий, веселий, з почуттям гумору, збудливий, чесний, хитромудрий, готовий на ризик, чванливий, серйозний, дипломатичний, говіркий, мовчазний, повільний, моторний, кон'юктурний, слабовільний, позбавлений почуття гумору, спокійний, хитрий, емоційний, надійний, вірний, орієнтований на гроші, колективіст, мудрий, розуміє всіх в буквальному значенні, відкритий, потайливий, альтруїст, сором'язливий, добре вихований, безвідповідальний, правдивий, любить пожартувати, товариський, працьовитий, консервативний, індивідуаліст, гучний, вальяжний, турботливий, екстраверт, інтроверт, умілий, пунктуальний, гнучкий, стриманий, увічливий, заощаджує час, розсіяний, нудний, вишуканий, вольовий, старомодний, любить спиртне, непитущий.

Завдання 3

Кейс-стаді «Етичний аудит»

Ви працюєте менеджером середньої ланки у великій компанії. Нещодавно ви стали свідком того, як ваш колега, з яким ви перебуваєте у дружніх стосунках, використовує ресурси компанії та конфіденційну базу клієнтів для розвитку власного паралельного

бізнесу. Керівництво помітило відтік клієнтів і ініціювало внутрішню перевірку, призначивши вас одним із аудиторів етичної поведінки у вашому відділі.

Вам необхідно: 1) визначити, які норми етичної поведінки та розділи Корпоративного кодексу було порушено колегою; 2) описати ваші дії у цій ситуації, враховуючи конфлікт між професійною етикою та особистою лояльністю до друга; 3) запропонувати перелік превентивних заходів, які допомогли б уникнути таких ситуацій у майбутньому (комітети з етики, анонімні лінії тощо).

Завдання 4

Дебати «Етика проти прибутку»

Група ділиться на дві команди: «Прихильників соціальної відповідальності» (бізнес має бути етичним навіть на шкоду прибутку) та «Прихильників економічного прагматизму» (головна етика бізнесу – отримання прибутку в межах закону).

Кожна команда має 10 хвилин для підготовки 3-х аргументів на користь своєї позиції, спираючись на «принципи бізнесу» Декларації Ко або Глобального договору ООН.

Раунд 1. «Теза – Антитеза»: Спікер 1-ї команди виголошує аргумент (2 хв). Спікер 2-ї команди ставить уточнююче питання (1 хв).

Раунд 2. «Теза – Антитеза»: Команди міняються ролями.

Сформулюйте спільне рішення: за яких умов етичні стандарти на робочому місці допомагають, а не заважають фінансовому успіху компанії.

Тест «Ефективність керівництва»

Інструкція:

Дайте відповідь «так» чи «ні» на наступні питання:

1. Чи прагнете ви до використання в роботі новітніх досягнень у своїй професійній області?
2. Ви прагнете співробітничати з іншими людьми?
3. Ви говорите зі співробітниками коротко, ясно і чемно?
4. Чи пояснюєте ви причини, що змусили прийняти вас те чи інше рішення?
5. Чи довіряють вам підлегли?
6. Чи залучаєте ви усіх виконавців завдання в процес обговорення цілей, термінів, методів, відповідальності і т.д.?

7. Ви заохочуєте співробітників виявляти ініціативу, вносити пропозиції і зауваження?
8. Ви пам'ятаєте імена всіх людей, з якими спілкуєтеся?
9. Чи надаєте ви свободу дій виконавцям у досягненні поставленої мети?
10. Ви контролюєте хід виконання завдання?
11. Ви допомагаєте підлеглим тільки тоді, коли вони про це просять?
12. Ви виражаєте свою подяку підлеглим за кожну добре виконану роботу?
13. Чи прагнете ви знайти в людях кращі якості?
14. Ви знаєте як ефективно можна використовувати можливості кожного підлеглого?
15. Чи знаєте ви інтереси та прагнення ваших підлеглих?
16. Чи умієте ви бути уважним слухачем?
17. Ви дякуєте співробітника в присутності його товаришів по роботі?
18. Чи робите ви критичні зауваження своїм підлеглим наодинці?
19. Ви відзначаєте гарну роботу свого колективу в доповіді керівнику?
20. Чи довіряєте ви своїм підлеглим?
21. Ви прагнете дати співробітникам всю інформацію, що одержуєте самі з адміністративних і управлінських каналів?
22. Чи пояснюєте ви співробітнику значення результатів його праці відповідно до цілей підприємства, галузі?
23. Ви залишаєте час собі і підлеглим для планування робіт?
24. У вас план самовдосконалення, принаймні на один рік?
25. Чи існує у вас план підвищення кваліфікації персоналу відповідно до вимог часу?
26. Ви читаєте регулярно спеціальну літературу?
27. Чи маєте ви досить велику бібліотеку за фахом?
28. Ви піклуєтеся про стан свого здоров'я і працездатності?
29. Чи любите ви виконувати складну, але цікаву роботу?
30. Ви ефективно проводите бесіди зі своїми підлеглими з питань поліпшення їхньої роботи?
31. Чи знаєте ви, які якості працівника повинні бути в центрі уваги при прийомі на роботу?
32. Чи займаєтеся ви з готовністю проблемами, питаннями і скаргами своїх підлеглих

33. Ви тримаєте певну дистанцію з підлеглими?
34. Чи відноситеся ви до співробітників з розумінням і повагою?
35. Ви впевнені в собі?
36. Ви добре знаєте свої сильні і слабкі сторони?
37. Ви часто застосовуєте оригінальний творчий підхід у прийнятті управлінських рішень?
38. Ви регулярно підвищуєте свою кваліфікацію на спеціальних курсах, семінарах?
39. Чи досить ви гнучкі у своїй поведінці, у стосунках з людьми?
40. Ви готові змінити стиль свого керівництва з метою підвищення його ефективності?

Обробка та інтерпретація результатів тесту

Підрахуйте кількість відповідей «так» і «ні».

Оскільки питання були критеріями успішного керівництва, усі 40 питань припускали відповідь «так». Однак 40 відповідей «так» - результат ідеального, найвищого управлінського потенціалу. Як всякий ідеал, він практично недосяжний, якщо ви були щирі і не намагалися представити себе в більш вигідному світлі.

Важливо відзначити, скільки ви дали відповідей «ні» і на які саме питання. Тут ваші слабкі місця.

Який результат - співвідношення «так» і «ні» - вважається оптимальним? Це залежить від рівня ваших вимог до себе. Гарний управлінський потенціал характеризують більше 33-х відповідей «так».

ТЕМА 2. ДІЛОВА АТРИБУТИКА

Питання для обговорення та контролю рівня знань

1. Яку роль відіграють візитівки в діловому спілкуванні?
2. Як користуватися візитівками?
3. Зробіть макет візитівки (представницької, приватної), картки фірми.
4. Як підбирати та дарувати сувеніри?
5. Яким є «квітковий етикет»?
6. Розкрийте зміст поняття «етикет національних символів».
7. Яким є етикет національного прапора?

Тестові завдання для самоконтролю

1. Як називається документ, що містить інформацію про власника (прізвище, ім'я, по батькові, посаду, найменування й адресу установи, де він працює, номер його телефону)?

