

Володимир Кушнірюк

ЕТИКЕТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІНЦЯ

Навчальний посібник



Рецензенти:

Москалець Віктор Петрович – доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри загальної та експериментальної психології Прикарпатського університету ім.В.Стефаника;

Пашко Людмила Андріївна – доктор наук з державного управління, професор кафедри парламентаризму та політичного менеджменту Національної академії державного управління при Президентові України;

Руденко Ольга Мстиславівна – доктор наук з державного управління, професор кафедри публічного управління та менеджменту організацій Чернігівського національного технологічного університету;

Мазак Андрій Вальдемарович – кандидат наук з державного управління, доцент кафедри публічного управління та адміністрування Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу.

*Рекомендовано до друку Вченою радою ІФНТУНГ
№ 07/528 від 30 серпня 2013 року*

Кушнірюк В. М.

К 96 Етикет публічного управління : навч. посіб. – 2-ге вид., переробл. і доповн. Івано-Франківськ : Місто НВ, 2020. 368 с.
ISBN 978-966-428-695-1

Навчальний посібник з курсу «Етикет публічного управління» розкриває теоретичні та практичні складові етикету у публічному управлінні в Україні, спрямований на формування та становлення вмінь і навичок культури поведінки державного службовця та посадової особи місцевого самоврядування.

Посібник розроблено у відповідності із навчальним планом вивчення дисциплін в Івано-Франківському національному технічному університеті нафти і газу при підготовці магістрів за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування». Призначений для слухачів магістратури, державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, які підвищують кваліфікацію у закладах післядипломної освіти або шляхом самоосвіти та самовдосконалення.

УДК 347.191.3:177(477)(072)

З М І С Т

ВСТУП	5
Тема 1. ЗАГАЛЬНЕ ПОНЯТТЯ ЕТИКЕТУ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ	
1.1 Сутнісні характеристики етикету публічного управління	8
1.2 Основні бар'єри для прояву етикетної поведінки у сфері управлінської діяльності	16
Тема 2. ЕТИКЕТНІ МОВНІ ФОРМУЛИ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІНЦЯ	
2.1 Етикет вибудовування стосунків	37
2.1.1 Знайомство і представлення	37
2.1.2 Вітання	44
2.1.3 Звернення	50
2.1.3.1 Власні імена та слова-регулятиви	56
2.1.3.2 Особові займенники	62
2.2 Етикет підтримання зв'язку	75
2.2.1 Увага	75
2.2.2 Прохання	77
2.2.3 Вибачення	80
2.2.4 Вдячність	83
2.2.5 Компліменти	84
2.3 Етикет припинення контакту	95
2.3.1 Побажання	95
2.3.2 Прощання	96
Тема 3. ЕТИКЕТ РОЗМОВНОГО ЖАНРУ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІНЦЯ	
3.1 Мистецтво ведення розмов	99
3.1.1 Ділова бесіда	99
3.1.2 Етикет розмов по телефону	112
3.2 Проведення публічного виступу	134
3.2.1 Доповідь	135
3.2.2 Виступ, промова	137
Тема 4. ЕТИКЕТ НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІНЦЯ	
4.1 Особливості невербальної комунікації	156
4.2 Візуальна комунікація	161
4.3 Організація простору (проксемика)	175

4.4 Оптико-кінетична комунікація (кінесика)	
4.4.1 Постава, хода	182
4.4.2 Поза, міміка, жести	182
4.4.3 Потиск руки	186
4.4.4 Поцілунки, обійми, дотики	203
4.5 Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби невербального мовлення	207
	215
Тема 5. ЕТИКЕТ ВБРАННЯ ТА ЗОВНІШНЬОГО ВИГЛЯДУ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІНЦЯ	
5.1 Одяг в діловому світі та управлінській діяльності	234
5.2 Система дрес-коду	245
5.3 Вимоги до одягу чоловіків	250
5.4 Вимоги до одягу жінок	272
Тема 6. ЕТИКЕТ ПОДАРУНКІВ НА ПУБЛІЧНІЙ СЛУЖБІ	
6.1 Сутність та особливості ділових подарунків	303
6.2 Вибір подарунка	306
6.3 Що подарувати керівнику, співробітникам, колективу, партнерам та гостям?	322
6.3.1 Подарунки керівнику	322
6.3.2 Подарунки співробітникам, робочому колективу	326
6.3.3 Подарунки іногороднім гостям, партнерам, колегам	327
6.4 Етикет вручення і приймання подарунка	328
6.5 Квіти в подарунок	331
6.5.1 Вибір квітів	331
6.5.1.1 Живі та зрізані квіти	332
6.5.1.2 Квіти у горщику	333
6.5.1.3 Квіти у коробці	337
6.5.2 Квіткова символіка	340
6.5.3 Кольорова гамма квітів	341
6.5.4 Підбір кількості квітів в букеті	343
6.5.5 Оформлення букету та транспортування квітів	344
6.5.6 Вручення та одержання квітів у дарунок	345
6.5.7 Квіти у подарунок жінкам та чоловікам	347
6.5.8 Квіти на офіційних прийомах та урочистостях	353
6.6. Законодавчі обмеження щодо одержання подарунків особами, уповноваженими на виконання функцій держави або місцевого самоврядування	354
	361
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	