

Міністерство освіти і науки України  
Національний університет водного господарства  
та природокористування

Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту  
Кафедра філософії та культурології

**06-07-199М**



**Методичні вказівки**  
до семінарських занять та самостійного  
вивчення навчальної дисципліни  
**«Корпоративна культура та ділова етика»**  
для здобувачів вищої освіти першого  
(бакалаврського) рівня за освітньо-професійною  
програмою «Креативна та цифрова культура»  
спеціальності 034 «Культурологія»  
денної та заочної форм навчання

Рекомендовано  
науково-методичною  
радою з якості ННІЕМ  
Протокол № 4 від 27.12.2022 р.

Рівне – 2023

Методичні вказівки до семінарських занять та самостійного вивчення навчальної дисципліни «Корпоративна культура та ділова етика» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за освітньо-професійною програмою «Креативна та цифрова культура» спеціальності 034 «Культурологія» денної та заочної форм навчання [Електронне видання] / Коберська Т. А. – Рівне : НУВГП, 2023. – 50 с.

Укладач: Коберська Т. А., к.філос.наук, доцент кафедри філософії та культурології.

Відповідальний за випуск: д.філос.н., професор, завідувач кафедри філософії та культурології Наконечна О. П.

Керівник групи забезпечення: д.філос.н., професор Залужна А. Є.

## Зміст

Вступ.....	3
1. Методичні рекомендації щодо підготовки до семінарських занять.....	5
2. Зміст програми навчальної дисципліни.....	6
3. Структура навчальної дисципліни.....	13
4. Плани семінарських занять.....	17
5. Зразки завдань для модульного комп'ютерного тестування.....	40
6. Методи оцінювання знань.....	43
7. Методичне забезпечення.....	46
8. Рекомендована література.....	46
9.Інформаційні ресурси.....	50

© Т. А. Коберська, 2023

© НУВГП, 2023

## ВСТУП

Програма вивчення вибіркової навчальної дисципліни *«Корпоративна культура та ділова етика»* складена з урахуванням освітньо-професійних вимог підготовки бакалаврів усіх напрямів. У циклі гуманітарних дисциплін вона має інтегративну специфіку, оскільки пов'язана з концептуальними стратегіями різних галузей знання, а саме: філософією, етикою, психологією, культурологією, соціологією, теорією комунікації, конфліктологією та ін., а також з практичними досягненнями сучасного управління, менеджменту, маркетингу. Предметом вивчення дисципліни є сфера ділових відносин та процес професійного спілкування, що поєднує теоретичні та практичні аспекти, а також виявляє інноваційний потенціал сучасних стратегій ділового спілкування та корпоративної культури у формуванні комунікативної компетентності, професійного іміджу та конкурентоздатності сучасного фахівця.

Знання сутності етичних основ ділового спілкування та принципів діалогічності й дискурсивності, як дієвого способу пошуку спільних рішень, розуміння психологічних аспектів ділових взаємин, володіння видами та формами ділових комунікацій, що відповідають кризовим ситуаціям, мають істотне методичне і практичне значення, даючи змогу кваліфікованому спеціалісту враховувати їх у процесі успішної професійної діяльності.

**Мета** курсу - оволодіння комунікативними стратегіями та тактиками, досягнення високого рівня культури ділового спілкування, етикету та корпоративної культури для здійснення успішної професійної діяльності.

**Завдання** курсу - сприяти засвоєнню студентами теоретичних основ конструктивного спілкування та загальних засад етичної ділової комунікації, морально-психологічних принципів управлінської діяльності, веденню успішних ділових переговорів, розвинути вміння

застосовувати здобуті знання з етики та психології спілкування, основ ділового етикету та корпоративної культури в будь-яких умовах сьогодення, вміло орієнтуватись у виборі кращих етичних надбань культури спілкування.

Згідно з вимогами освітньо-наукової програми у здобувачів вищої освіти мають бути сформовані наступні компетентності :

**знати:**

- моральні цінності, норми, принципи, мотиви ділового спілкування;
- основи нормативності і правильності мовлення у діловому спілкуванні;
- принципи співвіднесення культури ділового спілкування із невербальними засобами комунікації;
- правила ділового етикету та протоколу;
- основні принципи корпоративної культури;
- етичні та психологічні передумови індивідуальних і колективних форм ділового спілкування;
- морально-психологічні чинники управлінської діяльності та технології врегулювання конфліктів;
- фактори іміджу ділової людини та організацій;

**вміти:**

- визначати і обирати стратегію засобами ділового спілкування відповідно до етично-психологічних особливостей співрозмовника;
- правильно, професійно та ефективно спілкуватися, використовуючи знання з ділового мовлення, невербалики та ораторського майстерності;
- володіти комунікативними навиками переговорного процесу та дотримуватися правил ділового етикету відповідно до протоколу;
- формувати корпоративну культуру;
- розробляти заходи щодо вдосконалення корпоративної культури;

- визначати етичні чинники індивідуальних і колективних форм ділового спілкування;
- застосовувати етико-психологічні методи в управлінні та розв'язанні конфліктів;
- аналізувати та формувати власний позитивний імідж та імідж організації.

#### **володіти:**

- ✓ навичками проведення переговорів, ведення нарад, публічного виступу, індивідуальних ділових співбесід, телефонних розмов та колективних форм обговорення ділових проблем;
- ✓ способами ефективної комунікації та засобами протидії маніпулюванню у діловому спілкуванні;
- ✓ прийомами створення сприятливого психологічного клімату у робочому колективі;
- ✓ методами діагностики та корекції корпоративної культури;
- ✓ методами системами комунікацій, що відповідають кризовим ситуаціям;
- ✓ технологіями побудови іміджу ділової людини та організації.

### **1. Методичні рекомендації щодо підготовки семінарських занять:**

Практичною формою закріплення теоретичних знань, отриманих на лекціях та під час самостійної роботи з навчальною і науковою літературою є семінарські заняття. Мета яких - прищеплення студентам навичок творчого мислення, самостійного формулювання та висловлювання власних думок, а також захисту висунутих наукових положень та висновків, ведення дебатів.

Семінари проводяться у формі дискусії навколо попередньо визначеної теми, на підставі індивідуально виконаного завдання, відповідно до поданого плану. Якісною умовою підготовки є оволодіння категоріями етики ділового спілкування, а також навиками творчого застосування способів й засобів ділового спілкування під час індивідуальної бесіди, колективного обговорення

проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, офіційних прийомах, при розв'язанні конфліктів та ін.

Умовою ефективної підготовки студента має бути використання як базової, так і допоміжної літератури, тематичних відео та тренінгів. До кожної теми подаються запитання та завдання для самоконтролю для перевірки засвоєних знань. Поглибленому вивченню окремих питань сприяють індивідуальні завдання та проблемні теми для обговорення й презентації, готуючи які, студенти мають можливість виявити та розвинути аналітичні, творчі, комунікативні, професійні здібності й набути нових фахових компетентностей.

## **2. Зміст програми навчальної дисципліни**

### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.**

#### **ЕТИЧНИЙ ВИМІР ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ТА ЕТИКЕТУ**

##### **Тема 1. Теоретико-методологічні основи ділового спілкування: філософсько-етичні й психологічні аспекти**

*Опис теми.* Предмет і завдання „Етики ділового спілкування” як навчальної дисципліни. Філософські, етичні, соціальні, психологічні, комунікативні, культурологічні аспекти спілкування. Філософські теорії спілкування у сучасній культурі. Комунікативна філософії К. Ясперса, Ю. Габермаса, К.-О. Апеля. Джерела і основні парадигми соціальних комунікацій. Класична парадигма комунікацій (Г. Ласуел).

Етика як практична філософія. Етапи становлення, проблеми й перспективи розвитку етики ділового спілкування. Психологічні особливості та спрямованість ділового спілкування як процесу комунікації. Етико-гуманістичний аспект ділового спілкування. Гуманістична та авторитарна етика за концепцією Е. Фромма.

Відкритість як здатність до спілкування і передумова моральності. Структура спілкування. Комунікативний,

перцептивний, інтерактивний аспекти спілкування. Функції і види спілкування. Рівні та стилі спілкування. Моделі комунікацій. Елементи та етапи комунікаційного процесу. Ідентифікація, рефлексія та емпатія як механізми взаєморозуміння. Формальні та неформальні комунікації. Віртуальна комунікація. Прикладні моделі комунікації.

## **Тема 2. Моральні проблеми людської діяльності та ділова комунікація**

*Опис теми.* Моральні мотиви та ціннісні орієнтації спілкування та міра присутності їх у ділових відносинах. Норми, принципи, функції моралі. Відмінність моральної регуляції людської поведінки від правової. Проблеми моральної свободи. Взаємовідношення добра і зла. Вчинок як першоелемент моральної діяльності.

Соціальна відповідальність. Співвідношення мети і засобів у людській діяльності. Честь, гідність, совість і сором як форми моральної самосвідомості у системі професійної комунікації. Толерантність, повага, співчуття, милосердя, любов як виміри спілкування.