а) паспорт

- b) диплом про освіту
 - c) сертифікат підвищення кваліфікації
 - d) записник
 - e) візитівка
2. Розмір сучасних ділових карток _____ для чоловіків.
- a) 100×50 мм
 - b) 60×60 мм
 - c) 80×50 мм
 - d) 80×40 мм
 - e) 90×50 мм
3. Представницька візитівка вручається у випадку:
- a) інформування в момент знайомства про себе і свою фірму
 - b) вітання зі святом чи іншою подією
 - c) інформування про себе осіб, в контактах з якими зацікавлені
 - d) відсутності бажання продовжувати контакт
 - e) підтримування контактів з партнерами
4. Що означає скорочення **Р.Р.** на візитній картці?
- a) «до свята»
 - b) «з приводу прощання»
 - c) «для подання»
 - d) «з подякою»
 - e) «співчуття»
5. Що з нижче наведеного може бути універсальним подарунком в діловій сфері?
- a) предмети туалету
 - b) міцні напої
 - c) коштовності
 - d) книга
 - e) антикваріат
6. Що з нижче наведеного відноситься до національних символів (виберіть найбільш повну відповідь)?
- a) тризуб, герб, гімн
 - b) прапор, герб
 - c) гімн, герб
 - d) прапор, гімн
 - e) прапор, гімн, герб
7. В діловій сфері непристойно дарувати предмети туалету, винятком може бути _____.
- a) косметика

- b) парфуми
- c) шкарпетки
- d) рукавички
- e) краватка

8. На візитну картку, доставлену поштою або з помічником, одержувач відповідає не пізніше, ніж через _____ год.

- a) 12
- b) 24
- c) 6
- d) 48

Практичні завдання та справи

Завдання 1

За допомоги текстового редактора MicrosoftWord створити власні візитні картки:

- 1) стандартну;
- 2) представницьку.

Поясніть значення візитної картки у налагодженні ділового контакту.

Ось сформульовані завдання для Теми 2, адаптовані до стилю вашої методички (конкретні вказівки, ситуативні умови та чіткий алгоритм виконання).

Завдання 2

Ви працюєте в департаменті протоколу та готуетесь до візиту міжнародних партнерів. Вам необхідно підібрати ділові подарунки, які б демонстрували повагу до культури гостей та не порушували етикетних табу.

Вам необхідно обрати одну з карток-профілів партнера:

- Картка А: Керівник делегації з ОАЕ (релігія – іслам).
- Картка Б: Топ-менеджер корпорації з Китаю (традиційні погляди на символіку кольорів та чисел).
- Картка В: Партнер з Німеччини (цінує практичність та екологічність).

Після цього запропонуйте конкретний варіант подарунка, який би враховував: національні та релігійні особливості (уникнення табу: алкоголь, вироби зі свинячої шкіри, певні квіти тощо); статус отримувача; вимоги до упаковки.

Обґрунтуйте свій вибір письмово, пояснивши, чому саме цей предмет є доречним у даному культурному контексті.

Завдання 3

Сформуйте перелік національних символів України (державних та неофіційних), які допустимо використовувати в інтер'єрі офісу для проведення міжнародних зустрічей (наприклад: Державний Прапор, малий Герб, елементи петриківського розпису, вироби з гутного скла тощо).

Розробіть правила розміщення обраних атрибутів у кабінеті керівника, давши відповіді на питання:

- Де саме має стояти настільний прапорець (відносно господаря та гостя)?
- Які вимоги до якості та вигляду державної символіки (чистота, відсутність пошкоджень, освітлення)?
- Як поєднувати національну символіку України з прапором країни-гостя під час підписання контрактів?

Створіть візуальну схему (або детальний опис) робочого столу для переговорів, де вказано місця для візитівок, блокнотів з корпоративною символікою та національних атрибутів.

ТЕМА 3. ДІЛОВИЙ ІМІДЖ

Питання для обговорення та контролю рівня знань

1. Що включає поняття «імідж»?
2. В чому полягає суть іміджу організації?
3. Дайте характеристику іміджу як основи успіху ділової людини.
4. Охарактеризуйте зовнішні та внутрішні чинники іміджу ділової людини.
5. Яку роль відіграє самооцінка у формуванні іміджу?
6. Як впливає зовнішній вигляд на імідж ділової людини?
7. Що притаманно зовнішньому вигляду ділового чоловіка?
8. Охарактеризуйте складові зовнішнього вигляду ділової жінки.
9. Що слід розуміти під поняттям «манери ділової людини»?
10. Поміркуйте над іміджем своєї професії.

Тестові завдання для самоконтролю

1. До основних компонентів іміджу ділової людини НЕ відноситься...
 - а) самооцінка
 - б) моральні цінності
 - с) зовнішній вигляд

- d) тактика спілкування
 - e) знання іноземної мови
2. До зовнішніх чинників формування особистісного іміджу відносять...
- a) мистецтво подобатися людям
 - b) вміння правильно спілкуватися
 - c) чесність, порядність
 - d) дотримання даного слова
 - e) гарні манери (належні жести, пози, постава, хода)
3. До внутрішніх (етичних) чинників формування іміджу відносять...
- a) гарні манери (належні жести, пози, постава, хода)
 - b) зовнішній вигляд
 - c) виразність міміки та вміння нею керувати
 - d) вміння використовувати простір для спілкування
 - e) чесність, порядність, дотримання даного слова
4. Як називають фахівців, які займаються створенням іміджу?
- a) модельєрами
 - b) дизайнерами
 - c) маркетологами
 - d) копірайтерами
 - e) іміджмейкерами
5. До складових внутрішнього іміджу компанії відносять її...
- a) екологічну відповідальність
 - b) ділову репутацію
 - c) імідж товару/продукції
 - d) соціальний імідж
 - e) корпоративну культуру
6. До складових зовнішнього іміджу компанії відносять...
- a) корпоративну культуру
 - b) імідж керівника
 - c) фірмовий стиль
 - d) імідж персоналу
 - e) бренд роботодавця
7. Яка складова іміджу існує фізично, реалізуючись у продукції компанії, її інтер'єрі, упакуванні, одязі персоналу, в усіх видах рекламних матеріалів?
- a) екологічний імідж
 - b) соціальний імідж

- c) імідж керівника
 - d) імідж персоналу
 - e) фірмовий стиль
8. Кольорова формула образу ділового чоловіка:
- a) клітинка – полоска – клітинка
 - b) малюнок – малюнок – полоска
 - c) однотонність – однотонність – однотонність
 - d) однотонність – полоска – клітинка
 - e) однотонність – малюнок – однотонність

Практичні завдання та справи

Завдання 1

У сучасному бізнес-середовищі HR-менеджери та потенційні партнери часто аналізують профілі у соціальних мережах перед початком співпраці. Ваш профіль являється вашим «цифровим паспортом», який може як зміцнити, так і зруйнувати професійну репутацію.

Вам необхідно провести взаємний аудит. Тож спочатку поділіться на пари та обміняйтеся посиланнями на свої профілі у LinkedIn або Facebook.

Після цього оцініть профіль партнера за критеріями:

- Візуальний контент: чи відповідає фото профілю діловому стилю?
- Інформативність: наскільки чітко простежується професійна компетентність?
- Комунікаційна культура: характер репостів, коментарів та мова публікацій.

