

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»
ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ
Кафедра публічного управління та адміністрування

к.п.н., доцент Шепель М.Є.
д.е.н., професор Гусаріна Н.В.
д.е.н., професор Балан О.С.

ІМІДЖ ТА ЕТИКА В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ
МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до виконання контрольних робіт
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
заочної форми навчання спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»

Затверджено на засіданні
кафедри публічного управління та
адміністрування
Протокол № 2 від 10. 09. 2025.

Методичні вказівки до виконання контрольних робіт з дисципліни «Імідж та етика в публічному управлінні» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти заочної форми навчання спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» / Укл.: М.Є. Шепель, Н.В. Гусаріна, О.С. Балан – Одеса: НУ «Одеська політехніка», 2025. – 25 с.

Освітня програма «Публічне управління та адміністрування» (2024)

Укладачі.: М.Є. Шепель, к.п.н., доцент

Н.В. Гусаріна, д.е.н., професор

О.С. Балан, д.е.н., професор, завідувач кафедри ПУА

Зміст

1 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ	5
2 КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ	6
3 НАЙМЕНУВАННЯ ТА ЗМІСТ ТЕМ ЗГІДНО З НАВЧАЛЬНОЮ ПРОГРАМОЮ	7
4 ВИМОГИ ДО ЗАВДАНЬ ТА ЇХ ВАРІАНТИ	11
5 ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ	12
6 ТЕОРЕТИЧНІ ПИТАННЯ	17
7 ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ	17
8 ТЕМИ ДЛЯ ПРЕЗЕНТАЦІЇ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕНЬ	18
9 ПИТАННЯ ДО ІСПИТУ	19
10 РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	20

1 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Життя показує, що управління повинно ґрунтуватись на етиці — етиці трудових взаємовідносин; нормах організаційної поведінки, обов'язковій для всіх працюючих; зобов'язаннях партнерів, скріплених не лише договором, а й чесним словом підприємця, обґрунтованих високих заробітках найманих працівників. Як складова етики бізнесу та теорії управління, імідж та етика в управлінні визначає систему моральних цінностей, критеріїв та параметрів у відносинах між виробниками і споживачами, між організаціями, підприємствами та державою, а також у відносинах між керівниками і співробітниками організації та в організації загалом. Дисципліна «Імідж та етика в управлінській діяльності» входить до циклу дисциплін професійної підготовки навчального плану.

Робоча програма навчальної дисципліни «Імідж та етика в публічному управлінні» є нормативним документом Національного університету «Одеська політехніка», який розроблено кафедрою публічного управління та адміністрування на основі освітньої програми дисципліни підготовки відповідно до навчального плану першого (бакалаврського) рівня вищої освіти для здобувачів денної і заочної форми навчання для спеціальності 281 – Публічне управління та адміністрування.

Робочу програму навчальної дисципліни укладено з вимогами «Положення про організацію освітнього процесу в НУ «Одеська політехніка».

Програма визначає обсяги компетентностей, які повинен опанувати здобувач відповідно до освітньої програми, алгоритму вивчення навчального матеріалу дисципліни «Імідж та етика в публічному управлінні», необхідне методичне забезпечення, складові та технологію оцінювання навчальних досягнень.

Предметом навчальної дисципліни «Імідж та етика в публічному управлінні» є етика взаємовідносин, які виникають в управлінській діяльності, особливості формування іміджу особистості та організації.

Метою викладання дисципліни є – розкриття природи, сутності і основних принципів етики ділових відносин, сформулювати знання про імідж ділової людини та його роль у налагодженні оптимальної взаємодії з діловими партнерами, сформулювати уявлення про ефективні засоби формування власного ділового іміджу.

Завданнями дисципліни є :

- оволодіння системою способів і засобів ділового спілкування, його стратегіями, навчитись їх обирати відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників;
- набуття здобувачами навичок аналізу конкретних ситуацій, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та інші індивідуальні особливості, що проявляються під час ділового спілкування;
- навчитись гнучко застосовувати обрані способи і засоби у процесі спілкування з вітчизняними та іноземними партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на

переговорах, при розв'язанні конфліктів та ін.;

– розширення світоглядного і професійного горизонту, в результаті ознайомлення з закономірностями та особливостями створення та функціонування іміджу;

– оволодіння структурними компонентами, які формують імідж суб'єкта чи об'єкта та їх взаємозв'язком.

Дисципліна «Імідж та етика в управлінській діяльності» може одночасно вивчатися з такими дисциплінами як : «Макро- і мікроекономіка», «Філософія», «Статистика», «Теорія держави і права», «Державне управління і регіональний розвиток».

2 КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У процесі навчання здобувачі отримують необхідні знання під час лекційних та практичних занять. Велике значення під час вивчення та закріплення знань має самостійна робота здобувачів. Усі види занять розроблені відповідно до положень вимог кредитно-модульної системи організації навчального процесу.