Особливості ділового спілкування у рамках професійної діяльності. Механізми впливу у процесі спілкування. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні. Бар'єри на шляху до ефективних комунікацій. Імперативне та маніпулятивне спілкування. Маніпулятивна й актуалізаторська моделі спілкування за концепцією Е. Шостром. Етичні кодекси.

## **Тема 3. Етика та культура ділового вербального спілкування**

*Опис теми.* Визначення і сутність вербального спілкування. Види мовлення та основні вимоги до мовлення. Чинники мови: прагматичний, лінгвістичний, соціолінгвістичний, культурологічний. Критерії культури мови: комунікативна доцільність; логічність викладу; правильність, ясність, доступність викладу; чистота мови; виразність мови; різноманітність засобів вираження; естетичність,

нормативність. Офіційно-діловий стиль - мова ділових паперів.

Особливості міжособистісного спілкування. Моделі, стратегії і тактики спілкування. Форми ділового спілкування. Бар'єри у спілкуванні. Фактори, що впливають на ефективність комунікації. Становлення діалогічних тенденцій у діловому спілкуванні. Культура слухання та говоріння. Види слухання: нерефлексивне та рефлексивне. Мовленнєвий етикет спілкування та гендерлект. Етикетні особливості бізнес-комунікації. Мовленнєвий етикет українського народу.

#### **Тема 4. Культура невербальної комунікації**

*Опис теми.* Невербальна комунікація. Порівняння вербальної і невербальної комунікації. Функції та класифікація несловесних засобів комунікації. Значення візуального засобу спілкування для досягнення взаєморозуміння. Характерні риси кінетичних видів спілкування. Такесика. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування. Проксеміка та діловий етикет. Міжнаціональні відмінності в міміці та жестах.

Простір фізичний і простір комунікативний. Проблема просторових потреб людини у концепції Е. Холла. Організація простору і часу комунікаційного процесу. Метамова. Використання стратегій нейролінгвістичного програмування в діловому спілкуванні.

#### **Тема 5. Діловий етикет – невід'ємна складова корпоративної культури**

*Опис теми.* Етикет як культура спілкування. Світський та діловий етикет. Моральні принципи та основи етикету. Загальні правила ділового етикету. Етикет знайомства, вітання, звертання, вибачення, прощання як складова культури ділового спілкування. Взаєморозуміння і взаємодія як основа професійного ділового спілкування.



Діловий етикет та протокол. Історичні типи етикетної поведінки.

Значення етикету для досягнення успіхів у діловій сфері. Діловий етикет керівника і підлеглого. Етикет індивідуального робочого місця. Особливості етикету ділового листування, телефонної розмови та e-mail етикет. Ділова атрибутика: візитні картки, ділові подарунки, діловий одяг. Організація міжнародних ділових прийомів. Етикет проведення ділових прийомів та презентацій.

### **Тема 6. Міжкультурні відмінності комунікації та норм етикету**

*Опис теми.* Особливості національної етики та етикету. Норми ділового етикету зарубіжних країн. Етичні норми у культурах Сходу і Заходу. Невербальна семіотика і її значення в діловій і міжкультурній комунікації.

Взаємозв'язок національної ментальності та деяких особливостей корпоративної культури в різних країнах. Деякі аспекти гастрономічного етикету та етикету дарування в різних культурах. Найпоширеніші помилки у сфері ділового міжнародного етикету. Рекомендації щодо особливостей поведінки в різних країнах. Національно-культурні та релігійні особливості етикету.

### **Тема 7. Ділова риторика**

*Опис теми.* Ораторське мистецтво як галузь риторики. Закони і жанри риторики. Практичні аспекти риторики. Вимоги до вживання риторичного слова. Методика підготовки промови. Ораторські прийоми у літературній мові та сучасному комунікативному просторі.

Жанри публічних виступів. Функціональні стилі мовлення: публіцистичний; дискусійно-діловий; науковий; навчальний; інформативний; офіційно-діловий; церемоніальний; розмовно-побутовий; художній; технологічний; епістолярний. Структура виступу. Етапи мовленнєвої підготовки: зміст інформації, логіка, лексика, стилістика, кінесика. Психолого-дидактичні та етичні

принципи мовного впливу. Роль запитання в спілкуванні. Відповіді на «некоректні» запитання.

Місце вербальних і невербальних засобів комунікації в ораторському мистецтві. Подолання страху публічних виступів. Голос оратора як інструмент впливу на аудиторію. Взаємодія зі слухачами та прийоми утримання і підсилення уваги слухачів. Комунікативні помилки. Правила актуалізації позитивних емоцій. Секрети успішного виступу. Чорна риторика К. Бредемайера.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.**

### **КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА**

#### **Тема 8. Корпоративна культура та корпоративна етика**

*Опис теми.* Сутність та складові корпоративної культури. Типи корпоративної культури. Моделі корпоративної культури. Підходи до типізації корпоративних культур. Типологія корпоративних культур згідно з національними особливостями поведінки персоналу. Цінності як ядро корпоративної культури. Корпоративна відповідальність. П'ять рівнів соціальної і моральної відповідальності компаній: економічна, правова, етична, соціальна, екологічна. Корпоративна місія. Етичні кодекси, їх значення для формування етичної поведінки в організації.

Соціальна відповідальність бізнесу та Глобальний Договір. Вищі цілі цивілізації за Дж. Гелбрейтом. П'ять основних цілей сучасної корпорації Ч.Тавела. Інноваційна специфіка сучасних стратегій формування команди. Формування корпоративної ідентичності. Поведінкові норми в організації: традиції, звичаї, обряди, церемонії, закони. Символи, легенди, герої організації. Корпоративні свята як інструмент виховання колективу. Назва організації, девіз, торговий знак, логотип, сайт, візитні картки працівників.

#### **Тема 9. Корпоративна етика та професійне управління**

*Опис теми.* Роль менеджера у формуванні етики поведінки. Завдання менеджера у формуванні корпоративної ідентичності. Проблема лідерства. Функції керівника.

Етичні вимоги до керівника. Як бути хорошим керівником. Прийоми актуалізації позитивних емоцій. Етико-психологічні методи управління. Вертикальні і горизонтальні комунікації. Види критики підлеглих.

Компаративний аналіз концептуальних стратегій Е. Берна, Е. Шостром, В. Сатір. Проблема самоактуалізації особистості за концепцією гуманістичної психології А. Маслоу. Як ефективно використовувати робочий час. Різні технології тайм-менеджменту. Ділова етика в бізнесі.

### **Тема 10. Етичні основи індивідуальних та колективних форм ділової комунікації**

*Опис теми.* Особливості індивідуальної форми спілкування за професійним спрямуванням. Комунікація в економічній, виробничій і комерційній сферах. Види бесід: співбесіда, проблемна, організаційна, творча, дисциплінарна, бесіда з відвідувачами. Структура і функції ділової бесіди. Фактори та ознаки сприяння результативного проведення ділової бесіди. Прийоми обговорення позицій. Етичні принципи ділової бесіди. Ділове інтерв'ю.

Колективні форми ділової комунікації. Правила ведення ефективною дискусії, диспуту, полеміки. Підготовка, етапи і стратегія ведення переговорів. Культура ведення полеміки: прийоми уточнення і обговорення позицій. Нарада і збори. Головні положення тактики аргументування.

Інші види колективних форм спілкування. Презентація як форма виступу в аудиторії. Теле- та прес-конференція, брифінг як засоби зв'язку з громадськістю. “Мозковий штурм”, ділові та рольові ігри як форми активного навчання. Морально-етичний чинник у колективному спілкуванні.

### **Тема 11. Індивідуальний та корпоративний імідж у діловій сфері (4 год.)**

*Опис теми.* Імідж у структурі комунікативного простору. Іміджелогія в комплексі наук. Імідж як базова категорія PR. Типи іміджу. Комплексний код іміджу. Основні функції

іміджу. Складові іміджу. Архетипічна основа іміджів. Технології побудови іміджу. Іміджмейкінг та його цілі. Анатомія особистісного іміджу. Особливості створення ділового іміджу. Пріоритетні якості, що формують позитивний імідж людини: комунікабельність, емпатійність, красномовність, рефлексивність. Самопрезентація як основний соціально-психологічний метод подання іміджу.

Імідж як умова ділового успіху. Внутрішній та зовнішній іміджі: особливості формування та функціонування. Значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу професіонала. Гендерні аспекти іміджу. Побудова ефективного іміджу. Зовнішній і внутрішній іміджі організації, компанії, держави. Засоби транслявання іміджу та особливості іміджевої продукції в різних ЗМІ. Маніпуляція та міфологізація в іміджмейкерстві.

## **Тема 12. Конфлікти в колективах та етичні способи їх подолання**

*Опис теми.* Спілкування як суперечка. Природа, види і причини конфліктів в організації. Принципи і методи управління конфліктами. Формування позитивного мікроклімату на підприємстві та профілактика конфліктних ситуацій. Феномен конфлікту в концепціях Г. Зіммеля, Е. Дюркгейма, Р. Дарендорфа, Л. Козера. Типи соціально-психологічних конфліктів у сфері професійної діяльності. Функції конфліктів. Стадії та фази розвитку конфліктів.

Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях. Значення толерантності у попередженні конфліктів. Профілактика конфліктів, діагностика та розв'язання конфліктів в професійній діяльності. Чинники впливу та способи вирішення конфлікту. Роль посередника у вирішенні конфліктних ситуацій. Мобінг та булінг у трудовому процесі. Управління конфліктами як репрезентація рівня комунікативної компетентності фахівця.

### 3. Структура навчальної дисципліни для денної форми навчання

Назва змістовних модулів і тем	Кількість годин			
	Лекції	Сем.з.	СРС	Разом
1	2	3	4	5
<b>Модуль 1</b>				
<b>Змістовий модуль I. Етичний вимір ділового спілкування та етикету</b>				
Тема 1. Теоретико-методологічні основи ділового спілкування: філософсько-етичні й психологічні аспекти.	2	2	8	12
Тема 2. Моральні проблеми людської діяльності та ділова комунікація.	2	2	8	12
Тема 3. Етика та культура ділової вербальної спілкування.	2	2	8	12
Тема 4. Тема 4. Культура невербальної комунікації	2	2	8	12
Тема 5. Діловий етикет – невід’ємна складова корпоративної культури	2	2	8	12
Тема 6. Міжкультурні відмінності комунікації та норм етикету	2	2	8	12
Тема 7. Ділова риторика	2	2	8	12
<b>Змістовий модуль II. Ділове спілкування та корпоративна етика</b>				
Тема 8. Корпоративна культура та корпоративна етика	2	2	8	12

Тема 9. Корпоративна етика та професійне управління	2	2	8	12
Тема 10. Етичні основи індивідуальних та колективних форм ділової комунікації	2	2	8	12
Тема 11. Індивідуальний та корпоративний імідж у діловій сфері	4	4	9	17
Тема 12. Конфлікти в колективах та етичні способи їх подолання	2	2	9	13
<b>Усього годин</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>98</b>	<b>150</b>

#### Теми семінарських занять

№ з/п	Теми	Кількість годин
1.	Тема 1. Рівні, типи, моделі, моральні мотиви та ціннісні орієнтації ділового спілкування	2
2.	Тема 2. Етика, культура та техніка ділової вербальної комунікації	2
3.	Тема 3. Невербальне спілкування в ділових ситуаціях	2
4.	Тема 4. Етикет ділових взаємин	2
5.	Тема 5. Специфіка міжнародного ділового етикету й протоколу	2
6.	Тема 6. Ділова риторика у сучасному комунікативному просторі	2
7.	Тема 7. Ділова риторика: ефективність комунікації та маніпулювання	2
8.	Тема 8. Корпоративна етика та корпоративна культура	2
9.	Тема 9. Культура управління як елемент корпоративної культури	2

10.	Тема 10. Індивідуальні та колективні форми обговорення ділових проблем	2
11.	Тема 11. Імідж ділової людини	2
12.	Тема 12. Основи формування іміджу організації та персоналу	2
13.	Тема 13. Конфлікти в ділових відносинах	2
	<b>Разом</b>	<b>26</b>

### 3.2 Самостійна робота студентів

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Тематизація ділового спілкування у рамках професійної діяльності.	13
2.	Процес спілкування і його складові. Толерантність, повага, співчуття, милосердя, любов як виміри спілкування.	13
3.	Особливості міжнародного етикету та протоколу.	13
4.	Невербальне спілкування: тренінговий досвід	13
5.	Роль етичних чинників в ораторському мистецтві. Сторітелінг. Кошірайтинг.	13
6.	Етико-психологічні основи індивідуальних і колективних форм ділового спілкування. Місце етичних норм у розв'язанні конфліктів.	16
7.	Індивідуальний та корпоративний імідж.	17
	<b>Разом</b>	<b>98</b>

### 3.3 Структура навчальної дисципліни для заочної форми навчання

Назва змістовних модулів і тем	Кількість годин			
	Лекції	Сем.з.	СРС	Разом
1	2	3	4	5

<b>Модуль 1</b>				
<b>Змістовий модуль I. Етичний вимір ділового спілкування та етикету</b>				
Тема 1. Теоретико-методологічні основи ділового спілкування: філософсько-етичні й психологічні аспекти.	1	1	11	13
Тема 2. Моральні проблеми людської діяльності та ділова комунікація.		1	11	12
Тема 3. Етика та культура ділової вербальної спілкування.		1	11	12
Тема 4. Тема 4. Культура невербальної комунікації		1	11	12
Тема 5. Діловий етикет – невід’ємна складова корпоративної культури		1	11	12
Тема 6. Міжкультурні відмінності комунікації та норм етикету		1	11	12
Тема 7. Ділова риторика	1	1	11	13
<b>Змістовий модуль II. Ділове спілкування та корпоративна етика</b>				
Тема 8. Корпоративна культура та корпоративна етика		1	11	12
Тема 9. Корпоративна етика та професійне управління	1	1	11	13
Тема 10. Етичні основи індивідуальних та		1	11	12



колективних форм ділової комунікації				
Тема 11. Індивідуальний та корпоративний імідж у діловій сфері (4 год.)	1	2	11	14
Тема 12. Конфлікти в колективах та етичні способи їх подолання		2	11	13
<b>Усього годин</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>132</b>	<b>150</b>

### **3. Плани семінарських занять ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I ЕТИЧНИЙ ВИМІР ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ТА ЕТИКЕТУ**

#### **Тема 1. Рівні, типи, моделі, моральні мотиви та ціннісні орієнтації ділового спілкування**

**Основні категорії і поняття:** етика, етика ділового спілкування, психологія, спілкування, культура спілкування, комунікація, професійна культура, професійне ділове спілкування, мораль, моральність, честь, гідність, совість, діалог, монолог, парадигма, імператив.

#### **Зміст виступів і обговорення**

1. Філософські, етичні, соціальні, психологічні, комунікативні, культурологічні аспекти спілкування.
2. Етико-гуманістичні та психологічні аспекти ділового спілкування.
3. Рівні, типи, моделі та функції ділового спілкування.
4. Норми, принципи, функції моралі. Моральні мотиви й ціннісні орієнтації ділової комунікації.
5. Ділове спілкування як засіб підвищення ефективності менеджменту та бізнесу.

#### **Запитання та завдання для самоконтролю:**

1. Які основні завдання етики ділового спілкування у сучасних умовах? Окресліть мету і завдання курсу.

2. Охарактеризуйте сучасні теорії міжособистісної взаємодії та комунікації.
3. Які сфери використання ділового стилю спілкування? Охарактеризуйте спілкування як царину людської моральності.
4. У чому сутність загальних і відмінних ознак понять “спілкування” і “комунікація”?
5. Розкрийте значення понять “етика”, “мораль”, “моральність”? Чому “психологію ділових відносин” вважають етичною категорією?
6. Роз’ясніть, чим відрізняються підходи до вивчення походження моралі?
7. Чому моральні цінності є основою гуманістичного спілкування?
8. Охарактеризуйте норми, принципи, функції моралі.
9. Проаналізуйте проблеми моральної свободи: її практичні і моральні виміри.
10. Поясніть значення вчинку як першоеlementу моральної діяльності. Чим би Ви вимірювали моральну гідність людського вчинку – мотивом чи результатом?
11. Як співвідносяться мета та засоби у людській діяльності?
12. Яка відмінність моральної регуляції людської поведінки від правової?
13. У чому полягає сутність морально-етичних принципів професійної діяльності працівника?
14. Чому у бізнесі необхідно дотримуватися моральних норм і принципів?
15. Сутність спілкування: функції, сторони, види, форми і засоби.

### **Індивідуальні завдання:**

1. Проаналізуйте комунікативну філософію (етику) як методологічну та аксіологічну основу ділових відносин сучасної епохи та підготуйте повідомлення, презентацію.

2. Підготуйте повідомлення щодо особливостей комунікативної філософії Юргена Габермаса, Карла Отто Апеля.
3. Виділіть особливості етики спілкування за вченням китайського філософа Конфуція. Охарактеризуйте «золоте правило моральності» й означте, яку роль воно відіграє у ділових відносинах?
4. Окресліть які основні критерії етики ділового спілкування за Аристотелем?
5. Охарактеризуйте типологію людей, запропоновану Карлом Густавом Юнгом. На вашу думку, у чому полягають її переваги та недоліки у порівнянні з іншими поширеними типологіями? Як впливають знання індивідуально-психологічних властивостей особистості на ефективність ділових відносин?
6. Дайте означення та проаналізуйте категоричний імператив Ганса Йонаса. У чому суть діяльності створеного ним центру?
7. Проаналізуйте “принципи бізнесу” Декларації Ко. Чи може бути бізнес етичним?
8. У праці «Психоаналіз і етика» Еріх Фромм зазначає, що у діловому спілкуванні проявляється ставлення до себе та інших як до товару, який можна вигідно продати й купити. Прокоментуйте дану позицію.
9. «Дві речі наповнюють душу все новим та зростаючим захопленням і благоговінням, щочастіше і щотриваліше я про них розмірковую: зоряне небо наді мною і моральний закон у мені (Іммануїл Кант). Проаналізуйте проблему походження і природи моралі та означте загальний моральний принцип людського спілкування за Кантом?
10. Прореферуйте статтю Шинкаренка О. В. «Про перспективи етики у пошуках практичності» й зробіть

повідомлення стосовно піднятих автором питань та вашого усвідомлення даної проблеми.