За результатами аудиту складіть «Карту рекомендацій» - напишіть 3 конкретні поради щодо покращення його «цифрового іміджу» (наприклад: змінити налаштування приватності, оновити розділ «Про себе», видалити некоректний контент).

Завдання 2

Вам необхідно побувати у ролі іміджмейкера та продумати:

1) зовнішній образ свого власного ділового іміджу (одяг, взуття, аксесуари, прикраси, зачіска, парфуми);

2) зовнішній образ ділового іміджу одного з одногрупників (одяг, взуття, аксесуари, прикраси, зачіска, парфуми)

Результати представити у формі презентації

Завдання 3

Ви отримали запрошення на співбесіду на посаду вашої мрії в провідну міжнародну компанію. Розуміючи, що «перше враження неможливо справити двічі», вам необхідно провести ретельну ревізію власного персонального іміджу.

Вам необхідно:

1) скласти детальний чек-лист власного іміджу, розділивши його на блоки:

❖ габітарний (зовнішність): детальний опис одягу (відповідно до дрес-коду компанії), зачіска, охайність.

❖ вербальний та кінетичний: манера вітання, темп мовлення, контроль жестів-паразитів, зоровий контакт.

❖ цифровий: перелік дій з очищення або наповнення ваших професійних профілів (LinkedIn) перед зустріччю.

2) сформулюйте одним реченням-тезою, яку ключову рису вашого іміджу (наприклад, пунктуальність, креативність або аналітичність) має запам'ятати рекрутер.

Завдання 4

Аналіз «Корпоративне обличчя»

Оберіть об'єкт дослідження: одну відому компанію (наприклад, Apple, McDonald's, Нова Пошта або локальний банк).

Проведіть аналіз за наступним алгоритмом:

1. Візуальна ідентифікація: як логотип, корпоративні кольори та дизайн офісів/відділень впливають на сприйняття надійності бренду?

2. Поведінковий стандарт: проаналізуйте манеру спілкування персоналу (скрипти вітання, швидкість реакції, готовність допомогти). Чи відповідає вона задекларованим цінностям компанії?

3. Атрибутика: як додаткові елементи (уніформа, бейджі, фірмовий аромат чи музика) доповнюють цілісний образ компанії.

Зробіть висновок наскільки успішно, на вашу думку, компанії вдається транслювати свій внутрішній зміст (місію) через зовнішнє «обличчя».

Запропонуйте 1 покращення для підвищення довіри клієнтів.

Тест «Оцініть свій імідж»¹ (за Дж. Ягером)

Інструкція:

Відзначте відповіді, які найбільш точно характеризують вас.

1. Коли треба бути пунктуальним, я роблю все вчасно:
 - а) завжди;
 - б) як правило;
 - в) рідко.
2. Моя посада потребує одягатися:
 - а) так, як я одягаюсь;
 - б) більш строго, ніж я одягаюсь;
 - в) не знаю як.
3. Я відповідаю на листи:
 - а) відразу;
 - б) протягом тижня;
 - в) не завжди.
4. Мій почерк:
 - а) розбірливий;
 - б) не досить розбірливий;
 - в) нерозбірливий.
5. Вибираючи окуляри, я враховую:
 - а) який вигляд вони мають і як корегують зір;
 - б) лише як корегують зір;
 - в) ніколи не замислювався над цим.
6. Я відвідую перукарню:
 - а) у разі потреби;
 - б) раз на місяць;
 - в) рідко.
7. Про свій імідж я думаю:
 - а) кожного дня;
 - б) рідко;
 - в) ніколи.
8. На моєму останньому місці роботи керівник сказав, що мій імідж:
 - а) бездоганний;

¹ Статінова М. П., Радченко С. Г. Етика бізнесу : навч. посібник. К. : НТЕУ, 2001. 280 с.

- б) пересічний;
 - в) треба виправляти.
9. На думку інших, я чесний:
- а) завжди;
 - б) як правило;
 - в) у побуті, а не у справах.
10. Коли під час ділового обіду моя зачіска розтріпалася, я:
- а) поправлю її в туалетній кімнаті;
 - б) залишу як є;
 - в) не зверну уваги.

Обробка та інтерпретація результатів тесту

Якщо переважають відповіді:

- (а) - Ви знаєте, як формувати свій імідж і розумієте його важливість для обраної діяльності;
- (б) - Вам необхідно вжити додаткових заходів щодо поліпшення іміджу;
- (в) - Ви не надаєте достатньої уваги своєму іміджу і потребує суттєвого доопрацювання.

ТЕМА 4. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

Питання для обговорення та контролю рівня знань

1. Що таке ділове спілкування і чим воно відрізняється від побутового спілкування людей?
2. Які Ви знаєте способи спілкування?
3. Яка роль в діловому спілкуванні маніпуляції та актуалізації?
4. Зробіть аналіз моделей спілкування за В. Сатиром.
5. Дайте характеристику вербального засобу спілкування.
6. Які засоби спілкування належать до невербальних?
7. Яку роль відіграє мова кінесики в діловому спілкуванні?
8. Яку роль у спілкуванні відіграє дистанція?
9. Поясніть, чому вербальні засоби під час спілкування повинні відповідати жестам, міміці?
10. Визначте та проаналізуйте особливості індивідуальної ділової бесіди.
11. Як можна ефективно використовувати телефон для розв'язання ділових проблем?
12. Які існують правила спілкування по мобільному телефону?

13. Проаналізуйте особливості ділового спілкування в електронному просторі.
14. Визначте та дайте характеристику форм колективного обговорення проблем.
15. Що таке «мозковий штурм»? Для прийняття яких рішень найкраще використовувати «мозковий штурм»?
16. Охарактеризуйте етапи та процес підготовки до публічного виступу.
17. Які існують особливості виголошення промови?

Тестові завдання для самоконтролю

1. Що є предметом ділового спілкування?
 - a) сімейні відносини
 - b) романтичні стосунки
 - c) політичні уподобання
 - d) поведінка
 - e) справа
2. До способів спілкування задля передавання певної інформації від однієї людини до іншої відносять...
 - a) переконання
 - b) навіювання
 - c) наслідування
 - d) психічне зараження
 - e) повідомлення
3. Спосіб впливу однієї людини на іншу або на групу людей, який діє на раціональне та емоційне в їх єдності та формує нові погляди та нове бачення ситуації - це...
 - a) повідомлення
 - b) навіювання
 - c) наслідування
 - d) психічне зараження
 - e) переконання
4. Який тип (модель) спілкування, за В. Сатиром, ґрунтується на намаганні особи отримати владу над іншими, постійним пошуком тих, хто винен?
 - a) врівноважений
 - b) віддалений
 - c) розважливий
 - d) запобігливий

- е) звинувачувальний
5. Комунікація за допомогою усної і письмової мови – це...
- а) жести
 - б) вербальна комунікація
 - в) невербальна комунікація
 - г) мімічна комунікація
 - д) рукостискання
6. Кінесика – це система комунікацій, котра включає...
- а) гучність і тембр голосу
 - б) плач і сміх
 - в) поплескування
 - г) рухи тіла
 - д) рукостискання
7. До невербальних засобів відносять...
- а) рухи тіла
 - б) жести
 - в) всі відповіді вірні
 - г) міміку
 - д) тактику
8. Фахівці виділяють 4 просторові зони, котрі людина свідомо чи несвідомо дотримується при спілкуванні. Інтимна зона – це...
- а) до 20 см
 - б) понад 4 м
 - в) 1-4 м
 - г) 0,5-1 м
 - д) до 50 см

Практичні завдання та справи

Завдання 1

Підготуватися до участі у груповій дискусії на тему «Зв'язки з громадськістю як засіб формування позитивного іміджу організації».

