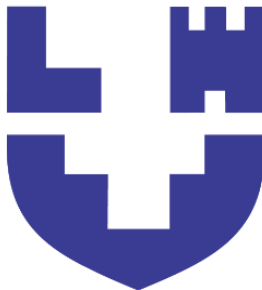


**Міністерство освіти і науки України**  
**Луцький національний технічний університет**



**ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА ТА КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ**

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи  
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

освітньої програми «Архітектура та містобудування»  
галузі знань галузі знань G Інженерія, будівництво та виробництво  
спеціальності G17 Архітектура та містобудування;

освітньої програми «Графічний дизайн»  
галузі знань – В2 Культура, мистецтво та гуманітарні науки  
спеціальності – В2 Дизайн спеціалізації – В 2.01 Графічний дизайн;

освітньої програми «Дизайн середовища»  
галузі знань – В2 Культура, мистецтво та гуманітарні науки  
спеціальності – В2 Дизайн спеціалізації – В 2.03 Дизайн середовища;

освітньої програми «Промисловий дизайн»  
галузі знань – В2 Культура, мистецтво та гуманітарні науки  
спеціальності – В2 Дизайн спеціалізації – В 2.02 Промисловий дизайн;

освітньої програми «Будівництво та цивільна інженерія»  
галузі знань G Інженерія, будівництво та виробництво спеціальності  
G19 Будівництво та цивільна інженерія  
денної та заочної форм навчання

**Луцьк 2025**

УДК 174 (07)

П 84

До друку

Голова навчально-методичної ради факультету цифрових, освітніх та соціальних технологій ЛНТУ \_\_\_\_\_ Г.А. Герасимчук

Затверджено навчально-методичною радою факультету цифрових, освітніх та соціальних технологій ЛНТУ,  
протокол № \_\_ від «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 року.

Електронна копія друкованого видання передана для внесення в репозитарій ЛНТУ. Директор бібліотеки \_\_\_\_\_ Н.П. Поліщук

Рекомендовано до видання на засіданні кафедри соціогуманітарних технологій ЛНТУ, протокол № \_\_\_\_ від «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 року.

Завідувач кафедри соціогуманітарних технологій \_\_\_\_\_ О.М. Жук

Укладач: І.В. Сушик, кандидат історичних наук, доцент кафедри соціогуманітарних технологій ЛНТУ

Рецензент: О.М. Жук, кандидат історичних наук, доцент кафедри соціогуманітарних технологій ЛНТУ

Відповідальний

за випуск: О.М. Жук, кандидат історичних наук, доцент, завідувач кафедри соціогуманітарних технологій ЛНТУ

**Професійна етика та культура спілкування [Текст] :** Методичні

вказівки до виконання самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Архітектура та містобудування» галузі знань галузі знань G Інженерія, будівництво та виробництво спеціальності G17 Архітектура та містобудування; освітньої програми «Графічний дизайн» галузі знань – В2 Культура, мистецтво та гуманітарні науки спеціальності – В2 Дизайн спеціалізації – В 2.01 Графічний дизайн; освітньої програми «Дизайн середовища» галузі знань – В2 Культура, мистецтво та гуманітарні науки спеціальності – В2 Дизайн спеціалізації – В 2.03 Дизайн середовища освітньої програми «Промисловий дизайн» галузі знань – В2 Культура, мистецтво та гуманітарні науки спеціальності – В2 Дизайн спеціалізації – В 2.02 Промисловий дизайн; освітньої програми «Будівництво та цивільна інженерія» галузі знань G Інженерія, будівництво та виробництво спеціальності G19 Будівництво та цивільна інженерія денної та заочної форм навчання / уклад. І.В. Сушик. – Луцьк : Луцький НТУ, 2025. – 48 с.

П 84

Методичне видання складене відповідно до діючої програми курсу «Професійна етика та культура спілкування» з метою визначення завдань до самостійної роботи студентів та надання методичної допомоги у процесі виконання.

© Сушик І.В., 2025

## ЗМІСТ

I.	Пояснювальна записка	4
II.	Тематика самостійної роботи студентів	6
III.	Тематика змістових модулів та методичні вказівки до виконання самостійної роботи	7
<i>Змістовий модуль 1.</i>		
<i>Поняття професійної етики. Теоретичні аспекти ділового спілкування</i>		
1.	Етика як філософське вчення про мораль і моральність	7
2.	Професійна етика в структурі етичного знання. Професійні кодекси	9
3.	Сутність і значення спілкування у професійній діяльності	11
4.	Психологічна природа спілкування. Комунікативні психотипи та культура спілкування	13
5.	Культура міжособистісних стосунків та ефективність роботи в колективі, команді, співпраця з клієнтами, постачальниками, іншими партнерами та громадськістю.	15
6.	Етика конфлікту та комунікація у конфліктних ситуаціях	18
7.	Особливості спілкування в міжкультурному просторі	20
8.	Сутність та специфіка процесу прийняття обґрунтованих рішень в професійній діяльності.	22
<i>Змістовий модуль 2.</i>		
<i>Практичні аспекти культури професійного спілкування</i>		
9.	Особливості публічного виступу	24
10.	Способи і техніки самопрезентації у професійній діяльності	26
11.	Формування професійного іміджу та репутації майбутнього архітектора.	29
12.	Писемна професійна комунікація: ділове листування	32
13.	Етикет спілкування та співпраці з іноземними партнерами.	35
14.	Культура віртуальної та цифрової комунікації	36
15.	Формування культури організації та внутрішньо корпоративних зв'язків.	39
IV.	Комплексне практичне індивідуальне завдання (КПЗ)	42
V.	Список рекомендованої літератури	44
VI.	Орієнтовний перелік питань до екзамену/заліку	46

## I. Пояснювальна записка

Програма навчальної дисципліни «Професійна етика та культура спілкування» циклу загальної підготовки складена відповідно до освітніх програм спеціальності G17 Архітектура та містобудування; спеціальності – В2 Дизайн спеціалізації – В 2.01 Графічний дизайн; спеціальності – В2 Дизайн спеціалізації – В 2.03 Дизайн середовища; спеціальності – В2 Дизайн спеціалізації – В 2.02 Промисловий дизайн; спеціальності G19 Будівництво та цивільна інженерія для студентів I курсу денної та заочної форм навчання

**Метою** викладання навчальної дисципліни «Професійна етика та культура спілкування» є надання знань, навичок та здатностей (компетенцій) щодо розуміння основних морально-етичних цінностей, принципів, норм та категорій, застосування їх у професійній діяльності.

### **Завдання вивчення дисципліни:**

- формування моральної культури, норм та цінностей професійної комунікації;
- оволодіння культурою спілкування, здатністю до ефективної комунікації у професійній діяльності;
- розкрити сутність ділових комунікацій у сфері професійної діяльності;
- сформувати у студентів системи знань зі специфіки професійної комунікації, фахової термінології та комунікативних основ спілкування;
- вдосконалити рівень культури усного і писемного ділового мовлення.
- ознайомити студентів з основними принципами, на яких базується ефективне спілкування, характерологічними особливостями людей, методами маніпуляційного впливу і засобами його нейтралізації, напрямками поліпшення власних навичок спілкування;
- розкриття суті й змісту деяких спілкування, за допомогою яких налагоджується мікроклімат у колективі, ділові відносини з вітчизняними і закордонними партнерами;
- ознайомлення студентів із принципами підготовки і проведення ділових бесід, нарад, презентацій, переговорів. основними формами письмового спілкування і принципами побудови публічних виступів.

**У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен знати:**

- сутність та особливості етики як галузі філософського знання та особливості професійної етики;
- що таке мораль та моральна поведінка, специфіку моралі на різних історичних етапах розвитку людства;
- зміст базових етичних категорій;
- види, принципи та кодекси професійної етики;
- основні етичні проблеми сучасного світу, умови їх виникнення, шляхи подолання;

- особливості морального регулювання суспільних відносин, що виникають під час здійснення правниками різних видів професійної діяльності;
- характерологічні особливості людини, види і структуру ділового спілкування, бар'єри на шляху ефективного спілкування і методи їхнього усунення;
- особливості вербального та невербального спілкування;
- особливості комунікації у конфліктних ситуаціях
- практичні аспекти професійних комунікацій (ділова розмова, письмове спілкування, публічні виступи, презентації, ділові прийоми тощо)

**У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен вміти:**

- аналізувати практичні ситуації і приймати рішення, базуючись як на власному досвіді, так і на отриманих теоретичних знаннях;
- використовувати викладений матеріал для підготовки до публічних виступів, проведення презентацій, переговорів, нарад, ділових бесід;
- застосовувати принципи раціональної полеміки, самоорганізації.

### **Самостійна робота студентів**

Вагому частину навчальної дисципліни відведено на самостійне опрацювання. Організація самостійної роботи студентів вимагає особливої уваги, тому, що частина питань кожної теми виноситься на самостійне вивчення студентами. Навчальний матеріал, передбачений для засвоєння під час самостійної роботи, виноситься на підсумковий контроль поряд з навчальними матеріалами, який опрацьовується на навчальних заняттях.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться:

для спеціальності G17 Архітектура та містобудування; спеціальності – В2 Дизайн спеціалізації – В 2.01 Графічний дизайн; спеціальності – В2 Дизайн спеціалізації – В 2.03 Дизайн середовища – **120 год. / 4 кредити ECTS** для денної та заочної форми навчання.

для спеціальності – В2 Дизайн спеціалізації – В 2.02 Промисловий дизайн; спеціальності G19 Будівництво та цивільна інженерія – **90 год. / 3 кредити ECTS** для денної та заочної форми навчання.

Форма підсумкового контролю успішності навчання: денна – залік; заочна – залік.

## II. Тематика самостійної роботи студентів

№ п/п	Тематика самостійної роботи	К-сть годин						
		денна				заочна		
		АМ	ДГ, ДС	ПД	БЦ	ДГ, ДС	ПД	БЦ
1	Етика як філософське вчення про мораль і моральність	4	5	3	3	8	-	-
2	Професійна етика в структурі етичного знання. Професійні кодекси	4	5	3	3	8	4	6
3	Сутність і значення спілкування у професійній діяльності	4	5	3	3	8	4	6
4	Психологічна природа спілкування. Комунікативні психотипи та культура спілкування	4	5	3	3	8	6	6
5	Культура міжособистісних стосунків та ефективність роботи в колективі, команді, співпраця з клієнтами, постачальниками, іншими партнерами та громадськістю.	4	5	3	3	8	6	6
6	Етика конфлікту та комунікація у конфліктних ситуаціях	4	5	3	3	8	6	6
7	Особливості спілкування в міжкультурному просторі	4	5	3	3	8	6	6
8	Сутність та специфіка процесу прийняття обґрунтованих рішень в професійній діяльності.	4	5	3	3	8	6	6
9	Особливості публічного виступу	4	5	3	3	8	6	6
10	Способи і техніки самопрезентації у професійній діяльності	4	5	3	3	8	6	6
11	Формування професійного іміджу та репутації майбутнього архітектора.	4	5	3	3	6	8	8
12	Писемна професійна комунікація: ділове	4	5	3	3	6	6	6

	листування							
13	Етикет спілкування та співпраці з іноземними партнерами.	4	5	3	3	6	6	6
14	Культура віртуального спілкування	4	5	3	3	6	6	6
15	Формування культури організації та внутрішньо корпоративних зв'язків.	4	5	3	3	10	8	8
Разом:		<b>60</b>	<b>75</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>114</b>	<b>84</b>	<b>88</b>

### III. Тематика змістових модулів та методичні вказівки до виконання самостійної роботи

#### Змістовий модуль 1. Поняття професійної етики. Теоретичні аспекти ділового спілкування

##### *Самостійна робота 1.*

##### **Етика як філософське вчення про мораль і моральність**

1. Етика в системі філософсько-гуманітарного знання.
2. Сутність та структура моралі. Соціальні функції моралі.
3. Історія розвитку етичних знань.
4. Основні завдання етики в сучасних умовах.

**Ключові терміни та поняття:** етика, мораль, моральність, моральні принципи, моральний імператив, християнська етика, етика буддизму, мусульманська етика.

##### **Теми рефератів**

1. Специфіка та структура етичної свідомості.
2. Етика конфуціанства.
3. Етика Античності.
4. Етичні вчення Середньовіччя.
5. Етичні вчення Ренесансу.
6. Категоричний імператив як фундаментальний концепт етики І. Канта.

##### **Методичні вказівки**

Приставаючи до розгляду теми, необхідно дати визначення «етики», як науки про мораль, показати її природу, сутність, специфіку, роль і місце в розвитку людини, суспільства, професії.

Відзначте, що етика належить до філософських дисциплін, оскільки вивчає не тільки стосунки між людьми, а й ставлення індивіда до світу. У даному питанні зупиніться на тлумаченні таких фундаментальних категорій

етики як мораль і моральність. Перша виступає як система поглядів і уявлень, норм і оцінок, що регулюють моральну поведінку людей; усвідомлення добра і зла, гідного і негідного, прекрасного і потворного у вчинках і стосунках, друга (моральність) є життєвою реалізацією цього усвідомлення.

У другому питанні зупиніться на розгляді структури етики. Детально проаналізуйте такі змістовні складові як емпіричну або описову етику; загальну теорію моралі (або філософські проблеми етики); нормативну етику; теорію морального виховання (педагогічну етику); професійну етику; історію етичної думки.

При розгляді головних соціальних функцій моралі зупиніться на функції соціалізації індивідів (гуманізуючій), світоглядній, функції гармонізації суспільних відносин, регулятивній, оцінювальній, світоглядній (ціннісно-орієнтаційній), пізнавальній, виховній тощо.

Питання історії розвитку етичних знань розпочніть з періодизації, відзначте, що загальноприйнятою є періодизація, відповідно до якої виділяють етичні вчення таких історико-культурних періодів: античність та епоха еллінізму, Середньовіччя, Відродження, Новий час, XIX–XX століття та сучасності. Зупиніться на характеристиці кожної з епох.

