

Волинський національний університет  
імені Лесі Українки  
Факультет економіки та управління  
Кафедра маркетингу

**Віталій Рейкін**

## **КУЛЬТУРА ТА ЕТИКА ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ**

Методичні вказівки до практичних занять

Луцьк 2024

УДК 174.4  
Р-35

Рекомендовано до друку науково-методичною радою Волинського національного університету імені Лесі Українки (протокол № 3 від 21 листопада 2024 року)

**Рецензенти:**

**Павлов К. В.** – д.е.н., професор, кафедра економіки і торгівлі, ВНУ імені Лесі Українки.

**Рейкін В. С.**

**Р-35 Культура та етика ведення бізнесу :** методичні вказівки до практичних занять. Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2024. 44 с.

Методичні вказівки до практичних занять складено відповідно до силабуса освітнього компонента «Культура та етика ведення бізнесу». Навчально-методичне видання містить мету, структуру освітнього компонента, завдання до практичних занять, список літературних джерел.

Рекомендовано здобувачам денної та заочної форм навчання 1 курсу спеціальності 075 «Маркетинг» освітньо-професійних програм «Маркетинг» та «Логістика», спеціальностей 075 Маркетинг, 071 Облік і оподаткування, 051 Економіка.

**УДК 174.4**  
Рейкін В. С., 2024  
Волинський національний  
університет імені Лесі Українки, 2024

**Зміст**

Вступ	4
Структура освітнього компонента	5
Теми та методичні рекомендації до практичних занять	7
Практичне заняття 1. Ретроспектива та еволюція морально-етичних ідей	7
Практичне заняття 2. Етика і соціальна відповідальність бізнесу	10
Практичне заняття 3. Етичний кодекс бізнесу	13
Практичне заняття 4. Професійна етика	15
Практичне заняття 5. Специфіка культури та етики ведення бізнесу в країнах Європи та США	18
Практичне заняття 6. Особливості культури та етики ведення бізнесу в країнах Азії	21
Практичне заняття 7. Етика взаємовідносин підприємства і працівників	26
Практичне заняття 8. Етичні норми ділового спілкування	29
Практичне заняття 9. Діловий етикет як основа поведінки	32
Практичне заняття 10. Імідж та ділова атрибутика підприємства	34
Практичне заняття 11. Корпоративна культура організацій	37
Практичне заняття 12. Культура публічного виступу	39
Рекомендована література	42

## Вступ

Освітній компонент «Культура та етика ведення бізнесу» належить до нормативних, забезпечує формування знань, вмінь і здатностей майбутніх фахівців щодо сучасних принципів, правил та норм етики ведення бізнесу, а також аспектів їх практичного використання; є одним з базових компонентів підготовки та призначений для поглибленого вивчення питань, пов'язаних з особливостями ведення ефективної діяльності у сфері бізнесу, а також формуванню практичних навичок.

*Мета* вивчення освітнього компонента – формування загальних компетентностей майбутніх фахівців в контексті дотримання традицій культури та сучасної етики при веденні бізнес-діяльності.

*Основні завдання* освітнього компонента: вивчення категорій етика та культура, розвиток навичок культури та ділової етики у сфері бізнесу, формування корпоративної культури, іміджу та репутації підприємства, налагодження стосунків між діловими партнерами та найманим персоналом. В результаті вивчення освітнього компонента «Культура та етика ведення бізнесу» здобувачі набудуть низку компетентностей.

*Структура освітнього компонента:* лекції – 30 год. практичні – 32 год., самостійна робота – 106 год., консультації – 12 год. (6 кредитів, 180 год.).

**СТРУКТУРА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА  
«КУЛЬТУРА ТА ЕТИКА ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ»**

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю / Бал
<b>Змістовий модуль 1. Основи культури та етики ведення бізнесу</b>						
Тема 1. Ретроспектива та еволюція морально-етичних ідей	18	4	4	9	1	ФО, Д / 3
Тема 2. Етика і соціальна відповідальність бізнесу	14	2	2	9	1	ФО, Т, К / 3
Тема 3. Етичний кодекс бізнесу	14	2	2	9	1	ФО, Т, Д / 3
Тема 4. Професійна етика	14	2	2	9	1	ФО, Т, Д / 3
Тема 5. Специфіка культури та етики ведення бізнесу в країнах Європи та США	18	4	4	9	1	ФО, Т, К / 4
Тема 6. Особливості культури та етики ведення бізнесу в країнах Азії	16	2	4	9	1	ФО, Т, К / 4
Разом за модулем 1						
<b>Змістовий модуль 2. Практичні аспекти культури та етики ведення бізнесу</b>						
Тема 7. Етика взаємовідносин підприємства і працівників	18	4	4	9	1	ФО, Т, К / 4
Тема 8. Етичні норми ділового спілкування	14	2	2	9	1	ФО, Т, Д / 3

Тема 9. Діловий етикет як основа поведінки	14	2	2	9	1	ФО, Т, Д / 3
Тема 10. Імідж та ділова атрибутика підприємства	14	2	2	9	1	ФО, Т, К / 3
Тема 11. Корпоративна культура організацій	14	2	2	9	1	ФО, Т, Р / 4
Тема 12. Культура публічного виступу	12	2	2	7	1	ФО, Т, К / 3
Разом за модулем 2						max 20 балів
Види підсумкових робіт						Бал
Модульна контрольна робота 1						30
Модульна контрольна робота 2						30
Екзамен						60
Всього годин / Балів	180	30	32	106	12	max 100

Форма контролю: поточне оцінювання (фронтальне опитування (ФО), тести (Т), написання рефератів (Р), дискусія (Д), розгляд кейсів (К)), модульний контроль, підсумковий контроль у формі екзамену.

## **ТЕМИ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ**

### **Практичне заняття №1**

**Тема:** *Ретроспектива та еволюція морально-етичних ідей.*

**Мета:** *формування розуміння походження та еволюції морально-етичних ідей щодо бізнес-сфери на міжнародному рівні.*

#### **Питання для обговорення**

1. Обґрунтуйте роль античних філософів у формуванні етики бізнесу.
2. Які з відомих вчених-економістів просували розвиток етики бізнесу?
3. Коли та за яких обставин сформувалася етика бізнесу як наукова дисципліна?
4. Дайте визначення етики бізнесу, чим відрізняється це трактування від поняття «етика»?
5. Визначте основні завдання і функції етики бізнесу.
6. Доведіть взаємозв'язок етики бізнесу з іншими науками.
7. Обґрунтуйте вагомість етики бізнесу в сучасному періоді.
8. Розкрийте релігійне ставлення до бізнес-діяльності.

#### **Методичні рекомендації**

Визначте питання для підготовки (мають бути розглянуті усі питання, вказані у плані лекційного заняття). Опрацюйте джерела, зазначені у списку основної літератури. При підборі літератури рекомендується користуватися бібліотечними каталогами (алфавітним, предметним). Складіть план відповіді на кожне питання. Визначте основні поняття, які необхідно засвоїти. Проаналізуйте, як опрацьований матеріал пов'язаний з іншими питаннями теми. Для кращого засвоєння та

запам'ятовування матеріалу складіть короткий конспект по прочитаному матеріалу. Визначте проблеми в опрацьованому матеріалі, які недостатньо зрозумілі (з цими питаннями можна звернутися на консультації до викладача). Перевірте, як засвоєно опрацьовані питання, відповівши на тестові питання до теми та розв'язавши практичні завдання.