11. Охарактеризуйте стилі спілкування, який із них найбільш прийнятний для ділової комунікації?

12. Завдання для тренування вміння виступати. Дайте відповіді на запитання:

- ✓ Які підготовки виступу вам відомі?
- ✓ Яку інтонацію, тон потрібно вибирати, щоб викликати інтерес у слухачів до змісту виступу?
- ✓ На вашу думку, Чи доцільно, зачувати перед виступом текст напам'ять?
- ✓ Як ви вважаєте, чи потрібно виступаючому спостерігати за виразом обличчя, встановлювати контакт з аудиторією?
- ✓ Сформулюйте вимоги до усного виступу.

**Література:** базова: [1; 3; 5; 6; 8; 12; 13; 18], допоміжна: [1; 3; 9; 14; 17; 19].

## **Тема 2. Етика, культура та техніка ділової вербальної комунікації**

**Основні категорії і поняття:** вербальне спілкування, комунікація, мовленевий етикет, культура ділового мовлення, культура слухання, невербальне спілкування.

### **Зміст виступів і обговорення**

1. Культура мови і мовлення як репрезентація ділового стилю.
2. Сутність, функції та критерії ділового вербального спілкування.
3. Специфіку писемного мовлення, її вияв у діловому спілкуванні.
4. Особливості культури слухання, говоріння, мовного етикету та гендерлекту.
5. Стилi ділового спілкування.
6. Специфіка онлайн-комунікації.

**Запитання та завдання для самоконтролю:**

1. Що означає вербальна комунікація? Назвіть основні елементи вербального спілкування і охарактеризуйте їх.
2. У чому полягає сутність культури говоріння і культури слухання? Проаналізуйте техніки ефективного слухання.
3. Означте техніки ефективного письма.
4. Охарактеризуйте чинники мови: лінгвістичний, соціолінгвістичний, прагматичний, культурологічний.
5. Які є стилі ділового спілкування?
6. Які є правила логіко-психологічного конструювання повідомлень?
7. Дайте пояснення, що таке комунікативний мовний акт?
8. Які характеристики діалогу і монологу вам відомі? Означте перспективи їх використання у діловій комунікації?
9. Які існують стереотипи мовного звертання у діловому спілкуванні? Назвіть які кліше найчастіше використовуються в діловому мовленні?
10. Як ставити найпростіші щодення запитання в діловій розмові та відповідати на них?
11. Що ви розумієте під терміном метамова? Які професійні вимоги до оформлення ділових паперів?
12. Які найпоширеніші форми ділового спілкування сьогодні через Інтернет? Сформууйте основні правила електронного листування.
13. З'ясувати особливості культури слухання та говоріння, мовного етикету та гендерлекту.

#### **Індивідуальні завдання:**

1. Складіть таблицю класифікуючи засоби невербального спілкування за сенсорними системами їх сприйняття.
2. Прокоментуйте вислів давньоримського оратора Сенеки: «Мова людей така, яким є їхнє життя» та «люди більше вірять очам, ніж вухам».
3. Чи може стосуватися текстів ділових паперів припущення Ганса Гадамера, що різні інтерпретації того

ж самого тексту можуть бути однаково істинні, а отже об'єктивні.

4. Наведіть приклади мовленнєвого етикету українців та зразки переконливого мовлення.
5. Продемонструйте випадок активного слухання в діловому спілкуванні (рольова гра).

**Література:** базова: [1; 4; 5; 6; 8; 11; 12; 13; 18],  
допоміжна: [2; 3; 9; 14; 19].

**Тема 3. Невербальне спілкування в ділових ситуаціях**  
**Основні категорії і поняття:** перцепція, інтеракція, невербаліка, проксеміка, хронеміка, екстралінгвістика, паралінгвістика, ольфакторні засоби, жест, кінетика, міміка, такесика.

#### **Зміст виступів і обговорення**

1. Невербальна семіотика і її значення в діловій і міжкультурній комунікації.
2. Класифікація невербальних засобів ділового спілкування та їх характеристика. Паралінгвістика. Просодика. Кінесика. Окулесика. Проксеміка. Хронеміка. Такесика. Гастика. Ольфакція.
3. Методи підсилення комунікативної позиції невербальними засобами.

#### **Запитання та завдання для самоконтролю:**

1. Що означає поняття «невербальна комунікація»?
2. За якими ознаками класифікують невербальні засоби спілкування?
3. Які основні характеристики невербальних засобів спілкування?
4. У чому полягає сутність паралінгвістичних та екстралінгвістичних засобів спілкування?
5. Поясніть чому так важливо у діловому спілкуванні вміти робити паузи, дотримуватися певної швидкості мови, діапазону та тональності голосу?
6. Які психологічні стани можна визначити за жестами, мімікою?

7. Визначити методи підсилення комунікативної позиції невербальними засобами.
8. Охарактеризуйте зони спілкування за Едвардом Холлом.
9. Які існують правила невербального службового етикету?
10. Як співвідносяться невербальні засоби і культура ділового спілкування?

### Індивідуальні завдання:

1. Познайомтесь із секретами невербального спілкування Аллана та Барбари Піз «Мова тіла». Підготуйте презентацію, дискусію.
2. «Спілкуючись, люди отримують більш важливу освіту завдяки «причитуванню» людей та вивченню їхніх висловлювань, аніж за допомогою різних книжок (Філіп Честерфілд). Яким чином, на вашу думку, можна навчитися «читати людину» як книгу і що для цього необхідно знати про невербальні засоби спілкування?
3. Вимовить фразу з різними інтонаціями:
  - ✓ Добрий день! (офіційно; радісно; грізно; з докором; доброзичливо; байдуже; гнівно; із захопленням, сухо). Ви зрозуміли мене? (доброзичливо, чемно; сухо, офіційно; із загрозою).
  - ✓ Дякую, як ви здогадалися? (широ; із захопленням; доброзичливо, чемно; сухо, із засудженням).
  - ✓ Розумниця! Молодець! (із вдячністю; із захопленням; іронічно; засмучено; гнівно).
  - ✓ Нажаль, нічим не можу вам допомогти (широ; із співчуттям; даючи зрозуміти нетактовність прохання).
  - ✓ До зустрічі! (ніжно; тепло, холодно, сухо; рішуче, різко; байдуже).
4. Роберт Кійосакі URL: <https://www.youtube.com/watch?v=9H-yky-csNs>. та ін. «Мотивація, що змінює життя». Підготуйте дискусію.

5. Назвіть жести, за допомогою яких у процесі спілкування можна продемонструвати:
- ✓ задоволення співрозмовником і темою розмови;
  - ✓ свою вищість над співрозмовником;
  - ✓ відкритість, бажання співпрацювати;
  - ✓ втрату інтересу до теми розмови;
  - ✓ необхідність закінчити спілкування.

**Література:** базова: [1;4;6;8;11;12;13;16;17;18], допоміжна: [5;8;11;12;16;21].

#### **Тема 4. Етикет ділових взаємин**

**Основні категорії і поняття:** етикет, протокол, щоденний етикет, службовий етикет, діловий прийом, комплімент, стандартні етичні ситуації, національні та релігійні особливості ділового спілкування.

#### **Зміст виступів і обговорення**

1. Сучасні принципи ділового етикету та протоколу.
2. Загальні норми ділового та службового етикету: моральні принципи та їх засади. Бізнес-етикет.
3. Класифікація ділових прийомів, їх організація та проведення.
4. Вітання та рекомендування у сфері ділового етикету. Етикет службового листування.
5. Етикет прийомів, візитні картки, сувеніри та подарунки у ділових взаєминах.

#### **Запитання та завдання для самоконтролю:**

1. Охарактеризуйте явище та поняття етика та психологія ділових відносин.
2. Як слід розуміти культуру поведінки? Особливості щоденного етикету.
3. У чому полягає сутність та зміст ділового етикету?
4. Означте принципи та структурні компоненти ділового етикету.
5. Як історично склалися та засвоювалися правила етикету?
6. Які види та тенденції сучасного етикету?



7. Які правила мовного етикету використовують у діловому спілкуванні?
8. Визначте моральні засади ділового та службового етикету. Чому діловий етикет вважається економічною категорією?
9. Які особливості сучасного етикету службового листування та використання.
10. Що таке діловий протокол та яку роль він відіграє в діловій сфері?
11. Проаналізуйте основні етичні принципи ділового протоколу.
12. Які на вашу думку сильні та слабкі сторони має етикет?
13. Як потрібно розуміти комплімент у діловому спілкуванні?
14. Які етикетні умови використання візитних карток та сувенірів?
15. Яке місце займає релігійний фактор у діловому етикеті та протоколі?