На завершення підсумуйте вивчений матеріал, давши відповіді на запропоновані запитання для самоконтролю знань.

### **Запитання для самоконтролю знань**

1. Назвіть головні підходи у вивченні предмета етики.
2. Що є предметом етики?
3. Простежте етимологію термінів «етика» і «мораль».
4. Проаналізуйте місце моралі у сучасному світі.
5. Які сфери людського життя становлять особливий інтерес з погляду моралі? Обґрунтуйте свою точку зору.

### **Тестові завдання**

1. Вкажіть хто вперше виділив етику в окрему галузь знань?
  1. Сократ.
  2. Конфуцій.
  3. Гіппократ.
  4. Аристотель.
2. Що являється предметом етики як наукової дисципліни?
  1. Поведінка.
  2. Мораль.
  3. Погляди.
  4. Виховання.
3. Моральні норми та принципи – це ...
  1. певні вимоги та заборони, що регулюють діяльність, поведінку людей.
  2. поведінкові реакції людини на зовнішні впливи.
  3. всі засоби, які не заборонені законом.
  4. те, як людина діє у конкретних життєвих ситуаціях.

4. Завершіть речення. Науку про етичні чесноти (особистісні якості), достоїнства характеру людини Аристотель назвав

1. мораллю.
  2. етикою.
  3. естетикою.
  4. етикетом.
5. Етико-політичне вчення, основи якого були викладені старокитайським мислителем ще у VI ст. до н. е., яке закликала до встановлення суворого порядку між правителем і підданими, між батьком і сином, між знатними й незнатними.
1. Буддизм.
  2. Християнство.
  3. Конфуціанство.
  4. Іудаїзм.

### *Самостійна робота 2.*

#### **Професійна етика в структурі етичного знання**

1. Виникнення і призначення професійної етики.
2. Види професійної етики. Професійні кодекси.
3. Функції професійної етики.
4. Основні поняття професійної етики. Професійні навички.
5. Професійний кодекс архітектора. Кодекс дизайнера. Кодекс будівельника.

**Ключові терміни та поняття:** етика, професійна етика, професійні якості, професійний ріст, уміння, навички, професіограма, професійні дилеми, професійна деформація, професійне вигорання, психокорекція.

#### **Теми рефератів**

1. Вимоги до професійних якостей архітектора, дизайнера, будівельника.
2. Європейські та міжнародні етичні стандарти роботи архітекторів, дизайнерів, будівельників.
3. Професійні уміння, якості, навички, здібності працівника.
4. Деформації професійної свідомості: шляхи подолання.
5. Синдром професійного вигорання: як зберегти психоемоційне здоров'я.

#### **Методичні вказівки**

Перше питання розпочніть із з'ясування умов виникнення і призначення професійної етики. Відзначте, що професійна етика – це кодекс правил, що визначає поведінку спеціаліста у службовій обстановці, норм, які відповідають існуючим законам та відомчим нормативним документам, професійним знанням, стосункам у колективі, усвідомленню моральної відповідальності за виконання професійних обов'язків.

У другому питанні назвіть різновиди професійної етики. Зазначте, що професійна (функціонально-диференційована, рольова) етика відноситься до кодексу поведінки, яким керуються і приймають рішення в різних професійних

ролях. Дайте визначення поняттю «професійний кодекс», поміркуйте, які професії найпершими відчули потребу написання професійних кодексів.

Ознайомтеся із поняттям «етичні дилеми», поцікавтеся, в яких професіях і чому вони найчастіше виникають. Відмітьте, що професійні дилеми можуть виявляти розбіжності між професійними стандартами та особистими переконаннями. Обґрунтуйте взаємозв'язок професійних дилем, принципів і цінностей. Останні розгляньте як основу принципів і як критерій вирішення професійних дилем. Проаналізуйте фактори (фізіологічні, психологічні, економічні, соціальні), які сприяють професійній деформації. Завершіть питання переліком факторів, що сприяють синдрому професійного вигорання.

### **Запитання для самоконтролю знань**

1. З якою метою складають професійні кодекси?
2. Що таке професійний ріст?
3. Поясніть поняття «професійна деформація», «професійне вигорання»?
4. Складіть перелік професійних якостей майбутнього архітектора/дизайнера/будівельника.

### **Тестові завдання**

1. Сукупність кодексів, які забезпечують моральний характер взаємовідносин між людьми в процесі їх професійної діяльності, – це:
  1. Службова етика.
  2. Економічна етика.
  3. Нормативна етика.
  4. Професійна етика.
2. Як називається поінформованість, обізнаність, авторитетність; коло повноважень будь-якої організації, установи чи особи; коло питань, в яких ця особа має певні повноваження, знання, досвід.
  1. Лояльність.
  2. Відкритість.
  3. Компетентність.
  4. Інновація.
3. Службовий етикет – це:
  1. Прагнення бути приємним і корисним.
  2. Форма взаємовідносин між людьми, сутність яких – доброзичливість, бажання добра іншій людині.
  3. Загальноприйняті правила соціальної поведінки у професійному спілкуванні в конкретній організації.
4. Об'єктом вивчення в професійній етиці є система взаємозумовлених стосунків, основу яких складає:
  1. Ставлення спеціаліста до об'єкта праці.
  2. Ставлення спеціаліста до суспільства.
  3. Ставлення спеціаліста до колег.
  4. Всі відповіді вірні.

5. Яке формулювання повинно бути висвітлено у кодексі ділової етики у розділі «Відносини між компанією та робітниками»:

1. Пріоритетність етики та її панування над правовими нормами.
2. Конфіденційність інформації.
3. Можливість професійного росту.
4. Обмеження на суму подарунків.

### *Самостійна робота 3.*

#### **Сутність і значення спілкування у професійній діяльності**

1. Сутність спілкування. Спілкування як соціальний феномен.
2. Види, рівні і стилі спілкування.
3. Вербальні та невербальні засоби спілкування.
4. Ділове спілкування та його особливості. Особа в діловому спілкуванні.
5. Майстерність спілкування: риторичні прийоми і техніки.

**Ключові терміни та поняття:** спілкування, комунікативна компетенція, емпатія, соціальна перцепція, рефлексивне слухання, нереклексивне слухання, риторика, психічні стани, стрес, тривога, фрустрація.

#### **Теми рефератів**

1. Канали невербальної комунікації.
2. Національні особливості невербальної комунікації.
3. Кінесична структура невербальної комунікації.
4. Візуальна психодіагностика.
5. Ольфакторний канал зв'язку: специфіка в діловому спілкуванні.

#### **Методичні вказівки**

Вивчення теми розпочніть про важливість комунікативної компетенції, визначте та проаналізуйте її складові (вміння встановити і підтримати психологічний контакт з будь-яким учасником спілкування; вміння володіти вербальними і невербальними засобами комунікативного впливу; здатність гнучко змінювати стиль спілкування в конфліктних ситуаціях тощо).

У другому питанні розгляньте різновиди спілкування, рівні і стилі, дайте їх характеристику, зупиніться на важливості емпатійного спілкування.

Поцікавтеся вимогами щодо ділового спілкування. Дізнайтеся, які існують техніки правильної постановки запитань, аргументуйте, як вони можуть бути застосовані у спілкуванні з різними типами клієнтів у діловому спілкуванні.

Ознайомтеся з поняттями «візуальна психодіагностика», «невербальні канали зв'язку», доведіть їх важливість у професійному спілкуванні. Відзначте, що візуальна психодіагностика є найкоротшим шляхом для визначення психологічного стану людини, її настрою, відношення до людей, мотивації. Оперативність діагностики досягається застосуванням спостереження за поведінкою індивіда, особливостям його тілесних рухів, мімікою, зовнішнього вигляду. Крім того, важливе значення відіграють сигнали, які отримує людина, спостерігаючи за рухом очей, диханням, зміною кольору шкіри (почервоніння

або збліднення) тощо. Окремо розгляньте питання техніки і мистецтва красномовства. Тут важливо зупинитися на вербальних та невербальних засобах впливу на аудиторію, енергетиці промови, візуальному та зональному контакті з аудиторією, методах роботи зі «складною» аудиторією, розвитку акторської майстерності промовця тощо. Підсумуйте тему короткими висновками до кожного питання.

### **Запитання для самоконтролю знань**

1. Назвіть основні принципи спілкування.
2. Дайте визначення поняття «комунікативна компетенція».
3. Який зміст ви вкладаєте в поняття «культура спілкування»?
4. Що розуміють під поняттям «спілкування»?
5. Якими Ви бачите взаємини фірми з клієнтами та партнерами?
6. Що таке відносини «по горизонталі» та «по вертикалі»?
7. Що дають вам знання з етики і психології спілкування для майбутньої професійної діяльності та особистого життя?

### **Тестові завдання**

1. Яку назву має система ритуалів і відповідних словесних формул, які вживаються з метою встановлення контакту та підтримання доброзичливої тональності спілкування?
  1. Ділове спілкування.
  2. Комунікація.
  3. Мовний етикет.
  4. Культура спілкування.
2. Який тактичний прийом у переговорному процесі найчастіше використовують, коли торкаються питань, не бажаних для обговорення, або коли не бажають давати партнеру точну інформацію, однозначну відповідь?
  1. Прийом «ухилення».
  2. Прийом «затягування».
  3. Прийом «вичікування».
  4. Прийом «пакування».
3. До яких систем невербальних засобів спілкування належать жести, міміка і пантоміміка, рухи тіла?
  1. Паралінгвістична.
  2. Оптико-кінетична.
  3. Проксеміка.
  4. Контакт очей.
4. Вкажіть рівень ділового спілкування, на якому співрозмовник сприймається як інструмент для досягнення цілей.
  1. Примітивний.
  2. Маніпулятивний.
  3. Діловий.
  4. Ігровий.
5. Виберіть відповідь, яка є недопустимою під час бесіди з клієнтом:

1. Бесіду потрібно розпочати точно у визначений час.
2. Заздалегідь знати тему зустрічі.
3. Менше говоріть самі, більше слухайте співрозмовника.
4. Не дійшовши згоди, попросіть клієнта негайно покинути кабінет.

#### *Самостійна робота 4.*

### **Психологічна природа спілкування. Комунікативні психотипи та культура спілкування**

1. Поняття особистості. Структура психічних властивостей особистості.
2. Психофізіологічні особливості особистості. Темперамент, характеристика типів темпераменту.
3. Особливості спілкування людей з різними типами психологічної конституції.
4. Види емоцій в спілкуванні: позитивні (професійна зацікавленість, творче натхнення, рішучість) та негативні (психічне напруження, стрес, неспокій, тривога, фрустрація, персеверація, ригідність).
5. Спілкування в ситуаціях агресії й стресу.
6. Комунікативні бар'єри, їх види й способи подолання.

**Ключові терміни та поняття:** особистість, темперамент, характер, емоції, види емоцій, професійна зацікавленість, творче натхнення, рішучість, тривога, опір, виснаження, агресія, стрес, дистрес, фрустрація, посттравматичні стресові стани, флешбэк-ефекти, фізичні страждання, моральні страждання, психічне напруження, неспокій, персеверація, ригідність.

#### **Теми рефератів**

1. Темперамент, характеристика типів темпераменту.
2. Характер особистості. Акцентуації характеру.
3. Емоційна складова процесу спілкування. Види соціальних емоцій.
4. Емоційний інтелект і спілкування.
5. Психологія стресу та стресових станів.
6. Стресостійкість: способи формування.
7. Маніпулювання як засіб психологічного впливу

#### **Методичні вказівки**

Підготовка даної теми вимагає глибокого розуміння взаємозв'язків між психікою людини та її поведінкою у спілкуванні. Зосередьтеся на ключових поняттях і намагайтеся ілюструвати їх прикладами з повсякденного життя. Почніть з визначення, що таке особистість у психології. Це не просто людина, а сукупність її унікальних психологічних властивостей, що формуються протягом життя. Особливу увагу приділіть структурі особистості, яка включає спрямованість, здібності та характер. Для кращого розуміння, подумайте, як ці елементи проявляються у вас або ваших знайомих.

Зосередьтеся на темпераменті як природній, вродженій основі особистості. Поцікавтеся класифікацією Гіпократів: холерик, сангвінік, флегматик і меланхолік. Спробуйте знайти, як ці типи темпераменту впливають на стиль спілкування: хто швидше реагує, хто більш емоційний, а хто виваженіший і спокійний. Зробіть акцент на тому, як різні типи темпераменту взаємодіють між собою. Наприклад, як поводить себе холерик у конфліктній ситуації, і як флегматик. Обговоріть, як це знання може допомогти в роботі чи особистих відносинах.

Зосередьтеся на понятті «емоції», «емоційний інтелект». Зауважте, що розрізняють позитивні та негативні емоції, які виникають під час спілкування. Зверніть увагу на терміни: стрес, фрустрація, ригідність. Поміркуйте, яким може бути спілкування в стресових ситуаціях? Як зберегти спокій та ефективність у ситуаціях агресії або стресу? Згадайте такі прийоми, як активне слухання, техніки дихання, управління власними емоціями.

Комунікативні бар'єри. Дане питання важливе для розуміння причин непорозуміння у спілкуванні. Барерами можуть бутиб смислові: різні значення одних і тих же слів; емоційні (упередження або негативні емоції), психологічні (наприклад, нерозуміння через різний досвід чи установки тощо). Для кожного бар'єра продумайте способи подолання. Наприклад, щоб подолати смисловий бар'єр, можна використовувати перефразування або уточнення.

Підготуйте приклади з власного досвіду або з фільмів, щоб ілюструвати специфіку спілкування та різні психотипи людей у спілкуванні.

