

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«ЕТИКА ДІЛОВИХ ВІДНОСИН»

для студентів усіх спеціальностей

Затверджено

редакційно-видавничою

радою університету,

протокол № 1 від 19 лютого 2026р.

Харків

2026

Методичні вказівки з навчальної дисципліни «Етика ділових відносин» для студентів усіх спеціальностей/ уклад. : Н. В. Фрадкіна – Харків : НТУ «ХП», 2026. – 37 с.

Укладач Н. В. Фрадкіна

Рецензент Д. Ю. Журило

Кафедра українознавства, культурології та історії науки

ВСТУП

Ділове спілкування є однією з універсальних форм професійної взаємодії та необхідною умовою ефективної діяльності в сучасному соціально-економічному середовищі. Від рівня розвитку ділової комунікації значною мірою залежать психологічний клімат в організації, результативність управлінських процесів, організаційна й виробнича мобільність, а також конкурентоспроможність підприємства. Характер ділового спілкування визначається сукупністю етнічних, професійних, вікових, гендерних та інших соціокультурних чинників, урахування яких є необхідною передумовою успішної взаємодії. Належним чином організоване ділове спілкування забезпечує ефективний обмін інформацією, сприяє глибшому розумінню партнерів, прогнозуванню особливостей подальшої професійної співпраці та своєчасному виявленню потенційних комунікативних ризиків.

Дисципліна «Етика ділових відносин» орієнтована на формування у здобувачів вищої освіти комунікативної компетентності, провідним складником якої є високий рівень культури ділового спілкування. Навчальний курс передбачає опанування теоретичних засад і практичних аспектів ефективної професійної діяльності сучасної ділової людини та спрямований на підготовку фахівців із ґрунтовними знаннями й розвиненими навичками у сфері ділової комунікації.

Етика ділових відносин як складова загальної етики досліджує систему моральних норм, принципів та інструментів ділового спілкування, що функціонують у різних сферах професійної діяльності. Засвоєні студентами знання ґрунтуються на сучасному стані розвитку гуманітарних наук та враховують актуальні наукові досягнення в цій галузі.

Метою курсу є формування у студентів необхідної для майбутньої професійної діяльності теоретичної бази знань про сутність, структуру, норми та правила етикету, а також розвиток практичних умінь і навичок застосування бізнес-етикету.

Завдання дисципліни полягають у набутті етичних і комунікативних компетентностей у сфері ділових відносин, розвитку здатності використовувати

отримані знання в конкретних професійних ситуаціях, опануванні теорії та практики ділового спілкування, формуванні навичок моделювання міжособистісної взаємодії в межах професійної діяльності та оволодінні комунікативною компетенцією на основі етичного досвіду світової й української культур

У процесі опанування навчальної дисципліни формуються загальні компетентності, що передбачають здатність до навчання та опанування сучасних знань; уміння зберігати й примножувати моральні, культурні та наукові цінності, усвідомлюючи історичні закономірності розвитку відповідної предметної галузі, її місце в системі знань про природу й суспільство, а також у поступі суспільства, техніки та технологій; здатність ефективно працювати в команді, планувати й раціонально управляти власним часом. Важливими складовими загальних компетентностей є володіння державною мовою в усній і письмовій формах, навички використання інформаційно-комунікаційних технологій, міжособистісної взаємодії, критичного та самокритичного мислення, здатність діяти на основі етичних міркувань і застосовувати набуті знання у практичних ситуаціях, а також орієнтація на збереження навколишнього середовища та реалізацію принципів сталого розвитку.

Результати навчання полягають у здатності здобувачів вищої освіти спілкуватися українською та іноземними мовами у професійному середовищі, володіти фаховою термінологією та професійним дискурсом і дотримуватися етики ділового спілкування; демонструвати навички самостійної навчальної діяльності, критичного й самокритичного мислення; аргументовано ухвалювати управлінські рішення для розв'язання професійних проблем, виявляти лідерські якості; застосовувати теоретичні знання для вирішення практичних завдань та здійснювати змістовну інтерпретацію отриманих результатів.

Посібник містить: плани 8-ми групових занять, кожен з яких включає: тему, план та запропоновані питання для обговорення; список рекомендованої літератури для підготовки яка доступна онлайн, що важливо в умовах дистанційного навчання; перелік питань для підсумкового контролю. Для більшої зацікавленості студентів та успішного засвоєння матеріалу у додатках

пропонуються тести для оцінки ділового спілкування які виявляють рівень комунікативних навичок, етичні норми, вміння вести переговори та керувати конфліктами.

Групове заняття 1. Мета і завдання дисципліни «Етика ділових відносин».

План

1. Етика відповідальності - основа розвитку етики ділових відносин ХХІ століття.
2. Етика та етикет.
3. Сутність та зміст етики ділових відносин.

Питання для обговорення.