#### **Індивідуальні завдання:**

1. Джен Ягер сформулювала шість основних принципів ділового етикету, підкріпивши їх цитатами з висловлень керівників великих американських фірм, охарактеризуйте їх.
  2. Яким чином можна полегшити ділове спілкування між партнерами по бізнесу? Сформулюйте етичні основи ведення бізнесу.
  3. Перерахуйте правила користування візитними картками у міжнародній та діловій практиці.
- Література:** базова: [1;3;4;5;8;11;12;13;16;418], допоміжна: [5;8;11;12;16;21]

### **Тема 5. Специфіка міжнародного ділового етикету й протоколу**

**Основні категорії і поняття:** етикет, протокол, щоденний етикет, службовий етикет, діловий прийом, комплімент,

стандартні етичні ситуації, національні та релігійні особливості ділового спілкування

### **Зміст виступів і обговорення**

1. Протокол і етикет, їх відмінності.
2. Діловий етикет представників країн Європи.
3. Американська модель культури ділового спілкування.
4. Особливості ділового спілкування Японії та Китаю.
5. Особливості ділового спілкування в країнах арабського світу.
6. Класифікація візитів і особливості їх підготовки.

### **Запитання та завдання для самоконтролю:**

1. Які особливості протоколу та етикет, у чому їх відмінність один від одного?
2. Виділіть основні поведінкові стереотипи в різних країнах світу.
3. Охарактеризуйте американську модель культури ділового спілкування.
4. Які особливості ділового етикету у представників країн Європи.
5. Означте особливості ділового спілкування в країнах арабського світу.
6. Проаналізуйте особливості ділового спілкування Японії та Китаю.
7. Зробіть порівняльний аналіз ділових норм прийому сувенірів та подарунків у національних традиціях.
8. Виділіть національні стилі ведення переговорів.
9. Як класифікацію мають візити?

### **Індивідуальні завдання:**

1. Підготуйте презентацію або ж дискусію з обговоренням національних тонкощів ведення переговорів.
2. Підготуйте повідомлення, презентацію: «Національні та релігійні відмінності етикету Західної Європи та країн Сходу».

3. Підготуйте повідомлення: «Дипломатичний протокол і етикет як інструмент міжнародної дипломатії».  
**Література:** базова: [1;3;4;5;8;11;12;13;16;418],  
допоміжна: [5;8;11;12;16;21]

### **Тема 6. Ділова риторика у сучасному комунікативному просторі**

**Основні категорії і поняття:** ораторське мистецтво, риторика, красномовство, публічний виступ, дикція, орфоєпія, особистість, оратор, творчість, мимовільна і довільна увага.

#### **Зміст виступів і обговорення**

1. Становлення та розвиток ораторського мистецтва, його роль у сучасному діловому спілкуванні.
2. Мовні, етичні та психологічні чинники підвищення майстерності публічного виступу.
3. Як стати магнітом уваги? Методи і прийоми утримання та підсилення уваги слухачів. Мистецтво сторітелінгу.
4. Критичне мислення та ненасильницьке спілкування за М. Розенбергом.

#### **Запитання та завдання для самоконтролю:**

1. Виділіть етико-психологічні норми та принципи в ораторському мистецтві.
2. Охарактеризуйте тактику оратора: способи, прийоми.
3. Які логіко-психологічні правила конструювання повідомлень?
4. Як ставити найпростіші щодення запитання в діловій розмові та відповідати на них?
5. Які вимоги до публічного виступу у діловому спілкуванні?
6. Проаналізуйте особливості риторичного трикутника Аристотеля.
7. Які існують тональності спілкування?
8. Які моделі ведення ненасильницьке спілкування демонструє Маршал Розенберг?

#### **Індивідуальні завдання:**

1. Охарактеризуйте моделі ділового спілкування Вірджинії Сатир.
2. Охарактеризуйте проблему організації комунікації за концепцією Хаїма Перельмана «Типи аудиторії».
3. Ознайомтесь з навчальним відео «30 принципів Дейла Карнегі» «Як розмовляти з ким завгодно, коли завгодно і де завгодно» Ларрі Кінг, випишіть цікаві рекомендації.
4. Ознайомтесь з навчальним відео Джуліан Трежер: «Як говорити так, щоб люди Вас слухали?» сформулюйте поради для виступаючого.
5. Зробіть аналіз етапів публічного виступу та прокоментуйте вислів Сенеки Старшого: «Вивчи лише красномовство, від нього легко перейти до будь-якої науки».
6. Підготуйте відповіді та поради щодо: а) адаптація виступу до особливостей приміщення та аудиторії б) виступ із сценічним освітлювальними приладами в) особливості виступу оратора перед об'єктивом відеокамери г) особливості аудіозапису промови; робота з мікрофоном.

**Література:** базова: [1; 3; 4; 5; 6; 7; 11; 12; 13; 14; 15],  
допоміжна: [2; 5; 11; 16; 21]

## **Тема 7. Ділова риторика: ефективність комунікації та маніпулювання**

**Основні категорії і поняття:** ділова риторика, аргументованість, переконливість, послідовність, доказовість, маніпулювання, полеміка.

### **Зміст виступів і обговорення**

1. Мотиваційний, моральний та емоційний бар'єри у спілкуванні. Причини та наслідки невдалої комунікації.
2. Маніпулятивна і актуалізаторська моделі ділового спілкування.

3. Аналіз моделей спілкування у концепції М. Бубера.  
Психологічні концепції моделей спілкування  
Д.Карнегі, Е. Берна. Е. Шостром.
4. Полемічні прийоми публічної суперечки.

### **Запитання та завдання для самоконтролю:**

1. Охарактеризуйте логічні способи тактики переконання: індукція, дедукція, аналогія.
2. Означте психологічні способи впливу у діловому спілкуванні: переконання, навіювання, психічне зараження, наслідування.
3. Дайте характеристику дидактичним способам викладення інформації (спіральний, ступінчастий, пунктирний, асоціативний) та умови їх використання у виступі.
4. Проаналізуйте моделі спілкування через категорії «Я – Ти» і «Я – Воно» у концепції Мартина Бубера.
5. Визначте ефективні психологічні прийоми впливу на опонентів у процесі суперечки за концепцією впливу Еверет Шостром.
6. Дайте рекомендації щодо складання епідейктичних промов.
7. Які існують засоби і способи підвищення рівня етики ділового спілкування?
8. Які передумови успіху оратора? Назвіть прийому правильного спілкування.
9. Охарактеризуйте психологічні механізми впливу на партнера.
10. Означте маркери маніпулювання в текстах промов.
11. Сформулюйте власні рекомендації для промовців.

### **Індивідуальні завдання:**

1. Ознайомтесь з книгою Андрія Степури «WOW-виступ по-українськи. Ноу-хау сучасного оратора» підготуйте дискусію.

2. Здійснить аналіз промови Стіва Джобса <http://ittest.com.ua/Jobs.html>
  3. та Марка Цукерберга [https://www.youtube.com/watch?v=A8\\_Sg3QheNQ](https://www.youtube.com/watch?v=A8_Sg3QheNQ) до студентів.
  4. Ознайомтесь із працею Карстена Бредемайера «Чорна риторика» підготуйте дискусію.
  5. Підготуйте дискусію щодо особливостей психології брехні.
- Література:** базова: [1; 4; 5; 6; 7; 11; 12; 13; 14; 15],  
допоміжна: [2; 5; 11; 16; 21]

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II**

### **ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ТА КОРПОРАТИВНА ЕТИКА**

**Тема 8. Корпоративна етика та корпоративна культура**  
**Основні категорії і поняття:** корпоративна культура, соціальна відповідальність, місія, візія, етичний кодекс, юридичний комітет, мотивація, стимулювання праці.

#### **Зміст виступів і обговорення**

1. Сутність корпоративної культури в організації: структурні елементи, типи, функції та засоби передачі.
2. Підходи до типізації корпоративних культур.
3. Формування корпоративної ідентичності.
4. Етичний кодекс та комітети з етики: міжнародний та вітчизняний досвід.

#### **Запитання та завдання для самоконтролю:**

1. У чому полягає сутність та зміст корпоративної культури?
2. Визначте поняття «корпоративна етика». Охарактеризуйте нормативні основи корпоративної етики.
3. Яку роль відіграють “комітети з етики” в діяльності організацій?

4. Які заходи здійснюються в організаціях з метою розвитку етичної та психологічної культур?
5. Чим зумовлена гострота дискусії про соціальну відповідальність?
6. Обґрунтуйте необхідність розробки та впровадження Етичних (корпоративних) кодексів.
7. Охарактеризуйте корпоративну культуру як багаторівневу структуру.
8. Яку роль в розвитку корпоративної культури відіграє корпоративна місія?