***Тестові завдання:***

1. Етика – це:
  - а) наука моралі;
  - б) аспект практичної філософії;
  - в) система моральних норм і цінностей;
  - г) усі відповіді правильні.
2. Як дисципліна етика походить від:
  - а) Платона;
  - б) Арістотеля;
  - в) Катона;
  - г) Цицерона.
3. Хрематистика – це:
  - а) неприродне накопичення грошей;
  - б) лихварство;
  - в) банківництво;
  - г) соціально-етичний принцип.
4. Основну увагу в етиці Цицерон звертав на:
  - а) ораторських здібностях;
  - б) проблемі добродійності;
  - в) зазіханні на чуже майно;
  - г) моральності доходу від торгівлі.
5. У вченні стоїцизму Стародавнього Риму найважливіша роль відводилася:
  - а) етиці;
  - б) законам;
  - в) моральним зобов'язанням;
  - г) усі відповіді правильні.
6. В епоху Середньовіччя домінував:



- а) економічний аспект;
- б) виробничий аспект;
- в) релігійно-етичний аспект;
- г) усі відповіді правильні.

7. Основою вчення меркантилізму були:

- а) ідея «природного порядку» в економіці Ф. Кене та А. Тюрго;
- б) теорія «торгового балансу» Т. Мана;
- в) ідеї протестантизму;
- г) трудова етика християнської моралі.

8. Основою вчення фізіократів були:

- а) ідея «природного порядку» в економіці Ф. Кене та А. Тюрго;
- б) теорія моральних почуттів А. Сміта;
- в) ідея «торгового балансу» Т. Мана;
- г) трудова етика християнської моралі.

9. Основою класичної політекономії:

- а) ідея «природного порядку» в економіці Ф. Кене та А. Тюрго;
- б) теорія моральних почуттів А. Сміта;
- в) ідея «золотого балансу» Т. Мана;
- г) трудова етика християнської моралі.

10. Новими поняттями марксизму в економічній етиці були:

- а) лихварство як спосіб накопичення капіталу;
- б) ліквідація приватної власності;
- в) додана вартість;
- г) усі відповіді неправильні.

11. Теоморна етика М. Вебера є:

- а) компромісом між моральними вимогами протестантизму та реальною безморальністю людини;
- б) повним виключенням моральної складової із життя;
- в) взаємозв'язком між економічними процесами та моральними стандартами;

г) абсолютним проявом раціоналізму.

12. Соціолог Парето:

а) зводив етику до соціології;

б) розглядав економічну теорію незалежною від філософської етики та моральної теології;

в) мотивував максимізацію власних прибутків;

г) усі відповіді правильні.

13. У прикладній етиці 20 ст. домінують:

а) ірраціоналізм;

б) персоналізм;

в) принципи справедливості та досягнення взаєморозуміння;

г) усі відповіді неправильні.

## **Практичне заняття № 2**

***Тема: Етика та соціальна відповідальність бізнесу.***

*Мета: засвоєння теоретичного матеріалу, характеристика та значення соціальної відповідальності в бізнесі.*

### ***Питання для обговорення***

1. В чому полягає сутність соціальної відповідальності у сфері бізнесу?

2. Зміст та значення корпоративного егоїзму М. Фрідмана.

3. Сутність корпоративного альтруїзму П. Друкера.

4. Зміст та значення розумного егоїзму К. Левіна, Г. Мінцберга та Е. Шайна.

5. В чому полягають відмінності в основних підходах до соціальної відповідальності бізнесу у тлумаченні різних вчених?

6. Як впливає соціальна відповідальність на репутацію та імідж в бізнесі?

### ***Практичні завдання***

*Ситуаційне завдання 1 (кейс для диспуту).* Розгляньте запропоновану ситуацію, прийміть рішення та обґрунтуйте його.

Ви – головний менеджер великої фірми з виробництва всесвітньо відомих цигарок. Фірма має чисельні фабрики по всьому світу та досягла великого обсягу продаж. З'явилась можливість відкрити ще одну фабрику в одній з країн ЄС, і від вас залежить рішення – підписати новий контракт чи ні. З одного боку, будівництво фабрики забезпечить новими робочими місцями цей регіон, тим самим вирішиться актуальна для регіону проблема безробіття, з іншого – це принесе великий прибуток вашій фірмі. Проте ви, займаючись виробництвом та продажем великих партій цигарок, до цього часу не були впевнені в тому, що паління викликає рак. Недавно вам в руки потрапив звіт в якому була встановлений прямий зв'язок між курінням та онкологічними захворюваннями. Яким буде ваше рішення? Ви підпишете новий контракт? Чому?

*Ситуаційне завдання 2.* Розгляньте запропоновану ситуацію, прийміть рішення та обґрунтуйте його.

Ви менеджер туристичної фірми. До вас прийшла жінка, яка бажає відпочити в Греції. У вас є «горячий» тур на Мертве море в Ізраїль. У жінки існують проблеми з тиском, задишка. Ви знаєте, що гіпертонікам на Мертве море їхати не бажано. Як ви вчините і чому?

### ***Тестові завдання:***

1. Соціальна відповідальність бізнесу – це:
  - а) створення гармонійних відносин між працівниками, партнерами, споживачами та суспільством щодо вирішення соціальних проблем;
  - б) морально-етична відповідальність бізнесових структур;
  - в) зобов'язання бізнесу сприяти сталому економічному розвитку;
  - г) усі відповіді правильні.
2. Традиційний підхід (сформульований М. Фрідменом) в контексті соціальної відповідальності полягає в ...
3. Етичний підхід (сформульований П. Друкером) полягає в ...

4. Соціально-етичний підхід (сформульований Левіним, Мінцбергом) полягає в ...

5. Загальними етичними принципами бізнесу не є:

- а) чесність та порядність у ділових відносинах;
- б) бізнес повинен діяти як відкрита система;
- в) максимізація прибутку понад усе;
- г) дотримання договорів.

6. До стандартів етичної поведінки не відносять:

- а) цинічне ставлення;
- б) пріоритет професійних цінностей;
- в) використання свого професійного досвіду;
- г) використання наукових методів для вирішення соціальних проблем.

7. У взаєминах з партнерами доцільно дотримуватись таких етичних принципів:

- а) ігнорування їхніх проблем;
- б) прояв взаємної довіри;
- в) повага до індивідуальних особливостей партнера;
- г) надання допомоги партнерам.

8. Елементами сучасної трикомпонентної моделі соціальної відповідальності бізнесу є:

- а) етична відповідальність;
- б) економічна відповідальність;
- в) правова відповідальність;
- г) усі відповіді неправильні.