1. Проаналізуйте поняття “етика”, “мораль”, “моральність”, “етикет”.
2. Яку роль відіграє "принцип відповідальності" в розвитку сучасної етики (ділової етики)?
3. Розкрийте сутність і зміст етики ділових відносин як системи моральних принципів та норм професійної поведінки.
4. Проаналізуйте значення «золотого правила моральності» у регулюванні взаємодії в діловому середовищі.
5. Оцініть можливість існування етичного бізнесу та обґрунтуйте доцільність і необхідність соціальної відповідальності підприємницької діяльності.
6. Запропонуйте та аргументуйте комплекс заходів, необхідних для формування й утвердження етичних стандартів ведення бізнесу в Україні.
7. Обґрунтуйте потребу в розробці та практичному впровадженні етичних (корпоративних) кодексів у діяльність організацій.

Групове заняття 2. Основи етики ділових відносин.

План

1. Особливості ділового етикету та протоколу.
2. Етика ділових взаємин керівника з підлеглими.
3. Етика ділових відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу.
4. Працевлаштування.
5. Національні особливості ділової етики в різних країнах світу.

Питання для обговорення.

1. В чому полягає сутність та зміст ділового етикету?
2. Що таке діловий протокол? Яку роль він відіграє в діловій сфері?
3. Яка роль етики та етикету у взаєминах керівника та підлеглих?
4. Який вплив мають норми етики та етикету на взаємини з клієнтами та партнерами по бізнесу?
5. В чому полягає зміст гендерної рівності і які гендерні стереотипи існують в діловій сфері?
6. Визначте та прокоментуйте базові принципи написання резюме, логіку та зміст підготовки до співбесіди.
7. Дайте загальну характеристику національних особливостей ділового етикету як важливого фактору відносин у діловій сфері та проаналізуйте національні особливості ділового етикету однієї з країн.

Групове заняття 3. Ділове спілкування.

План

1. Ділове спілкування та його особливості.
2. Способи та засоби ділового спілкування.
3. Індивідуальні ділові бесіди.
4. Особливості спілкування по телефону та в електронному просторі.
5. Форми колективного обговорення проблеми. Публічний виступ у діловому спілкуванні.

Питання для обговорення.

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. Дайте характеристику вербального та невербального засобів спілкування.
5. Яку роль відіграє мова кінесики (жести, поза тощо) в діловому спілкуванні?
6. Особливості індивідуальної ділової бесіди.
7. Які існують правила спілкування по мобільному телефону та в електронному просторі.
8. Визначте та дайте характеристику форм колективного обговорення проблем.
9. Охарактеризуйте етапи та процес підготовки до публічного виступу.
10. Які існують особливості виголошення промови?

Групове заняття 4. Конфлікти і шляхи порозуміння.

План

1. Взаєморозуміння у спілкуванні.
2. Міжособистісні конфлікти у спілкуванні.
3. Аналіз та методи подолання конфліктів в організації.

Питання для обговорення.

1. Які існують рівні взаєморозуміння у спілкуванні?
2. Механізми взаєморозуміння та роль етики в їх застосуванні.
3. Основні видів конфліктів та їх причини.
4. Чому співробітництво вважають основою вирішення конфліктів?
5. Які існують об'єктивні та суб'єктивні причини управлінського конфлікту?
6. Визначте та проаналізуйте фактори попередження управлінських конфліктів.

Групове заняття 5. Ділові зустрічі та переговори.

План

1. Підготовка та проведення ділових зустрічей.
2. Особливості проведення ділових переговорів.
3. Презентація.

Питання для обговорення.

1. Назвіть та прокоментуйте етапи підготовки та проведення ділової зустрічі.
2. Як ефективно підготуватися до проведення ділових переговорів?
3. Розкрийте сутність та зміст принципового (гарвардського) методу проведення переговорів.
4. Якими є основні прийоми сприйняття партнера при веденні переговорів?
5. Яку роль в налагодженні ділових стосунків відіграє презентація?
6. Особливості підготовки та проведення презентації.

Групове заняття 6. Ділова атрибутика і невербальна комунікація.

План

- 1.Візитівки.
- 2.Сувеніри і подарунки в діловій сфері.
- 3.Етикет національних символів.

Питання для обговорення.

1. Яке значення та функції виконують візитівки у процесі ділової комунікації?
2. Яких правил слід дотримуватися під час використання візитівок?
3. Розробіть зразок представницької та приватної візитівки, а також фірмової картки організації.
4. За якими принципами здійснюється вибір і вручення сувенірної продукції?

5. У чому полягає зміст поняття «квітковий етикет»?
6. Охарактеризуйте сутність поняття «етикет національних символів».
7. Які норми та правила регулюють використання національного прапора?

Групове заняття 7. Імідж і репутація ділової людини.

План

1. Імідж як умова ділового успіху.
2. Зовнішній вигляд ділової людини.

Питання для обговорення.

1. Охарактеризуйте імідж як визначальний чинник успішності особистості у сфері ділових відносин.
2. Розкрийте значення самооцінки у процесі формування та підтримання іміджу.
3. Проаналізуйте вплив зовнішнього вигляду на створення іміджу ділової людини.
4. Визначте основні риси, характерні для зовнішнього вигляду ділового чоловіка.
5. Проаналізуйте основні складові зовнішнього вигляду ділової жінки.
6. Поясніть сутність поняття «манери ділової людини».
7. Здійсніть рефлексивний аналіз іміджу обраної вами майбутньої професії.