### **Запитання для самоконтролю знань**

1. Обґрунтуйте, у чому особливості спілкування людей з різними типами психологічної конституції?
2. Назвіть види емоцій, яку роль вони відіграють у спілкуванні?
3. Що таке фрустрація?
4. Дайте визначення поняттям «стрес», «дистрес».
5. Особливості спілкування людей з різними типами психологічної конституції.
6. Назвіть види комунікативних бар'єрів?
7. Назвіть методи профілактики стресових ситуацій.
8. Яким чином стрес впливає на професійну діяльність, наведіть приклади.

### **Тестові завдання**

1. Група об'єднаних загальними цілями і задачами людей, що досягла в процесі соціально значимої спільної діяльності високого рівня розвитку.
  1. Умовна група.
  2. Неформальна група
  3. Реальна група.
  4. Колектив.
2. Поняття, що характеризує підкорення людини груповому тиску, яке полягає в прийнятті думок, позицій, установок, цінностей групи та зміни своєї поведінки відповідно до цього.

1. Конформізм.
  2. Нонконформізм.
  3. Ухилення.
  4. Лібералізм.
3. Міра впливу особистості на колектив виражається в таких категоріях:
1. Доброта, ліберальність, розуміння.
  2. Тиск, всезаборонство, авторитаризм.
  3. Керівництво, статус, позиція.
  4. Лідерство, авторитет, керівництво.
4. За кількістю членів така група може налічувати від 2–3 осіб до 30–40 осіб.
1. Мала група.
  2. Велика група.
5. Визначте, як називають співрозмовника, який поступливий і легко губиться, не дозволяє собі перебивати партнера по спілкуванню, але терпляче зносить, коли перебивають його.
1. домінантний;
  2. ригідний;
  3. недомінантний;
  4. інтроверт.

#### *Самостійна робота 5.*

### **Культура міжособистісних стосунків в колективі, команді, співпраця з клієнтами, постачальниками, іншими партнерами та громадськістю**

1. Культура спілкування в групі, колективі, організації.
2. Соціально-психологічний клімат як показник міжособистісних стосунків.
3. Етико-психологічні основи взаємин керівника і підлеглих. Субординація.
4. Особливості взаємин з колегами, клієнтами та партнерами.
5. Поняття команди, етапи створення, її ознаки та функції. Командобудування (тимблдинг).
6. Динамічні процеси в комунікативному середовищі команди. Роль командного духу і способи його побудови.
7. Культура спілкування та її особливості у роботі з клієнтами, постачальниками, іншими партнерами та громадськістю.

**Ключові терміни та поняття:** група, колектив, команда, організація, психосоціальний стан організації, тимблдинг, етапи створення команди, психологічний клімат, морально-психологічний клімат, психологічна атмосфера, ментальне здоров'я, постачальники, партнери, стейкхолдери.

#### **Теми рефератів**

1. Поняття «тімблдинг», психологія тимблдингу.
2. Особливості взаємин з колегами, клієнтами та партнерами.
3. Гендерні засади ділових відносин в організації.

4. Структурні елементи команди. Типологія взаємин всередині команди.
5. Поняття «командного духу» та «Я» в команді.
6. Емоційний інтелект персоналу як основа ефективного розвитку організації.
7. Деструктивні елементи морально-психологічного клімату організації: мобінг, босинг, стафінг, булінг, «сендвіч-мобінг».

### **Методичні вказівки**

Вивчення теми розпочніть із усвідомлення важливості встановлення морально-психологічного клімату в колективі. Відзначте, що для характеристики взаємин в колективі часто використовують синонімічні поняття «психологічний клімат», «морально-психологічний клімат», «психологічна атмосфера» тощо.

Соціально-психологічний клімат це якісний аспект міжособистісних стосунків, що виявляється у сукупності внутрішніх (психологічних) умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності і всебічному розвитку особистості у групі. Зауважте, що третина свідомого життя людини проходить на роботі. І те, в яких умовах протікає трудова діяльність, яка загальна психологічна обстановка в колективі, якими є ділові та особисті взаємини, має великий вплив на результати праці і життя людини. Залежно від характеру морально психологічного клімату його вплив на особистість буде різним: він може стимулювати до праці, піднімати настрої, вселяти бадьорість і впевненість, або, навпаки, діяти гнітюче, знижувати активність і енергію, приводити до виробничих і моральних втрат.

Спробуйте визначити складові здорового психоемоційного стану в колективі. Долучіть до вивчення матеріалу знання з психології (поцікавтеся такими поняттями як темперамент та його види, характер, психотип, емоції, позитивні та негативні емоції, емоційний інтелект). Зауважте, що ефект впливу на людину психоемоційного настрою колективу може бути як позитивним так і негативним, сприятливим чи несприятливим. Обов'язково зупиніться на характеристиці таких функцій соціально-психологічного клімату як консолідуєча, стимулюєча, стабілізуєча, регулюєча та ін. Окремо підготуйте питання взаємин керівника і підлеглих. Відмітьте роль керівника у формуванні здорового психологічного клімату в колективі. Розгляньте особливості взаємин по-вертикалі та по-горизонталі, з колегами, клієнтами та партнерами.

Проаналізуйте, яким чином, враховуючи індивідуально-психологічні особливості людини налагодити здоровий клімат в колективі. Поцікавтеся змістом таких понять як психологічний терор, моббінг, босинг, виробничі конфлікти, стратегії поведінки людини в конфліктній ситуації. У четвертому питанні – гендерні засади ділових відносин – погляньте на взаємини чоловіків і жінок в службовій обстановці. Належність до тієї чи іншої статі накладає на суб'єктів ділових стосунків додаткові обов'язки з дотримання норм ділового етикету. Тому для попередження можливого виникнення ситуацій, які можуть викликати етичні порушення, для створення сприятливої моральної атмосфери потрібно враховувати психологічні особливості представників різних статей. При розгляді даного питання зупиніться на питаннях гендерної рівності, паритету відносин, дискримінації за ознакою статі, гендерних стереотипах тощо.

Віднайдіть значення поняття «тимблдинг». Поясніть основні відмінності команди і групи. Зупиніться на таких базових навичках тимблдингу як вміння створювати команди та використовувати особливості рольової структури команди, володіти інструментами тимблдингу та його компонентами. На завершення теми наведіть приклади успішної командної роботи у будь-якій сфері діяльності, поясніть морально-психологічні складові їх успіху.

### **Запитання для самоконтролю знань**

1. Що таке соціальна група, колектив, організація? Дайте визначення поняттям, покажіть відмінність між ними.
2. Обґрунтуйте важливість соціально-психологічного клімату в організації.
3. У чому полягають особливості взаємин з колегами, клієнтами та партнерами?
4. Назвіть етапи створення команди. Чи важлива командна робота в професійній діяльності архітектора, дизайнера, будівельника? Наведіть приклади.

### **Тестові завдання**

1. Який стиль спілкування в команді вважається найбільш ефективним для досягнення інноваційних рішень та високої продуктивності?
  1. Пасивно-агресивний
  2. Асертивний
  3. Авторитарний
  4. Маніпулятивний
2. Яка стратегія вирішення конфліктів є найбільш сприятливою для збереження довгострокових партнерських стосунків (наприклад, з постачальником)?
  1. Приспосування
  2. Співробітництво (інтеграція)
  3. Змагання
  4. Уникнення
3. Яке правило є ключовим при наданні конструктивного зворотного зв'язку колезі?
  1. Оцінювати особистісні якості колеги
  2. Висловлювати свої припущення про мотиви вчинку
  3. Зосереджуватися на незмінних рисах характеру
  4. Описувати конкретну поведінку та її вплив
4. Яка з наведених якостей є найбільш руйнівною для культури стосунків у команді?
  1. Схильність до критики всіх ідей
  2. Дисциплінованість
  3. Відкритість до змін
  4. Готовність брати на себе відповідальність
5. Яке невербальне повідомлення найчастіше свідчить про зацікавленість та відкритість під час ділової зустрічі?
  1. Відсутність зорового контакту

2. Часте поглядання на годинник
3. Нахил корпусу в бік співрозмовника
4. Схрещені на грудях руки.

### *Самостійна робота 6.*

#### **Етика конфлікту та комунікація у конфліктних ситуаціях**

1. Визначення конфлікту. Класифікація конфліктів. Конфліктні ситуації.
2. Типи соціально-психологічних конфліктів на виробництві.
3. Міжособистісні стилі розв'язання конфліктів.
4. Структурні методи розв'язання конфліктів. Медіація.
5. Конфліктогенні типи особистості за Дж. Г. Скоттом. Стратегії поведінки особистості в конфлікті.

**Ключові терміни та поняття:** конфлікт, конфліктність, конфліктна ситуація, конфліктна особистість, демонстративний тип, ригідний тип, некерований тип, надточний тип, безконфліктний тип, структура конфлікту, конфліктне спілкування, сторони конфлікту, динаміка конфлікту, ескалація конфлікту, конфліктогенний типи особистості, медіація.

#### **Теми рефератів**

1. Конфлікт: деструктивні та конструктивні його сторони.
2. Соціальні конфлікти: генезис та способи розв'язання.
3. Типологія конфліктних особистостей та алгоритм взаємодії з ними в робочому процесі.
4. Способи вирішення конфліктів в організаціях (на прикладі організацій).
5. Методи урегулювання конфліктів.
6. Медіація як спосіб розв'язання конфлікту.

#### **Методичні вказівки**

Підготовку до заняття розпочніть з того, що конфлікти відбуваються в усіх сферах суспільного життя. Зупиніться на проблемі типології конфліктів, класифікації розмаїття соціальних конфліктів. Поцікавтеся типологією конфліктів (за сферами прояву; за ступенем тривалості та напруженості; за суб'єктами конфліктної взаємодії; за масштабом; за соціальними наслідками тощо). Далі зупиніться на причинах та джерелах конфліктів, дайте їм характеристику. Проаналізуйте поведінку людини в конфліктному стані через призму її психологічної культури та індивідуально-психологічних особливостей. Продемонструйте позитивні та негативні сторони конфлікту, наведіть приклади.

Третє питання передбачає зацентувати увагу на ролі конфлікту в міжособистісному спілкуванні та стадіях його можливого протікання. Для цього опрацюйте поняття: «стадії конфлікту», «динаміка конфлікту», «ескалація конфлікту», «конфліктне спілкування», «конфліктні емоційні стани».

У наступному питанні віднайдіть матеріал щодо напрацьованих технологій попередження конфліктів та методів їх урегулювання. Відзначте, що під технологіями раціональної та конструктивної поведінки в конфліктах

розуміють сукупність засобів психологічної корекції, що спрямовані на забезпечення конструктивної взаємодії учасників конфлікту, на основі самоконтролю їх емоцій. Підсумуйте вивчення теми коротким висновком про роль етики і моралі у попередженні і врегулюванні міжособистісних та соціальних конфліктів.

### **Запитання для самоконтролю знань**

1. Назвіть різновиди конфліктів та їх причини.
2. Що таке міжособистісний конфлікт?
3. Назвіть відомі Вам технології врегулювання конфліктних ситуацій.
4. У чому суть медіації як технології розв'язання конфліктів?
5. Як можна розуміти поняття «культура ведення конфлікту»?

### **Тестові завдання**

1. Виберіть правильне твердження. Конфліктогени – це ...
  1. Вроджена схильність людини створювати конфліктні ситуації.
  2. Вроджена схильність людини розв'язувати будь-які конфліктні ситуації.
  3. Слова, дії (або відсутність дій), які призводять до конфлікту.
  4. Люди з девіантною поведінкою.
2. Виберіть термін до наведеного визначення. «Внутрішні спонукальні сили, які підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту і виступають у формі потреб, інтересів, мети, ідеалів, переконань, це –
  1. Сторони конфлікту
  2. Предмет конфлікту
  3. Мотиви конфлікту
  4. Функції конфлікту.
3. Одна із форм внутрішньоособистісного конфлікту, що проявляється у роздратованості, пригніченому настрої, пониженій працездатності, поганому сні, головних болях.
  1. Номадизм
  2. Регресія
  3. Ейфорія
  4. Неврастенія.
4. Учасник конфліктної ситуації, що має точку зору, погляди, аргументи, які протилежні, відмінні від основних, вихідних або в порівнянні з вашими.
  1. Рецензент
  2. Резидент
  3. Опонент
  4. Респондент.
5. Визначте основу конфлікту, який спричинили наступні чинники: недосконалість системи добору і розстановки кадрів; правова закріпленість працівника за посадою при низькому рівні його ділових якостей.
  1. Соціально-професійна.
  2. Господарсько-організаційна.
  3. Соціально-демографічна.

#### 4. Соціально-психологічна.

### *Самостійна робота 7.*

#### **Особливості спілкування в міжкультурному просторі**

1. Сутність і класифікація бізнес-культур.
2. Крос-культурна комунікація як основа взаєморозуміння.
3. Характерні риси представників ділових кіл США.
4. Характерні риси представників ділових кіл країн Європи.
5. Особливості ділового спілкування в країнах арабського світу.
6. Особливості ділового спілкування Японії та Китаю.

**Ключові терміни та поняття:** крос-культурна комунікація, національний характер, менталітет, національний стереотип, етнопсихологія, традиціоналізм, моноактивні культури, поліактивні культури, реактивні культури.

#### **Теми рефератів**

1. Крос-культурні комунікативні бар'єри.
2. Кластеризація світових ділових культур. Стили крос-культурних комунікацій.
3. Міжкультурна комунікація за книгою Річарда Д.Льюїса «Столкновение команд. Успешное управление международной командой».
4. Невербальна комунікація в інтеркультурній взаємодії.

#### **Методичні вказівки**

Вивчення теми розпочніть із з'ясування понять «крос-культурна комунікація», «міжкультурна комунікація», «діалог культур», «інтеркультурний діалог», «поліетнічність». Відзначте, що в умовах посилення міжнародних економічних відносин вкрай важливо набути досвід міжкультурної комунікації для забезпечення конкурентоспроможності на світовому ринку праці.