9. Причинами соціальної безвідповідальності можуть бути:

- а) виникнення конфліктних, стресових явищ в організації;
- б) неетична поведінка бізнес-партнерів;
- в) конкурентна боротьба;
- г) намагання отримати значні прибутки.

10. У сучасних умовах функціонування сфери бізнесу корпоративна соціальна відповідальність – це:

- а) вид благодійної діяльності;
- б) інвестиція в персонал;

- в) складова позитивної репутації;
- г) складова іміджу організації.

### **Практичне заняття № 3**

**Тема: Етичний кодекс бізнесу.**

*Мета: засвоєння теоретичного матеріалу, характеристика та значення етичного кодексу в бізнесі.*

#### **Питання для обговорення**

1. Який документ є нормативним джерелом етики бізнесу?
2. Які функції виконують корпоративні кодекси в організаціях?
3. Охарактеризуйте ідеологічну та нормативну складову корпоративних кодексів.
4. Наведіть приклади успішної реалізації корпоративних кодексів національних та міжнародних компаній.
5. Назвіть принципи етики бізнесу та визначте їх вагомість.
6. Обґрунтуйте принципи етичної поведінки бізнесмена.

#### **Практичні завдання**

*Ситуаційне завдання 1.* Розгляньте запропоновану ситуацію, прийміть рішення та обґрунтуйте його.

До вас прийшов робітник із проханням відпустити його з роботи на день. Ви запитуєте про мету. Виявляється, він хоче використати цей день на пошуки іншого місця роботи. Його звільнення позбавить ваше підприємство дуже потрібного і кваліфікованого фахівця. Як ви відреагуєте на прохання робітника?

*Ситуаційне завдання 2.* Розгляньте запропоновану ситуацію, прийміть рішення та обґрунтуйте його.

Ви менеджер персоналу. У вашу фірму прийшла молода, здібна жінка, яка прагне стати торговельним агентом. Рівень її кваліфікації значно вищий, ніж у чоловіків, які претендують на

цю посаду. Однак, прийом її на роботу неминуче викличе негативну реакцію з боку низки торговельних агентів, серед яких жінок немає. Чи візьмете ви цю жінку на роботу? Чому?

### ***Тестові завдання:***

1. Етичний кодекс в бізнесі – це:
  - а) одна з форм формалізації ділової етики;
  - б) зведення моральних принципів, норм і правил поведінки однієї особи чи групи осіб;
  - в) декларуванням загальних принципів для найманого персоналу в бізнесі;
  - г) усі відповіді правильні.
2. Регулюючі кодекси в бізнесі:
  - а) кодекси, які регулюють зобов'язання перед клієнтами, вкладниками, акціонерами;
  - б) визначають міжособистісні стосунки в організації і погоджують інтереси працівників та організації;
  - в) регулюють формування документації з докладно розробленими правилами (контракти);
  - г) усі відповіді правильні.
3. Корпоративні кодекси забороняють:
  - а) хабарі, шахрайство, подарунки;
  - б) виплати незаконно отриманих грошей;
  - в) розкриття секретів компанії;
  - г) усі відповіді неправильні.
4. Інсайдерська інформація – це:
  - а) інформація, що оприлюднена для загального доступу;
  - б) службова інформація, отримана на довірливих умовах;
  - в) неетична інформація;
  - г) інформація для обмеженого використання посадових осіб.
5. Ідеологічна частина корпоративного кодексу відображає:
  - а) загальну філософію організації;
  - б) моральні цінності організації;

в) стандарти поведінки різних груп працівників;  
 г) норми поведінки, спілкування та взаємодії найманого персоналу.

6. Корпоративні кодекси в організаціях виконують такі основні функції:

- а) управлінську;
- б) репутаційну;
- в) функцію розвитку корпоративної культури;
- г) усі відповіді правильні.

7. До принципів персональної етики відносять:

- а) точне виконання професійних обов'язків;
- б) чесність і справедливість;
- в) відмова від несправедливої переваги над іншими;
- г) дотримання міжнародного законодавства.

8. До принципів професійної етики відносять:

- а) точне виконання фахових обов'язків;
- б) чесність і справедливість;
- в) відмова від несправедливої переваги над іншими;
- г) дотримання міжнародного законодавства.

9. До принципів всесвітньої етики відносять:

- а) точне виконання професійних обов'язків;
- б) чесність і справедливість;
- в) відмова від несправедливої переваги над іншими;
- г) дотримання міжнародного законодавства.

#### **Практичне заняття № 4**

***Тема: Професійна етика.***

*Мета:* засвоєння лекційного матеріалу, сутність та характеристика професійної етики.

#### ***Питання для обговорення***

1. Наведіть зміст термінів «професійна етика» та «професійна мораль».

2. В чому полягає зміст професійного обов'язку та професійної компетентності?

3. Які основні причини професійного «вигорання»?

4. Обґрунтуйте можливі варіації нівелювання негативних наслідків професійного стресу.

5. З якою метою формують та реалізують професійні кодекси у практичній бізнес-діяльності?

### ***Практичні завдання***

*Ситуаційне завдання 1.* Розгляньте запропоновану ситуацію, прийміть рішення та обґрунтуйте його.

Підлеглий здійснює провину і майже одночасно з цим здійснює вчинок, який робить йому честь, домагається певних успіхів у роботі, але не в тому напрямку, де виявив недобросовісність. Як ви будете поводитися на місці керівника у таких випадках:

а) керівник вже покарав підлеглого за провину;

б) керівник не встиг покарати підлеглого.

*Ситуаційне завдання 2.* Розгляньте запропоновану ситуацію, прийміть рішення та обґрунтуйте його.

Колега, з яким вам доводиться тісно співробітничати, останнім часом знаходиться «не зовсім в належній формі». Його помилки накопичуються. Якийсь час без зайвих слів ви виправляєте їх самі. Нарешті, ваше терпіння закінчується. Що ви маєте сказати?

### ***Тестові завдання:***

1. Професійна етика – це:

а) конкретизований набір моральних норм, який є керівництвом для поведінки в певній професійній діяльності;

б) кодекс правил та норм, що визначає поведінку фахівця у службових обставинах;

в) конкретизацію більш загальних понять загальнолюдської моралі стосовно умов певного виду діяльності;



г) усі відповіді правильні.

2. Професійний обов'язок – це:

а) службові обов'язки фахівців у певній галузі професійної діяльності;

б) конкретизація загальнолюдських моральних цінностей в певних професіях;

в) зобов'язання, для виконання яких людина володіє достатніми професійними знаннями, навичками і практичним досвідом;

г) усі відповіді правильні.

3. Професійна мораль – це:

а) службові обов'язки фахівців в тій чи іншій галузі професійної діяльності;

б) конкретизація загальнолюдських моральних цінностей в певних професіях;

в) зобов'язання, для виконання яких він людина володіє достатніми професійними знаннями, навичками і практичним досвідом;

г) усі відповіді правильні.

4. Професійна компетентність – це:

а) службові обов'язки фахівців в тій чи іншій галузі професійної діяльності;

б) конкретизація загальнолюдських моральних цінностей в певних професіях;

в) повноваження та зобов'язання, для виконання яких людина володіє достатніми професійними знаннями, навичками і практичним досвідом;

г) усі відповіді правильні.