Компетентності та результати, які отримують здобувачі після вивчення навчальної дисципліни

Назва компетентності	Складові компетентності
Інтегральна компетентність	Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у сфері публічного управління та адміністрування або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та наукових методів відповідної галузі і характеризується комплексністю та невизначеністю умов
ЗК 12. Навички міжособистісної взаємодії.	РН 7. Уміти організовувати та брати участь у волонтерських/культурно-освітніх/спортивних проектах, спрямованих на формування здорового способу життя / активної громадянської позиції. РН 12. Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.
СК 1. Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів	РН 7. Уміти організовувати та брати участь у волонтерських/культурно-освітніх/спортивних проектах, спрямованих на формування здорового способу життя / активної громадянської позиції. РН 11. Уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції. РН 12. Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування
СК 3. Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм	РН 2. Застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою РН 5. Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.

поведінки.	РН 6. Знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері публічного управління та адміністрування.
------------	--

3 НАЙМЕНУВАННЯ ТА ЗМІСТ ТЕМ ЗГІДНО З НАВЧАЛЬНОЮ ПРОГРАМОЮ

Структурування навчальної дисципліни за семестровими та змістовими модулями здійснюється на основі навчального плану першого (бакалаврського) рівня вищої освіти та навчальної програми дисципліни.

Тематичний план навчальної дисципліни складається з двох модулів. Кожний з модулів є відносно окремим самостійним блоком дисципліни та поєднує близькі за напрямком теми. На початку вивчення дисципліни здобувач повинен бути ознайомлений з програмою дисципліни, її структурою, критеріями оцінювання навчальної роботи.

Лекційні заняття

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІМІДЖУ ТА ЕТИКИ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

Лекція 1. Завдання і значення етики для формування сучасного фахівця. Професійна етика: сутність, основні принципи та категорії лекція 2. Поняття деонтології. Деонтологія та професійна етика

Лекція 3. Імідж та етика діяльності керівника

Лекція 4. Характеристика ділового спілкування

Лекція 5. Управлінське спілкування

Лекція 6. Правила ділових відносин

Лекція 7 конфлікти і їх природа

Лекція 8. Етикет ділових відносин

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2 ІМІДЖ ТА ЕТИКА В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

Лекція 9. Принципи і стандарти професійної етики

Лекція 10. Концептуальні засади етики публічного управління

Лекція 11. Основні принципи та норми етики публічного управління

Лекція 12. Взаємовідносини в колективі державних управлінців лекція 13. Етичні норми відносин публічних службовців та громадян.

Лекція 14. Етичні аспекти конфліктів в публічному управлінні лекція 15.

Механізми підтримки етики публічного управління

Практичні заняття

Мета практичних занять – організація детального розгляду окремих теоретичних положень дисципліни; формування вмінь та навичок їх практичного застосування шляхом виконання здобувачами індивідуальних завдань.

Практичне заняття – це форма навчального заняття, при якій викладач організує детальний розгляд здобувачами окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання здобувачем відповідно сформульованих завдань. Проведення практичного

заняття ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння здобувачами необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різної складності для розв'язування їх здобувачами на занятті.

Практичне заняття включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю здобувачів, розв'язування завдань з їх обговоренням, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання.

Перелік тем і зміст практичних занять представлено в таблиці 1.

Таблиця 1 – Перелік тем і зміст практичних занять

Обсяг в годинах	Тема та стислий зміст практичного заняття	Мета заняття	РН за ОП
СЕМЕСТРОВИЙ МОДУЛЬ №1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІМІДЖУ ТА ЕТИКИ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ			
2	Заняття 1. : Завдання і значення етики для формування сучасного фахівця. Професійна етика: сутність, основні принципи та категорії.. Поняття деонтології. Деонтологія та професійна етика – Етика як наука. – Предмет і функції професійної етики. – Поняття етики і етикету. – Завдання професійної етики. – Деонтологія як наука. - Виникнення деонтології – Професійна деонтологія. - Види деонтології – Деонтологія та професійна етика	Знати сутність етики ділових відносин. Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.	РН 5
2	Заняття 2. Імідж та етика діяльності організацій. Імідж те етика діяльності керівника - Соціальна відповідальність бізнесу. - Формування етичного рівня організації. - Формування іміджу	Знати принципи іміджу та етики діяльності організацій. Застосовувати методи контролю якості у сфері професійної діяльності; розуміти норми етичної поведінки керівника. Знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у	РН 12