Зауважте, що в англійській літературі з питань комунікативістики для означення процесу взаємодії представників різних культур введено два терміни – міжкультурна (Intercultural Communication) і крос-культурна (Cross-Cultural Communication) комунікація. В українських джерелах ці поняття часто не розділяються і є синонімічні, однак між ними існують відмінності. Міжкультурна комунікація – це поняття більш широке і, по суті, включає в себе крос-культурну.

Відзначте, що крос-культурний діалог передбачає спілкування представників різних національностей та культур і покликаний служити основою для взаєморозуміння. Продемонструйте це на мікро та макрорівні. Поміркуйте, що може стати перешкодою у налагодженні комунікації між представниками різних культур в організації.

У другому питанні на прикладі європейських держав (Англія, Франція, Німеччина, Італія, Іспанія та ін.) покажіть норми ділового етикету та спілкування. Поцікавтеся відомими європейськими підприємствами (фірмами) на предмет формування у них корпоративних відносин. З'ясуйте як впливають

на взаємини в колективі особливості національного характеру, стереотипи поведінки, етнопсихологія, релігія.

За аналогією з другим питанням розгляньте наступні. Особливості етики та ділового етикету в Північній Америці (США, Канада). Національний бізнес-етикет в азійських державах (Китай, Японія, арабський світ). Зупиніться на специфіці та особливостях національного ділового етикету в Україні.

### **Запитання для самоконтролю знань**

1. Які принципи лежать в основі кластеризації світових ділових культур?
2. Що є предметом вивчення науки етнопсихології? Чи здатна вона сприяти розв'язанню проблем багатонаціонального середовища ділового світу?
3. Чи можна у спілкуванні простежити риси національного характеру? Наведіть приклади.
4. Поміркуйте, яким чином риси національного характеру українців впливають на поведінку та міжнародне спілкування.

### **Тестові завдання**

1. Яка з перелічених культурних особливостей за моделлю Г. Хофстеде характеризується перевагою групових інтересів над особистими, а ідентичність людини визначається належністю до колективу?
  1. Індивідуалізм
  2. Колективізм
  3. Велика дистанція влади
  4. Конформізм
2. У якому типі комунікації (за Е. Холлом) більша частина інформації передається не словами, а через контекст, невербальні сигнали та попередні знання співрозмовників?
  1. Поліхронна комунікація
  2. Монохронна комунікація
  3. Низькоконтекстна комунікація
  4. Висококонтекстна комунікація
3. Назвіть країну, офіційним звертанням в якій є «Містер», «Місіс», «Міс».
  1. Франція.
  2. Англія.
  3. Іспанія.
  4. Італія.
4. При зустрічі з цим народом рукоштовкування не прийнятне, традиційним вважається уклін, який прирівнюється до мистецтва. Назвіть цей народ.
  1. Китайці.
  2. Японці.
  3. Корейці.
  4. Індуси.
5. Прочитайте текст, виберіть термін, що відповідає даному визначенню. «Сукупність психологічних особливостей поведінки нації, що формуються протягом усього часу існування і виявляються в стереотипах поведінки,

прийнятті рішень, традиціях і звичаях. Це свого роду «код», «програма» дій і поведінки нації загалом і окремих її представників, це душа, специфічне інформаційно-енергетичне поле, що охоплює емоційний, інтелектуальний та духовний рівні його життєдіяльності».

1. Авторитет.
2. Суверенітет.
3. Психологія нації.
4. Менталітет.

### *Самостійна робота 8.*

#### **Сутність та специфіка процесу прийняття обґрунтованих рішень в професійній діяльності**

1. Етичні дилеми і ціннісні протиріччя в професійній діяльності.
2. Управлінське рішення як інструмент впливу, видова класифікація.
3. Технології та методи прийняття управлінських рішень.
4. Соціально-правові та морально-психологічні наслідки прийняття управлінських рішень.
5. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.

**Ключові терміни та поняття:** етичні дилеми, ціннісні протиріччя, управлінське рішення, етика вигідних зв'язків, стратегічні рішення, тактичні рішення, оперативні рішення, ефективні рішення, етично правильні рішення.

#### **Теми рефератів**

1. Управлінські рішення: класифікація. Труднощі процесу прийняття рішення.
2. Управлінська компетентність: способи формування.
3. Етика вигідних зв'язків.
4. Методи прийняття рішень (метод Дельфі, мозковий штурм, SWOT-аналіз, аналіз Парето).
5. Алгоритм прийняття рішень у ситуації етичного конфлікту.
6. Зарубіжний досвід прийняття етичних рішень та розв'язання етичних дилем.

#### **Методичні вказівки**

При розгляді теми варто зосередитися на важливості основ етики та її ролі в професійній сфері. Важливо навчитись розрізняти етичні дилеми, де немає однозначно правильного рішення, ціннісні конфлікти, що виникають між особистими й професійними цінностями. Для розгляду теми бажано віднайти і обговорити реальні ситуації (кейси) із різних галузей, які б демонстрували складність прийняття рішень, етичні дилеми, які доводиться розв'язувати та наслідки прийнятих рішень.

У другому питанні необхідно усвідомити, що управлінське рішення це не просто вибір, а потужний інструмент впливу на організацію, колектив і окремих осіб. Необхідно вивчити класифікацію рішень за різними критеріями: за

функцією (стратегічні, тактичні, оперативні), за формою (письмові, усні), за ступенем участі (одноосібні, колегіальні). Варто обговорити як відрізняються рішення, прийняті в умовах визначеності, ризику та невизначеності.

У третьому питанні потрібно розглянути конкретні інструменти для ухвалення рішень, що допоможуть мінімізувати суб'єктивність і підвищити обґрунтованість. Серед основних методів – аналіз ризиків, метод Дельфі, мозковий штурм, SWOT-аналіз, аналіз Парето.

Підготовка до наступного питання наголошує на відповідальності особи за прийняті рішення. Слід обговорити як позитивні, так і негативні наслідки для всіх зацікавлених сторін. Необхідно аналізувати можливі юридичні наслідки (наприклад, відповідальність за порушення закону), соціальні (вплив на суспільство) і психологічні (вплив на моральний клімат, емоційний стан працівників).

Останній, але не менш важливий, пункт присвячений формуванню стійкої антикорупційної позиції. Акцент робиться на особистій доброчесності та професійній етиці. Важливо обговорити, як корупція та інші прояви недоброчесності впливають на процес ухвалення рішень, призводять до спотворення результатів і руйнують довіру. На цьому етапі слід обговорити механізми запобігання корупції та етичні кодекси.

Підсумовуючи, кількома тезами доведіть, що обґрунтоване рішення це не лише ефективне, але й етично правильне рішення.

### **Запитання для самоконтролю**

1. Що таке «етична дилема»? Наведіть приклади.
2. Назвіть різновиди управлінських рішень, поясніть в яких ситуаціях їх застосовують.
3. Які методи прийняття управлінських рішень відомі Вам?
4. Якими можуть бути наслідки прийняття управлінських рішень?
5. В яких документах зафіксовано, що майбутній фахівець має ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності?

### **Тестові завдання**

1. Що є головною «суттю обґрунтованого» професійного рішення?
  1. Вибір, що базується виключно на інтуїції та попередньому досвіді керівника.
  2. Вибір варіанту, який є найменш ризикованим для особи, що приймає рішення.
  3. Рішення, прийняте колективно більшістю голосів.
  4. Вибір оптимального варіанту дій, який відповідає цілям та базується на достовірних даних і логічному аналізі.
2. Що таке «етична дилема» у професійній діяльності?
  1. Проблема, що виникає через нестачу професійних знань.
  2. Конфлікт між вимогами закону та особистими переконаннями.

3. Ситуація, коли є лише один варіант дій, але він призводить до негативних наслідків.
  4. Ситуація, коли необхідно обрати між двома або більше морально виправданими, але взаємовиключними діями.
3. Управлінські рішення, які стосуються довгострокового розвитку підприємства, визначення місії та стратегічних цілей, відносяться до якого рівня класифікації?
1. Стратегічні рішення
  2. Оперативні рішення
  3. Локальні рішення
  4. Тактичні рішення
4. Як управлінське рішення виступає «інструментом впливу» на поведінку співробітників та функціонування організації?
1. Воно автоматично змінює ціннісні установки співробітників.
  2. Воно є лише формою фіксації намірів керівництва.
  3. Воно встановлює обов'язкові правила, норми, стандарти та розподіляє ресурси й відповідальність.
  4. Воно відображає лише особисту думку керівника.
5. Який метод прийняття управлінських рішень передбачає анонімне опитування групи експертів у кілька раундів для досягнення консенсусу, уникаючи прямого обговорення?
1. Метод «Дельф».
  2. Метод «Комітет».
  3. Дерево рішень.
  4. Метод «Мозковий штурм».

## **Змістовий модуль 2. Практичні аспекти культури професійного спілкування**

### *Самостійна робота 9.*

#### **Особливості публічного виступу**

1. Підготовка до публічного виступу як умова його результативності.
2. Стратегія і архітектоніка публічного виступу.
3. Техніка та психотехніка оратора під час публічного виступу.
4. Психотехніка саморегуляції під час виступу.
5. Риторичні прийоми в публічному виступі.
6. Пітч як коротка структурована презентація проекту перед потенційними інвесторами. Пітччинг.

**Ключові терміни та поняття:** публічний виступ, риторика, ораторське мистецтво, архітектоніка виступу, психотехніка оратора, психологічна саморегуляція, риторичні прийоми, ефект першого враження, культура мовлення, проксеміка, інтонація, мова, жести.

#### **Теми рефератів**

1. Навички «soft skills» у професійній діяльності..
2. Архітектоніка публічного виступу. Мистецтво публічного виступу.
3. Ефект першого враження.
4. Способи і техніки самопрезентації через спілкування.
5. Психотехніка саморегуляції під час виступу.

### **Методичні вказівки**

Тему розпочніть з того, що у суспільстві, що змінюється, з'являються нові вимоги до умінь і навичок працівників. Серед нових навичок, необхідних в практично в кожній професії виділяють «hard skills» та «soft skills». «Hard skills» («тверді» навички) – професійні, технічні навички, які можна наочно продемонструвати (наприклад, керування автомобілем, знання мови програмування тощо) та «soft skills» («гнучкі» або «м'які» навички) – навички, прояв яких складно відстежити, перевірити і наочно продемонструвати (комунікативні та управлінські). Перші є соціально-психологічними навичками, які потрібні людині в більшості життєвих ситуацій (комунікативні, лідерські, командні, публічні, ораторські та інші), другі – професійні знання і навички, необхідні в першу чергу менеджера-управлінцю. У сучасному світі внесок «hard skills» у професійну успішність співробітника становить усього 15%, в той час як «soft skills» становить 85%. Отже, вміння підготувати виступ, презентувати себе чи організацію (фірму), як в середовищі організації так і за її межами є потребою успішної людини.

Важливо розкрити роль публічного виступу як способу самопрезентації себе (організації, товару, послуги тощо). Для цього зупиніться на питаннях підготовки до публічного виступу та його результативності; архітектоніки публічного виступу; техніки та психотехніки оратора під час публічного виступу; психотехніки саморегуляції під час виступу; риторичних прийомів у публічному виступі; особливостях невербального спілкування.

Відзначте важливість спілкування в професійному житті людини. Наведіть приклади професій, де домінуючу роль відіграє саме спілкування. Зупиніться на основних принципах професійного спілкування, етичних правилах спілкування, його функціях.

На завершення розгляду теми зупиніться на специфіці професійного спілкування соціономічних професій таких, як юристи, судді, працівники охорони здоров'я, психологи, працівники правоохоронної системи, соціальні працівники тощо. Відзначте, які вимоги щодо спілкування ставить до них професія, яким чином особистість може презентувати через професійне спілкування.

Зупиніться на поняттях «презентація» та «самопрезентація», розкрийте їх зміст, різновиди, функції. Спробуйте класифікувати презентації за різними ознаками, зокрема, до яких організацій належать аудиторія та презентатор; за домінуючими характеристиками, об'єктом, цілями, масштабами та формою проведення. Дайте характеристику основних інструментів самопрезентації фірми. Зупиніться на таких, як прес-реліз, нарис про діяльність фірми, брифінг, дебати, виступ в ЗМІ тощо. Поцікавтеся сучасними інноваційними способами

самопрезентації, підприємств, продемонструйте це на прикладах відомих організацій місцевого, вітчизняного чи закордонного рівнів.

### **Запитання для самоконтролю знань**

1. Назвіть основні принципи професійного спілкування.
2. Для чого людині (підприємству) самопрезентувати себе?
3. Назвіть основні інструменти самопрезентації фірми.
4. Як подолати страх публічного виступу?
5. Опишіть архітектуру публічного виступу.

### **Тестові завдання**

1. Яку назву має теорія і мистецтво красномовства; наука про засоби переконання для отримання бажаного ефекту внаслідок вербального впливу на аудиторію.
  1. Логіка.
  2. Риторика.
  3. Кінесика.
  4. Екстралінгвістика.
2. Для утримування уваги слухачів потрібно:
  1. говорити надто голосно.
  2. говорити тихо.
  3. пристосовувати свій голос до обстановки, де відбувається спілкування.
3. Яка мета є «головною» на етапі «підготовки» до публічного виступу?
  1. Підготовка слайдів презентації, які містять увесь текст промови.
  2. Чітке визначення «мети виступу» (інформувати, переконати, розважити) та аналіз «аудиторії».
  3. Вибір яскравого одягу для привернення уваги.
  4. Вивчити напам'ять текст промови.
4. Комплекс вербальних і невербальних дій, що дозволяють індивіду (фірмі) демонструвати оточуючим різні грані своєї особистості та працівників для створення і зміцнення позитивного іміджу.
  1. Лекція.
  2. Самопрезентація.
  3. Презентація.
  4. Розмова.
5. Особу, яка заперечує кому-небудь у публічній бесіді, на диспуті називають
  1. Рецензент.
  2. Резидент
  3. Опонент
  4. Респондент.