5. Професійне «вигорання» характеризує:

а) психологічний стан здорових людей, які постійно перебувають в емоційно напруженій атмосфері;

б) підвищення рівня знань і навичок відповідно до функцій та завдань займаних посад;

в) професійний розвиток;

- г) кар'єрне просування.
6. Способами профілактики симптому «професійного вигорання» є ...
7. Професійні кодекси визначають:
- санкції за порушення податкового законодавства;
  - декларативні ідеали певних професій;
  - стандарти поведінки щодо конкретної професії чи виду діяльності;
  - відносини у професійних спільнотах.
8. Моральна поведінка певної професії визначається:
- культурними традиціями;
  - сукупністю професійних моральних норм;
  - соціальними нормами;
  - усі відповіді неправильні.
9. Причинами професійного стресу можуть бути:
- структурні особливості організації;
  - характер роботи;
  - особистісні відносини між співробітниками;
  - емпатія (співчуття) з боку персоналу.

### **Практичне заняття № 5**

***Тема: Специфіка культури та етики ведення бізнесу в країнах Європи та США.***

*Мета: засвоєння теоретичного матеріалу а також культурно-етичних особливостей ведення бізнесу в європейських країнах та США.*

#### ***Питання для обговорення***

- Наведіть національні особливості ведення бізнесу в Англії в контексті культури та етики.
- Сформулюйте національну специфіку етики ведення бізнесу у Франції.
- Наведіть національні особливості ведення етики бізнесу в інших країнах ЄС.

4. В чому полягають національні відмінності етики бізнесу в США порівняно з іншими країнами?

5. Які культурні норми та етичні принципи не притаманні сфері бізнесу в Україні порівняно з країнами ЄС та США?

6. Наведіть приклади спільних ментальних ознак у бізнес-сфері між Україною та Польщею.

### ***Практичні завдання***

*Ситуаційне завдання 1.* Розгляньте запропоновану ситуацію, прийміть рішення та обґрунтуйте його.

Ви менеджер фірми, яка випускає засоби по догляду за волоссям в Україні. Фірма приступила до випуску нового шампуню, який перешкоджає утворенню лупи та ефективного навіть при разовому застосуванні. Однак спеціаліст з маркетингу вашої фірми радить в інструкції на етикетці вказати, що шампунь слід застосовувати двічі при кожному митті голови. Додаткового ефекту споживач не отримає, проте шампунь буде розходитися вдвічі швидше, а отже, збільшаться об'єми продажу. Як ваше рішення і чому? Які можливі наслідки вашого рішення в США?

### ***Тестові завдання:***

1. Просте рукостискання є стандартним вітанням для представників бізнесу:

- а) Франції;
- б) Китаю;
- в) Англії;
- г) усі відповіді правильні.

2. Відносна мовчазність при веденні переговорів притаманна бізнес-культурі:

- а) Японії;
- б) Китаю;
- в) Франції;
- г) Англії.

3. Не прийнято приходити в точно призначений час:

- а) в Німеччині;
- б) в США;
- в) в Англії;
- г) в Іспанії.

4. Неформальні бізнес-переговори є пріоритетнішими за офіційні:

- а) у Франції;
- б) в Італії;
- в) в Німеччині;
- г) в США.

5. Зневага до історичних традицій притаманна у ділових відносинах:

- а) в США;
- б) в Англії;
- в) в Німеччині;
- г) усі відповіді неправильні.

6. Консерватизм, відданість багатовіковим ретро-ідеям властива для:

- а) Японії;
- б) Іспанії;
- в) Англії;
- г) Франції.

7. Прийнято обговорювати не тільки контракт, але й перспективи подальшої співпраці в:

- а) в Італії;
- б) у Франції;
- в) в Іспанії;
- г) в Англії.

8. Прийнято чітко розмежовувати роботу і відпочинок:

- а) в Італії;
- б) в Англії;
- в) в США;
- г) усі відповіді неправильні.

9. Суттєва пунктуальність, ощадливість притаманні для:

- а) Іспанії;
- б) Німеччини;
- в) ОАЕ;
- г) Японії.

10. Перехід до розмови по суті відбувається поступово:

- а) в Німеччині;
- б) у США;
- в) у Франції;
- г) в ісламських країнах.

11. Неетичними вважають подарунки:

- а) в Німеччині;
- б) в Англії;
- в) в Японії;
- г) усі відповіді правильні.

12. Консерватизм в одязі притаманний представникам:

- а) Франції;
- б) Німеччини;
- в) Англії;
- г) США.

13. Не особливо відрізняються пунктуальністю і ділової педантичністю:

- а) французи;
- б) іспанці;
- в) американці;
- г) німці.

### **Практичне заняття № 6**

***Тема: Особливості культури та етики ведення бізнесу в країнах Азії.***

*Мета: засвоєння теоретичного матеріалу а також культурно-етичних особливостей ведення бізнесу в країнах Азії.*

### ***Питання для обговорення***

1. В чому полягає специфіка ведення бізнесу в арабських країнах?
2. Які особливості бізнес-менталітету притаманні суб'єктам господарювання Китаю?
3. Сформулюйте національну специфіку культури та етики ведення бізнесу в Японії.
4. Які відмінні ознаки бізнес-культури Японії порівняно з іншими країнами?
5. На чому базується ісламська економічна система арабських країн?
6. Наведіть основоположні релігійні норми ведення бізнесу, що існують в арабських країнах.

### ***Практичні завдання***

*Ситуаційне завдання 1.* Розгляньте запропоновану ситуацію, виберіть, на вашу думку, чинники, що вплинули на результат зустрічі.

Для ведення переговорів, детального опрацювання фінансової сторони співробітництва та статутних документів керівництво фірми вирішило направити в Японію 35-річну співробітницю фірми, менеджера Ольгу.

Ольга намагалася підібрати більш строгий костюмом. Їй сказали, що церемоніальність і офіційність займають важливе місце при діловій зустрічі. Вона весь вечір готувалася до завтрашніх переговорів з представниками великої компанії в Японії: довго переглядала договори, які потрібно було укласти і кожен пункт обмірковувала ретельно. Сценарій її виступу, здавалося, мав переконати японську сторону укласти контракт про партнерство.

Менеджерка планувала пробути в Японії до 2 днів, що, на її думку, було цілком достатньо для оцінки фінансового стану партнера, обговорення бізнес-плану, підписання документів, або, в крайньому випадку, їх остаточної підготовки до

підписання. Бездоганне володіння англійською мовою дозволило компанії заощадити на перекладачі.

За тиждень до приїзду Ольга відправила факс японській стороні з точним часом прибуття. В аеропорту Токіо її зустрічав заступник директора японської фірми. Він, здавалося, не був здивований кількістю прибулих, але запропонував Ользі найняти місцевого перекладача – вона відмовилася.

Через годину гостю доставили в офіс фірми. Коли Ольга увійшла в офіс, її там вже чекали. В кабінеті було присутнє 8 осіб («всі чоловіки!»). Цей факт дещо збентежив її, але коли японська сторона запропонувала почати переговори, вона зібралася з думками приступила до обговорення.