Орієнтовні питання для обговорення під час дискусії:

- ✓ технології формування позитивного іміджу організації;
- ✓ технології проведення ПР-акцій.

Завдання 2

Підготувати необхідні матеріали для проведення:

- а) оперативної наради;

б) наради оргкомітету з проведення студентської наукової конференції.

Завдання 3

Обговорити у парах проблему «Чи може Інтернет вплинути на соціальну активність молоді?». Для підкріплення своєї точки зору навести відповідні аргументи

Завдання 4

Скласти риторичну промову, мета якої – переконати слухачів, що дотримання правил етикету створює імідж інтелігентної людини. Для аргументації використати вислови відомих людей:

- ✓ Манери – не дрібниці, вони – плід шляхетної душі і чесності розуму (*А.Теннісон*).
- ✓ Вихованість – єдине, що може привернути до тебе людей з першого погляду, бо щоб розпізнати в тебе великі здібності, потрібно більше часу (*Ф.Честерфільд*).
- ✓ Не проминіть ніколи людину, не привітавши її, і добре слово їй мовте («*Повчання дітям*» *Володимира Мономаха*).
- ✓ Хто принижує оточуючих, той ніколи не буде великий сам (*Й.-Г.Зейме*).
- ✓ Етикет – це розум для тих, хто його немає (*Ф.Вольтер*).

Завдання 5

Ви опинилися в ліфті бізнес-центру разом із відомим венчурним інвестором (або потенційним стратегічним партнером), зустрічі з яким намагалися досягти місяць. У вас є лише час поїздки між 1-м та 20-м поверхами (приблизно 60 с.), щоб зацікавити його своєю ідеєю/проектом.

Ваші завдання:

- 1) розпочати розмову з Small talk (2-3 фрази), використовуючи контекст ситуації (погода, подія в бізнес-центрі, спільна знайома тематика), щоб налагодити контакт;
- 2) предстати коротку версію проекту, що включає: проблему, яку ви вирішуєте; ваше унікальне рішення; конкретну пропозицію (заклик до дії: прохання про візитівку або призначення зустрічі).

Після виступу інша частина групи оцінює: чи не був перехід від Small talk до справи занадто різким та чи вдалося вкластися в часовий ліміт.

Завдання 6

Ви - менеджер компанії. Вам телефонує клієнт, який вкрай незадоволений якістю наданої послуги або затримкою товару. Клієнт розмовляє на підвищених тонах, емоційно висловлюючи претензії, що заважає конструктивному обговоренню.

Ваші завдання:

1. Застосуйте техніки вербальної та невербальної комунікації:
 - голос та темп: знизьте темп мовлення та гучність голосу, щоб «заземлити» емоції співрозмовника;
 - активне слухання: використовуйте техніку «так-пауза», даючи клієнту виговоритися, не перебиваючи його.
2. Розробіть сценарій виходу з конфлікту:
 - висловіть емпатію (розуміння почуттів клієнта), не визнаючи обов'язково провини компанії на цьому етапі;
 - поставте уточнюючі запитання для переходу від емоцій до фактів;
 - запропонуйте конкретний наступний крок (термін перевірки інформації, час зворотного дзвінка).
3. Розіграйте діалог у парах (клієнт – менеджер). Решта групи фіксує, у який момент розмова перейшла з фази «конфлікт» у фазу «пошук рішення».

Тест: Про що говорять Вам міміка і жести?²

1. Ви вважаєте, що міміка і жести – це:
 - а) спонтанне вираження душевного стану людини в певний момент;
 - б) доповнення до мови;
 - в) зрадницький вияв нашої підсвідомості.
2. Чи вважаєте Ви, що у жінок мова міміки і жестів виразніша, ніж у чоловіків?
 - а) так;
 - б) ні;
 - в) не знаю.
3. Як Ви вітаєтеся з дуже хорошими товаришами?
 - а) радісно кричите: «Привіт!»;
 - б) сердечним рукоштованням;
 - в) Ви обнімаєте один одного;

² Цимбалюк І. М. Психологія управління : навч. посібник. К. : Професіонал, 2008. 624 с.

- г) вітаєте їх стриманим рухом руки;
д) цілуєте один одного в щоку.
4. Яка міміка і жести означають в усьому світі одне і те саме?
(дайте три відповіді):
- а) коли хитають головою;
 - б) коли кивають головою;
 - в) коли морщать носа;
 - г) коли морщать лоба;
 - д) коли моргають;
 - е) коли посміхаються.
5. Яка частина тіла найвиразніша?
- а) ступні;
 - б) ноги;
 - в) руки;
 - г) кисті рук;
 - д) плечі.
6. Яка частина Вашого власного обличчя найвиразніша? (дайте дві відповіді):
- а) лоб;
 - б) брови;
 - в) очі;
 - г) ніс;
 - д) губи;
 - е) куточки рота.
7. Коли Ви проходите повз вітрину магазину, в якій видно Ваше відображення, на що Ви звертаєте увагу насамперед?
- а) на те, як на Вас сидить одяг;
 - б) на зачіску;
 - в) на статуру;
 - г) ні на що.
8. Якщо хтось, розмовляючи або сміючись, часто закриває рот рукою, у Вашому уявленні це означає, що:
- а) йому є що ховати;
 - б) у нього некрасиві зуби;
 - в) він чогось соромиться.
9. На що Ви передусім звертаєте увагу у Вашого співбесідника?
- а) очі;
 - б) рот;
 - в) руки;
 - г) позу.
10. Якщо Ваш співбесідник, розмовляючи з Вами, відводить очі, це для Вас ознака:
- а) нечесності;
 - б) невпевненості в собі;
 - в) зібраності.
11. Чи можна за зовнішнім виглядом взнати типового злочинця?
- а) так;
 - б) ні;
 - в) не знаю.
12. Чоловік починає розмову з жінкою. Він це робить тому, що:

а) перший крок завжди роблять саме чоловіки;
б) жінка несвідомо дає зрозуміти, що хотіла б, щоб з нею заговорили;

в) він досить мужній для того, щоб ризикувати одержати відмову.

13. У Вас склалося враження, що слова людини не відповідають тим «сигналам», які можна вловити з її міміки і жестів. Чому Ви більше вірите?

а) словам;

б) «сигналам»;

в) вона взагалі викличе у Вас підозру.

14. Поп-зірки, наприклад Мадонна або Принц, направляють публіці «сигнали», що мають однозначно еротичний характер. Що, по-вашому, за цим ховається?

а) просто фіглярство;

б) вони «заводять» публіку;

в) це вираження їхнього власного настрою.

15. Ви дивитесь наодинці страшну детективну кінострічку. Що з Вами відбувається?

а) дивитесь цілком спокійно;

б) реагуєте на те, що відбувається, кожною клітинкою свого ества;

в) заплющуєте очі під час особливо страшних сцен.