	організації. - Етичні норми організації та етика керівника. - Управління етичними нормами міжособистісних відносин в колективі. - Норми етичної поведінки керівника. - Етика взаємовідносин з «важким» керівником	сфері публічного управління та адміністрування.	
2	– Спілкування як соціально-психологічна категорія. – Комунікативна культура в діловому спілкуванні. – Вербальне спілкування. – Невербальне спілкування. – Дистанційне спілкування – Особливості управлінського спілкування – Інтерактивна сторона спілкування – Типи особистостей в управлінському спілкуванні. – Закономірності між особових стосунків. – Принципи управлінського спілкування.	Уміти користуватися різними видами ділового спілкування. Застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою.	РН 6
2	Заняття 4 Правила ділових відносин. Конфлікти та їх природа. Етикет ділової людини та ділових відносин - Спілкування як соціально-психологічна категорія. - Комунікативна культура в діловому спілкуванні. - Вербальне спілкування. - Невербальне спілкування. - Дистанційне спілкування.		РН 2
СЕМЕСТРОВИЙ МОДУЛЬ № 2. ІМІДЖ ТА ЕТИКА В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ			
2	Заняття 5: Принципи і стандарти професійної етики. Концептуальні засади етики публічного управління	сформувати у здобувачів вищої освіти цілісне уявлення про морально-етичні засади професійної діяльності публічних управлінців, розкрити сутність, значення та особливості реалізації	РН 12

	– Професіоналізм як моральнісна риса особистості – Поняття і сутність професійної етики – Етичні кодекси в системі публічної служби – Подарунковий етикет – Основне завдання публічного службовця. – Професійне призначення публічного службовця. – Підходи до місії державних службовців.	принципів сучасної етики в системі публічного управління, а також сприяти розвитку навичок етичного мислення, моральної відповідальності та здатності приймати управлінські рішення відповідно до етичних стандартів.	
2	Заняття 6. Етичні принципи публічного управління: професійна поведінка, взаємовідносини в колективі та взаємодія з громадянами – Сутність та значення етики державної служби. – Етичні принципи діяльності державних службовців у демократичних країнах. – Норми та стандарти професійної поведінки держслужбовців. – Моральні основи комунікації в управлінських колективах. – Етичні аспекти взаємин між керівниками та підлеглими. – Правила конструктивної критики в управлінській діяльності. – Принципи етичної взаємодії представників влади з громадянами. – Комунікативні бар'єри у відносинах між владою та суспільством. – Довіра як ключовий чинник ефективної взаємодії між державою і громадянами.	сформувати у здобувачів вищої освіти базові уявлення про етичні засади діяльності публічних службовців, розкрити зміст основних принципів професійної етики, сприяти усвідомленню значення моральної відповідальності у взаєминах з колегами та громадянами, а також розвивати навички етичної поведінки в умовах публічного управління.	РН 11
2	Заняття 7. Етичні аспекти конфліктів і механізми підтримки професійної етики в публічному управлінні	сформувати у здобувачів вищої освіти розуміння природи етичних конфліктів у сфері публічного управління, навчити розпізнавати моральні дилеми в	РН 7

– Види конфліктів інтересів на державній службі. – Причини виникнення конфліктів інтересів на державній службі. – Сфери вияву конфлікту інтересів на державній службі. – Основні засоби врегулювання конфлікту інтересів на державній службі. – Етична інфраструктура державної служби. – Етичні кодекси державних службовців. – Умови підтримки державних службовців.	управлінській діяльності, аналізувати причини їх виникнення та шукати етично обґрунтовані шляхи вирішення; засвоїти механізми підтримки професійної етики, зокрема через етичні кодекси, інституційні практики, культуру організації та особисту моральну відповідальність управлінця.	
--	---	--

4 ВИМОГИ ДО ЗАВДАНЬ ТА ЇХ ВАРІАНТИ

Для виконання роботи здобувачі освіти вибирають варіант за двома останніми цифрами в номері залікової книжки (1-ий стовпчик табл. 1). Якщо останні цифри більш за 16 – відлік варіанту почати спочатку. Згідно варіанту здобувач виконує два теоретичні та два практичні завдання, складає доповіді з двох тем, і відповідає на усі тестові питання.

Робота виконується у документі Microsoft Word/ Libre Office Writer. Також допускається виконання контрольного завдання у письмовій формі від руки (надсилається фотоскрин у розширенні jpeg або pdf) або здобувач залишає роботу на кафедрі. По середині потрібно зазначити прізвище та ініціали, шифр та номер групи, номер варіанту.

Виконуючи завдання письмово, здобувач повинен дотримуватись наступних правил: писати охайно, чітким почерком; для зауважень залишити поля; переписувати в зошиті умову завдання.

Виконуючи завдання у документі Word здобувач повинен дотримуватись наступних правил: шрифт 14 пт Times New Roman, інтервал – 1,5., поля – 2 см.

Об'єм доповіді має не перевищувати 3 сторінок друкованим шрифтом, або 5 сторінок від руки (враховуючи список літератури). Список літератури подається відповідно до вимог ДСТУ 8302: 2015. Якщо здобувач хоче змінити тему/теми доповідей потрібно звернутися до викладача.

Якщо роботу виконано без додержання вимог або не повністю, вона повертається для повторного виконання.