Під час її виступу японці кілька разів кивали головами, і коли вона завершила, директор фірми сказав, що вони зрозуміли умови контракту, але зараз пропонують поїхати їй в ресторан. Вона погодилася.

В ресторані вона пошкодувала, що поруч немає перекладача. Запитати про інгредієнти страв вона не зважилася у японців, тому замовила те, що змогла вимовити. Принесли щось дивне на вигляд і дві палички. Їй з першого разу вдалося взяти шматочок паличками, але в соєвий соус вмочити акуратно вона не змогла. Її біла блузка і сорочка поруч сидячого японця були забруднені. Обід тривав, японці зробили вигляд, що не звернули увагу, лише запропонували їй серветку.

Трохи освоївшись, вона вирішила продовжити розмову, розпочату в офісі, при цьому для посилення свого аргументування вона кілька разів махнула паличками. Не почувши нічого у відповідь, вона звернулася до директора фірми і запитала прямо: «Не хочете ви, що-небудь додати з цього пункту?» Звертаючись, вона вказала паличками на директора. Відповідь була наступною: «Через два тижні ми спробуємо відправити вам зразки нашої продукції». Більше під час вечері до питання про контракт вони не поверталися. Пізніше контракт так і не був підписаний.

Можливі чинники:

1. Ольга погано підготувалася до зустрічі, не давши потрібної інформації протилежній стороні про умови контракту.
2. Відсутність перекладача вказувало на економію, що могло свідчити про її слабкому економічному становищі на ринку.
3. Оскільки Ольга прийняла кивки голови за згоду, і подальша впевненість у позитивному завершенні зустрічі була негативно розцінена японцями.
4. Обговорення контракту за столом не було продовжено, оскільки японці не хотіли заважати Ользі практикуватися з паличками.
5. Слабка інформованість Ольги про ділову культуру завадила підписанню договору.

### ***Тестові завдання:***

1. Ознаками національного характеру китайців є:
  - а) невибагливість;
  - б) прагматичність;
  - в) відкритий прояв емоцій;
  - г) дисциплінованість.
2. Елементами конфуціанської ідеології є:
  - а) пристосовність;
  - б) досягнення щастя на існуючому рівні;
  - в) орієнтація на мінімум достатку у повсякденності;
  - г) всі варіанти правильні.
3. Колективізм у китайців проявляється:
  - а) у високій ступені залежності індивіда від групи;
  - б) у ліберальній дисципліні;
  - в) у специфічній згуртованості;
  - г) в емпатії в міжособистісних відносинах.
4. Бізнес-діяльність в китайців базується на:
  - а) письмовому контракті;
  - б) формальному договорі;
  - в) довірі;



- г) усних домовленостях.
5. Тактильні відносини в китайців:
- а) можливі;
  - б) частково можливі;
  - в) вважаються неприпустимими;
  - г) всі варіанти водночас.
6. Унікальність Японії визначається:
- а) історичними традиціями;
  - б) національними звичаями;
  - в) рівнем ВВП / чисельність населення;
  - г) національно-психологічними особливостями.
7. Слова як джерело інформації в бізнесі для японців:
- а) мають важливу роль;
  - б) є другорядними;
  - в) є неважливими, оскільки пріоритетним є контекст розмови;
  - г) є важливими вербальними сигналами.
8. Традиційним для японців є:
- а) уклін;
  - б) рукостискання;
  - в) трудоголізм;
  - г) відданість корпоративним цінностям.
9. Іслам для арабських країн:
- а) є універсальним джерелом регулювання побуту;
  - б) є домінуючим для етичних та економічних аспектів людської поведінки;
  - в) спрямований, насамперед, на максимізацію особистої вигоди;
  - г) спрямований, насамперед, на суспільну вигоду.
10. Згідно Корану забороняються такі види діяльності:
- а) торгівля;
  - б) класичне банківське кредитування;
  - в) «риба»;

г) торгівля алкогольною продукцією та тютюновими товарами.

11. Під час бізнес-переговорів з представниками арабських країн не варто:

- а) вести мову про політику;
- б) вести мову про релігію;
- в) опускати очі жінкам;
- г) опускати очі чоловікам.

12. Базовими принципами ісламської системи бізнесу є:

- а) свобода підприємницької діяльності;
- б) укладення договорів;
- в) благодійність і милосердя;
- г) всі варіанти неправильні.

### **Практичне заняття № 7**

**Тема:** *Етика взаємовідносин підприємства і працівників.*

**Мета:** *засвоєння теоретичного матеріалу, набуття етичних навичок у взаємовідносинах між підприємством і працівниками.*

#### **Питання для обговорення**

1. Проаналізуйте та оцініть значення моралі у структурі трудових відносин між підприємствами-роботодавцями та найманим персоналом.

2. За якими ознаками може відбуватися дискримінація найманих працівників при наймі та звільненні з роботи?

3. Які головні ділові та моральні якості менеджера в бізнесі?

4. Наведіть основні складові грамотно сформованого резюме при наймі на роботу.

5. Які рекомендовані вимоги до зовнішнього вигляду та поведінки під час співбесіди з потенційним роботодавцем?

6. Наведіть перелік питань, які потрібно задати під час співбесіди.

7. Які можливі конфліктні ситуації виникають при звільненні з роботи?

8. В чому полягає відмінність між трудовим законодавством та морально-етичними принципами?

### ***Практичні завдання***

*Ситуаційне завдання 1.* Розгляньте запропоновану ситуацію, прийміть рішення та обґрунтуйте його.

Ви заступник начальника відділу, усі співробітники якого жінки. В силу свого характеру, чи за якимись іншими причинами, ви не подобаєтеся нікому в цьому відділі. Керівник пропонує вам перебраться в окремий кабінет, але це буде утрудняти вашу роботу, тому що вам необхідна інформація, що надходить від інших співробітників відділу. Які ваші дії?

*Ситуаційне завдання 2.* Розгляньте запропоновану ситуацію, прийміть рішення та обґрунтуйте його.

На складальному конвеєрі місце, що звільнилося, зайняла молода робітниця. Вона витрачає багато сил, щоб устигнути за ритмом роботи її нових подруг. Незважаючи на старання, вона не може тимчасово працювати так, як інші члени бригади, і затримує передачу деталей. Робітниці стали нервувати, у бригаді почалися сварки. Що повинен зробити майстер?

*Ситуаційне завдання 3.* Розгляньте запропоновану ситуацію, прийміть рішення та обґрунтуйте його.

Ви обговорюєте з молодшими керівниками свого підрозділу питання, що має принципове значення. Тон розмови постійно підвищується. З'являється різкість у висловлюваннях. На цій нараді знаходяться і кілька рядових працівників. Що повинен робити в цій ситуації старший керівник?

### ***Тестові завдання:***

1. Дискримінація при наймі на роботу чи звільненні може бути за такими ознаками:

- а) раса та етнічне походження;
- б) стать та вік;
- в) релігійна належність;
- г) дискримінація неможлива.