Групове заняття 8. Ділові прийоми.

План

1. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів.

2. Види прийомів.
3. Культура організації прийому та поведінки за столом.

Питання для обговорення.

1. Значення ділових прийомів у процесі встановлення та розвитку ділових взаємин.
2. Охарактеризуйте загальні вимоги та організаційні принципи проведення ділових прийомів.
3. Проаналізуйте специфіку та особливості різних типів прийомів без розміщення гостей.
4. Розкрийте порядок організації та проведення прийомів із розміщенням гостей.
5. Охарактеризуйте правила сервірування столу та послідовність подавання страв.
6. Поясніть принципи поєднання страв і напоїв.
7. Назвіть і прокоментуйте основні норми етикету поведінки за столом.

Список рекомендованої літератури:

1. Бізнес-комунікації: навчально-методичний комплекс [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 075 «Маркетинг», освітньо-професійної програми «Промисловий маркетинг» / Укладач: Л. М. Шульгіна. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023. 151 с.
Url:https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/52779/1/Biznes_komun.pdf
2. Васиньова Н. С. Комунікації та етика в публічному управлінні: посібник: уклад. Васиньова Н. С.; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». Полтава : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2025. 597 с.
<https://dspace.luguniv.edu.ua/xmlui/handle/123456789/11895>

3. Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д., Мельничук Т. Ф., Чуприк Н. В., Анохіна Л.І.І. Етика ділового спілкування: / за редакцією Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук / Навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007 — 344с.

https://library.udpu.edu.ua/library_files/420444.pdf

4. Дибчинська Я. С., Шавкун І. Г. Етика бізнесу : навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності «Менеджмент» освітньо-професійних програм «Менеджмент міжнародного бізнесу» і «Менеджмент організацій і адміністрування» Запоріжжя : ЗНУ, 2025. 156 с.

<https://dspace.znu.edu.ua/jspui/bitstream/12345/25555/1/0061362.pdf>

5. Дученко М. М. Бізнес-етика: конспект лекцій [Електронний ресурс] : навчальний посібник для студентів спеціальності 051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці» / М. М. Дученко, О. А. Шевчук ; КПІ ім. Ігоря Сікорського. Електронні текстові дані. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 56 с. Url: <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/39693>

6. Етика бізнесу : навч.-метод. посіб. для аудиторного та самостійного вивчення дисципліни / МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад.: О. Г. Чирва, Г. М. Чирва. — Умань : Візаві, 2021. — 115 с

<https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/123456789/16597/1/%d0%95%d1%82%d0%b8%d0%ba%d0%b0%20%d0%b1%d1%96%d0%b7%d0%bd%d0%b5%d1%81%d1%83%2c%20%d1%87%d0%b8%d1%80%d0%b2%d0%b0%20%d0%b3.%d0%bc..pdf>

<https://ir.lib.vntu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/37707/%D0%95%D0%9F%D0%94%D0%92%20%28%D0%95%D0%9D%D0%9F%29%20%282023%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

7. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.

https://shron1.chtyvo.org.ua/Lesko_Oleksandr/Etyka_dilovykh_vidnosyn.pdf

8. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник : 2-е вид., перероб. і доп. / Зусін В. Я. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.

https://library.udpu.edu.ua/library_files/406456.pdf

9. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посібник / Калашник Г. М. – К. : Знання, 2007. – 143 с.

<https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi67/0049111.pdf>

10. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. . – К.: ФОП Гуляєва В. М., 2022.–228с

<https://vstup.htek.com.ua/wp-content/uploads/2024/10/8.5-Kalyuzhna.pdf>

11. Кравченко Т. Етика ділового спілкування: Курс лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП «Готельно-ресторанна справа» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». Миколаїв: МНАУ, 2022. 104 с.

Url: http://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/13203_1/etika-dilovogo-spilkuвання-lekciyi-241.pdf

12. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник / Кубрак О. В. – Суми : ВТД “Університетська книга”, 2001. – 288 с.

13. Малахов В. А. Етика: Курс лекцій. Навч. посібник. – 5-те вид. – К.: Либідь, 2004. – 384 с.

<https://library.nusta.edu.ua/depository/%D0%9E%D1%86%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D1%96%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B8/%D0%95%D0%A2%D0%98%D0%9A%D0%90%20%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9%20%D0%92%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D1%80%20%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D1%85%D0%BE%D0%B2.pdf>

14. Мистецтво ведення переговорів: навчальний посібник/ Укладачі: А. Є. Адамович, О. М. Максимець, ТДАТУ. Мелітополь: ФОП Однорог Т. В., 2021. 264с.

Url: <http://elar.tsatu.edu.ua/handle/123456789/14997>

15. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2008.– 356 с.

https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf

16. Плотніченко С. Р. Основи ділового етикету та протоколу [Текст] : навчальний посібник для здобувачів вищої освіти / С. Р. Плотніченко. – Мелітополь : ТОВ «Колор Принт», 2021. – 200 с.