16. Чи можна контролювати свою міміку?

а) так;

б) ні;

в) тільки окремі її елементи.

17. При інтенсивному флірті Ви пояснюєтесь переважно:

а) очима;

б) руками;

в) словами.

18. Чи вважаєте Ви, що більшість наших жестів:

а) перейняті в когось і заучені,

б) передаються із покоління в покоління;

в) закладені в нас від природи.

19. Якщо у людини борода, для Вас це ознака:

а) мужності;

б) того, що людина хоче сховати риси свого обличчя;

в) того, що цей тип занадто ледачий, щоб поголитися.

20. Більшість людей вважають, що права та ліва сторони обличчя у них різняться. Ви згодні з цим?

а) так;

б) ні;

в) тільки у літніх людей.

Ключ до тесту:

Від- повідь	Питання																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
а	2	1	4	0	2	2	1	3	3	3	0	1	0	4	4	0	3	2	3	4
б	4	3	4	0	2	1	3	1	2	2	3	4	4	2	0	2	4	4	2	0
в	3	0	3	1	3	3	3	1	2	1	1	2	3	0	1	1	1	0	1	2
г	–	–	2	1	4	2	2	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	
д	–	–	4	0	2	3	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	
е	–	–	–	1	–	2	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	

Інтерпретація результатів тесту

77-56 балів. Bravo, у Вас відмінна інтуїція, Ви володієте здатністю розуміти інших людей, у Вас є спостережливість і чуття. Але Ви занадто сильно покладаєтесь у своїх думках на ці якості, слова мають для Вас другорядне значення. Якщо Вам посміхнулися, Ви уже готові повірити, що Вам оспівуються в коханні. Ваші «вироки» надто поспішливі, і в цьому приховується для Вас небезпека, можна «попасти пальцем у небо»! Робіть на це поправку, і у Вас усі шанси навчитися добре розбиратися у людях. А це важливо і на роботі, і в особистому житті.

55-34 бали. Ви із задоволенням спостерігаєте за іншими людьми, і Ви непогано розумієте їхню міміку та жести. Проте Ви ще не зовсім вмієте використовувати цю інформацію в буденному житті, наприклад, для того, щоб правильно будувати свої взаємостосунки з оточуючими. Ви схильні скоріше сприймати сказані Вам слова і керуватися ними. Наприклад, хтось скаже Вам: «Мені з вами зовсім не сумно», зробивши при цьому кислу міну. Але Ви повірите словам, а не виразу обличчя, хоча воно вельми красномовне. Розвивайте інтуїцію, більше покладайтеся на відчуття!

33 і менше балів. На жаль, мова міміки і жестів для Вас – китайська грамота. Вам надзвичайно важко правильно оцінювати людей. Справа не в тому, що Ви на це не здатні, просто Ви не звертаєте на це увагу, і дуже даремно. Намагайтеся навмисно фіксувати увагу на дрібних жестах оточуючих Вас людей, тренуйте спостережливість. Пам'ятайте прислів'я: «Тіло – це рукавичка для душі». Непогано розуміти душу іншого – вірний засіб самому не попасти в пастку самотності.

Тест: Ваш стиль спілкування³

Інструкція.

На кожне з 20 запитань подані три варіанти відповідей: підкресліть той, який Вас влаштовує. Якщо жодна відповідь Вас не влаштовує, переходьте до наступного запитання.

1. Чи схильний Ви шукати шляхи примирення після чергового службового конфлікту?
а) завжди; б) інколи; в) ніколи.
2. Як Ви поводитесь в критичній ситуації?
а) внутрішньо обурюєтесь;
б) зберігаєте повний спокій;
в) втрачаєте самовладання.
3. Яким вважають Вас колеги?
а) самовпевненим і заздрисним;
б) дружелюбним;
в) спокійним і незаздрисним.
4. Як Ви відреагуєте, якщо Вам запропонують відповідальну посаду?
а) приймете її з деяким побоюванням;
б) погодитесь без вагань;
в) відмовитесь від неї задля власного спокою.
5. Як Ви поведете себе, якщо хтось із колег без дозволу візьме з Вашого столу папери?
а) ви дасте йому «по перше число»;
б) примусите повернути;
в) спитаєте, не потрібно йому ще щось.
6. Якими словами ви зустрінете чоловіка (жінку), якщо він (вона) повернувся (повернулася) з роботи пізніше звичайного?
а) що тебе так затримало?
б) де ти була (був) допізна?
в) я вже почав (ла) хвилюватися.
7. Як Ви поведете себе за кермом автомобіля?
а) намагатиметесь обігнати машину, яка «показала вам хвіст»;
б) вам усе одно, скільки автомобілів Вас обігнало;
в) поженетесь з такою швидкістю, щоб ніхто не наздогнав Вас.
8. Якими Ви вважаєте свої погляди на життя?

³ Цимбалюк І. М. Психологія управління : навч. посібник. К. : Професіонал, 2008. 624 с.

- а) збалансованими;
 - б) легковажними;
 - в) вкрай жорсткими.
9. Що Ви робите, якщо не все вдається?
- а) намагаєтеся звалити провину на іншого;
 - б) угамовуєтеся;
 - в) стаєте надалі обережнішим.
10. Як Ви реагуєте на статтю про випадки розбещеності в середовищі сучасної молоді?
- а) пора б вже заборонити молоді такі розваги;
 - б) потрібно створити їй можливість організовано і культурно відпочивати;
 - в) і чому з нею ми возимосся?
11. Що Ви відчуваєте, якщо посада, яку Ви хотіли обійняти, дісталася іншому?
- а) і для чого тільки я на це нерви витратив (ла)?
 - б) видно, ця людина керівнику приємніша;
 - в) можливо, мені це вдасться наступного разу.
12. Як Ви відчуваєте себе, коли дивитесь фільм «жахів»?
- а) відчуваєте страх;
 - б) сумуєте;
 - в) одержуєте щире задоволення.
13. Як Ви поведете себе, якщо створився дорожній затор і Ви запізналися на важливу нараду?
- а) будете нервувати під час засідання;
 - б) постараетесь викликати поблажливість партнерів;
 - в) вразитесь.
14. Як Ви ставитесь до своїх спортивних успіхів?
- а) обов'язково намагаєтеся виграти;
 - б) цінуєте задоволення відчутти себе знову молодим;
 - в) дуже сердитесь, якщо програєте.
15. Як Ви відреагуєте на погане обслуговування в ресторані?
- а) стримаєтеся, уникаючи скандалу;
 - б) викличете метрдотеля і зробите йому зауваження;
 - в) поскаржитесь директорові ресторану.
16. Як Ви поведетеся, якщо Вашу дитину образили в школі?
- а) поговорите з учителем;
 - б) улаштуєте скандал батькам;
 - в) порадите дитині дати здачі.

17. Яка Ви людина?
 а) посередня; б) самовпевнена; в) пробивна.
18. Що Ви скажете підлеглому, із яким зіткнулися у дверях?
 а) пробачте, це моя провина;
 б) нічого, дрібниці;
 в) ви можете бути уважнішим?
19. Ваша реакція на статтю у газеті про хуліганство серед молоді?
 а) коли ж, врешті-решт буде вжито конкретних заходів?
 б) потрібно ввести суворі покарання;
 в) не можна усе валити на молодь, винні й вихователі.
20. Яка тварина Вам подобається?
 а) тигр; б) домашня кішка; в) ведмідь.