2. Моральність у процесі набору персоналу підприємством полягає в:

- а) очікуванні вимог з боку роботодавця;
- б) очікуванні вимог кандидата на посаду;
- в) очікуванні певних вимог з обох сторін;
- г) всі варіанти правильні.

3. Об'єктивними критеріями кваліфікації є:

- а) наявність відповідної освіти;
- б) наявність досвіду за фахом;
- в) суб'єктивні вимоги роботодавця;
- г) результати тестування під час співбесіди.

4. Резюме являє собою ...

5. Функціональне резюме – це:

- а) послідовна інформація про претендента, починаючи з останніх подій у профдіяльності;
- б) послідовний виклад кваліфікаційного розвитку за кожним із напрямків кар'єрного зростання;
- в) акцент на професійних досягненнях претендента у певній сфері діяльності;
- г) комбінування різних видів резюме.

6. Під час співбесіди рекомендованими вимогами до зовнішнього вигляду є ...

7. Під час найму на роботу обговорюються такі аспекти:

- а) розмір заробітної плати;
- б) посадові обов'язки;
- в) тривалість випробувального терміну;
- г) всі варіанти водночас.

8. Етичними є такі теми під час співбесіди при наймі на роботу:

- а) обговорення колишнього керівництва;

- б) виключно особисті проблеми;
  - в) інтимні моменти;
  - г) всі варіанти неправильні.
9. Принципи моралі при звільненні з роботи вимагають:
- а) завчасного повідомлення роботодавця;
  - б) виконання попередніх усних домовленостей та зобов'язань;
  - в) наявність можливості вислухати працівника, відхилити чи спростувати звинувачення;
  - г) дотримання лише законодавчих норм.
10. Уникнути виникненню трудових конфліктів під час прийняття на роботу дозволяє:
- а) затвердження посадової інструкції;
  - б) конкурс на заміщення вакантних посад;
  - в) випробний термін;
  - г) комплексне застосування зазначених варіантів.
11. Відшкодування моральної шкоди:
- а) можливе у судовому порядку;
  - б) можливе шляхом досудового врегулювання;
  - в) можливе у вигляді фінансових виплат;
  - г) можливе як корупційна дія.

### **Практичне заняття № 8**

***Тема: Етичні норми ділового спілкування.***

*Мета: засвоєння теоретичного матеріалу, характеристика етичних норм спілкування в бізнесі.*

#### ***Питання для обговорення***

1. Наведіть приклади різновидів ділового спілкування?
2. Сформулюйте основні ознаки невербального спілкування. В чому полягають його основні переваги та недоліки?
3. Охарактеризуйте аудіальні засоби спілкування.

4. Які існують вимоги до писемної форми ділового спілкування?

5. Які існують вимоги до усної форми ділового спілкування?

6. В чому полягають можливі бар'єри під час ділового спілкування?

7. Запропонуйте етичні шляхи подолання перешкод у процесі ділового спілкування.

### ***Тестові завдання:***

1. Особистісно-групове спілкування:

а) усі члени підтримують між собою безпосередні контакти і спілкуються один з одним;

б) передбачає участь у процесі двох груп, кожна з яких обстоює власну позицію;

в) одну із сторін спілкування репрезентує особистість, а іншу – група;

г) всі варіанти правильні.

2. Міжособистісне спілкування:

а) усі члени підтримують між собою безпосередні контакти і спілкуються один з одним;

б) передбачає участь у процесі двох груп, кожна з яких обстоює власну позицію;

в) одну із сторін спілкування репрезентує особистість, а іншу – група;

г) всі варіанти неправильні.

3. Міжгрупове спілкування:

а) усі члени підтримують між собою безпосередні контакти і спілкуються один з одним;

б) передбачає участь у процесі двох груп, кожна з яких обстоює власну позицію;

в) одну із сторін спілкування репрезентує особистість, а іншу – група;

г) всі варіанти правильні.

4. При незавершеному спілкуванні:
  - а) зміст теми розмови залишається нерозкритим;
  - б) зміст теми не відповідає очікуванням сторін;
  - в) учасники оцінюють результати взаємодії як вичерпні;
  - г) повністю вичерпано зміст теми.
5. При завершеному спілкуванні:
  - а) зміст теми розмови залишається нерозкритим;
  - б) зміст теми не відповідає очікуванням сторін;
  - в) учасники оцінюють результати взаємодії як вичерпні;
  - г) повністю вичерпано зміст теми.
6. Засобами невербального спілкування є:
  - а) словесні вирази;
  - б) рухи м'язів обличчя, вираз обличчя, очей;
  - в) тактильні засоби;
  - г) мовні паузи, сміх, плач.
7. Сенсорних елементами невербальної комунікації є:
  - а) зір та слух;
  - б) дотику;
  - в) смак та нюх;
  - г) всі варіанти правильні.
8. Писемне мовлення офіційно-ділового стилю за формою може бути:
  - а) діалогічним;
  - б) монологічним;
  - в) полілогічним;
  - г) всі варіанти водночас.
9. Мотиваційний бар'єр характеризується:
  - а) емоційними особливостями тих чи інших соціальних груп;
  - б) ефектом першого враження;
  - в) сприйняттям статі, віку, соціального походження;
  - г) всі варіанти неправильні.
10. Варіантами подолання перешкод у комунікативному процесі є ...

## **Практичне заняття № 9**

***Тема: Діловий етикет як основа поведінки.***

*Мета: засвоєння теоретичного матеріалу, набуття навичок ділового етикету в поведінці людини.*

### ***Питання для обговорення***

1. Розкрийте зміст поняття «діловий етикет».
2. Що включає діловий етикет та які його відмінності від інших видів етикету?
3. Сформулюйте базові правила представлення і знайомства ділового етикету.
4. Наведіть рекомендації щодо правилами ведення ділових бесід.
5. Які основні елементи складання ділового листа?
6. Сформулюйте базові правила ведення телефонних переговорів.
7. Що включає протокол превентивних ділових зустрічей?
8. Обґрунтуйте вибір мови ділового спілкування між діловими партнерами міжнародного рівня.

### ***Тестові завдання:***

1. Етикет – це:
  - а) норми і правила, що відображають уявлення про належну поведінку людей;
  - б) етична поведінки людей у суспільстві;
  - в) установлений порядок поведінки де-небудь;
  - г) всі варіанти правильні.
2. Вимоги етикету:
  - а) є абсолютними;
  - б) не є абсолютними;
  - в) залежать від місця, часу й обставин;
  - г) всі варіанти правильні.