<https://elar.tsatu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/9fd46bc2-96ba-4d96-97d1-9e0a443bca83/content>

17. Прищак М. Д. Етика та психологія ділових відносин : навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. – [2-ге вид., перероб. і доп.]. – Вінниця : ВНТУ, 2023. – 246 с. https://pdf.lib.vntu.edu.ua/books/2022/Prishchak_2016_151.PDF

18. Романовський О. Г. Ділова етика : навч. посібник / О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, О. М. Лапузіна. – Харків : НТУ “ХП”, 2006. – 364 с. <https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/14c0d252-26dd-4a5d-a5c8-b11efb281071/content?trackerId=1e55dc5a257e649c>

19. Стоян Т. А. Діловий етикет : моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: навч. посібник / Стоян Т. А. – К. : Центр навч. літератури, 2004. – 232 с.

20. Семикіна М. В. Доброчесність, соціальна відповідальність та етика в бізнесі: опорний конспект лекцій з кейсами, дискусіями, діловими іграми : навч. посіб. / М. В. Семикіна, Л. Д. Запирченко, А. А. Немненко ; [за наук. ред. М. В. Семикіної] ; М-во освіти і науки України, Центральноукраїн. нац. техн. ун-т. – Кропивницький : КОД, 2025. – 182 с. <https://dspace.kntu.kr.ua/server/api/core/bitstreams/961e43dd-d779-4eaa-98a5-ad972f92f827/content>

21. Трофименко А. В., Константинова Ю. В. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник. Маріуполь : МДУ, 2020. 375 с. Url: https://repository.mu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2586/1/np_konfliktologiiia.pdf

22. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посібник / Хміль Ф. І. – К. :

Академвидав, 2004. – 280 с. https://library.udpu.edu.ua/library_files/416073.pdf

23. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посібник /

Цюрупа М. В. – К. : Кондор, 2004. – 172 с.

https://pedagogy.lnu.edu.ua/departments/pedagogika/library/osn_conflict.pdf

24. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування : 2-е вид. /

Шеломенцев В. М. – К. : Лібра, 2003. – 416 с.

<https://www.info-library.com.ua/books-book-170.html>

Перелік питань, які виносяться на залік.

1. Діловий і світський етикет: спільне та відмінне.
2. Визначити поняття «корпоративна етика» Охарактеризуйте нормативні основи корпоративної етики.
3. Наведіть приклади бар'єрів на шляху взаєморозуміння. Назвати умови ділового спілкування.
4. Охарактеризуйте конфлікти, їх сутність, види та функції. Дайте характеристику причин конфліктів та міжособистісних стилів їх розв'язання. Визначте структурні методи розв'язання конфліктів.
5. Яка роль етикету у діловому спілкуванні? Охарактеризуйте діловий етикет керівника.
6. Які властивості людини впливають на характер ділового спілкування.
7. Норми ділового етикету, що регулюють процес представлення.
9. Проаналізувати стратегію та технологію проведення переговорів.
10. Дайте характеристику ділової наради. Поясніть особливості видів ділової наради. Охарактеризувати правила проведення ділових нарад.
11. Яку роль має дискусія в проведенні проблемних нарад, переговорів?
12. Поясніть роль «мозкового штурму» у процесі ділової комунікації.
13. Визначте функції та види бесід. Дайте характеристику етапів проведення ділової бесіди, стратегії поведінки під час ділової бесіди.
14. Проаналізувати задачі, функції та етапи підготовки публічних виступів
15. Етикет ведення неформальної бесіди (коли проводимо, як довго, про що говоримо).
16. Етикет використання мобільного телефону під час зустрічей і засідань.
17. Етикет онлайн зустрічі.

18. Етикет електронного листування.
19. Основні вимоги до ділового одягу. Принципи і критерії підбору ділового одягу.
20. Міміка, жести, поза, швидкість мовлення як складові професійного іміджу.
21. Несвідома поведінка як один із факторів послаблення іміджу професіонала.
22. Поняття пунктуальності, її важливість у (ділових) культурах різних країн та регіонів.
23. Фактори, що обумовлюють своєрідність (ділового) етикету у різних країнах/регіонах світу.
24. Норми етикету щодо зорового та фізичного контакту під час спілкування у різних (ділових) культурах світу.
25. Фактори, які обумовлюють можливі проблеми у процесі взаємодії та спілкування з представниками іноземних країн.
26. Урахування особливостей різних культур світу при веденні неформальної бесіди (обов'язковість, тривалість, прийнятні теми).
27. Правила розміщення учасників ділової зустрічі.
28. Етикет розміщення державних прапорів країн, які представляють учасники, під час ділової зустрічі.
29. Етикет використання іноземної мови під час (ділової) зустрічі.
30. Етикет учасника ділової зустрічі.
31. Основні формати ділових їж (сніданок, ланч, обід).
- 32 Критерії вибору типу ділової їжі у конкретній ситуації.
33. Вплив національних особливостей культур на вибір ділових подарунків зарубіжним партнера.

ДОДАТКИ

Додаток 1

Чи комунікабельні Ви?