#### **Індивідуальні завдання:**

1. Проаналізуйте ділове спілкування та проблему самоактуалізації особистості, здійснення креативності людини за концепцією гуманістичної психології А. Маслоу.
2. Здійсніть трансактивний аналіз конфлікту.
3. Обґрунтуйте поняття агресія: доброякісна та злоякісна за концепцією Е. Фромма.
4. Познайомтесь із публікаціями Дранника В. А. «Комунікативна культура сучасного керівника», Дубняка З. О. «Діалогізм як засада соціальної комунікації» та підготуйте змістовне повідомлення, щодо піднятих авторами проблем.
5. Назвіть параметри визначення типології корпоративної культури в концепції Терренса Діла й Аллана Кеннеді.
6. Назвіть етапи еволюції концепції корпоративної соціальної відповідальності у сучасному бізнесі.
7. Проаналізуйте інноваційний потенціал застосування стратегій нейролінгвістичного програмування у вирішенні конфліктів у діловій сфері.
8. Проаналізуйте кодекси честі провідних компаній, виділіть особливості. Складіть схему за якою формують корпоративний кодекс організації.

**Література:** базова: [1;3;4;8;10;11;12;17], допоміжна: [4;6;7;10;15; 22].

## **Тема 9. Культура управління як елемент корпоративної культури**

**Основні категорії і поняття:** авторитет, управління, керівництво, стилі керівництва, лідер, індивідуальність, відповідальність, обов'язок, колектив, загальнолюдські цінності, актуалізація.

### **Зміст виступів і обговорення**

1. Керівництво і лідерство як соціальний феномен. Провідні теорії лідерства.
2. Моральна складова ділової стратегії і тактики колективної взаємодії. Норми, цінності та моральні мотиви в індивідуальних й колективних вимірах ділового спілкування.
3. Умови успішної комунікації. Риси успішних колективів.
4. Навички ефективної роботи в колективі. Мотиваційні теорії та коучінг як методи управління персоналом.
5. Методи підвищення ефективності корпоративного управління засобами тимбілдингу.

### **Запитання та завдання для самоконтролю:**

1. Визначте поняття «лідерство». Охарактеризуйте провідні теорії лідерства.
2. Чим відрізняється і що спільного у дискусії, полеміки, диспуті та дебатах?
3. Які особливості організації прес-конференція та брифінгу?
4. У чому полягає сутність етичних підходів, які забезпечують ефективність наради?
5. Які, на вашу думку, моральні та психологічні якості керівника як головуючого на нараді безпосередньо впливають на поведінку присутніх і їхню участь в обговоренні?
6. Які умови успішної комунікації?
7. Яка особливість коучінгу як популярного методу управління персоналом?



8. Охарактеризуйте види, ознаки, функції та етапи ділових переговорів.
9. Які стратегії ведення переговорів?
10. Які прийоми конструктивної критики вам відомі?
11. Які прийоми роботи із запереченнями Вам відомі?
12. Сформулюйте поради для написання та подачі резюме в процесі працевлаштування.

### **Індивідуальні завдання:**

1. Підготуйте повідомлення про фактори, що створюють дійсного лідера (за Антоніо Менегетті).
  2. Визначте правильний алгоритм етапів індивідуальної бесіди: передавання інформації, спростування доказів співбесідника, початок, аргументування, прийняття рішення.
  3. Обґрунтуйте концептуальну стратегію Еріка Берна щодо суб'єкт-суб'єктного та суб'єкт-об'єктного спілкування.
  4. Познайомтесь із книгою Аллана та Барбари Піз «Говорити точно... Як поєднати радість спілкування та користь переконання».
  5. Підготувати доповідь/есе на тему «Корпоративна діяльність у сфері івент-менеджменту»
  6. Проанлізуйте медіа посилання підготуйте дискусію «Чому компаніям необхідна корпоративна етика: приклад L'Oréal» <https://hurma.work/blog/korporativna-etika-shho-cze-i-navishho-vona-potribna-v-2020-roczy/>
- Література: базова:** [1;3;4;8;10;11;12;17], допоміжна: [4;6;7;10;15; 22]

### **Тема 10. Індивідуальні та колективні форми обговорення ділових проблем**

**Основні категорії і поняття:** ділова бесіда, телефонна розмова, нарада, збори, переговори, дискусія, диспут, PR, презентація, мозговий штурм, дерево рішень.

## **Зміст виступів і обговорення**

1. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування. Особливості підготовки до бесіди.
2. Функції та види бесід. Співбесіда.
3. Форми обговорення та прийняття колективних рішень.
4. Мистецтво перемовин.

### **Запитання та завдання для самоконтролю:**

1. Які існують види бесід та які функції вони виконують у діловому спілкуванні?
2. У чому полягає відмінність між бесідами глибинно-особистісного характеру та ділової спрямованості?
3. Які особливості ведення ділових індивідуальних бесід. Охарактеризуйте етапи проведення бесіди.
4. Означте психологічні особливості встановлення контакту із співрозмовником.
5. Наскільки, на вашу думку, важливо для проведення результативної бесіди з'ясування ставлення співрозмовника до ініціатора бесіди?
6. Які особливості бесіди по телефону?
7. Які існують форми колективного обговорення ділових проблем? Які є методи прийняти спільних рішень?
8. Проведіть рольову гру з використанням методики «мозкового штурму» для ефективного вирішення колективних проблем

### **Індивідуальні завдання:**

1. Дейл Карнегі зауважував, що для людини звук її імені є найсолодшим і найважливішим звуком людської мови. Поясніть, яким чином це впливає на встановлення контакту з співбесідником?
2. Створенню доброзичливої атмосфери для подальшого ділового спілкування сприятиме кілька запитань, на які співбесідник відповідь «так». Підготуйте такі запитання.
3. Відомі чотири прорахунки, що заважають дійти згоди під час ділових переговорів: передчасні судження; пошук єдиного варіанта вирішення проблеми;

впевненість у неможливості «збільшити пиріг»; думки на зразок «їхня проблема, то нехай вони і вирішують». Запропонуйте варіанти уникнення таких прорахунків.

4. Познайомтесь з відео-тренінгом формування комунікативних умінь і навичок «Що я вивчив за 100 днів відмов...» URL:  
<https://www.youtube.com/watch?v=KZdHdHYQwmc>
5. Сформулюйте покроковий алгоритм проведення успішної презентації.

**Література:** базова: [3, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 15], допоміжна: [1; 3; 6; 21].

## **Тема 11. Імідж ділової людини**

**Основні категорії і поняття:** імідж, образ, тип, ідеал, маска, стереотип, репутація, логотип, візуалізація, неймінг, бренд, репутація, статус, престиж.

### **Зміст виступів і обговорення**

1. Співвідношення понять імідж, образ, ідеал, маска, стереотип, репутація, статус, престиж.
2. Роль іміджу в структурі комунікативного простору.
3. Етичні та психологічні основи формування іміджу ділової людини.
4. Класифікації іміджу.
5. Типові помилки яких припускаються при формуванні особистого іміджу.

### **Запитання та завдання для самоконтролю:**

1. Яка складова іміджу в структурі комунікативного простору?
2. Яку роль відіграє імідж в житті ділової людини?
3. Які особливості формування іміджу ділової людини ви знаєте?
4. Проаналізуйте прийоми створення привабливого іміджу у процесі комунікації.
5. Означте типи та види іміджу.
6. Охарактеризуйте складові іміджу: зовнішність, одяг, поведінка, дизайн офісу, репутація, авторитет.
6. Охарактеризуйте функціональне призначення одягу у ділових відносинах.
7. Зазначте особливості ділового іміджу чоловіка та жінки.
8. Яких типових помилок припускаються при формуванні індивідуального або ж колективного іміджу?
9. Перелічіть символи, з яких складається національний імідж України?

### **Індивідуальні завдання:**

1. Підготуйте повідомлення, презентацію на тему: «Імідж, як візуальна та естетична категорія та його роль у ділових відносинах». Поясніть суб'єктивність іміджу.

2. Проаналізуйте та структурно візуалізуйте комплексний код іміджу.
3. Манери поведінки, що шкодять формуванню позитивного іміджу. Сформулюйте власні рекомендації.
4. Підготуйте повідомлення щодо концепції самопрезентації Ервіна Гофмана у праці «Presentation of Self in Everyday Life».

**Література:** базова: [1, 2; 3, 5, 9, 11, 12, 16; 17], допоміжна: [2; 6; 10; 14; 16; 18; 20].

## **Тема 12. Основи формування іміджу організації та персоналу**

**Основні категорії і поняття:** іміджелогія, іміджмейкерство, масова свідомість, масова культура, тип, міф, архетип, логотип, візуалізація.

### **Зміст виступів і обговорення**

1. Поняття та головні складові елементи іміджу організації.
2. Методи створення, реалізації, корегування позитивного іміджу організації.
3. Внутрішній та зовнішній іміджі компанії, особливості їх формування та функціонування.
4. Вплив іміджу на конкурентноздатність організації. Зв'язки з громадськістю як система комунікацій та підтримки іміджу організації.
5. Типові помилки яких припускаються при формуванні колективного іміджу.