Ключ до тесту:

Від-повідь	Питання																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
а	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3
б	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2
в	3	3	1	1	1	1	3	3	1	3	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1

Інтерпретація результатів тесту

Якщо з 7 та більше питань ви отримали по 3 бали та менше ніж з 7 питань – по 1 балу, то ваша агресивність носить більше руйнівний, ніж конструктивний характер. Ви схильний до необдуманих вчинків й жорстких дискусій. Ставитесь до людей зневажливо та своєю поведінкою провокуєте конфліктні ситуації, які можна було оминати.

Якщо з 7 та більше питань ви отримали по 1 балу та менше ніж з 7 питань – по 3 бали, то ви занадто замкнений. Це не означає, що вам не притаманні спалахи агресії, просто ви їх старанно пригнічуєте.

ТЕМА 5. ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ ЗА ДОПОМОГОЮ ПИСЬМОВИХ ДОКУМЕНТІВ

Питання для обговорення та контролю рівня знань

1. На яких принципах має базуватися ділове спілкування за допомогою письмової мови?
2. Обговоріть слабкі та сильні сторони листування.
3. Які види листів Вам відомі?

4. Якими бувають листи в залежності від адресата?
5. Що Ви знаєте про реквізити ділового листа?
6. Про що пишеться у вступі, в основній та в заключній частині листа?
7. Обговоріть стиль написання міжнародного ділового листа?

Тестові завдання для самоконтролю

1. Сильні сторони листування:
 - a) той, хто пише, має змогу планувати зміст і форму листа
 - b) адресат може перечитати місця, які не зрозумів
 - c) читачеві легше зрозуміти деталі повідомлення, особливо цифровий матеріал
 - d) друковане слово надійно зберігається
 - e) всі відповіді вірні
2. Слабкі сторони листування:
 - a) той, хто пише, має змогу планувати зміст і форму листа
 - b) адресат може перечитати місця, які не зрозумів
 - c) читачеві легше зрозуміти деталі повідомлення, особливо цифровий матеріал
 - d) друковане слово надійно зберігається
 - e) той, хто пише, не має змоги прикрасити своє мовлення мімікою та жестами
3. До формальних листів НЕ відносять...
 - a) лист-прохання
 - b) лист-вимогу
 - c) лист-звернення
 - d) лист-запит
 - e) інформаційний лист
4. Які листи складаються від імені однієї особи і надсилаються на одну адресу?
 - a) відомчі
 - b) рекламні
 - c) циркулярні
 - d) колективні
 - e) звичайні
5. До формальних листів відносять...
 - a) лист-прохання
 - b) лист-вимогу
 - c) лист-звернення
 - d) лист-запит

е) всі відповіді вірні

Практичні завдання та справи

Завдання 1

Напишіть лист-прохання до табору відпочинку «Сосновий бір» та лист-пропозицію директору навчально-наукового інституту, де ви навчаєтеся, щодо навчального процесу.

Завдання 2

Ви працюєте менеджером з роботи з ключовими клієнтами. Ваш постійний партнер надіслав емоційну скаргу через затримку поставки обладнання на 5 робочих днів, що ставить під загрозу запуск їхнього проекту. Вам потрібно повідомити «погану новину» (що поставка не відбудеться раніше кінця тижня), але при цьому зберегти ділові стосунки.

Вам необхідно написати лист-відповідь, використовуючи структуру «буфера»:

- нейтральний початок: підтвердження отримання інформації та вияв розуміння важливості ситуації для клієнта;
- аргументація: пояснення причин затримки (об'єктивні обставини) без виправдань;
- повідомлення новини: чітка інформація про нові терміни, сформульована в позитивному або нейтральному ключі;
- конструктивна пропозиція: що компанія зробить, щоб мінімізувати незручності (наприклад, безкоштовна доставка або пріоритетне обслуговування наступного разу);

При цьому дотримуйтесь етичних обмежень: уникайте надмірних вибачень (типу «нам дуже соромно»), які підривають авторитет компанії, та не використовуйте шаблонні фрази («Ваш дзвінок дуже важливий для нас»).

Завдання 3

«Трансформація стилю: від месенджера до офіційного листа»

Нижче наведено текст повідомлення, яке співробітник надіслав партнеру в неформальний месенджер. Така форма комунікації є неприпустимою для першого етапу узгодження умов контракту в міжнародному бізнесі.

Текст повідомлення: «Привіт, сорі, що пізно. Глянув договір, там по цінах трохи не то, що говорили. Давай завтра зідзвонимось десь в 10, обговоримо? Скинь оновлений файл, якщо встигнеш. Дякс!»

Вам необхідно перетворити це повідомлення на офіційний електронний лист міжнародного зразка англійською (або українською за вказівкою викладача) мовою.

Лист обов'язково має містити такі структурні елементи:

- ✓ Subject line (Тема листа): коротка та зрозуміла.
- ✓ Salutation (Привітання): офіційне звернення.
- ✓ Body (Основна частина): логічний виклад суті питання, використання професійної термінології.

- ✓ Closing (Завершення): ввічлива формула прощання та підпис.

Обґрунтуйте зміну тональності: чому прямий переклад месенджер-сленгу в діловий лист є порушенням етикету та як це впливає на сприйняття професіоналізму відправника.

Завдання 4

Вам необхідно продовжити один із листів.

1) Шановні панове!

Підтверджуємо отримання вашого листа від 01.07.2021 р. на постачання 2 тис. примірників навчального посібника «Бізнес-етика». Повідомляємо, що...

2) Шановний пане...!

Один із основних принципів роботи нашої компанії – гідно цінувати своїх клієнтів. До Вас ми ставимося з особливою повагою, адже впродовж нашої співпраці в нас не виникало серйозних непорозумінь.

Однак учора наша бухгалтерія повідомила, що Ви вчасно не оплатили кілька рахунків. Розуміємо, що...

Завдання 5

Напишіть один із наступних листів:

1) лист-відмову претендентові на вакантну посаду. Ваше завдання – переконати адресата в тому, що у вас немає іншого виходу;

2) лист, в якому ви просите вибачення за те, що не прийшли на ділову зустріч, про яку домовлялися не особисто, а через свого секретаря. Пояснити, що помилка сталася через непорозуміння та висловити сподівання на повторну зустріч по деякім часі;

3) лист-запит комерційної пропозиції (запит на відкриття представництва, запит рекомендації від ділового партнера);

4) лист-подяку організації, яка фінансово підтримала важливу добродійну акцію.

Завдання 6

Зробіть заміну наведених фраз більш коректними.

- ✓ Просимо Вас негайно оплатити рахунки.
- ✓ Шановні колеги, скільки можна чекати відповіді на листа?
- ✓ Ми не приймаємо Вашої пропозиції.
- ✓ Ми не даємо згоди на подальшу співпрацю.
- ✓ Запам'ятайте, якщо ви не ліквідуєте заборгованість, ми розірвемо контракт.
- ✓ Вивчіть наші пропозиції і дайте відповідь.