### *Самостійна робота 10.*

#### **Способи і техніки самопрезентації у професійній діяльності**

1. Поняття презентації та самопрезентації. Класифікація презентацій

2. Самопрезентація як поведінковий компонент структури особистості.
3. Стратегії та техніки самопрезентації І. Джонса і Т. Піттмана.
4. Способи, техніки та інструменти самопрезентації особистості (фахівця).
5. Портфоліо дизайнера (архітектора, інженера-будівельника) як форма презентації.
6. Скласти власний профіль у професійній мережі (LinkedIn), керуючись принципами ефективної самопрезентації.

**Ключові терміни та поняття:** презентація, самопрезентація, класифікації та моделі самопрезентації, стратегія презентації, техніки самопрезентації, портфоліо.

### **Теми рефератів**

1. Самопрезентація на співбесіді з роботодавцем: основні вимоги.
2. Корисні поради (лайфхаки) для успішної презентації від відомих людей (фірм) (на вибір студента).
3. Логлайн за 45 секунд (способи представлення по-голлівудськи).
4. Особливості письмової самопрезентації (резюме, мотиваційний лист).
5. Портфоліо як засіб представлення.
6. «Управління враженнями» (Impression Management) під час презентації.
7. Виступ-презентація себе на роль старости групи, голову студентської ради факультету.
8. Інструменти ІІІ при підготовці самопрезентації.

### **Методичні вказівки**

Самопрезентація є ключовою навичкою для успіху у професійній сфері. Під час розгляду теми необхідно сформулювати розуміння сутності, видів та функцій самопрезентації; навчитися свідомо обирати й ефективно застосовувати стратегії та техніки самопрезентації для досягнення професійних цілей.

Для початку зясуйте що таке презентація і самопрезентація? У чому їх відмінність? Які основні цілі та функції самопрезентації (інструментальна, експресивна, конструктивна тощо)? Які існують критерії класифікації презентацій (за метою, за аудиторією, за формою)?

У другому питанні необхідно з'ясувати як самопрезентація пов'язана із самооцінкою, Я-концепцією та соціальною роллю особистості? Що таке «Управління враженнями» (Impression Management)? Під час підготовки доречно застосувати метод кейс-стаді (аналіз ситуацій), порівнявши реального «Я» та презентованого «Я», що може призвести до конфліктів чи професійних невдач. Зверніть увагу на етичні аспекти самопрезентації, зокрема, де проходить межа між саморекламою та обманом.

Назвіть та охарактеризуйте п'ять основних стратегій самопрезентації за Джонсом і Піттманом: залякування, прохання, демонстрація компетентності, демонстрація зразковості, привабливість (заслуговування похвали). Проаналізуйте, які тактики належать до кожної стратегії. У яких професійних

контекстах (керівник, підлеглий, фрілансер, викладач) найбільш доцільно використовувати ту чи іншу стратегію.

Зверніть увагу на вербальні (мовлення, лексика) та невербальні (жести, міміка, проксемика, зовнішній вигляд) засоби самопрезентації. Які інструменти самопрезентації є ключовими у сучасному цифровому світі (професійні соціальні мережі, особистий сайт, відеореєструє). Розгляньте особливості письмової самопрезентації (резюме, мотиваційний лист). Перегляньте короткий ряд відеофрагментів публічних виступів/співбесід та проаналізуйте вербальні і невербальні сигнали.

Питання «Способи, техніки та інструменти самопрезентації особистості (фахівця) побудуйте, насамперед, із з'ясування цінності портфоліо для фахівця (архітектора, дизайнера, інженера-будівельника). Віднайдіть, якою є структура ефективного портфоліо (титульна сторінка, біографія, опис проєктів, відгуки, навички). Дізнайтеся, що таке диджитал-портфоліо (Behance, особистий сайт) vs. друкованого. Зверніть увагу на критерії оцінки портфоліо: якість, релевантність, креативність, відповідність цільовій аудиторії. Проаналізуйте 3-5 успішних портфоліо відомих фахівців/студентів за спеціальностями (дизайнер, архітектор, інженер) з акцентом на їхнє оформлення та контент. Спробуйте створити «скелет»/основу власного професійного портфоліо.

### **Запитання для самоконтролю знань**

1. Які види презентацій Вам відомі?
2. Яким чином через презентацію можна впізнати саму особистість мовця?
3. Схарактеризуйте стратегії самопрезентації І. Джонса і Т. Піттмана.
4. Які техніки та інструменти варто застосовувати для підготовки самопрезентації.
5. Чи важливою є емоційна складова самопрезентації?

### **Тестові завдання**

1. Яка основна мета самопрезентації у професійній діяльності?
  1. Демонстрація емоційної нестабільності для привернення уваги.
  2. Уникнення будь-яких оцінок з боку колег чи керівництва.
  3. Надання вичерпної інформації про своє приватне життя та хобі.
  4. Створення бажаного враження для досягнення конкретних професійних цілей (наприклад, отримання посади, підвищення, залучення клієнтів)
2. Що з переліченого є прикладом невербальної техніки самопрезентації?
  1. Розповідь про успішний проєкт у форматі «історії» (storytelling).
  2. Підтримання відкритої, розслабленої пози та прямого, але не агресивного, зорового контакту.
  3. Зміна темпу мовлення для акцентування ключових моментів.
  4. Використання професійної термінології та складних слів.
3. Яка стратегія самопрезентації передбачає прагнення створити враження високої компетентності, майстерності та професіоналізму, часто підкреслюючи свої досягнення?
  1. Демонстрація взірця (Role Modeling).

2. Демонстрація компетентності.
  3. Інтеграція (Запобігання).
  4. Залякування.
4. Яка з перелічених дій є типовою помилкою, що найбільше заважає ефективній професійній самопрезентації?
1. Чітка артикуляція та помірний, впевнений темп мовлення.
  2. Надмірне використання складного професійного жаргону або сленгу, незрозумілого аудиторії.
  3. Попереднє планування ключових тез і фактів, які необхідно озвучити.
  4. Адаптація мови тіла відповідно до контексту та аудиторії.
5. До якого компонента самопрезентації відносяться характеристики голосу, такі як темп мовлення, тон, інтонація та гучність?
1. Паравербальний компонент.
  2. Візуальний компонент.
  3. Невербальний компонент.
  4. Вербальний компонент.

### *Самостійна робота 11.*

#### **Формування професійного іміджу та репутації майбутнього фахівця**

1. Поняття «професійний імідж», «репутація». Репутація як соціальний капітал.
2. Культура формування професійного іміджу та його складові.
3. Інструменти формування іміджу та репутації (особистий бренд, портфоліо, цифрова присутність, нетворкінг, етична поведінка).
4. Вплив репутації на кар'єру. Репутаційний аудит.
5. Архітектурна етика та соціальна відповідальність (стале будівництво, інклюзивність) як ключові складові сучасного іміджу фахівця.

**Ключові терміни та поняття:** імідж, репутація, особистий бренд, портфоліо, цифрова присутність, нетворкінг, етична поведінка, «підмочена репутація», «втрачена репутація», репутаційний аудит, архітектурна етика.

#### **Теми рефератів**

1. Професійний імідж як інструмент успіху.
2. Репутаційний аудит. Як репутація впливає на кар'єру.
3. Репутація як соціальний капітал.
4. Репутація особистості. Репутація компанії.
5. Культура інклюзивності та безбар'єрності як складові соціальної відповідальності та іміджу організації/фірми.

#### **Методичні вказівки**

Пропонована до вивчення тема актуальна для майбутніх архітекторів, дизайнерів, будівельників, адже успіх у цій сфері залежить не лише від таланту, а й від сформованої репутації та іміджу фахівця. Опрацювавши тему, студенти

повинні розуміти відмінність між іміджем і репутацією, вміти проводити репутаційний аудит та розробляти стратегію формування власного бренду.

Почніть із з'ясування понять, що таке імідж (образ, уявлення) та професійний імідж. Які його функції? Що таке репутація (суспільна думка, стійке ставлення)? У чому принципова відмінність іміджу від репутації (імідж – швидко змінюється, репутація – формується роками). Поміркуйте, чому репутація є соціальним капіталом? Як вона конвертується у фінансовий успіх та довіру клієнтів/партнерів?

Детально зупиніться на основних складових професійного іміджу архітектора (професійна компетентність, зовнішній вигляд, вербальна/невербальна комунікація, етична поведінка, філософія проєктування). Дізнайтеся, що включає культура формування іміджу (самодисципліна, постійне навчання, вміння працювати з інформацією).

У третьому питанні слід розкрити інструменти формування іміджу та репутації (особистий бренд, портфоліо, цифрова присутність, нетворкінг, етична поведінка). Поцікавтесь, як створити ефективний особистий бренд, втілити його унікальність та ключові цінності. Інструмент портфоліо як складова іміджу, роль нетворкінгу та етичної поведінки у побудові довгострокової репутації.

Четверте питання фокусується на понятті «репутаційний аудит». Поміркуйте, що таке «репутаційний аудит», навіщо він потрібен і з яких етапів складається (збір відгуків, аналіз ЗМІ, оцінка впізнаваності)? Що таке репутаційний ризик та як його мінімізувати? (Наприклад, невдалий/скандальний проєкт). Долучіть до розкриття теми аналіз практичних ситуацій (кейс-стаді): аналіз історії кризи репутації відомого архітектора чи компанії (наприклад, через судові позови, екологічні проблеми чи проблеми з якістю будівництва). Проаналізуйте стратегії виходу з кризи та варіанти «врятування», «очищення» репутації.

У п'ятому питанні зауважте, що архітектурна етика та соціальна відповідальність є сьогодні критично важливими елементами професійного іміджу фахівця, перетворюючи їх на вимогу часу, а не просто побажання. Вивчення даного питання розкриває, як принципи сталого будівництва, енергоефективності та інклюзивності (доступності середовища) переходять із категорії технічних завдань у сферу моральних обов'язків архітектора, стаючи ключовим соціальним капіталом і визначаючи його репутацію як свідомого, відповідального та інноваційного професіонала.

На підтвердження розуміння теми, продемонструйте кращі практики формування безбар'єрних просторів на прикладі будівництва, архітектури, дизайну.

### **Запитання для самоконтролю знань**

1. Назвіть складові формування професійного іміджу фахівця?
2. Які сучасні інструменти можна засосовувати при формуванні іміджу?
3. Яким чином репутація фахівця впливає на його просування по кар'єрних сходинках?

4. Який зміст Ви вкладаєте в поняття «архітектурна етика» та «соціальна відповідальність»?
5. Що таке безбар'єрність? Продемонструйте кращі практики формування безбар'єрних просторів на прикладі будівництва, архітектури, дизайну.

### Тестові завдання

1. Який елемент є найважливішим для формування позитивного професійного іміджу в умовах сучасного цифрового середовища?
  1. Публікація виключно приватних фотографій, щоб здаватися більш «людяним».
  2. Регулярна зміна імені та профілю на різних платформах для захисту особистих даних.
  3. Відсутність будь-якої активності в соціальних мережах для уникнення ризиків.
  4. Демонстрація послідовності, професійної експертизи та дотримання норм етикету в усіх публічних цифрових проявах (LinkedIn, професійні блоги, коментарі).
2. Яка ключова функція особистого бренду (personal brand) у контексті професійної репутації?
  1. Перетворення фахівця на впізнаваного 'експерта' чи 'лідера думок', що дозволяє виділитися серед конкурентів.
  2. Публікація лише одного резюме на різних платформах без подальшого оновлення.
  3. Створення великої кількості випадкових контактів (знайомих) у соціальних мережах.
  4. Використання виключно дорогих дизайнерських речей для підкреслення статусу.
3. Яка роль «портфоліо» у формуванні іміджу фахівця?
  1. Портфоліо є лише заміною резюме і не має додаткового значення.
  2. Це інструмент для демонстрації реальних навичок, якості роботи та практичного досвіду через конкретні приклади та кейси.
  3. Воно використовується виключно у творчих професіях (дизайн, фотографія) і не потрібне для технічних фахівців.
  4. Головна мета портфоліо — показати, як виглядає робоче місце фахівця.
4. Що таке «нетворкінг» у контексті професійної репутації?
  1. Процес активного формування та підтримки довгострокових взаємовигідних професійних відносин, заснованих на довірі та обміні ресурсами/інформацією.
  2. Конкурентна боротьба за обмежені ресурси в професійному середовищі.
  3. Виключно обмін візитними картками на великих конференціях.
  4. Процес пасивного очікування, коли професійні зв'язки самі знайдуть вас.
5. Яке значення має «етична поведінка» для професійної репутації фахівця?
  1. Вона не має значення, якщо фахівець є видатним професіоналом (високий рівень hard skills).

2. Етична поведінка обмежує кар'єрне зростання, оскільки вимагає надто багато часу.
3. Етична поведінка є основою для «надійності» та «довіри» – двох найважливіших якостей, на яких будується позитивна репутація.
4. Етика важлива лише для юристів та медиків, оскільки вони мають справу з приватними даними.

### *Самостійна робота 12.*

#### **Писемна професійна комунікація: ділове листування**

1. Діловий лист як вид документації, спосіб обміну інформацією.
2. Види ділових листів і вимоги до них.
3. Службовий лист як головний засіб встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами. Функції ділових листів.
4. Особливості написання резюме. Види резюме.
5. Особливості написання листа-запрошення, листа-подяки, листа-відмови.
6. Різновиди ділової інтернет-комунікацій (електронна пошта, соціальні мережі).

**Ключові терміни та поняття:** ділове листування, службовий лист, культура листування, реквізити листа, циркулярний лист, резюме.