Варіант	Теоретичні питання		Практичні завдання		Теми доповідей	
1	1	20	9	12	1	17
2	2	19	10	11	2	18
3	3	18	11	10	3	19
4	4	17	12	9	4	20
5	5	16	13	8	5	21
6	6	15	14	7	6	22
7	7	14	15	6	7	23

8	8	13	16	5	8	24
9	9	12	1	20	9	25
10	10	11	2	19	10	26
11	11	10	3	18	11	27
12	12	9	4	17	12	28
13	13	8	5	16	13	29
14	14	7	6	15	14	30
15	15	6	7	14	15	31
16	16	5	8	13	16	32

5 ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

1. Етика – це ...

- а) правила поведінки;
- б) система знань про добро та зло;
- в) наука про добро.

2. Психологія – це ...

- а) система знань про закономірності, прояви та механізми психіки;
- б) наука про поведінку;
- в) система знань про добро та зло.

3. Етикет – це ...

- а) сукупність правил поведінки;
- б) форма звертання;
- в) сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків.

4. Назва Декларації Ко:

- а) “Основи етики”;
- б) “Принципи бізнесу”;
- в) “Етика бізнесу”.

5. Етика ділових відносин – це...

- а) моральні принципи ділового спілкування;
- б) система знань про моральні аспекти ділових відносин;
- в) рекомендації для успішного вирішення конфліктів в діловій сфері.

6. Психологія ділових відносин – це...

- а) система знань про психологічні засади ділових відносин;
- б) наука про добро та зло в ділових стосунках;
- в) рекомендації для успішного вирішення проблем ділового спілкування.

7. Етика та психологія ділових відносин – це...

- а) моральні принципи ділового спілкування;
- б) система знань про етичні та психологічні засади ділових відносин;
- в) рекомендації для успішного вирішення ділових проблем.

8. Етика та психологія ділових відносин є складовою:
- а) менеджменту організації;
 - б) психології управління;
 - в) етики ділового спілкування.
9. Діловий етикет – це ...
- а) форма ділового звертання та представлення;
 - б) сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків;
 - в) норми, які регулюють стиль роботи, поведінки та спілкування при вирішенні ділових проблем.
10. Діловий протокол – це ...
- а) правила, що регламентують порядок ділових зустрічей і переговорів та ділових стосунків в цілому;
 - б) правила оформлення документів;
 - в) сукупність правил, традицій, яких дотримуються в міжнародних стосунках.
11. Принцип “суперечок про цінності» 50-60-х років XX ст.:
- а) етика відповідальності;
 - б) цінність ділових відносин;
 - в) або раціональність, або цінність – іншого не дано;
12. Онтологічний та методологічний принцип комунікативної етики:
- а) “Я”;
 - б) “Я – Інший”;
 - в) “Ми”.
13. Категоричний імператив Г. Йонаса:
- а) “Чини так, як би ти хотів, щоб чинили з тобою”;
 - б) “Чини так, щоб наслідки твоєї життєдіяльності узгоджувалися з продовженням з продовженням автентичного людського життя на Землі”;
 - в) “Чини так, щоб вирішити екологічні проблеми на Землі”.
14. На думку А. Моріти, найвище завдання японського менеджера полягає в необхідності...
- а) бути професіоналом в сфері виробництва;
 - б) сформулювати у працівників ставлення до корпорації як до рідної сім’ї;
 - в) набуття навичок стратегічного планування.
15. Встановлення дострокових, конструктивних взаємин, це завдання...
- а) торговельного маркетингу;
 - б) відділу стимулювання збуту;
 - в) маркетингу стосунків.
16. Гендер визначається як:
- а) рівність статей;
 - б) права жінки;
 - в) соціальна рівність статей.

17. Який тип корпоративної культури передбачає рівні права між чоловіками і жінками?
- а) казарми;
 - б) тямущих мачо;
 - в) спортивної роздягальні.
17. Рівнем корпоративної культури є ...
- а) корпоративна місія;
 - б) естетичний рівень;
 - в) корпоративна відповідальність.
18. Елементи фірмового стилю:
- а) колір;
 - б) ділові переговори;
 - в) інноваційні технології.
19. При спілкуванні втрачається інформації:
- а) приблизно 10 %;
 - б) приблизно 30 %;
 - в) приблизно 50 %.
20. Золоте правило моральності:
- а) десять заповідей Ісуса;
 - б) поведься стосовно інших людей так, як ти хотів би, щоб вони поводитися стосовно тебе;
 - в) вчиняй так, щоб максима твоєї волі одночасно мала силу принципу загального законодавства.
21. Яка з наведених транзакцій веде до конфлікту у ділових стосунках:
- а) “батько – дитина”;
 - б) “дорослий – дорослий”;
 - в) “батько – батько”.
22. Стиль спілкування (керівництва), який формує відповідальність та ініціативність:
- а) ліберальний;
 - б) демократичний;
 - в) авторитарний.
23. За допомогою невербальних засобів передається інформації:
- а) приблизно 30 %;
 - б) приблизно 60 %;
 - в) приблизно 80 %.
24. Праксодика відноситься до засобів невербальної комунікації:
- а) акустичних;
 - б) тактильно-кінетичних;
 - в) темпоральних.
25. До оптичних засобів невербальної комунікації відноситься:
- а) екстралінгвістика;