### **Запитання та завдання для самоконтролю:**

1. Дайте визначення іміджу підприємства.
2. Яким може бути імідж?
3. Ким створюється імідж організації?
4. Назвіть основні компоненти іміджу.
5. Які передумови створення позитивного іміджу?
6. Які технології формування, реалізації, корегування іміджу організації?

7. Означте тактики формування успішного іміджу організації.

### **Індивідуальні завдання:**

1. Тренування уміння відповідати на запитання. Робота в парі: студентам по черзі пропонується відповісти на запитання з визначеної наперед теми. Необхідно кожного разу перефразувати запитання, зберігаючи, при цьому його зміст, і дати коротку відповідь. Студенти мають оцінити: а) наскільки точно збережено зміст запитання; б) стислість і точність відповідей; в) враження від манери відповідати (самовладання, швидкість реакції, доброзичливий тон).
2. Здійснить за схемою аналіз іміджу одну із організацій чи відомих діячів.

### **Схема аналізу іміджу:**

1. Назва або прізвище носія іміджу.
2. Тип іміджу (особистий, колективний, товарний; якщо колективний чи товарний, то з яких частин складається).
3. Основна сфера діяльності носія іміджу.
4. Рівень вибудованості іміджу, етап його формування (первинний, активно функціонуючий, трансформований / змінюваний, остаточний, детально розроблений тощо). Доведіть свою думку.
5. Потенційна аудиторія: масова чи сегментована. Якщо сегментована, то який сегмент обрано (наведіть соціально-демографічні характеристики).
6. Рівень штучності / природності іміджу.
7. Основний інструментарій іміджетворення, канали комунікації, стосунки носія іміджу зі ЗМІ.
8. Комплексний код іміджу: легенда, місія, символ.
9. Основні функції, виконувані саме цим іміджем.
10. Складові іміджу (коротко схарактеризуйте обраний імідж за максимальною кількістю наведених нижче складових).
11. Рівень індивідуальності та пізнаваності обраного носія іміджу.

12. Наведіть власний коментар щодо аналізованого іміджу за довільно обраними параметрами (оцінка його ефективності та рівня етичності, прогнози щодо довготривалості тощо).

**Література:** базова: [Література: базова: [1, 2; 3, 5, 9, 11, 12, 16; 17], допоміжна: [2; 6; 10; 14; 16; 18; 20].

### **Тема 13. Конфлікти в ділових відносинах**

**Основні категорії і поняття:** конфлікт, конфліктологія, конфліктна ситуація, бар'єри спілкування, взаєморозуміння, співробітництво, конфронтація, конкуренція, критика, угода, компроміс, консенсус, поступка.

#### **Зміст виступів і обговорення**

1. Конфлікти у ділових відносинах та підходи до їх вирішення.

5. Характерні риси конфлікту, його види.

6. Методи розв'язання та профілактики конфліктів у корпоративній культурі. Роль медіації.

7. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфліктів в організації.

#### **Запитання та завдання для самоконтролю:**

1. Розкрийте поняття термінів “конфлікт” та “стрес”. Охарактеризуйте причини виникнення конфліктів їх види.

2. Дайте соціально-психологічну характеристику конфлікту.

3. Дайте визначення конфліктної ситуації.

4. Що таке інцидент?

5. Які основні елементи конфлікту?

6. Поясніть поняття: “прогнозування конфлікту” та “попередження конфлікту”.

7. Що слід розуміти під регулюванням конфлікту? Перелічіть етапи регулювання конфлікту.

8. Схарактеризуйте основні стилі поведінки в конфліктній ситуації.
9. Які виникають стадії конфліктів? Означте особливості спілкування у конфліктних ситуаціях.
10. Поясніть психологічні умови внутрішньоособистісного конфлікту.
11. Визначте та проаналізуйте функціональні та дисфункціональні наслідки конфліктів в організації.
12. Які фактори впливають на успішне розв'язання конфліктів?
13. З'ясуйте, у чому полягає сенс медіації, як комунікативної технології розв'язання конфліктів?
14. Означте основні типи конфліктогенів та визначте методи попередження конфліктів.
15. Які методи профілактики конфліктів в організації ви знаєте?

#### **Індивідуальні завдання:**

1. На власному прикладі побудуйте карту конфлікту та запропонуйте шляхи його вирішення.
2. Проаналізуйте приклади конфліктних ситуацій та конфліктів, означте на якому рівні можливо управління конфліктом?
3. Означте основні “кроки” алгоритму конструктивного вирішення конфлікту. Проаналізуйте які основні фактори визначають умови завершення конфлікту?
4. Аргументуйте, в яких ситуаціях доцільна участь третьої сторони у вирішенні конфлікту.
5. Продемонструйте з яких періодів та етапів складається переговорний процес? Від чого залежить успіх на переговорах?
6. Проаналізуйте, якому стилю поведінки в конфлікті Ви надаєте перевагу і чому? Як він дозволяє вирішити або чому заважає при взаємодії з оточуючими?
7. Сформулюйте власні поради, якими правилами необхідно керуватися при впливі на конфліктну ситуацію.



**Література:** базова: [1, 2; 3; 5; 9; 11;12;16], допоміжна: [2; 6;10;13;15;16;21;22]

### **5.Зразки завдань для модульного комп'ютерного тестування:**

#### *Рівень I*

Міжособистісний метод вирішення конфліктної ситуації – прийняття позиції іншої сторони, але до певної межі:

- згладжування
- примушування
- компроміс
- угода
- ухиляння

За якою теорією людина народжується з задатками лідера:

- синтетичною
- психоаналітичною
- ситуативною
- теорією рис
- поведінковою

Події чи обставини, які спричинили зіткнення поглядів опонентів:

- конфліктна ситуація;
- ескалація конфлікту;
- інцидент;
- самозгасання конфлікту.

Кому належить введення терміну “екстраверсія – інтроверсія”:

- К. Юнгу
- Е. Берну
- Е. Фромму
- К. Роджерсу
- Д.Карнегі
- агресивна поведінка

До якої просторової зони організації простору при спілкуванні

відноситься зона від 120 до 360 см:

- соціальна
- громадська
- особиста
- інтимна
- індивідуальна

Який стиль керівництва характеризується насамперед використанням командних методів управління:

- гуманістичний
- демократичний
- нейтральний;
- авторитарний
- ліберальний

### *Рівень II*

Не рекомендовані ознаки фахового мовлення:

- правильність, доречність
- змістовність, логічність
- багатослівність, монотонність
- точність, виразність
- адекватність, чіткість

Діловий мовний етикет – це:

- використання різноманітних засобів вираження думок
- типові формули вітання, побажання, прощання тощо
- виділення найважливіших місць свого висловлювання
- модель побудови однотипних документів
- просторічна лексика, діалектичні запозичення

Знайдіть критерії мовлення, що не відповідають діловим відносинам:

- зрозумілість, доречність

- лаконічність, інформативність
- складність, афористичність
- логічність, діалектичність
- ілюстративність, аргументованість

Визначте невербальну систему, що відповідає просторовим умовам спілкування:

- екстралінгвістика
- оптико-кінетика
- паралінгвістика
- хронеміка
- проксеміка

### Рівень III

Бажаючи завоювати довіру слухачів варто уникати:

- переконливого вимовляння слів
- жестикулювання упродовж усього виступу
- злагодженості у словах, поставі, жестах
- описів, порівнянь, протиставлень
- аргументованості, емоційності

Встановіть відповідність між структурними компонентами етикету та їх назвами:

- Стійкі риси, що постійно відтворюються і властиві певній людині чи групі людей  
*стиль поведінки*
- спосіб поведження, стиль мови, її інтонація, міміка, жести, хода, повага, стриманість, чуйність  
*манери*
- повага до людської честі та гідності  
*ввічливість*
- система службового підпорядкування молодших за чином або званням  
*субординація*
- форма людських взаємовідносин, необхідна умова успішного спілкування між людьми  
*такт*

## 6.Методи оцінювання знань

Модульна форма контролю включає в себе наступні форми робіт та оціночні бали за їх виконання

№№ з.п	Види навчальної діяльності	Оціночні бали
1.	Відвідування лекційних занять	1 б. за 2 год.
2.	Вирішення тестових завдань	1 б. за 1 завд.
3.	Доповідь на семінарському занятті	3 б.
4.	Участь у дискусії під час семінарського заняття	2 б.
5.	Постановка проблемних запитань	1 б.
6.	Виконання творчого індивідуального завдання	3б.
7.	П'ятихвилинка з основних понять до теми	2 б.
8.	Підбірка відеоматеріалів (художніх, документальних фільмів та відеороликів) на історико-релігійну тематику з анотацією	2б.з 1 тему
9.	Участь у конкурсі студентських наукових робіт	10 б.
10.	Участь у олімпіаді або в засіданні круглого столу	3 б.
11.	Підготовка інтелектуального проекту-есе по проблемі	5 б.
12.	Огляд літератури та дослідників по темах курсу	2б.за1 тему
13.	Підготовка мультимедійних презентацій, відео- або скрайб-презентації до теми курсу	3 б.
14.	Виступ з доповіддю на студентській науковій конференції	5 б.