#### **Теми рефератів**

1. Різновиди Інтернет-комунікацій.
2. Класифікація ділових листів.
3. Специфіка оформлення розділу «Професійні навички» (hard skills vs soft skills) при складанні резюме.
4. Особливості написання листа-запрошення, листа-подяки, листа-відмови.
5. Кіберетика та безпека в діловій комунікації.

#### **Методичні вказівки**

Професійна етика та культура спілкування фахівця завжди бачена не лише через усне вербальне спілкування, а писемне. Відзначте, що у діловій сфері вагому роль відіграє писемна професійна комунікація. Лист є поширеним видом документації, один із способів обміну інформацією. Службові листи належать до головних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами. Метою ділових листів є пояснення, переконання, інформування, спонукання адресата до певної дії. Проведіть порівняльний аналіз між особистим та діловим листуванням, акцентуючи на різниці у меті, стилі та структурі. Зверніть увагу на правила оформлення реєстраційного індексу та дати на офіційному листі.

Зупиніться на класифікації ділових листів. Відзначте, що за функціональними ознаками службові листи поділяються на такі, що потребують відповіді, й такі, що її не потребують. За кількістю адресатів розрізняють

звичайні, циркулярні й колективні листи. Звичайний лист надсилають на адресу однієї інстанції, циркулярний лист – низці установ, колективний лист – на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ.

Зверніть увагу на уніфіковані частини структури ділового листа (шапка, звернення, основний текст, завершальна формула ввічливості, підпис). На основі зразків навчитися виділяти три логічні частини тексту ділового листа: вступ (мета/причина), основна частина (суть справи), висновок (прохання/пропозиція/подяка).

Далі зупиніться на реквізитах листів та їх оформленні. Відзначте, що службові листи пишуть чи друкують на бланку або чистому аркуші паперу. Віднайдіть та проаналізуйте вимоги до реквізитів листа за державним стандартом. Зупиніться на рекомендаціях фахівців з проблем культури ділового мовлення. Наприклад, рекомендації щодо вибору звертання, яке є доволі делікатною справою (Шановний (ім'я та по батькові)! Шановний пане/пані... (ім'я, ім'я й прізвище)! Шановні панове! Шановні колеги! Вельмишановний добродію! Глибокошановний (ім'я та по батькові)! Важливо обміркувати усі структурні компоненти листа. Обов'язково зупиніться на такій категорії листів як лист-відмова, лис-подяка, лист-запрошення.

Поцікавтеся, які функції виконують ділові листи (інформаційна, юридична, комунікативна, управлінська)? Чому службовий лист є юридичною підставою для дій (наприклад, гарантійний лист, лист-претензія)? Що таке службові контакти і як листування допомагає їх підтримувати та розвивати?

Поцікавтеся особливостями написання й оформлення ділових листів за кордон, особливостями листів прямої поштової реклами. Розгляньте питання «Інтернет як інструмент здійснення бізнескомунікацій».

Окремо зупиніться на правилах написання резюме. Поцікавтеся, які дані воно має містити, якою є послідовність викладу інформації, як стисло й лаконічно подати інформацію про себе, щоб вона виглядала позитивно, переконливо і не хвалювано. Зверніть увагу на розміри резюме. Які основні структурні елементи якісного резюме (контакти, мета, досвід, освіта, навички)? Охарактеризуйте види резюме: хронологічне, функціональне (на основі навичок), комбіноване.

У п'ятому питанні необхідно з'ясувати у чому полягає етикет написання листа-запрошення (чіткість дати, часу, місяця, мети). Як правильно скласти лист-подяку, щоб він був щирим, але офіційним? Які правила етики потрібно дотримуватись при написанні листа-відмови (збереження позитивних відносин, відсутність образ)?

На завершення рзгляньте різновиди ділової інтернет-комунікації (електронна пошта, соціальні мережі). Поміркуйте, коли доречно використовувати, а коли краще уникнути використання соціальних мереж та месенджерів в діловій комунікації. Чи достатньо розвинута кіберетика та безпека в діловій комунікації. Варто обговорити правила конфіденційності та недопустимість пересилання службової інформації через особисті канали зв'язку.

### **Запитання для самоконтролю знань**

1. Перелічіть види ділових листів.
2. Якою є структура ділового листа?
3. Наведіть приклад листа-відмови, його особливості.
4. У чому особливості ділової інтернет-комунікації (електронна пошта, соціальні мережі)?

### Тестові завдання

1. Яка з перелічених функцій є головною для ділового листа як виду документації?
  1. Функція поетичного опису подій.
  2. Функція масового інформування необмеженого кола осіб.
  3. Функція юридичного засвідчення (підтвердження домовленостей, намірів, фактів).
  4. Функція розваги (створення позитивного емоційного фону).
2. Який з перелічених видів резюме є найбільш доцільним для фахівця з невеликим, але релевантним досвідом роботи, який хоче підкреслити свої професійні навички?
  1. Хронологічне (фокусується на датах і місцях роботи).
  2. Академічне (для наукової діяльності).
  3. Функціональне (фокусується на навичках, а не на хронології).
  4. Суто креативне (графічне, без тексту).
3. Що є обов'язковою вимогою до змісту і тону ділового «листа-відмови» (наприклад, відмова кандидату після співбесіди)?
  1. виправдовування перед адресатом та надання довгих пояснень причин відмови.
  2. вимога до адресата підтвердити отримання листа-відмови.
  3. чітке, ввічливе формулювання відмови, без двозначності, із збереженням доброзичливого та професійного тону.
  4. використання емоційно забарвленої лексики для пом'якшення новини.
4. Яка головна відмінність між «електронним листуванням (E-mail)» та комунікацією в «соціальних мережах (наприклад, діловий чат)» у професійному середовищі?
  1. Електронна пошта доступна лише на робочому місці, а соціальні мережі – будь-де.
  2. E-mail є більш офіційним і структурованим засобом для тривалих, важливих та архівних повідомлень, тоді як чати зручніші для швидкого, оперативнішого обміну інформацією.
  3. Лише E-mail має юридичну силу, а повідомлення в соцмережах ніколи не мають.
  4. Електронна пошта завжди дозволяє використовувати сленг, а чат – ні.
5. Який елемент є обов'язковим для службового листа і зазвичай відсутній у листі-запрошенні чи листі-подяці?
  1. комплімент адресату.
  2. заголовок «Шановний(а)».
  3. посилання на індекс та реєстраційний номер вихідного документа.

4. Дата та місце складання документа.

### *Самостійна робота 13.*

#### **Етикет спілкування та співпраці з іноземними партнерами**

1. Поняття етики та етикету. Специфіка ділового спілкування з іноземними партнерами.
2. Ділові прийоми та їх особливості. Класифікація ділових прийомів, їх організація та проведення.
3. Формальні та неформальні ділові прийоми.
4. Подарунковий етикет. Квітковий етикет. Етикет невербальної комунікації.
5. Поняття «табу» в міжнародному етикеті.

**Ключові терміни та поняття:** етикет, міжнаодний етикет, ділові прийоми, подарунковий етикет, квітковий етикет, етикет невербальної комунікації, дрес код, мовні табу, культурні «табу», невербальні «табу».

#### **Теми рефератів**

1. Етика і етикет поведінки в ресторані.
2. Квітковий етикет. Подарунковий етикет.
3. Представлення та поведінка за ресторанным столиком.
4. Чоловічі вечірки, жіночі вечірки – специфічні види ділових прийомів.
5. Поняття «табу» в міжнародному етикеті.
6. Міжнародний «стоп-лист тем» для обговорення на переговорах.

#### **Методичні вказівки**

Пропонована тема має на меті ознайомити студентів з основами міжнародного ділового етикету, навчити враховувати культурні відмінності у комунікації, успішно організовувати та брати участь у ділових прийомах, а також дотримуватися етикету невербальної комунікації та подарунків. В межах вивчення теми необхідно з'ясувати ключові правила міжнародного етикету, вміти ідентифікувати культурні «табу», володіти навичками поведінки на ділових прийомах та ефективно використовувати невербальні засоби комунікації.

Зверніть увагу на культурні особливості ділового спілкування характерні для висококонтекстуальних (Японія, Китай) та низькоконтекстуальних (Німеччина, США) культур. Наскільки важлива міжкультурна компетентність для обраної Вами професії.

Потому поцікавтеся, які цілі переслідує організація ділових прийомів (встановлення контактів, підписання угод, святкування)? Наведіть класифікацію ділових прийомів за часом проведення (сніданок, обід, вечеря) та формою обслуговування (фуршет, коктейль, банкет). Які правила розсадки за столом (протокольне місце, чергування гостей).

Питання про формальні та неформальні ділові прийоми необхідне для розгляду і розуміння формату зустрічі та правильної підготовки до нього. Важливими є питання: формат зустрічі, дрес-код, тривалість формальних

(банкет, офіційний обід) та неформальних (коктейль, фуршет) прийомів. Як правильно вести Small Talk (світську розмову), які теми є табу на офіційних прийомах. Якими є правила представлення та знайомства (хто кого представляє)? Зверніть увагу на етикет візитних карток (коли та як вручати, що писати

Важливими є питання подарункового, квіткового етикету, етикету невербальної комунікації. Поцікавтеся, які існують правила вручення та прийняття подарунків у міжнародній практиці (вартість, упаковка, момент вручення). Які предмети чи символи недоречні як подарунок у різних культурах (наприклад, годинники в Китаї, білі лілії). Врахуйте значення кількості, кольору та виду квітів у різних країнах світу. Щодо невербальної комунікації, то це особливості рукостискань, зорового контакту, жестикуляції та проксемики (особистий простір) у різних культурах.

Завершіть розгляд теми питанням «табу» в міжнародному етикеті. З'ясуйте, що таке «табу» у міжнародному діловому етикеті? Наведіть приклади в темах політики, релігії, особистого життя та фінансів. Які теми розмови є категорично забороненими при спілкуванні з партнерами з мусульманських країн, або, наприклад, із Китаю? Як коректно реагувати, якщо партнер порушив табу або задав нетактовне запитання? Підготуйтеся до обговорення про те, як знання табу допомагає запобігти конфліктам та зберегти репутацію.

### **Запитання для самоконтролю знань**

1. У чому полягає специфіка ділового спілкування з іноземними партнерами?
2. Назвіть класифікацію ділових прийомів.
3. У чому відмінність між формальними та неформальними діловими прийомами?
4. Якою є специфіка подарункового та квіткового етикету?
5. Назвіть теми «табу» в міжнародному етикеті.

### *Самостійна робота 14.*

### **Культура віртуальної та цифрової комунікації**

1. Віртуальне спілкування та його стилі.
2. Самопрезентація в соціальних мережах.
3. Соціально-психологічні аспекти Інтернет-спілкування: переваги, недоліки, небезпеки.
4. Етикет віртуального світу. Нетикет (Netiquette).
5. Етикет телефонних розмов. Раціоналізація використання телефонного зв'язку.

**Ключові терміни та поняття:** Інтернет, віртуальне спілкування, цифровізація, соціальний сайт, користувач, комунікавність, екстравертованість, соціальна сміливість, тривожність, етикет віртуального світу, кібербулінг,

### **Теми рефератів**

1. Маніпуляції в мережі Інтернет. Стратегії та механізми захисту від

маніпулятивного впливу.

2. Віртуальне спілкування: різновиди, переваги та небезпеки.
3. Кібербулінг (cyberbullying), тролінг, хейтинг; фішинг, соціальна інженерія та інші види шахрайства у віртуальному спілкуванні.
4. «Я» реальне vs. «Я» віртуальне: наскільки віртуальний образ може відрізнятись від реальної особистості.
5. Психологічний феномен (online disinhibition effect) розгальмованість в Інтернеті: причини виникнення, можливі наслідки.

### **Методичні вказівки**

Запропоновано до розгляду тема ставить за мету сформувані розуміння особливостей, правил та етичних норм комунікації в цифровому просторі, а також розвинути навички ефективного та безпечного віртуального спілкування.

З'ясуйте, що таке віртуальне спілкування (комп'ютерно-опосередкована комунікація). Окресліть його ключові характеристики (анонімність, асинхронність/синхронність, невербальна обмеженість, мультимедійність). Розрізняйте основні форми (текстове, аудіо, відео) та платформи (електронна пошта, месенджери, форуми, соціальні мережі, відеоконференції).

Проаналізуйте різні стилі, що проявляються у віртуальному просторі (наприклад, офіційно-діловий, неформальний, емоційно-експресивний, тролінг/агресивний). Розгляньте, як стиль залежить від платформи та мети спілкування. Дослідіть використання емодзі, смайлів, стікерів, GIF-зображень як засобів компенсації відсутності невербальної комунікації.

У другому питанні дайте визначення самопрезентації (або управління враженням) та поясніть її важливість у цифровому світі. Проаналізуйте феномен створення цифрового образу (аватара). «Я» реальне vs. «Я» віртуальне. Розгляньте, наскільки віртуальний образ може відрізнятись від реальної особистості. Дослідіть, які стратегії люди використовують для формування бажаного іміджу (наприклад, демонстрація успіху, експертності, соціальної активності, гумору). Зверніть увагу на поняття «особистий бренд» (personal branding). Конфіденційність та межі: Обговоріть питання приватності, публічності інформації та безпеку надмірної відкритості (овершерінгу).

У третьому питанні необхідно проаналізувати соціально-психологічні аспекти Інтернет-спілкування, зауважте на його переваги, недоліки і небезпеки. Насамперед, виділіть позитивні сторони (доступність, зняття географічних бар'єрів, розширення кола спілкування, можливість подолання сором'язливості, легкість отримання інформації). Серед недоліків виділіть ризик комунікативних непорозумінь через брак невербальності, відчуття самотності, залежність від Інтернету, зниження якості живого спілкування тощо. Обов'язково проаналізуйте небезпеки: кібербулінг (cyberbullying), тролінг, хейтинг; фішинг, соціальна інженерія та інші види шахрайства; фейкові новини (dezinformacija) та маніпуляція свідомістю; проблема достовірності інформації та кібербезпеки. Поцікавтеся такими психологічними феноменами як розгальмованість в Інтернеті (online disinhibition effect) та синдром втрачених можливостей (FOMO).