3. Діловий етикет включає:
- а) знання ділового протоколу;
  - б) правила ведення ділових бесід;
  - в) правила представлення і знайомства;
  - г) всі варіанти неправильні.
4. Чоловік повинен представлятися жінці:
- а) першим;
  - б) другим;
  - в) його можуть представляти інші;
  - г) всі варіанти правильні.
5. Молодших за віком варто представляти більш старшим:
- а) так;
  - б) ні;
  - в) навпаки.
6. Основними правилами ведення ділових бесід рекомендується:
- а) висловлюватися у вільній манері;
  - б) оперувати тільки фактами, а не домислами;
  - в) уникати повчальності;
  - г) намагатися максимально деталізувати суть бесіди.
7. Основними елементами складання ділового листа є:
- а) вид листа;
  - б) неможливість отримання листа до певного терміну;
  - в) коректний тон листа;
  - г) логічність стилю.
8. Телефонна ділова розмова ведеться:
- а) з емоційною складовою;
  - б) з урахуванням психології співрозмовника;
  - в) без врахування відомостей про абонента;
  - г) важливі справи бажано вирішувати не у телефонному форматі.
9. Сучасний діловий протокол обумовлює:
- а) тривалість зустрічі;
  - б) питання, які виносяться на обговорення;

- в) попереду домовленість за 2-3 дні;  
г) всі варіанти правильні.

### **Практичне заняття № 10**

***Тема: Імідж та ділова атрибутика підприємства.***

*Мета: засвоєння теоретичного матеріалу, характеристика іміджу та бізнес-атрибутики підприємств.*

#### ***Питання для обговорення***

1. Що таке імідж та ділова репутація підприємства?
2. Наведіть основні внутрішні та зовнішні етичні чинники іміджу комерційних підприємств та організацій.
3. В чому полягають спільні ознаки іміджу людини, товару та підприємства?
4. Що таке «гудвіл» та яка його сутність?
5. Які існують способи формування та корекції іміджу фірми?
6. Наведіть приклад пріоритетних напрямів формування іміджу підприємств-лідерів України.
7. Що відносять до ділової атрибутики підприємства та яке це має значення в контексті іміджу та репутації?

#### ***Практичні завдання***

*Ситуаційне завдання 1.* Розгляньте запропоновану ситуацію, прийміть рішення та обґрунтуйте його.

Директор кафе прочитав книгу скарг і пропозицій та виявив таке: відвідувачів влаштовує асортимент; вони задоволені якістю їжі, обслуговуванням та ввічливістю персоналу, але відвідувачі не хотіли б приходити в це кафе наступного разу у зв'язку з тим, що персонал кафе погано відноситься один до одного, працівники грубо розмовляють, між собою, лаються, і у відвідувачів створюється враження, що персонал кафе не любить свою роботу та організацію. Які дії

повинен зробити директор закладу для згуртування колективу, встановлення сприятливої психологічної атмосфери?

*Ситуаційне завдання 2.* Розгляньте запропоновану ситуацію, прийміть рішення та обґрунтуйте його. Ви менеджер з маркетингу в фірмі, яка випускає побутову техніку. Фірма за допомогою досить дорогих досліджень намагалася удосконалити один із товарів, які вона випускала, а саме – пилосос. Пилосос, як і раніше, не іонізує повітря, хоча саме до цього результату намагалися прийти в результаті дослідження. Тому новий тип пилососу не став по справжньому удосконаленою новинкою. Ви знаєте, що поява надпису «удосконалена новинка» на упаковці та в рекламі ЗМІ значно підвищить збут такого товару. Яке рішення ви приймете? Зробіть такий надпис чи ні?

### ***Тестові завдання:***

1. Термін «імідж» означає:
  - а) візуальну привабливість особи;
  - б) уявлення про людину, що формується на основі звичок, манер, вчинків;
  - в) образ;
  - г) всі варіанти неправильні.
2. Позитивний імідж асоціюється із:
  - а) втратою репутації;
  - б) авторитетністю серед власних працівників;
  - в) престижем у діловому середовищі;
  - г) всі варіанти правильні.
3. Імідж фірми – це:
  - а) думка про дану організацію у групи людей на основі сформованого у них образу;
  - б) думка про цю людину у групи людей в результаті сформованого в їхній психіці образу;
  - в) думка про товар у групи людей на основі його образу;
  - г) всі варіанти правильні.
4. Гудвіл – це:

- а) важливий актив фірми;
  - б) важлива матеріальна складова капіталу;
  - в) репутація, зв'язки, вплив;
  - г) нематеріальний капітал.
5. Корпоративний імідж є відображенням:
- а) морально-етичних цінностей організації;
  - б) сприймання цінностей корпорації людьми;
  - в) ділової моди у суспільстві;
  - г) всі варіанти правильні.
6. Основою інвестицією (з позицій моралі та етики) в загальний імідж організації є:
- а) нерухомість;
  - б) персонал;
  - в) матеріальні активи;
  - г) гудвіл.
7. Якісна оцінка формування ділового іміджу реалізується за допомогою таких параметрів:
- а) технології;
  - б) цілі, структура, зміст;
  - в) витрати, терміни, результати;
  - г) економічний ефект.
8. Кількісна оцінка формування ділового іміджу реалізується за допомогою таких параметрів:
- а) технології;
  - б) цілі, структура, зміст;
  - в) витрати, терміни, результати;
  - г) економічний ефект.
9. Основними вимогами до товарної марки є:
- а) привабливість;
  - б) новизна;
  - в) неоригінальність;
  - г) смислове навантаження.
10. Діловою атрибутикою підприємства можуть бути ...

## **Практичне заняття № 11**

***Тема: Корпоративна культура організацій.***

*засвоєння лекційного матеріалу, отримання  
Мета: базових навичок щодо формування  
корпоративної культури.*

### ***Питання для обговорення***

1. В чому полягає суть корпоративної культури організації?
2. Які важливі функції реалізує корпоративна культура?
3. Наведіть основні етапи формування корпоративної культури.
4. Наведіть приклади класифікацій корпоративної культури за різними типологічними ознаками.
5. Нведіть перелік базових компонент корпоративної культури.
6. Яку роль відіграє корпоративний гумор та в чому його можливі недоліки?

### ***Практичні завдання***

*Ситуаційне завдання 1.* Розгляньте запропоновану ситуацію, прийміть рішення та обґрунтуйте його.

На сьогоднішній ранок ви для бесіди викликали підлеглого, що часто запізнюється на роботу. Ви, за збігом обставин, затрималися вдома і прийшли на роботу з запізненням. Підлеглий чекає вас. Як ви будете поводитися?

### ***Тестові завдання:***

1. Корпоративна культура» це:
  - а) система матеріальних і духовних цінностей, проявів організації;
  - б) система формальних і неформальних правил та норм, звичаїв і традицій;

в) система цінностей та переконань, що поділяється усіма працівниками колективу;

г) всі варіанти правильні.

2. Корпоративні цінності включають:

а) ставлення до людей;

б) відсутність критеріїв вибору на керівні посади;

в) статус організації;

г) всі варіанти правильні.

3. Основний етап формування корпоративної культури передбачає:

а) сукупність робіт організаційного, методичного та інформаційного характеру;

б) засвідчення повної готовності персоналу підприємства до формування корпоративної культури;

в) визначення місії підприємства та філософії його функціонування;

г) формування стандартів і норм поведінки персоналу на основі прийнятих цінностей.

4. Адаптивна функція корпоративної культури полягає у:

а) створенні необхідних стимулів;

б) взаємному пристосуванні людей один до одного і до організації;

в) підтриманні необхідних правил і норми поведінки членів організації;

г) створенні бар'єру від небажаних зовнішніх впливів.