- б) проксеміка;
 - в) праксодика.
26. Кінетика відноситься до засобів невербальної комунікації:
- а) оптичних;
 - б) акустичних;
 - в) ольфакторних.
27. До якої просторової зони організації простору при спілкуванні відноситься зона від 120 до 360 см:
- а) особиста;
 - б) громадська;
 - в) соціальна.
28. До рівнів взаєморозуміння відносяться:
- а) компроміс;
 - б) співпереживання;
 - в) дружба.
29. Серед механізмів взаєморозуміння виділяють:
- а) емпатію;
 - б) осмислення;
 - в) згоду.
30. Основою для вирішення конфлікту є:
- а) компроміс;
 - б) співробітництво;
 - в) згода.
31. Асертивність – це...
- а) неконфліктна поведінка;
 - б) вміння знаходити компроміс;
 - в) вміння перемагати в конфлікті.
32. Об'єктивні причини управлінського конфлікту:
- а) прийняття керівниками необґрунтованих, помилкових рішень;
 - б) низький авторитет конкретного управлінця;
 - в) невідповідність спеціаліста до конкретної управлінської діяльності.
33. Одним з елементів системи підготовки до переговорів є опції, під якими розуміють:
- а) підготовку різних варіантів договору;
 - б) пошук зовнішніх стандартів, які ми можемо використовувати для переконання інших;
 - в) необхідність брати на себе такі зобов'язання, які ми можемо виконати.
34. До стратегічних підходів до ведення переговорів відносять:
- а) компромісний;
 - б) стандартний;
 - в) жорсткий.

35. Вчені Гарвардського університету розробили метод ведення переговорів:
- а) принциповий;
 - б) м'який;
 - в) ефективний.
36. Друге правило Гарвардського методу ведення переговорів:
- а) ведіть переговори на основі співробітництва;
 - б) концентруйтеся на інтересах, а не на позиціях;
 - в) не дозволяйте маніпулювати собою.
37. Салямі як тактичний прийом ведення переговорів означає:
- а) демонстрація партнеру зацікавленості у вирішенні якогось питання, яке насправді є другорядним;
 - б) відмежування учасників переговорів від проблеми;
 - в) надання інформації про свої інтереси маленькими порціями.
38. Яким має бути розмір візитної картки для чоловіків?
- а) 90×50;
 - б) 80×40;
 - в) 80×50.
39. Якими символами позначається подяка на візитній картці?
- а) P.R.;
 - б) P.C.;
 - в) P.F.C.
40. Які подарунки ми можемо дарувати в діловій сфері?
- а) сорочку;
 - б) парфуми;
 - в) краватку.
41. Що потрібно робити при прийомі подарунків?
- а) розгорнути його в присутності особи, яка його подарувала і подякувати;
 - б) неввічливо розгортати його в присутності особи, яка його подарувала;
 - в) не розгортати подарунок, але подякувати.
42. Кому не рекомендується дарувати яскраво-червоні квіти (особливо троянди)?
- а) чоловікам;
 - б) дівчаткам, які не досягли 18 років;
 - в) заміжнім жінкам.
43. Головне правило підбору ділового костюма:
- а) стильність;
 - б) охайність;
 - в) відповідність ціни костюма соціальному статусу людини, яка його одягає.
44. Імідж людини – це...
- а) вміння спілкуватися;
 - б) вміння впливати на людей;
 - в) вміння керувати враженням.

45. Стиль чоловічого костюма під час ділової зустрічі:
- а) повинен відповідати стилю інших учасників зустрічі;
 - б) повинен бути індивідуальним, що дасть можливість впливати на формування іміджу;
 - в) вибір стилю не регламентується.
46. Під час ділових зустрічей жінці рекомендується:
- а) одягати міні-спідниці;
 - б) одяг яскравих кольорів;
 - в) одяг, який не буде відволікати співрозмовника від ділової розмови.
47. До денних прийомів відносяться:
- а) “фуршет”;
 - б) “обід”;
 - в) “келих вина”.
48. Діловий прийом “обід” розпочинається:
- а) о 12.00;
 - б) о 20.00;
 - в) о 14.00.
49. На діловий прийом з розміщенням:
- а) потрібно приходити раніше визначеного часу;
 - б) приходити у визначений час;
 - в) порядок не регламентований.
50. Кому належить ініціатива залишення прийому?
- а) правила це не регламентують;
 - б) головному гостю;
 - в) за вказівкою господаря.