Готуючи четверте питання дайте визначення Нетикету (Netiquette) як сукупності правил поведінки та спілкування в мережі. Зверніть увагу на основні його правила: ввічливість та повага, раціональність (уникайте надмірного використання CAPS LOCK (що сприймається як крик), сленгу, скорочень, коли це недоречно), грамотність (дотримуйтеся правил граматики та орфографії), конфіденційність (не поширюйте особисту інформацію інших без їхньої згоди), пунктуальність та оперативність, економія часу інших (чіткість та лаконічність викладу думки). Обґрунтуйте доречність голосових повідомлень, групових чатів.

У п'ятому питанні розгляньте правила етикету телефонних розмов. Зауважте, що розмова по телефону це не суто віртуальне спілкування, однак воно є частиною цифрової комунікації. Визначте основні правила професійної та особистої телефонної розмови (привітання, чітке представлення, інтонація, час дзвінка, прощання). Особлива увага має бути приділена таймінгу, чіткості мети дзвінка та конспектування. Проаналізуйте питання раціоналізації використання (коли краще написати електронного листа, а коли – зателефонувати).

Підсумовуючи заняття поміркуйте, як сформувати навички ефективної, безпечної та етичної комунікації в умовах цифровізації.

### **Запитання для самоконтролю знань**

1. У чому переваги віртуальної та цифрової комунікації ?
2. Виділіть позитивні та негативні сторони спілкування у соцмережах.
3. Які ви бачите проблеми сучасної віртуальної комунікації?
4. Порівняйте віртуальне спілкування з безпосереднім міжособистісним спілкуванням. Назвіть переваги та недоліки обох видів.
5. Поміркуйте, які фактори психологічного впливу на споживача інтернет-продукції найчастіше використовують?

### **Тестові завдання**

1. Яке правило є основним у професійному нетикеті (мережевому етикеті)?
  1. Надсилати 'ланцюгові листи' та спам-повідомлення, щоб розширити нетворкінг.
  2. Дотримуватися тих самих норм поведінки, що й у реальному житті, та бути ввічливим.
  3. Не перевіряти орфографію та пунктуацію, оскільки це лише віртуальне спілкування.
  4. Використовувати Caps Lock, щоб привернути увагу до важливих моментів.
2. Що слід робити перед тим, як надіслати великий файл (документ чи презентацію) електронною поштою колезі чи партнеру?
  1. Попередньо стиснути його (заархівувати) і запитати у отримувача, чи зручно йому прийняти файл такого розміру, або скористатися хмарним сховищем (наприклад, Google Drive).
  2. Надіслати файл, використовуючи лише великі літери (Caps Lock) у тексті листа.

3. Надіслати файл, не вказуючи його вміст у темі листа.
  4. Обов'язково надіслати його без попередження, оскільки це пришвидшує процес.
3. Яка головна перевага використання відеоконференцій (наприклад, Zoom, Google Meet) порівняно з письмовою комунікацією?
    1. Відеоконференції завжди швидші, ніж написання листа.
    2. Вони виключають можливість виникнення будь-яких конфліктів.
    3. Відеоконференції не потребують підготовки.
    4. Вони дозволяють передавати та зчитувати невербальну та паравербальну інформацію (міміку, тон, емоції), що критично для складних переговорів та «мозкових штурмів».
  4. Яка вимога є основною для забезпечення «інформаційної безпеки» у віртуальній комунікації?
    1. Використовувати один простий пароль для всіх робочих та особистих акаунтів.
    2. Регулярно публікувати конфіденційну інформацію компанії в соціальних мережах, щоб виглядати обізнаним.
    3. Використовувати надійні, унікальні паролі та двофакторну автентифікацію для захисту професійних акаунтів, а також дотримуватися політики конфіденційності компанії.
    4. Не повідомляти керівництву про будь-які підозрілі листи чи посилання (фішинг), щоб не витратити їхній час.
  5. Який принцип слід використовувати при написанні «теми листа (Subject line)» для ефективної ділової комунікації?
    1. Писати тему як цілий абзац, детально описуючи вміст листа.
    2. Вказувати тему максимально інформативно, коротко та точно, щоб адресат міг зрозуміти суть повідомлення і його пріоритет (наприклад, «Звіт\_Проект\_X: Терміново» або «Запит: Дата зустрічі»).
    3. Залишати поле «Тема» порожнім, щоб адресат заінтригувався.
    4. Використовувати емодзі та смайлики замість слів для створення позитивного настрою.

### *Самостійна робота 15.*

#### **Формування культури організації та внутрішньо корпоративних зв'язків**

1. Поняття «організаційна культура» та «корпоративна культура».
2. Корпоративна культура як інструмент налагодження внутрішньокорпоративних зв'язків та психосоціального клімату організації.
3. Аналіз компонентів корпоративної культури: корпоративні документи, корпоративні ЗМІ, корпоративні стандарти, командні заходи.
4. Деструктивні елементи внутрішньокорпоративних зв'язків (мобінг, босинг).
5. Діагностика корпоративної культури та практичні основи управління нею.

## Теми рефератів

1. Корпоративна культура як інструмент управління.
2. Корпоративна культура та «здоровий клімат» організації.
3. Методи діагностики корпоративної культури.
4. Корпоративна культура та імідж організації.
5. Деструктивні елементи внутрішньокорпоративних зв'язків.

## Методичні вказівки

Метою запропонованої до вивчення теми є формування комплексного розуміння сутності, структури, функцій та інструментів управління організаційною (корпоративною) культурою як ключовим чинником ефективності та психосоціального клімату в організації.

Для початку віднайдіть визначення поняття «організаційна культура» (ОК) та «корпоративна культура» (КК). З'ясуйте, чи є ці терміни синонімами, чи існують відмінності в їхньому тлумаченні. Проаналізуйте суть КК (спільні цінності, переконання, норми, ритуали). Виділіть основні функції КК (інтегруюча, мотивуюча, регулююча, ідентифікаційна, адаптаційна). Ознайомтеся з класичними моделями та рівнями культури (наприклад, модель Е. Шейна: артефакти, проголошені цінності, базові припущення).

У другому питанні поясніть, як КК впливає на внутрішньокорпоративні зв'язки (формальні та неформальні канали комунікації, ступінь відкритості та довіри). Розмежуйте поняття «корпоративна культура» та «психосоціальний клімат» (ПК). Визначте, як сильна та позитивна КК сприяє формуванню здорового ПК (зниження конфліктності, підвищення задоволеності роботою, лояльності).

У третьому питанні проаналізуйте компоненти корпоративної культури. Для цього зверніться до корпоративних документів. Вивчіть роль місії, візії, кодексу етики та статуту у формалізації та передачі цінностей КК. Проаналізуйте значення внутрішніх медіа (газети, інтранет-портали, корпоративні блоги, розсилки) для підтримки зв'язку та інформування співробітників. Розгляньте, як стандарти поведінки, дрес-код, правила обслуговування клієнтів (якщо є) відображають і закріплюють цінності організації. Дослідіть роль корпоративних свят, тимблдингів, нарад, церемоній нагородження як найважливіших артефактів культури, що зміцнюють командний дух та лояльність. Наведіть приклади.

У четвертому питанні визначте, що таке деструктивні елементи у внутрішньокорпоративних зв'язках (конфлікти, чутки, саботаж). Дайте визначення мобінгу (психологічний терор колективу щодо одного співробітника) та босінгу (переслідування з боку керівника). З'ясуйте їхні причини та соціально-психологічні наслідки для працівника й організації. Проаналізуйте, як сильна, етична та відкрита КК може служити профілактикою та інструментом протидії цим явищам.

П'яте питання передбачає дати розуміння про те, що з КК потрібно працювати, її можна діагностувати заради підтримання належного рівня корпоративних взаємин і культури спілкування.

Ознайомтеся з основними підходами та інструментами для діагностики КК (наприклад, опитувальники, інтерв'ю, метод OCAI (Organizational Culture Assessment Instrument), аналіз документів та спостереження). Поцікавтеся методиками визначення поточної культури, а також методиками формування бажаної (стратегічно необхідної) культури, розробкою програми змін (впровадження змін через ключові елементи – лідерство, навчання, HR-процедури). Підкресліть ключову роль керівника (лідера) у формуванні, підтримці та зміні корпоративної культури.

### **Запитання для самоконтролю знань**

1. Для чого формувати культуру організації?
2. Чи можна за допомогою культури налагодити внутрішньокорпоративні зв'язки та психосоціальний клімат в організації?
3. Назвіть компоненти корпоративної культури.
4. Що таке мобінг? Як у світі організацій ставляться до цього явища?
5. Що таке босинг? Які різновиди його можуть руйнувати організацію?
6. Для чого проводити діагностику корпоративної культури?

### **Тестові завдання**

1. У чому полягає ключова відмінність між поняттями «організаційна культура» та «корпоративна культура»?
  1. Корпоративна культура включає лише зовнішній вигляд, а організаційна – лише внутрішні правила.
  2. Організаційна культура є ширшим поняттям, що описує будь-яку організацію, тоді як корпоративна культура часто стосується великих комерційних структур (корпорацій) і має більш комерційну спрямованість.
  3. Це абсолютно тотожні терміни, що використовуються як синоніми.
  4. Організаційна культура охоплює всі організації, а корпоративна — лише державні установи.
2. Що з переліченого є найбільш ефективним інструментом для налагодження внутрішньокорпоративних зв'язків та покращення психосоціального клімату?
  1. Впровадження системи штрафів за будь-яке порушення правил.
  2. Суворя заборона будь-якого неформального спілкування.
  3. Постійне збільшення кількості корпоративних документів та регламентів.
  4. Регулярні, добре організовані командні заходи (тимбілдинги), спільне навчання, неформальні зустрічі, що сприяють міжфункціональній взаємодії.
3. Який компонент корпоративної культури є ключовим для формалізації правил і норм, що визначають зовнішній вигляд та поведінку співробітників?
  1. Усні настанови керівника.
  2. Командні заходи.
  3. Корпоративні ЗМІ (внутрішній портал, газета).

4. Корпоративні стандарти та кодекси етики (наприклад, стандарт зовнішнього вигляду, кодекс поведінки).
4. Яке деструктивне явище внутрішньокорпоративних зв'язків описується як «форма психологічного терору, спрямована керівником» (босом) проти підлеглого?
  1. Тимбілдинг (Teambuilding).
  2. Нетворкінг (Networking).
  3. Мобінг (Mobbing).
  4. Босинг (Bossing).
5. Яке головне призначення «діагностики корпоративної культури»?
  1. Визначити поточний стан, ключові цінності, приховані конфлікти та ступінь відповідності культури стратегічним цілям організації, щоб ухвалити рішення про управління нею.
  2. Видати кожному співробітнику новий мобільний телефон.
  3. Провести інвентаризацію офісних меблів.
  4. Зібрати скарги співробітників для їх подальшого ігнорування.

#### **IV. Комплексне практичне індивідуальне завдання (КПЗ)**

Комплексне практичне індивідуальне завдання з дисципліни «Професійна етика та культура спілкування» виконується упродовж семестру. Виконання його є обов'язковою умовою успішного вивчення курсу та отримання позитивної оцінки. Метою виконання індивідуального завдання є оволодіння навичками пошуку, відбору та опрацювання інформації з означеної теми та її аналізу. Індивідуальне завдання у вигляді публічного виступу (до 10 хв.) захищається під час семестру у години, виділені для індивідуальної роботи. Виконання КПЗ є одним із обов'язкових складових модулів залікового кредиту. КПЗ оцінюється за 100-бальною шкалою.

#### **Теми КПЗ**

*(студент самостійно обирає одну тему із пропонованих і готує для представлення шляхом публічного виступу до 10 хв.)*

1. Професійно-етичний кодекс будівельника.
2. Правила професійної етики архітектора.
3. Міжнародний професійний кодекс честі дизайнера.
4. Професійна деформація: шляхи попередження та подолання.
5. Вимоги до професійних якостей архітектора, дизайнера, будівельника.
6. Європейські та міжнародні етичні стандарти роботи архітекторів, дизайнерів, будівельників.
7. Синдром професійного вигорання: як зберегти психоемоційне здоров'я.
8. Національні особливості невербальної комунікації.
9. Конфліктні психоемоційні стани та способи їх регуляції при спілкуванні.
10. Візуальна психодіагностика у процесі спілкування.
11. Емоційна складова процесу спілкування. Види соціальних емоцій.
12. Спілкування та психічні стани людини (позитивні, негативні).

13. Майстерність спілкування: риторичні прийоми і техніки.
14. Особливості спілкування людей з різними типами психологічної конституції.
15. Маніпулятивне спілкування.
16. Етикет у співпраці з іноземними партнерами.
17. Писемна професійна комунікація: ділове листування.
18. Національні особливості ділового спілкування (*країна на вибір*).
19. Поняття «табу» в міжнародному етикеті.
20. Міжнародний «стоп-лист тем» для обговорення на переговорах.
21. Віртуальне спілкування, його різновиди.
22. Соцмережі як інструмент для знайомства, спілкування, обміну інформацією.
23. Електронна пошта та Інтернет-комунікації у діловому спілкуванні.
24. Маніпуляції в мережі Інтернет. Стратегії та механізми захисту від маніпулятивного впливу.
25. Віртуальне спілкування: різновиди, переваги та небезпеки.
26. Кібербулінг (cyberbullying), тролінг, хейтинг; фішинг, соціальна інженерія та інші види шахрайства у віртуальному спілкуванні.
27. «Я» реальне vs. «Я» віртуальне: наскільки віртуальний образ може відрізнятись від реальної особистості.
28. Психологічний феномен (online disinhibition effect) розгальмованість в Інтернеті: причини виникнення, можливі наслідки.
29. Деструктивні елементи внутрішньокорпоративних зв'язків.
30. Мобінг. Босинг. Світова практика налагодження культури взаємин в організації.
31. Архітектурні пам'ятки древнього Луцька (на вибір) як туристичні об'єкти.
32. Інновації в містобудуванні та можливості їх втілення в архітектурному просторі Луцька.
33. Середньовічні містечка волинського краю: як залучити інвесторів.
34. Перспективи та інновації в містобудуванні.
35. Самопрезентація себе під час прийому на роботу (портфоліо, виступ інше).
36. Презентація спеціальності архітектура та містобудування на Ярмарці професій.
37. Презентація стратегічного бачення архітектурно-просторового середовища Луцького НТУ (ви в ролі запрошеного креативного менеджера архітектури).