Пропонуємо Вам 16 запитань, на кожне з яких слід відповісти однозначно: “так”, “ні”, “інколи”. “Так” – 2 бали, “інколи” – 1 бал, “ні” – 0. Потім загальну кількість балів підсумуйте і за класифікатором визначте, до якої категорії людей Ви належите.

1. У Вас передбачається ординарна ділова зустріч. Чи вибиває Вас із колії її очікування?
2. Чи не відкладаєте Ви візит до лікаря доти, доки терпіти буде не під силу?
3. Чи викликає у Вас збентеження і незадоволеність доручення виступити з доповіддю, повідомленням, інформацією на будь-яку тему на засіданні, зборах тощо?
4. Вам пропонують виїхати у відрядження до міста, де Ви ніколи не були. Чи докладатимете Ви максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження?
5. Чи любите Ви ділитися своїми переживаннями з будь-ким?
6. Чи роздратовуєтеся Ви, якщо незнайома людина на вулиці звертається до Вас з проханням (показати дорогу, сказати котра година тощо)?
7. Чи вірите Ви, що існує проблема “батьків і дітей” і що людям різних поколінь важко розуміти один одного?
8. Чи буде Вам незручно нагадати знайомому, що він забув Вам повернути гроші, які позичив декілька місяців тому?
9. У ресторані або в кафе Вам подали недоброякісну страву – Ви промовчите чи лише розгнівано відсунете тарілку?
10. Виявившись наодинці з незнайомою людиною, Ви не вступите з нею у розмову і зникнете, якщо першим заговорить вона. Чи це так?
11. Ви жахаєтесь будь-якої черги, де б вона не була (в магазині, бібліотеці, касі кінотеатру). Чи відмовитесь Ви від свого наміру, перш ніж стати в чергу і нудитися в очікуванні?

12. Чи боїтеся Ви брати участь в якій-небудь комісії для розглядання конфліктних ситуацій?

13. У Вас є власні, суто індивідуальні критерії оцінки витворів літератури, мистецтва, культури і ніяких “чужих” думок Ви не припускаєте. Це так?

14. Почувши десь у “кулуарах” висловлювання хибної точки зору із добре знайомого Вам питання, Ви промовчите чи сперечатиметеся?

15. Чи викликає у Вас прикрість чиєсь прохання допомогти розібратися в тому чи іншому службовому питанні або навчальній темі?

16. Як Вам зручніше викладати свою точку зору (думку, оцінку) в письмовому вигляді чи в усній формі?

Підбийте підсумки :

30 – 32 бали. Ви дійсно некоммунікбельний, і це Ваша біда, бо страждаєте від цього найбільше Ви самі. Проте людям, які Вас оточують, так само нелегко. На Вас важко покладатися у справі, що потребує групових зусиль. Намагайтеся бути товариським, контролюйте себе.

25 – 29 балів. Ви замкнутий, небалакучий, надаєте перевагу самотності, у Вас мало товаришів. Нова робота та необхідність нових контактів, якщо і не доводить Вас до паніки, то надовго виводить із

рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і буваєте незадоволений собою. Однак не обмежуйтеся лише таким незадоволенням, у Вашій компетенції змінити ці особливості характеру.

Хіба не буває, що за будь-якої сильної захопленості Ви набуваєте “раптом” повної коммунікбельності? Варто тільки струснути.

19 – 24 бали. Ви в міру балакучий й у незнайомому оточенні почуваетесь повністю переконливо. Нові проблеми Вас не лякають. Однак з новими людьми Ви сходитеся з оглядкою, у суперечках і диспутах берете участь неохоче. У Ваших висловлюваннях занадто багато сарказму без усякої на те підстави. Ці недоліки можна виправити.

14 – 18 балів. У Вас нормальна коммунікбельність. Ви допитливий, охоче слухаєте цікавого співбесідника, досить терплячі в спілкуванні з іншими, відстоюєте свою точку зору без запалу. Без неприємних переживань йдете на

зустріч з новими людьми. Водночас не любите гомінких компаній. Екстравагантні виходки та багатослів'я викликають у Вас роздратування.

9 – 13 балів. Ви товариський (інколи, можливо, навіть занадто). Допитливий, балакучий, любите висловлюватися з різних питань, що, буває, викликає роздратування оточуючих. Охоче знайомитеся з новими людьми. Любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча і не завжди можете їх виконати. Буває, спалахуєте, проте швидко відходите. Чого Вам бракує – так це осілості, терпіння та відваги при зіткненні з серйозними проблемами. При бажанні, однак, Ви можете себе примусити не відступати.

4 – 8 балів. Ви, мабуть, дуже товариський, завжди в курсі всіх справ. Любите брати участь у дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у Вас головний біль. Охоче висловлюєтеся з будь-якого питання, навіть якщо маєте про нього поверхове уявлення. Завжди почуваетесь в “своїй тарілці”. Беретеся за будь-яку справу, хоча далеко не завжди можете успішно завершити її. З цієї причини керівники та колеги ставляться до Вас з деяким побоюванням. Задумайтеся над цими фактами!