Завдання 7

Розмістити правильно подані нижче реквізити на кутовому і повздовжньому бланках: *м. Київ, розпорядження, Український національний фонд «Взаєморозуміння і примирення», 08.04.2021.*

ТЕМА 6. ДІЛОВІ ЗУСТРІЧІ ТА ПЕРЕГОВОРИ

Питання для обговорення та контролю рівня знань

1. Які основні питання і проблеми треба вивчити і продумати, готуючись до зустрічі з діловими партнерами?
2. Розкрийте зміст основних моментів домовленості про ділову зустріч.
3. Які особливості вибору території проведення ділової зустрічі?
4. Назвіть та прокоментуйте етапи підготовки та проведення ділової зустрічі.
5. Як ефективно підготуватися до проведення ділових переговорів?
6. Розкрийте сутність та зміст принципового (гарвардського) методу проведення переговорів.
7. Якими є основні прийоми сприйняття партнера при веденні переговорів?
8. Яку роль в налагодженні ділових стосунків відіграє презентація?
9. Розкрийте особливості підготовки та проведення презентації.
10. У чому виявляються стереотипи поведінки представників різних культур під час переговорів? Як їх подолати?
11. Назвіть головні завдання кожної із 3-х фаз безпосереднього ведення переговорів.

12. Які рекомендації ви можете дати учасникам переговорів: перед зустріччю учасників; на початку переговорів; у процесі переговорів; у процесі ухвалення рішення?

Тестові завдання для самоконтролю

1. Діловий обід триває годину-півтори і призначається на денний час - _____ год.
 - a) 11-12
 - b) 12-13
 - c) 14
 - d) 14-15
 - e) 15
2. Метод досягнення угоди шляхом ділового спілкування, коли обидві сторони мають як спільні, так і протилежні інтереси – це...
 - a) бесіда
 - b) нарада
 - c) переговори
 - d) розмова
 - e) мозговий штурм
3. Що відбувається на докомунікативному етапі переговорів?
 - a) представлення сторін
 - b) діалог учасників
 - c) збір інформації
 - d) викладення проблем і мети
 - e) аналіз переговорів
4. Угода, що не носить юридичного характеру, а лише проясняє ступінь погодженості намірів сторін називається...
 - a) договором
 - b) протоколом про наміри
 - c) пактом
 - d) конвенцією
 - e) меморандумом
5. Який прийом ведення переговорів полягає в тому, що для обговорення пропонується не одне питання чи пропозиція, а декілька?
 - a) максимальне завищення вимог
 - b) ультимативність вимог
 - c) розміщення хибних акцентів
 - d) затягування або вичікування

- е) пакетування
6. Основними плюсами презентації є:
- а) доступність і різноманітність форм подачі матеріалу
 - б) висока інформативність матеріалу
 - с) всі відповіді вірні
 - д) забезпечення високої наочності наданої інформації
 - е) високий ступінь запам'ятовування презентованої інформації
7. Договір, укладений в усній формі називається...
- а) декларацією
 - б) джентельменською угодою
 - с) пактом
 - д) конвенцією
 - е) меморандумом
8. Що відбувається на комунікативному етапі переговорів?
- а) аналіз проблеми
 - б) збір інформації
 - с) визначення мети і завдань
 - д) представлення сторін та діалог учасників
 - е) аналіз переговорів

Практичні завдання та вправи

Завдання 1

Підготуватися до проведення ділових переговорів з налагодження співпраці студентської ради і ректорату Вашого університету. Обґрунтувати свої пропозиції.

Що слід зробити на докомунікативному етапі переговорів?

Завдання 2

Наведіть два приклади тактичних прийомів / маніпулювань, що використовувалися під час ведення переговорів. Зробіть відповідні посилання на конкретні хвилини фільму/телепрограму, де вони використовуються.

Завдання 3

Вас призначили організатором ділового обіду, на якому присутні: керівник вашої компанії (господар), почесний гість (іноземний партнер) та перекладач. Вам необхідно забезпечити комфортну атмосферу та дотримання правил столового етикету.

Ваші завдання:

– складіть карту розсадки: накресліть схему прямокутного та круглого столів; позначте місця для кожного учасника, враховуючи «почесне місце» праворуч від господаря та позицію перекладача;

– визначте алгоритм замовлення: поясніть, хто згідно з етикетом першим обирає страви, чи коректно господареві радити щось із меню гостю, та як поводитися, якщо гість замовив дуже дорогу або специфічну страву;

– вирішіть питання оплати: сформулюйте «етичну формулу» завершення зустрічі; хто має оплачувати рахунок у ситуації «запрошувач – гість» та як діяти, якщо партнер наполягає на розділенні витрат?

Тест: Чи вмієте ви вести ділове обговорення?⁴

Результат цього тесту дає змогу визначити, якою є ваша поведінка під час ділових обговорень – дипломатичною чи авторитарною.

Інструкція.

На кожне з поданих тверджень дайте відповіді за зразком:

- ✓ завжди – 5 балів;
- ✓ у більшості випадків – 4 бали;
- ✓ і так, і ні – 3 бали;
- ✓ зазвичай ні – 2 бали;
- ✓ ніколи – 1 бал.

1. Даю підлеглим необхідні доручення, навіть якщо є небезпека, що у разі їх невиконання мене критикуватимуть.
2. У мене завжди багато ідей і планів.
3. Я дослухаюсь до зауважень інших.
4. Мені загалом вдається навести переконливі аргументи під час обговорення.
5. Я заохочую співробітників до того, щоб вони вирішували завдання самостійно.
6. Якщо мене критикують, я захищаюся, незважаючи на контраргументи.
7. Коли інші наводять свої докази, я завжди дослухаюся.

⁴ Кришемінська Л. Д. *Етика ділових відносин у торгівлі : підручник. 2-ге вид., доп. і переробл. К. : Вища шк., 2006. 150 с.*

8. Щоб провести будь-який захід, я змушений планувати його заздалегідь.
9. Свої помилки я здебільшого визнаю.
10. Пропоную альтернативи до пропозицій інших.
11. Захищаю тих, у кого виникають труднощі.
12. Висловлюю свої думки з максимальною переконливістю.
13. Мій ентузіазм передається іншим.
14. Беру до уваги думки інших і намагаюся врахувати їх у проекті рішення.
15. Зазвичай я наполягаю на своїй точці зору і гіпотезах.
16. Я з розумінням вислуховую контраргументи, що висловлюються агресивно.
17. Я чітко формулюю свої думки.
18. Я завжди визнаю, що не все знаю.
19. Енергійно обстоюю свої погляди.
20. Намагаюся розвивати чужі думки так, наче вони мої власні.
21. Завжди подумки прораховую, що могли б відповісти інші, і шукаю контраргументи.
22. Допмагаю іншим порадою як організувати роботу.
23. Захоплюючись своїми проектами, я зазвичай не звертаю уваги на чужі.
24. Я дослухаюся до тих, хто має думку, що відрізняється від моєї власної.
25. Якщо хтось не згодний із моїм проектом, я не здаюся, а шукаю нові способи для його переконання.
26. Я використовую всі засоби і свій авторитет, щоб примусити інших погодитися зі мною.
27. Відверто кажу про свої сподівання, побоювання й особисті труднощі.
28. Я завжди знаю, як домогтися, щоб інші підтримали мої проекти.
29. Я розумію почуття інших людей.
30. Я більше говорю про власні думки, ніж слухаю чужі.
31. Я завжди вислуховую критику.
32. Висловлюю свої думки системно.
33. Допмагаю іншим отримати слово.
34. Уважно слідкую за суперечностями в чужих міркуваннях.
35. Змінюю точку зору, щоб показати іншим, що я стежу за ходом їхніх думок.
36. Зазвичай я нікого не перериваю.