5. Залежно від характеру впливу корпоративної культури на загальну результативність діяльності підприємства виділяють:

а) сильні та слабкі культури;

б) інтегративні та дезінтегративні культури;

в) позитивні та негативні корпоративні культури;

г) стабільні та нестабільні культури.

6. За ступенем інтенсивності корпоративної культури виділяють:

- а) сильні та слабкі культури;
  - б) інтегративні та дезінтегративні культури;
  - в) позитивні та негативні корпоративні культури;
  - г) стабільні та нестабільні культури.
7. За ступенем реалізації корпоративні культури є:
- а) сильні та слабкі культури;
  - б) інтегративні та дезінтегративні культури;
  - в) позитивні та негативні корпоративні культури;
  - г) стабільні та нестабільні культури.
8. Основними компонентами корпоративної культури є ...
9. При організації корпоративу слід враховувати:
- а) ситуація всередині колективу;
  - б) розмір компанії;
  - в) бюджет корпоративу;
  - г) всі варіанти неправильні.
10. Гумор як психологічний феномен ділової культури виконує такі функції:
- а) послаблення соціальних табу;
  - б) протекціонізму щодо страхів;
  - в) соціальної критики;
  - г) всі варіанти правильні.

### **Практичне заняття № 12**

#### ***Тема: Культура публічного виступу.***

*Мета:* засвоєння лекційного матеріалу, формування навичок культури публічних виступів.

#### ***Питання для обговорення***

1. Що таке риторика та в чому полягає її зміст?
2. Охарактеризуйте основні види риторики.
3. Які основні вимоги до презентацій під час публічних виступів?
4. Які основні варіанти підготовки до публічного виступу?

5. В чому полягають основні переваги та недоліки імпровізованої промови?

6. Сформулюйте основні причини страху публічного виступу.

7. Які можливі шляхи нівелювання страху публічного виступу?

8. В чому полягає абсурдність перфекціонізму?

### ***Практичні завдання***

*Ситуаційне завдання 1.* Розгляньте запропоновану ситуацію, прийміть рішення та обґрунтуйте його.

Вас призначили начальником проблемної ділянки. Ви вивчили сформовану обстановку і вирішили провести збори. Треба підготуватися до виступу перед ними. Як би ви побудували свій виступ?

### ***Тестові завдання:***

1. Риторика – це:
  - а) теорія і мистецтво красномовства;
  - б) ораторське мистецтво;
  - в) мистецтво гумору;
  - г) всі варіанти правильні.
2. Виділяють такі види риторики:
  - а) промова;
  - б) бесіда;
  - в) презентація;
  - г) всі варіанти правильні.
3. Звітна доповідь містить:
  - а) об'єктивно висвітлені факти та реалії за певний період організації;
  - б) виклад питань у сфері бізнесу із висновками і пропозиціями;
  - в) усний виступ із метою висвітлення певної інформації;
  - г) висловлення власного ставлення та суб'єктивні оцінки.



4. Виступ на зборах, нараді, семінарі передбачає:
- а) виклад суті певного питання;
  - б) акцентування на основному;
  - в) підкріплення своїх доказів прикладами;
  - г) всі варіанти неправильні.
5. Для досвідченого оратора оптимальним є:
- а) написання всього тексту промови;
  - б) імпровізована промова;
  - в) запис головних тез та аргументів;
  - г) всі варіанти правильні.
6. Для відповідальних, офіційних ситуацій оптимальним є:
- а) написання всього тексту промови;
  - б) імпровізована промова;
  - в) запис головних тез та аргументів;
  - г) всі варіанти правильні.
7. Коли вибір слів не має надзвичайно важливого значення оптимальним є:
- а) написання всього тексту промови;
  - б) імпровізована промова;
  - в) запис головних тез та аргументів;
  - г) всі варіанти правильні.
8. Оновними причинами страху публічного виступу є:
- а) відсутність перфекціонізму;
  - б) боязнь критики;
  - в) низька самооцінка;
  - г) страх забути слова.
9. Сформулюйте поради щодо подолання страху перед публічним виступом.

## Рекомендована література та інтернет-ресурси

1. Дученко М.М., Шевчук О.А. Бізнес-етика: конспект лекцій. КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 56 с.
2. Балджи М.Д. Етика бізнесу: навчальний посібник. К. : ФОРМ-Гуляєва В.М., 2021. 332 с.
3. Godfrey Paul C., Jacobus Laura E. Ethics and Business: An Integrated Approach for Business and Personal Success, International Adaptation. Wiley. John Wiley & Sons, 2022. P. 272.
4. Sarah Duncan. The Ethical Business Book: A practical, non-preachy guide to business sustainability. LID Publishing, 2021. P. 184.
5. Воробйова Л.Д., Таловер В.А. Бізнес-культура, її склад та механізм формування. *Вісник НТУ «ХПИ» (економічні науки)*. № 5. 2020. С. 27-34.
6. Вараксіна О., Шульга В. Роль корпоративної культури у сучасному бізнес-середовищі. *Економіка та суспільство*. №49. 2023. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-63>.
7. Рейкін В.С. Оцінка впливу маркетингу на прийняття рішень споживачами у різних культурних контекстах. *«Ефективна економіка»*. 2024. №9. DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.9.1>
8. Рейкін В.С. Етичні та інституціональні аспекти культури бізнесу. *«Економіка та суспільство»*. 2024. № 65. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-65-16>
9. Орлова К. Є., Бірюченко С. Ю. Етика бізнесу як об'єкт наукового дослідження. *Економіка, управління та адміністрування*. №1 (99). 2022. С. 76-82. [https://doi.org/10.26642/ema-2022-1\(99\)-76-82](https://doi.org/10.26642/ema-2022-1(99)-76-82).
10. Химич І. Г., Кужда Т. І., Юрик Н. Є. Бізнес-культура: типи моделей організаційної культури підприємства. *Проблеми сучасних трансформацій*. Серія «Економіка та управління». № 7. 2023. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-7-04-01>.

11. Веб-сайт Української асоціації маркетингу. URL: <http://uam.in.ua>.

12. Офіційний веб-сайт Державної служби статистики України. URL: <http://ukrstat.gov.ua>.

13. Інформаційні ресурси у цифровому репозиторії бібліотеки ВНУ імені Лесі Українки. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua>

14. Кодекс академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки. URL:

[https://ra.vnu.edu.ua/akademichna\\_dobrochesnist/kodeks\\_akademichnoi\\_dobrochesnosti/](https://ra.vnu.edu.ua/akademichna_dobrochesnist/kodeks_akademichnoi_dobrochesnosti/)

Навчально-методичне видання

**Автор: Рейкін Віталій Самсонович**

**Культура та етика ведення бізнесу**

*Методичні вказівки до практичних занять*

Друкується в авторській редакції

Підп. до друку \_\_\_\_\_.2024. Формат 60x84/16. Папір офс.  
Гарн. Таймс New Roman. Ум. друк. арк. 1,2.  
Тираж 50 прим.