6 ТЕОРЕТИЧНІ ПИТАННЯ

1. Вплив процесу глобалізації на розвиток бізнесу та менеджменту.
2. Зміст зростання особистісних факторів ділових відносин.
3. Явище та поняття ділових відносин.
4. Поняття «етика ділових відносин».
5. Умови успішності керівника.
6. Вплив норм етики та етикету на взаємини з клієнтами та партнерами по бізнесу.
7. Особливості індивідуальної ділової бесіди.
8. Визначення та характеристика форм колективного обговорення проблем.
9. Зміст основних моментів домовленості про ділову зустріч.
10. Особливості вибору території проведення ділової зустрічі.
11. Аналіз соціологічних теорій конфлікту.
12. Аналіз психологічних теорій конфлікту.
13. Складові зовнішнього вигляду ділової жінки.
14. Імідж Вашої професії.
15. Особливості ділового спілкування в електронному просторі.
16. Етапи та процес підготовки до публічного виступу.

17. Особливості спілкування з іноземцями.
18. Організація прийому іноземних делегацій.
19. Етика ділової комунікації.
20. Візитні картки як засіб спілкування.

7 ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

1. Охарактеризувати принципи та закономірності відносин в управлінській діяльності.
2. Дослідити етапи формування іміджу організації.
3. Проаналізувати норми етичної поведінки керівника
4. Дослідити правила і норми ділового спілкування
5. Охарактеризувати правила проведення переговорів з діловими партнерами
6. Оцінити конфлікти і визначити їх природу
7. Дослідити етикет і імідж ділової людини
8. Загальна характеристика предмету «Ділові переговори та етика у міжнародному бізнесі» як галузі психологічних знань.
9. Предмет ділові переговори та етика у міжнародному бізнесі.
10. Спілкування. Його види.
11. Засоби спілкування.
12. Планування і ведення переговорів.
13. Функції ділової комунікації.
14. Перепони у спілкуванні. Його рівні.
15. Рівні ділової комунікації.
16. Функції та рівні ділової комунікації.
17. Основні комунікативні уміння і навички.
18. Сприйняття партнера у ході комунікативного процесу.
19. Рекомендації по досягненню порозуміння.
20. Психологічна культура спілкування.

8 ТЕМИ ДЛЯ ПРЕЗЕНТАЦІЇ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕНЬ

1. Значення професійної етики у формуванні сучасного фахівця
2. Етична свідомість як ознака зрілого управлінця
3. Роль етики у формуванні публічного іміджу фахівця
4. Поняття деонтології: еволюція та значення
5. Спільне і відмінне між деонтологією та професійною етикою
6. Практичне застосування деонтологічних норм у діяльності керівника
7. Деонтологічна відповідальність у сфері управління
8. Імідж керівника як етична категорія
9. Складові позитивного іміджу управлінця
10. Етичні загрози в побудові професійного іміджу
11. Взаємозв'язок іміджу та організаційної культури
12. Етичні засади ділової комунікації
13. Комунікативні бар'єри та способи їх подолання
14. Мовна культура як складова професійного етикету
15. Особливості управлінського спілкування: етичний вимір

16. Типи управлінської комунікації та етичні виклики
17. Конструктивна критика у роботі управлінця
18. Побудова довіри в управлінських комунікаціях
19. Загальні правила ділових відносин у державному секторі
20. Професійна етика у веденні переговорів
21. Протокол та діловий етикет у спілкуванні
22. Конфлікти в управлінні: причини та наслідки
23. Етичні стратегії виходу з управлінських конфліктів
24. Профілактика конфліктів в управлінському колективі
25. Етикет ділових відносин: національні та міжнародні особливості
26. Невербальна етика в діловому спілкуванні
27. Принципи і стандарти професійної етики в публічній службі
28. Концептуальні підходи до етики публічного управління
29. Основні норми поведінки публічного управлінця
30. Етика взаємин у державному колективі: керівник – підлеглий
31. Етичні відносини між публічним службовцем і громадянином
32. Етичні конфлікти та механізми підтримки професійної етики

9 ПИТАННЯ ДО ІСПИТУ

1. Розкрити основні принципи етики ділових відносин
2. Розкрити Закономірності міжособистісних відносин
3. Охарактеризувати етичні проблеми ділових відносин
4. Охарактеризувати принципи етики і соціальної відповідальності організацій
5. Описати етичні норми в діяльності організацій
6. Надати приклади підвищення етичного рівня організації
7. Розкрити сутність етичних норми організації та етики керівника
8. Охарактеризувати управління етичними нормами міжособистісних відносин в колективі
9. Розкрити норми етичної поведінки керівника
10. Охарактеризувати особливості етики взаємовідносин з «важким» керівником
11. Розкрити спілкування як соціально-психологічну категорію
12. Охарактеризувати комунікативну культуру в діловому спілкуванні
13. Надати спільне та відмінне між вербальне спілкуванням, невербальне спілкуванням та дистанційним спілкуванням
14. Розкрити правила підготовки публічного виступу
15. Розкрити правила підготовки і проведення ділової бесіди
16. Охарактеризувати правила підготовки та проведення службових нарад
17. Охарактеризувати правила проведення переговорів з діловими партнерами
18. Охарактеризувати правила конструктивної критики
19. Назвати та охарактеризувати основні причини конфліктів у сфері ділових відносин
20. Описати стратегію поведінки у конфліктних ситуаціях, стратегії та стилі вирішення конфліктів
21. Охарактеризувати феномен подолання страху в конфліктній ситуації та подолання конфліктів за допомогою спілкування
22. Описати конфліктоген і їх типи
23. Визначити особливість етикету і іміджу ділової людини