15.	Виступ з доповіддю на студентській науковій конференції в іншому вузі	6 б.
16.	Призове місце в олімпіаді чи конференції	5 б.
17.	Участь у громадських заходах, приурочених етичній тематиці сьогодення.	3 б.
18.	Участь у роботі студентського наукового Філософського гуртка	5 б.
18.	За якісне ставлення до вивчення дисципліни	1– 3 б.

### 6.1. Розподіл балів, що отримують студенти

Поточне опитування та самостійна робота														Підсумковий іспит		
Змістовий модуль 1							Змістовий модуль 2							100		
50							50									
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	Т 9	Т 10	Т 11	Т 12	Т 13	Т 14	Бонуси	Модульні контрольні	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	40	100

### 6.2 Шкала оцінювання

Сума балів за всі форми навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою	
	для екзамену	для заліку
90-100	відмінно	зараховано
82-89	добре	
74-81		
64-73	задовільно	
60-63		

35-59	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### 7. Методичне забезпечення

Інформаційні ресурси у цифровому репозиторії НУВГП.

06-07-23S Коберська, Т. А. Силабус навчальної дисципліни «Корпоративна культура та ділова етика» для здобувачів вищої освіти ступеня «бакалавр», які навчаються за освітньо-професійною програмою "Креативна та цифрова культура", 034 "Культурологія". URL: <http://ep3.nuwm.edu.ua/22797/>

06-07-199M Коберська Т. А., Методичні вказівки до семінарських занять та самостійного вивчення навчальної дисципліни «Корпоративна культура та ділова етика» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня усіх спеціальностей НУВГП денної та заочної форм навчання /Коберська Т. А., Рівне: НУВГП, 2022. 50 с. URL: <http://ep3.nuwm.edu.ua/view/types/metods/>

### 8. Рекомендована література

#### Базова:

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування : навчальний посібник. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ», 2015. 160 с.
2. Барна Н. В. Іміджелогія : навч. посіб. для дист. навч. К. : Університет «Україна», 2008. 217 с.
3. Беліченко А. Г., Воронкова В. Г., Мельник В. В. Етика ділового спілкування : навч. посібн. для ВНЗ. Львів : Магнолія, 2019. 312с.

4. Берсуцький А. Я., Жуков С. М. Етика і культура бізнесу та психологія ділових відносин : навч. посібн. Донецьк : ДонУЕП, 2014. 372 с.
5. Етика ділового спілкування / Гриценко Т. Б. та ін. К. : Центр навч. літер., 2019. 344 с.
6. Дербеньова Л. В. Етика та психологія ділових відносин : конспект лекцій. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2017. 68 с.
7. Кацавець Р. С. Ораторське мистецтво : підручник. К. : Алерта, 2018. 216 с. URL: <http://www.alerta.kiev.ua>
8. Кравченко В. Ю. Етика та психологія ділового спілкування : конспект лекцій. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2018. 109 с.
9. Нежинська О. О. Основи коучингу : навчальний посібник. Київ; Харків : ТОВ «ДІСА ПЛЮС», 2017. 220 с.
10. Отенко І. П. Корпоративна культура: міжнародний та трансформаційний аспекти. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2017. 243 с.
11. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібн. К. : Кондор, 2017. 356 с.
12. Пантелюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення. К. : ЦУЛ, 2020. 224 с.
13. Прищак, М. Д., Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин : навч. посібн. Вінниця : ВНТУ, 2016. 151 с.
14. Прокопчук Л. В. Риторика. Модульний курс : навч. посіб. Вінниця : Нілан-ЛТД, 2017. 206 с.
15. Риторика : навч. посібн. (упор. Т. К. Ісаєнко, А. В. Лисенко). Полтава : ПолтНТУ, 2019. 247 с.
16. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет : підручн. / 2-ге вид., оновл. і доп. К., 2017. 326 с.
17. Чичкало-Кондрацька І. Б., Новицька І. В. Дипломатичний та діловий протокол : конспект лекцій. Полтава : НУПП, 2020. 70 с.

18. Чмут Т. К., Чайка Г. Л., Лукашевич М. П., Осечинська І. Б. Етика ділового спілкування : підручник. К., 2016. 208 с. URL: <http://www.ex.ua/11142469>

### Допоміжна література:

1. Бізнес-етика: конспект лекцій [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студ. персоналом та економіка праці» / М. М. Дученко, О. А. Шевчук; КПІ ім. І. Сікорського, К. : КПІ ім. Ігоря, 2020. 56 с.  
URL: [https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/39693/1/Posibnyk\\_Biznes-etyka.pdf](https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/39693/1/Posibnyk_Biznes-etyka.pdf)
2. Борг Дж. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування / перекл. Н. Лазаревич. К. : Вид-во Фабула, 2019. 304 с.
3. Бралатан В. Професійна етика : навчальний посібн. К. : Центр учбової літератури, 2011. 252 с.
4. Корпоративна культура : навчальний посібник / Г. М. Захарчин, Н. П. Любомудрова, Р. О. Винничук, Н. В. Смолінська. Львів : Новий світ-2000, 2011. 342 с.
5. Карнегі Д. Як здобувати друзів і впливати на людей. Київ : Молодь, 1993. 251 с.
6. Карузо Д. Р. Емоційний інтелект керівника. Як розвивати й використовувати чотири базові навички емоційного лідера, пер. з англ. К. : Самміт, 2016. 295 с.
7. Корпоративна культура та етикет : навчальний посібник / Уклад. А. М. Зленко. Переяслав-Хмельницький : К.С.В., 2019. 324 с.
8. Красніцька Г. М. Національні особливості ділового етикету в європейських країнах. *Збірник наукових праць «Глілея»*. 2017. вип. 117. С. 260–262.
9. Малахов В. А. Етика. Курс лекцій : навч. посібн. К., Либідь, 2004. 384 с.
10. Маслоу А. Мотивація та особистість. К. : PSYLIB, 2004. 478 с. URL: [www.Psylib.org/ua/books/maslao1/index.htm](http://www.Psylib.org/ua/books/maslao1/index.htm)



11. Пентиліук М. І., Маруніч І. І., Гайдасенко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення : навч. посібн. К. : Центр навч. літер., 2010. URL: [www.kspu.edu/FileDownload.ashx/Культура%20мовленн  
я.pdf?id](http://www.kspu.edu/FileDownload.ashx/Культура%20мовленн%20я.pdf?id)
12. Піз А., Б. Мова тіла. URL: [https://samoosvita.in.ua/allan-  
piz-mova-ruhiv-tila-konspekt-knygy/](https://samoosvita.in.ua/allan-piz-mova-ruhiv-tila-konspekt-knygy/)
13. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами : конспект лекції. Харків : УкрДУЗТ, 2020. 52 с.
14. Сиплива О. Д. Повна енциклопедія сучасного етикету. Донецьк : ВКФ БАО, 2010. 304 с.
15. Тимошенко Н. Корпоративна культура. Діловий етикет : навч. посібн. К., 2012. 391 с.
16. Форвард С., Фрейзер Д. Характеристики Емоційний шантаж. Коли люди з вашого життя використовують залякування, обов'язки та провину, щоб маніпулювати вами. Харків : В-во «Фабула», 2019. 336 с.
17. Фромм Е. Людина для самої себе. Проблеми гуманістичної етики. URL: <https://www.psyoffice.ru/9/fromm04/txt07.html>
18. Хавкіна Л. М. Іміджелогія : навчально-методичний посібн. для студентів. Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2013. 64 с.
19. Швейцер А. Культуротворча енергія етики благоговіння перед життям. Благоговіння перед життям. *Філософія культури. Культура і етика*. Ч.ІІ. М., 1992. С. 229–237.
20. Шепель В. М. Іміджеологія. Як подобатись людям. URL: [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Econom/shep/index  
.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Econom/shep/index.php)
21. Шостром Э. Анти-Карнегі. URL: [http://royallib.ru/book/shostrom\\_everett/anti\\_karnegi.html](http://royallib.ru/book/shostrom_everett/anti_karnegi.html)
22. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2020. 168 с.

## 9. Інформаційні ресурси

1. Етикет та манери поведінки.  
URL: <http://etuket.com/>
2. Майстерня Лева. Блог про ораторське мистецтво та публічні виступи.  
URL: <https://masterlev.com.ua/>
3. Етика спілкування і діловий етикет: вебсайт.  
URL: <http://dumka.ho.ua/esde.htm>
4. Корпоративна культура: вебсайт.  
URL: <http://bizkiev.com/content/view/273/205/>
5. Правила хорошого тону: вебсайт.  
URL: <http://www.knigge.ru/>