3 бали і менше. Ваша комунікабельність носить хворобливий характер. Ви говірливий, багатослівний, втручаєтеся у справи, що не мають до Вас ніякого відношення. Беретеся судити щодо проблем, в яких Ви зовсім некомпетентні. Невільно чи вільно буваєте причиною різного роду конфліктів у Вашому оточенні. Запальний, образливий, часто буваєте необ'єктивним. Серйозна робота Вам не підходить. Людям – і на роботі, і вдома, і взагалі всюди – важко з Вами. Вам потрібно попрацювати над собою і своїм характером і передусім виховуйте в собі терпимість і стриманість, поважливіше ставтеся до людей. Нарешті, подумайте і про своє здоров'я – такий “стиль” життя не проходить безслідно.

Виявлення комунікативних і організаторських здібностей.

Дана методика використовується для виявлення комунікативних і організаторських здібностей особистості (уміння чітко і швидко встановлювати ділові та товариські стосунки з людьми, намагання розширювати контакти, участь у групових заходах, вміння впливати на людей, бажання виявляти ініціативу і т. д.)

Методика складається із 40 запитань, на кожне з яких досліджуваний повинен дати відповідь “так” або “ні”. Час виконання методики – 10 - 15 хвилин. Після цього за ключем визначається рівень комунікативних і організаторських здібностей.

Запитання:

1. Чи маєте ви бажання вивчати людей, установлювати знайомства з різними людьми?
2. Чи подобається вам займатися суспільною роботою?
3. Чи довго вас непокоїть почуття образи, спричиненої вам кимсь із ваших друзів?
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися у складній критичній ситуації?
5. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтеся?
6. Чи часто вам вдається схилити більшість своїх друзів до прийняття ними вашої думки?
7. Чи правда, що вам приємніше і простіше проводити час з книжками чи за якоюсь іншою справою, аніж спілкуватися з людьми?
8. Якщо виникли певні труднощі у здійсненні ваших намірів, то чи легко вам відмовитися від своїх намірів?
9. Чи легко ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші вас за віком?

10. Чи любите ви організовувати і вигадувати з товаришами різноманітні ігри і розваги?
11. Чи важко вам включатись у нові для вас компанії?
12. Чи часто ви відкладаєте на інший день справи, які потрібно було б виконати сьогодні?
13. Чи легко вам встановлювати контакти з незнайомими людьми?
14. Чи домагаєтесь ви того, щоб ваші товариші діяли відповідно до вашої думки?
15. Чи важко вам освоюватись у новому колективі?
16. Чи правда, що у вас не виникає конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, обов'язків?
17. Чи намагаєтесь ви за зручних обставин познайомитися і поговорити з новими людьми?
18. Чи часто у вирішенні важливих справ ви берете ініціативу на себе?
19. Чи дратують вас оточуючі, і чи не хочеться вам побути на самоті?
20. Чи правда те, що ви зазвичай погано орієнтуєтесь у незнайомій ситуації?
21. Чи подобається вам завжди знаходитися серед людей?
22. Чи виникає у вас роздратування, коли вам не вдається завершити розпочату справу?
23. Чи відчуваєте ви труднощі, якщо потрібно виявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що ви втомлюєтесь від частого спілкування з товаришами?
25. Чи любите ви брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто ви виявляєте ініціативу при вирішенні питань, які зачіпають інтереси ваших товаришів?
27. Чи правда те, що ви відчуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?

28. Чи правда, що ви рідко наполягаєте на доведенні своєї правоти?
29. Чи вважаєте ви, що вам не становить особливих труднощів внести пожвавлення у малознайому групу?
30. Чи берете ви участь у суспільній роботі інституту (школи, на виробництві)?
31. Чи намагаєтеся ви обмежити коло своїх товаришів?
32. Чи правда те, що ви не намагаєтеся відстоювати свою думку чи рішення, якщо воно не було відразу прийняте групою?
33. Чи відчуваєте ви себе вільно, потрапивши у незнайомий колектив?
34. Чи з задоволенням ви беретеся за організацію різних заходів для своїх товаришів?
35. Чи правда те, що ви не відчуваєте себе досить впевнено і спокійно, коли потрібно щось говорити великій групі людей?
36. Чи часто ви запізнюєтесь на ділові зустрічі і побачення?
37. Чи правда, що у вас багато друзів?
38. Чи часто ви опиняєтесь у колі уваги своїх товаришів?
39. Чи часто ви соромитесь, ніяковієте при спілкуванні з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що ви не дуже впевнено відчуваєте себе в оточенні великої групи своїх товаришів?

Ключ для обробки даних методики:

Необхідно за кожним показником порахувати суму балів, нараховуючи по одному балу за кожну відповідь, яка збігається з ключем, таким чином отримати показники за кожною із шкал.

Комунікативні здібності (+) Так: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37;

(-) Ні: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Організаторські здібності (+) Так: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38;

(-) Ні: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Підіб'ємо підсумки

Комунікативні здібності:

- високий рівень – 15-20 балів;
- середній рівень – 10-14 балів;
- низький рівень – 0-9 балів.