24. Охарактеризувати візитну картку та особливості етикет вітань та представлень
25. Охарактеризувати зовнішній вигляд ділової людини та особливості зовнішнього вигляду ділової жінки
26. Надати особливості поведінки в громадських місцях
27. Охарактеризувати етикет ділових прийомів
28. Охарактеризувати особливості ділового спілкування з іноземними партнерами
29. Розкрити сутність мистецтва компліменту та правила вручення подарунків
30. Розкрити завдання етики та особливості функціонування моралі
31. Охарактеризувати взаємодію моралі з політикою
32. Розкрити сутність професійної мораль, професійної етики, професійної етики і моралі публічних управлінців.
33. Охарактеризувати основне завдання публічного службовця та професійне призначення публічного службовця.
34. Описати підходи до місії державних службовців.
35. Охарактеризувати питання етики державної служби.
36. Описати принципи діяльності державного службовця в країнах демократії.
37. Охарактеризувати норми, стандарти поведінки державних службовців.
38. Розкрити моральні засади спілкування у колективі.
39. Розкрити моральний аспект відносин між керівниками і підлеглими в державно-управлінській діяльності.
40. Описати етико-психологічні правила критики.
41. Розкрити принципи відносини представників державної влади і громадян.
42. Охарактеризувати бар'єри спілкування у взаємовідносинах представників державної влади і громадян.
43. Охарактеризувати особливості довіри як основоположний принцип побудови взаємин між владою та громадянами.
44. Розкрити види конфліктів інтересів на державній службі.
45. Описати причини виникнення конфліктів інтересів на державній службі.
46. Охарактеризувати сфери вияву конфлікту інтересів на державній службі.
47. Описати основні засоби врегулювання конфлікту інтересів на державній службі.
48. Розкрити сутність етичної інфраструктури державної служби та етичні кодекси державних службовців.
49. Описати умови підтримки державних службовців.

10 РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Бралатан, В. П., та Л. В. Гуцаленко. Професійна етика. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 252 с. URL: <http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2014/02/Etika-derzhavnogo-sluzhbovtsya.pdf>.
2. Зусін, В. Я. Етика і етикет ділового спілкування: навчальний посібник. 4-е вид., перероб. та доп. Маріуполь: ДВНЗ «ПДТУ», 2019. 206 с. URL: <http://eir.pstu.edu/handle/123456789/23493>.
3. Серьогін, С. М., Є. І. Бородін, К. В. Комарова, Н. А. Липовська, та Т. М. Тарасенко. Управління персоналом в органах публічної влади: навч. посіб. Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2019. 200 с. URL: http://www.dridu.dp.ua/biblioteka/doc/Upravlinnya_personalom.pdf.

4. Василевська, Т. Е., В. О. Саламатов, та Г. Б. Марушевський; за заг. ред. Т. Е. Василевської. Етика державного управління: підручник. Київ: НАДУ, 2015. 204 с. URL: <http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2014/02/Etika-derzhavnogo-sluzhbovtsya.pdf>.
5. Лесько, О. Й., М. Д. Прищак, та О. Б. Залюбівська. Етика ділових відносин: навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2011. 309 с. URL: https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/12lesko_etika_ta_psihologiya_dilovih_vidnosin/index.html.
6. Яремін, І. І. Аспекти етичних правил поведінки публічних службовців: навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ: ІФОЦППК, 2016. 68 с.
7. Василевська, Т. Е., В. О. Саламатов, та Г. Б. Марушевський; за заг. ред. Т. Е. Василевської. Етика державного управління: підручник. Київ: НАДУ, 2015. 204 с.
8. Яремін, І. І. Аспекти етичних правил поведінки публічних службовців: навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ: ІФОЦППК, 2016. 68 с.