37. Не роблю вигляду, що впевнений у своїй думці, якщо це не так.
38. Витрачаю багато енергії на те, щоб переконати інших як їм слід вчинити.
39. Виступаю емоційно, щоб надихнути людей на виконання своїх завдань.
40. Прагну, щоб під час підбиття підсумків були активні й ті, хто дуже рідко бере слово.

Ключ до тесту:

Додайте бали, поставлені навпроти тверджень: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40 - позначте суму через А (вона може становити від 20 до 100).

Додайте бали, поставлені навпроти тверджень: 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39 - позначте суму через Б (вона може становити від 20 до 100).

Інтерпретація результатів тесту

Якщо сума А перевищує суму Б щонайменше на 10 балів, то більшість людей вважають вас добрим дипломатом.

Якщо сума Б як мінімум на 10 балів більша від суми А, то ви ведете дискусію авторитарно, владно й безцеремонно.

Якщо різниця між сумами становить менше 10 балів, то ваша поведінка не отримує однозначної оцінки в колективі. Вона може бути як позитивною, так і негативною – залежно від обставин.

ТЕМА 7. ДІЛОВІ ПРИЙОМИ

Питання для обговорення та контролю рівня знань

1. Яка роль прийомів в налагодженні ділових контактів?
2. Якими є загальні вимоги до проведення ділових прийомів?
3. Проаналізуйте особливості різних видів прийому без розміщення.
4. Яким є порядок проведення прийому з розміщенням?
5. Як сервірувати стіл?
6. Які існують правила користування столовими приборами?
7. Яка послідовність подачі блюд?
8. Як поєднуються блюда та напої?
9. Назвіть та прокоментуйте правила поведінки за столом.

Тестові завдання для самоконтролю

1. До прийомів з розміщенням відносять...
 - a) келих шампанського
 - b) коктейль
 - c) фуршет
 - d) сніданок, обід, вечерю
 - e) шведський стіл
2. До прийомів без розміщення відносять...
 - a) келих шампанського
 - b) келих вина
 - c) фуршет
 - d) всі відповіді вірні
 - e) чай
3. Як називається прийом на який запрошуються тільки жінки і теми спілкування на якому суто жіночі?
 - a) жур-фікс
 - b) барбек'ю
 - c) келих вина
 - d) фуршет
 - e) шведський стіл
4. Як називається прийом, який відрізняється від «барбек'ю» тим, що страви готуються заздалегідь та запаковуються у кошики?
 - a) пікнік
 - b) коктейль
 - c) келих шампанського
 - d) чай
 - e) фуршет
5. Як називається прийом, час на якому гості проводять стоячи; закуски подаються порізнаними маленькими порціями, щоб можна було їсти без ножа; гості самі підходять до столу, набирають закуски і відходять, даючи можливість підійти іншим присутнім?
 - a) фуршет
 - b) коктейль
 - c) келих шампанського
 - d) пікнік
 - e) барбек'ю

Практичні завдання та вправи

Завдання 1

Розробіть програму ділового прийому Вашого потенційного партнера. Візит триватиме три дні, два з яких робочі.

Результатом візиту має бути підписання договору.

Завдання 2

Вам необхідно організувати святковий прийом приурочений річниці заснування компанії. Який вид прийому найкраще підходить для цього і чому? Кого Ви запросити і чому?

Завдання 3

Наведіть варіанти сервірування столу в залежності від поданих страв:

1) холодна закуска, перше (крем-суп), гаряча м'ясна страва (біфштекс), десерт (крем-брюле), червоне вино;

2) холодна закуска, гаряча рибна страва (лосось з броколі), десерт (торт «Захер»), рожеве вино;

3) рибний суп, краби, десерт (яблучний штрудель), сухе біле вино.

Завдання 4

Ваша компанія запускає інноваційний продукт і організовує вечірній прийом типу «Коктейль» (Cocktail Party) для партнерів та преси. Вам, як відповідальній особі, необхідно скласти детальний протокольний сценарій заходу.

Вам необхідно:

1) розробити план-графік заходу (таймінг):

– зустріч гостей: опишіть процедуру вітання господарем (чи стоїть він біля входу, як знайомить гостей між собою);

– офіційна частина: визначте черговість тостів та коротких промов (хто відкриває прийом, кому надається слово другим);

– кульмінація: презентація продукту;

2) визначити правила «виходу»: опишіть етикетні норми завершення візиту (Чи обов'язково прощатися з господарем особисто, якщо на прийомі понад 50 осіб? Як ввічливо покинути розмову з одним партнером, щоб перейти до іншого?);

3) скласти рекомендації щодо меню: оберіть 3 види закусок («фінгер-фуд»), які зручно їсти стоячи, тримаючи в іншій руці келих, не порушуючи естетики вигляду.

4. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування : навч. посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ : «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.
2. Баранівський В. Ф., Скворцова Т. Г. Етика бізнесу: навч. посібник. Київ : Видавець Паливода А.В., 2008. 200 с.
3. Боковець О. І. Ділове спілкування : навч. посібник. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського. 2022. 62 с. URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/48219/1/Dilove.pdf>
4. Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д. Етика ділового спілкування : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 344 с.
5. Етика ділових відносин : навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
6. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник. 2-е вид., перероб. і доп. К. : Центр навч. літератури, 2005. 224 с.
7. Молоткіна В. К. Організація сучасної ділової комунікації : навчально-методичний посібник. Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2018. 267 с.

Допоміжна

8. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування : навч. посібник. Київ : Артєк, 2000. 190 с.
9. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник. Київ : Центр навч. літератури, 2005. 160 с.
10. Ділові контакти з іноземними партнерами : навч.-практ. посібник для бізнесмена / за заг. ред. І. І. Тимошенка; Європейський ун-т. Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2004. 284 с.
11. Бучинська Т. В., Юркевич Г. Й. Формування ефективних ділових комунікацій в компаніях. *Інноваційна економіка*. 2024. №. 2. С. 106–111.
12. Кришемінська Л. Д. Етика ділових відносин у торгівлі : підручник. 2-ге вид., доп. і переробл. К. : Вища школа, 2006. 150 с.
13. Самолюк Н. М. Етична поведінка в бізнес-середовищі як фактор успіху компанії. *Актуальні проблеми теорії і практики менеджменту в контексті євроінтеграції*: збірник матеріалів XII

Міжнародної науково-практичної конференції 25 травня 2023 р. [Електронне видання]. Рівне : НУВГП, 2023. С. 331–333.

14. Cornelissen J. *Corporate Communication: A Guide to Theory and Practice*. SAGE, 2020. 336 p.

15. Kalogiannidis S. Impact of effective business communication on employee performance. *European Journal of Business and Management Research*. 2020. Т. 5. № 6.

16. Szkudlarek B. et al. Communication and Culture in International Business – Moving the Field Forward. *Journal of World Business*, 2020. Volume 55, Issue 6. URL: <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2020.101126>