### **Критерії аналізу публічного виступу**

#### ***I. Оцінювання з погляду культури української мови:***

1. Чи достатній лексичний запас промовця, чи є в його мовленні тавтологія або плеоназм?
2. Чи дотримується мовець граматичних, орфоепічних, стилістичних норм?
3. Чи завжди контекстуально виправданим є вживання слів іншомовного походження?
4. Наскільки оратор точний у виборі слів?
5. Чи достатньо зрозуміла, доступна його промова?

#### ***II. Оцінювання з погляду мислення:***

1. Наскільки змістовним є виступ?

2. Чи переконлива запропонована аргументація?
3. Чи логічно побудовано промову, розгорнуто тези?

### ***III. Оцінювання з погляду володіння риторичними навичками, уміннями і прийомами:***

1. Чи уміє промовець доводити, знаходити переконливі аргументи?
2. Чи володіє прийомами переконання?
3. Чи послуговується доповідач ораторськими прийомами зацікавлення і утримання уваги слухачів?

### ***IV. Критерії оцінювання публічного виступу:***

1. Вдалилий початок виступу.
2. Доречні приклади, ілюстрації.
3. Адекватність мови і стилю виступу.
4. Дотримання регламенту.
5. Цікавий виклад теми.
6. Оригінальність стилю викладу.
7. Зрозумілість основної думки виступу.
8. Переконливість промови.
9. Успішне завершення виступу.

## **V. Список рекомендованої літератури**

### *Підручники та навчальні посібники*

1. Балджи М.Д. Етика бізнесу: навчальний посібник К. : ФОП Гуляєва В.М., 2021. 332 с.
2. Етика ділового спілкування: навч. посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В. В. Мельник, М. А. Ажажа. Львів : Магнолія, 2021. 312 с.
3. Етика: навч. посібник / В.О. Лозовой, М.І. Панов, О. А. Стасевська, та ін.; За ред. В.О. Лозового; М-во освіти і науки України. К.: Юрінком Інтер, 2020. 223 с.
4. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування. Вид-во: Навчальна книга. 2023. 222 с.
5. Оліферчук Оксана. Мультимедійна презентація як складник комплексного методичного забезпечення освітнього процесу: електронн навчальний курс. Біла Церква: БНПО, 2024.
6. Онуфрієнко Г. С. Риторика [Текст] : навч. посібник : рекомендовано МОН України. 2-ге вид., переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 624 с.
7. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
8. Пантилюк М.І, Марунич І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення [Текст] : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 224 с.
9. Правила професійної етики архітектора. URL: <https://archibuk.org.ua/wp-content/uploads/pravyla-etyky.pdf>
10. Соціальний конфлікт: інноваційні комунікативні технології врегулювання: практичний посібник [Г. М. Бевз, І. В. Петренко, А. І. Гусєв, В. І. Давидов,

О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, О. Г. Цукур] / за наук. ред. Г. М. Бєвз, І. В. Петренко; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології, 2020. 144 с.

11. Сушик І.В. Етика та деонтологія соціального працівника: навч. посіб./Луцьк: ІВВ Луцький НТУ, 2020. 188с.
12. Шевчук Світлана. Українське ділове мовлення: навч. посіб. Вид. 10-те, випр. і допов. Київ : Алерта, 2022. 312 с.

### Додаткова література

13. Артемьєва І.С. Поняття та сутність професійної етики дизайнера. Збірник наукових праць «Педагогічні науки». № 99 (2022). С. 37-44.
14. Бурховецький Д. Корпоративна магія. К., 2020.
15. Гаман Г. В. Професійний булінг (мобінг) як прояв недотримання етики бізнесу. *Modern Economics*. 2025. № 50(2025). С. 47-52. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V50\(2025\)-06](https://doi.org/10.31521/modecon.V50(2025)-06)
16. Етика в професійній діяльності: її значення та роль. (2024). Педагогічна наука і освіта ХХІ століття, 1, 18-28. <https://doi.org/10.35619/pse.vi1i.13>
17. Козак, К., Корсікова, Н., & Древова, В. (2020). Типологія конфліктних особистостей та алгоритм взаємодії з ними в робочому процесі. *Food Industry Economics*, 12(1). <https://doi.org/10.15673/fie.v12i1.1668>
18. Колесник Н. Використання цифрових технологій та штучного інтелекту в мистецькому просторі. Актуальні проблеми сучасного дизайну: зб. матеріалів 134 VI Міжнар. наук.-практ. конф., 25 квіт. 2024 р. Київ : КНУТД, 2024. Т. 2. С. 95- 97.
19. Лизанець А. Г., Феєр О. В., Бондарєва М.С. Внутрішні комунікації в системі управління персоналом організації. № 23 (2022). *Економічний вісник НТУУ «Київський політехнічний інститут»*. С. 127-132.
20. Максименко А. Г. (2020) Організаційна культура як технологія управління підприємствами DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V23\(2020\)-18](https://doi.org/10.31521/modecon.V23(2020)-18)
21. Патряк О.С. Крос-культурні комунікації у процесі ведення бізнесу. *Інформація та соціум*. 2021. URL: <https://jias.donmu.edu.ua/article/view/11422>
22. Рассомахіна О. А. Професійна етика та моральна відповідальність юристів в умовах війни. *Європейський правничий часопис*. 2024. Вип. 4. <https://irback.e-u.edu.ua/server/api/core/bitstreams/30a97658-1ff6-46c5-af11-e1705a51a62b/content>
23. Свічкарьова Я. В. Професійна етика у діяльності правоохоронних органів. *Науковий вісник Ужгородського університету: серія: Право /* голов. ред. Ю. М. Бисага – Ужгород, 2023. Т.2. Вип. 76. С. 75-78. URL <http://visnyk-pravo.uzhnu.edu.ua/article/view/281480/275716>
24. Сушик І. В., О. Г. Сушик. Морально-психологічний та психоемоційний стан організації як показник якості менеджменту. *Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку*. 2021. Том 3. Номер 2. С. 106-120. URL: <https://science.lpnu.ua/uk/smeu/vsi-vypusky/vypusk-3-nomer-2-2021>
25. Сушик І., Сушик О. Відновлення психоемоційного здоров'я працівників

організації в пан/епідемічних умовах COVID-19. *Психологічні умови благополуччя персоналу організацій: тези II Міжнародної науково-практичної конференції, 7–8 жовтня 2021 р.* Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2021. С. 78-80.

26. Сушик І.В., Сушик О.Г. Управління конфліктами як компетенція соціального менеджера. *Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення та проблеми розвитку*. Том 7 № 1 (13), 2025. С. 120-132. URL: <https://doi.org/10.23939/smeu2025.02.120>
27. Темплар Річард. *Правила кар'єри. Чіткий алгоритм персонального успіху*. Вид-во : КМ-Букс. 2020.
28. Швиданенко, Г., & Швиданенко, О. (2024). Корпоративна етика у контексті глобальних викликів та забезпечення економічного зростання бізнесу. *Економіка та суспільство*, (61). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-124>
29. Rynkevich, N. (2020), Development of organizational culture in the management system of the food industry enterprises. *Agricultural and Resource Economics*, vol. 6, no. 1, pp. 123–145, available at: URL: <http://are-journal.com>.

## VI. Орієнтовний перелік питань до екзамену/заліку

1. Етика як наука про мораль. Особливості функціонування моралі.
2. Сутність та структура моралі.
3. Соціальні функції моралі.
4. Етика в системі філософсько-гуманітарного знання.
5. Основні завдання етики в сучасних умовах.
6. Історія розвитку етичних знань.
7. Особливості моралі в Стародавній Греції та Римі.
8. Загальна характеристика етичних категорій.
9. Поняття та зміст професійної етики, її види та функції.
10. Виникнення і призначення професійної етики.
11. Види професійної етики. Професійні кодекси.
12. Спілкування як соціально-психологічний феномен.
13. Місце спілкування в системі суспільних і міжособистісних відносин.
14. Види, рівні, функції міжособистісного спілкування.
15. Розвиток спілкування в онтогенезі. Спілкування як потреба.
16. Спілкування як взаємодія та обмін інформацією.
17. Сутність невербальної комунікації. Невербальні канали зв'язку.
18. Типи спілкування. Особливості імперативного (авторитарного), маніпулятивного та діалогічного спілкування.
19. Емоційна складова процесу спілкування. Види соціальних емоцій.
20. Засоби регулювання емоцій та почуттів в процесі взаємодії.
21. Візуальна психодіагностика.
22. Бар'єри спілкування та їх особливості.
23. Конфліктне спілкування.
24. Професійні конфлікти та дилеми у спілкуванні.
25. Технологія ефективного переконання.
26. Основні ознаки соціальної групи. Міжособистісне спілкування в групі, спілкування в діаді, тріаді.

27. Методи психологічного дослідження міжособистісних стосунків.
28. Спілкування в ситуаціях агресії й стресу.
29. Конфліктне спілкування та його характеристика.
30. Види конфліктів. Конфліктні емоційні стани.
31. Особливості спілкування людей з різними типами психологічної конституції.
32. Позитивні та негативні психічні стани людини та їх вплив на спілкування.
33. Психологічні особливості ведення ділових бесід та переговорів.
34. Психологічні особливості публічного виступу
35. Архітектоніка публічного виступу.
36. Техніка та психотехніка оратора під час публічного виступу.
37. Психотехніка саморегуляції під час виступу. Риторичні прийоми в публічному виступі.
38. Маніпулювання як засіб психологічного впливу.
39. Засоби психологічного впливу при спілкуванні.
40. Візуальна психодіагностика у професійному спілкуванні.
41. Психологічні основи культури спілкування.
42. Комунікативні психотипи та культура спілкування/
43. Мовленнєва культура спілкування.
44. Невербальна культура спілкування.
45. Майстерність спілкування.
46. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування. Підготовка до бесіди та встановлення контакту
47. Функції та види бесід. Особливості бесіди по телефону.
48. Письмеве ділове спілкування. Поняття документа. Види ділових листів.
49. Формуляр реквізити та вимоги до ділового листа.
50. Резюме та вимоги до його написання. Особливості підготовки і проходження співбесіди при прийомі на роботу.
51. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет.
52. Культура слухання. Види слухання. Типи реакції людини під час слухання.
53. Культура говоріння. Вимоги до ділового мовлення.
54. Мова і мовленнєвий етикет. Функції мови у спілкуванні.
55. Поняття про невербальне спілкування. Класифікація невербальних засобів спілкування.
56. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування.
57. Контакт очей. Проксеміка.
58. Невербальні засоби та етикет.
59. Презентація як форма виступу в аудиторії.
60. Суть та призначення дипломатичного протоколу. Правила дипломатичного протоколу.
61. Дипломатичний протокол та етикет. Міжнародна ввічливість.
62. Крос-культурна (міжкультурна комунікація). Класифікації бізнес-культури.
63. Способи і техніки самопрезентації через спілкування.
64. Психологічні особливості спілкування в мережі Інтернет.
65. Віртуальне спілкування: різновиди, переваги та небезпеки.
66. Сучасна концепція паблік рілейшнз.
67. Технологія формування позитивного іміджу організації.
68. Поняття «організаційна культура» та «корпоративна культура».
69. Корпоративна культура як інструмент налагодження внутрішньокорпоративних зв'язків та психосоціального клімату організації.
70. Деструктивні елементи внутрішньокорпоративних зв'язків (мобінг, босинг).

**Професійна етика та культура спілкування** [Текст] : Методичні вказівки до виконання самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Архітектура та містобудування» галузі знань галузі знань G Інженерія, будівництво та виробництво спеціальності G17 Архітектура та містобудування; освітньої програми «Графічний дизайн» галузі знань – В2 Культура, мистецтво та гуманітарні науки спеціальності – В2 Дизайн спеціалізації – В 2.01 Графічний дизайн; освітньої програми «Дизайн середовища» галузі знань – В2 Культура, мистецтво та гуманітарні науки спеціальності – В2 Дизайн спеціалізації – В 2.03 Дизайн середовища освітньої програми «Промисловий дизайн» галузі знань – В2 Культура, мистецтво та гуманітарні науки спеціальності – В2 Дизайн спеціалізації – В 2.02 Промисловий дизайн; освітньої програми «Будівництво та цивільна інженерія» галузі знань G Інженерія, будівництво та виробництво спеціальності G19 Будівництво та цивільна інженерія денної та заочної форм навчання / уклад. І.В. Сушик. Луцьк: Луцький НТУ, 2025. 48 с.

Комп'ютерний набір та верстка:

І. В. Сушик

Редактор:

І. В. Сушик

Підп. до друку «\_\_»\_\_\_\_\_2025 р. Формат 60x84/16. Папір офс.  
Формат А4. Папір офс.  
Гарн. Таймс. Ум. друк. арк. . Обл.-вид. арк. 3  
Тираж 50 прим.

Інформаційно-видавничий відділ  
Луцького національного технічного університету  
43018, м. Луцьк, вул. Львівська, 75  
Друк – ІВВ Луцького НТУ