Додаткова література

9. Жулай, В. І. «Теоретичні виміри понять “імідж” та “репутація”»: соціально-філософський аспект». *Гілея: науковий вісник*, № 46 (2011). URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Gileya/2011_46/Gileya46/F12_doc.pdf.
10. Імідж в системі PR. Режим доступу: <http://novelis.kiev.ua/publik-rlejshnz/pr-sut-imidzh-i-texnologiji/2>.
11. Трач, О. Ю., та О. І. Карий. «Імідж, бренд та репутація: їх взаємозв'язок і вплив на розвиток територій, організацій та окремих осіб». URL: http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/12308/1/025_%D0%86m%D1%96dz%20brend%20ta%20reputac_182_187_706.pdf.
12. Чайка, Г. Л. Створення позитивного іміджу та надійної репутації організації. URL: http://pidruchniki.com.ua/12090613/menedzhment/stvorenniya_pozitivnogo_imidzhu_na_diynoyi_reputatsiyi_organizatsiyi.
13. Беленька, Г. «Вимоги до іміджу сучасного педагога». URL: http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/gvpkhdpi/2009_18/7-10.pdf.
14. Бондаренко, З. «Формування іміджу педагога в умовах нової освітньої парадигми». URL: <http://web.znu.edu.ua/herald/issues/archive/articles/2346.pdf>.
15. Імідж викладача ВНЗ. URL: http://ua-referat.com/Імідж_викладача_ВНЗ.
16. Як створити позитивний імідж учителя. URL: <http://pleyady.kiev.ua/dumki-vgoslos/7018-jak-stvoriti-pozitivnij-imidzh-uchitelja.html>.
17. Чукут, С. А., та Т. В. Джига. Комунікативна політика в органах державної влади: навчальний посібник. Київ: Секретаріат КМУ, 2007. 117 с.
18. Balan, O. S., M. Ye. Shepel, та Ye. M. Syta. «Academic Supervision as a Tool for Future Civil Servants' Professional Image Development». *Економічний журнал Одеського політехнічного університету*, № 1 (19) (2022): 17–26. DOI: 10.15276/EJ.01.2022.2. URL: <https://economics.net.ua/ejopu/2022/No1/17.pdf>.
19. Husarina, N. V., M. Ye. Shepel, та D. Savchenko. «Future Civil Servants' Business Etiquette Development as a Part of Professional Image». *Економіка: реалії часу*, № 3 (61) (2022): 26–32. DOI: 10.15276/ETR.03.2022.3. Режим доступу: <https://economics.net.ua/files/archive/2022/No3/26.pdf>.
20. United Nations Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Economics and Public Administration. Professionalism and Ethics in the Public Service: Issues and Practices in Selected Regions. New York: United Nations, 2000. 69 p. Режим доступу:

- <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/E-Library%20Archives/2000%20Professionalism%20and%20Ethics%20in%20the%20Public%20Service.pdf>.
21. United Nations Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Economics and Public Administration. Promoting Ethics in the Public Service. New York: United Nations, 2000. 55 p. URL: <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/E-Library%20Archives/2000%20Promoting%20Ethics%20in%20the%20Public%20Service.pdf>.
 22. Опорний конспект лекцій з дисципліни «Професійна етика» для підготовки фахових молодших бакалаврів спеціальності 192 «Будівництво та цивільна інженерія». Херсон: ДНЗ «ВПУ №2», 2021. 128 с.
 23. Професійна етика публічного службовця URL: https://arm.navs.edu.ua/books/profesiina_etyka/info/lec_peps.html.
 24. Шепель, М. Є., та О. І. Філіпенко. Конспект лекцій з дисципліни «Деонтологія» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 035 «Філологія». Одеса: ОНТУ, 2023. 121 с.
 25. Задорожна-Княгницька, Л. В. Управлінська деонтологія [Електронний ресурс]. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. 248 с. URL: https://repository.mu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2123/1/np_upravlinska_deontologia.pdf.
 26. Аналітичний звіт щодо дослідження організаційної культури державної служби України: «Публічна служба в Україні: Ваша точка зору». Київ: НАДС, CID, ГО «Український інститут соціальних досліджень імені Олександра Яременка», 2023. 95 с. URL: <https://nads.gov.ua/storage/app/sites/5/DIYALNIST/UPRAVLINJA%20PERSONALOM/Analitika%20ta%20doslidgenja/analitichniizvitorganizatsiinakultura2023.pdf>.

Інформаційні ресурси

28. Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського URL: <http://www.nbuv.gov.ua>.
29. Електронна бібліотека НУ «Одеська політехніка». URL: <https://op.edu.ua/library>
30. Національна парламентська бібліотека України URL: <http://www.nplu.kiev.ua>.
31. Одеська національна наукова бібліотека URL: <http://www.odnb.odessa.ua>.
32. Офіційний веб-сайт Державної служби статистики URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
33. Офіційний веб-портал Верховної Ради України URL: <http://www.rada.gov.ua>.
34. Organisational Change Management – EFQM, URL: <https://efqm.org/>
35. ДСТУ 3008:2015. Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання. Чинний від 22 червня 2015 р. Вид. офіц. Київ : УкрНДНЦ, 2016. 16 с. URL: <https://op.edu.ua/document/16872> .
36. Приклад оформлення літературних джерел за ДСТУ 8302:2015 Київ: Інститут освітньої аналітики, 2024. 12 с. URL: https://science.iea.gov.ua/wp-content/uploads/2024/12/5_DSTU_2015_Pryklad_oformleniya_lit_dzherel.pdf