Організаторські здібності

- високий рівень – 15-20 балів;
- середній рівень – 10-14 балів;
- низький рівень – 0-9 балів.

Чи вмієте ви вести ділове обговорення?

Виступаючи на нарадах, люди поводять себе по-різному: деякі сором'язливо, інші – безапеляційно. Жодну з цих ліній поведінки не можна відразу відкинути як неправильну. Все залежить від конкретної ситуації. Більшість учасників дискусій не змінюють свого стилю поведінки, не зважають на конкретні обставини, покладаються тільки на свій темперамент і не намагаються критично осмислити свої виступи. Однак у глибині душі кожен прагне до самовдосконалення. Реалізувати це бажання можна, і починати слід із самооцінки. Для її полегшення пропонуємо тест, який допоможе вам проаналізувати свою поведінку під час ділових обговорень.

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.

Не бійтеся використовувати категоричні відповіді.

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 дослухаюся 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.
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 проєкті 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 проєктами, 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 проєктом, 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 проєкти.
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.

Опрацювання результатів

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

Для отримання суми Б додайте бали інших тверджень (2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38 і 39). Ця величина також знаходиться в інтервалі від 20 до 100.

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

Якщо сума А перевищує суму Б щонайменше на 10 балів, то більшість людей мають вважати 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.

Припустимо, стиль вашої поведінки встановлено за допомогою цього тесту однозначно. В такому разі *дипломатичний* стиль означає, що ви намагаєтесь врахувати думку інших і переконатися в тому, що ваші цілі узгоджені з їхніми. При цьому неминучі компроміси: учасники наради переконуються, що є й інший варіант прийняття рішення, що їх співробітництво вам як керівникові не байдуже. В усіх з'являється бажання "тягнути в один бік". *Авторитарні* учасники ділових обговорень намагаються нав'язати свої ідеї, нехтуючи думкою інших. Вони діють агресивно, динамічно, наполегливо, часто самовпевнено, їхні партнери рідко мають можливість висловитися. При авторитарному веденні наради керівник упевнено тримає стерно влади, подає багато пропозицій, повідомляє чимало нової інформації і формулює свою думку категорично, не допускаючи жодних заперечень. Він не домагається спільної згоди, не прагне зробити рішення спільною справою, не шукає підтримки, потрібної для його реалізації.

Вибір способу поведінки залежить від поставленої вами мети, а також від конкретної ситуації, в якій ви проведете ту чи іншу нараду або бесіду.

Дипломатія в спілкуванні доречна в таких випадках: якщо є достатньо часу, щоб обговорити всі докази, а успішне впровадження можливе лише тоді, коли його визнають усі учасники обговорення; учасники наради розуміють проблему і знають варіанти її вирішення; виникли серйозні суперечності, тому потрібно переконати всіх незгодних у правильності рішення, що приймається.

Авторитарна поведінка виправдана, якщо з деяких причин неможливо звернутися за допомогою до партнерів ані при обговоренні питання, ані при наступному його впровадженні. Це трапляється, коли за обставин, що склалися, потрібно якнайшвидше прийняти рішення, при цьому можна знехтувати психологічним кліматом у колективі.

Психологи, які працюють на підприємствах, підтверджують, що успіху можна досягти за обох стилів поведінки, однак авторитарний стиль є швидше небажаним винятком, особливо якщо з учасниками наради доведеться працювати в майбутньому.

Тест “Оцініть свій імідж” (за Дж. Ягером)

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;

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.

Якщо переважають відповіді:

варіанта (а) - Ви знаєте, як формувати свій імідж і розумієте його важливість для обраної діяльності;

варіанта (б) - вказують на необхідність додаткових заходів щодо поліпшення іміджу;

варіанта (в) - Ви не надаєте достатньої уваги своєму іміджу.

Чи приємно з Вами спілкуватися

Якщо людина товариська, то це не означає, що з нею приємно розмовляти. Є люди, які своєю товариськістю набридають майже з першої хвилини бесіди. Подивіться уважно навколо себе, хіба мало таких людей? А Ви приємний співрозмовник?

1. Ви любите більше слухати, ніж говорити?
2. Ви завжди можете знайти тему для розмови навіть з незнайомою людиною?
3. Ви завжди уважно слухаєте співрозмовника?
4. Чи любите Ви давати поради?
5. Якщо тема розмови Вам не цікава, чи будете про це казати співрозмовнику?
6. Ви роздратовуєтеся, коли Вас не слухають?
7. У Вас є особиста думка з кожного питання?
8. Якщо тема розмови Вам незнайома, чи будете її розвивати?
9. Чи любите Ви бути в центрі уваги?
10. Чи є хоча б три предмета, з яких Ви володієте досить вагомими знаннями?
11. Ви хороший оратор?

Оцінка: Якщо Ви позитивно відповіли на запитання 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11 зарахуйте собі по одному балу за кожну відповідь. Підрахуйте суму балів.

1 – 3 бали. Важко сказати, чи Ви мовчун, з якого не витягнеш ні слова, чи Ви настільки товариський, що Вас намагаються уникати, але факт залишається фактом: спілкуватися з Вами далеко не завжди приємно, навпаки, здебільшого дуже важко. Вам потрібно серйозно над цим задуматися.

4 – 8 балів. Ви, можливо, і не надто товариська людина, проте майже завжди уважний та приємний співрозмовник, хоча можете бути і неуважним, коли не в настрої, але Ви не вимагаєте у такі хвилини особливої уваги до своєї персони від оточуючих.

9 – 11 балів. Ви мабуть, один із самих приємних в спілкуванні людей. Навряд чи друзі можуть без Вас обійтися. Це прекрасно.

Виникає лише одне запитання: Вам дійсно приємно бути весь час у цій ролі, чи інколи доводиться грати, як на сцені?

Чи вмієте Ви слухати?

Вміння слухати є критерієм комунікабельності. Дослідження свідчать, що не більше 10 % людей вміють вислухати співбесідника. Щоб перевірити, вмієте Ви слухати чи ні, пропонуємо скористатися тестом.

Зазначте ситуації, що викликають у Вас незадоволення чи прикрість, роздратування під час розмови з будь-якою людиною – чи це Ваш товариш, співробітник, безпосередній керівник, чи лише випадковий співбесідник.

Відповівши на запитання, підбийте підсумок: підрахуйте відсоток ситуацій, які викликають прикрість і роздратування.

1. Співбесідник не дає мені висловитися, в мене є, що сказати, але немає можливості висловитися.
2. Співбесідник постійно перебиває мене під час розмови.
3. Співбесідник інколи дивиться на мене під час розмови, і я не впевнений, чи слухає він мене.
4. Розмова з таким партнером нерідко викликає почуття марного витрачання часу.
5. Співбесідник постійно метушиться: олівець і папір займають його більше, ніж мої слова.
6. Співбесідник ніколи не посміхається. У мене виникає почуття тривоги.
7. Співбесідник завжди відволікає мене запитаннями і коментарями.
8. Що б я не сказав, співбесідник завжди охолоджує мій запал.
9. Співбесідник постійно намагається спростувати мене.
10. Співбесідник вкладає у мої слова інший зміст.
11. На мої запитання співбесідник ставить контрзапитання.
12. Інколи співбесідник перепитує мене, роблячи вигляд, що не розчув.
13. Співбесідник, не дослухавши до кінця, перебиває мене лише для того, щоб погодитися.
14. Співбесідник зосереджено займається стороннім: грає цигаркою, протирає скельця окулярів тощо, і я твердо впевнений, що він при цьому неуважний.

15. Співбесідник сам доходить висновку замість мене.
16. Співбесідник завжди намагається вставити слово в мою розповідь.
17. Співбесідник дивиться на мене уважно, не моргаючи.
18. Співбесідник дивиться на мене, ніби оцінюючи. Це турбує мене.
19. Коли я пропоную що-небудь нове, співбесідник говорить, що він думає так само.
20. Співбесідник переграє, показуючи, що цікавиться розмовою, занадто часто киває головою, охає і піддакує.
21. Коли я говорю про серйозне, співбесідник вставляє смішні історії, жарти, анекдоти.
22. Співбесідник часто дивиться на годинник під час розмови.
23. Коли я входжу до кабінету, він кидає усі справи і всю увагу звертає на мене.
24. Співбесідник веде себе так, ніби я заважаю йому робити щось важливе.
25. Співбесідник вимагає, щоб усі погоджувалися з ним. Будь-яке його висловлювання завершується запитанням: “Ви так само думаете?” чи “Ви незгодні?”

Підіб'ємо підсумки

Отже, відсоток ситуацій, які викликають у Вас прикрість і роздратування, складають:

70 – 100%. Ви поганий співбесідник. Вам необхідно працювати над собою і вчитися слухати.

40 – 70 %. Вам притаманні деякі недоліки. Ви критично ставитесь до висловлювань, Вам ще бракує деяких позитивних якостей співбесідника: уникайте поспішних висновків, не загострюйте увагу на манері говорити, шукайте прихований зміст сказаного, не монополізуйте розмову.

10 – 40 %. Ви хороший співбесідник, проте інколи відмовляєте партнеру в повній увазі. Повторюйте ввічливо його висловлювання, дайте час розкрити свою думку повністю, пристосовуйте свій темп мислення до його мови і можете бути впевнений, що спілкуватися з Вами буде ще приємніше.

0 – 10 %. Ви чудовий співбесідник. Ви вмієте слухати, Ваша манера спілкування може стати прикладом для людей, які Вас оточують.

Навчальне видання

Методичні вказівки

З дисципліни «Етика ділових відносин»

Для студентів усіх спеціальностей

Укладач:

ФРАДКІНА Наталя Володимирівна

Відповідальний за випуск проф. Тверитникова О. Є.

Роботу рекомендував до друку проф. Кіпенський А. В.

В авторській редакції

План 2026 р., поз. 343

Гарнітура Times New Roman. Ум. др. арк.

Видавничий центр НТУ «ХП».

Свідоцтво про державну реєстрацію ДК № 5478 від 21.08.2017 р.

61002, Харків, вул. Кирпичова, 2.

Електронна версія