

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра українознавства

О.М. Романуха

ТЕХНОЛОГІЇ ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЙ В ТУРИЗМІ
Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Кривий Ріг
2017

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра українознавства

О.М. Романуха

ТЕХНОЛОГІЇ ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЙ В ТУРИЗМІ
Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Затверджено на засіданні
кафедри українознавства
Протокол №1
від 29 серпня 2017 р.

Схвалено навчально-методичною
радою ДонНУЕТ
Протокол № 1
від 09 вересня 2017 р.

Кривий Ріг
2017

УДК [316.77:029-174]:338.44(072)

Р 69

І.В. Шульженко – канд. юрид. наук, доцент;

Д.П. Шапран - канд. філол. наук, доцент.

Романуха, О. М.

Р 69 Технологія ділових комунікацій в туризмі : метод. рек. до вивч. дисц. /
О.М. Романуха ; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-
Барановського, каф. українознавства. – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. – 36 с.

Методичні рекомендації призначені для студентів всіх форм навчання і включають інформацію щодо змісту модулів та тем дисципліни, планів семінарських занять, завдань для самостійного вивчення та розподілу балів за видами робіт, що виконуються студентами протягом вивчення дисципліни. Методичні рекомендації містять перелік питань для підготовки до підсумкового контролю та перелік основної та додаткової літератури.

УДК [316.77:029-174]:338.44(072)

© Романуха О. М, 2017

© Донецький національний університет
економіки і торгівлі імені

Михайла Туган-Барановського, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ	5
2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ	15
Змістовий модуль 1. Характеристика ділового спілкування	
Змістовий модуль 2. Стратегії ділових комунікацій	
3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ	19
Змістовий модуль 1. Характеристика ділового спілкування	
Змістовий модуль 2. Стратегії ділових комунікацій	

ВСТУП

Ділове спілкування сприяє встановленню й розвитку партнерських відносин між колегами, партнерами, конкурентами. Сьогодні неможливо уявити фахівця з туризму, який би міг успішно працювати, не знаючи основ ділового спілкування. Зважаючи на це вільне володіння різними формами ділового спілкування є головною вимогою до працівника сфери туризму. Уміння успішно вести ділові переговори, правильно скласти тексти документів – важливі складові професійної культури людини.

Метою дисципліни “Технологія ділових комунікацій у туризмі” опанування студентами знань щодо різних форм ділової комунікації, необхідних для професійної діяльності, досягнення конструктивного результату при діловій взаємодії, забезпечення розвитку комунікативної компетентності фахівця з туризму, а також формування практичних навичок та вмінь організації й проведення різних форм ділової комунікації.

В результаті вивчення дисципліни студенти повинні набути такі **компетенції**:

знання і розуміння:

оволодіння знаннями та вміннями в області ділових комунікацій і реалізація їх у процесі спілкування і взаємодії з іншими людьми особливостей побудови діалогу з клієнтом чи діловим партнером

механізмів організації проведення ділових переговорів

особливостей впливу крос-культурних комунікацій на розвиток комунікативного процесу

застосування знань і розуміння:

уміння визначати методи переговорного процесу

уміння аналізувати хід ділової бесіди

уміння визначати стратегії та тактики ділових комунікацій

уміння виявляти і враховувати при формуванні стратегії переговорів глобальні тенденції, особливості крос-культурних комунікацій

формування практичних навичок ведення ділових переговорів

розвиток і вдосконалення навичок виступів перед публікою, ефективного вирішення конфліктів, проведення переговорів

розвиток гнучкості у виборі оптимальної стратегії і тактики поведінки в різних ситуаціях для досягнення поставлених цілей

формування суджень:

здатність обґрунтовувати доцільність та необхідність використання певних методик

здатність оцінити вплив зовнішніх та внутрішніх факторів на перебіг ділових переговорів

здатність визначити особливості сучасної ділової бесіди

здатність встановити фактори, які здійснюють вплив на розвиток переговорного процесу

ЧАСТИНА 1.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

1.1 Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова/вибіркова дисципліна	Обов'язкова
Семестр	5
Кількість кредитів	3
Загальна кількість годин	90
Кількість модулів	1
Лекції, годин	4
Практичні/Семінарські, годин	4
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	82
Тижневих годин для денної форми навчання:	7
аудиторних	1
самостійна робота студента	6
Вид контролю	Залік

1.2 Мета та завдання дисципліни

Мета: опанування знань щодо різних форм ділової комунікації, необхідних для професійної діяльності та досягнення конструктивного результату при діловій взаємодії та забезпечення розвитку комунікативної компетентності фахівця з туризму, а також формування практичних навичок та вмінь організації й проведення різних форм ділової комунікації.

Завдання: набуття студентами теоретичних знань та вміннями в області ділових комунікацій і їх реалізації у процесі спілкування та взаємодії з іншими людьми, формування практичних навичок ведення ділових переговорів, підвищення комунікативної компетентності, розвиток і вдосконалення навичок виступів перед публікою, ефективного вирішення конфліктів, проведення переговорів, виховання етичної культури та прищеплення ділових якостей, розвиток гнучкості у виборі оптимальної стратегії і тактики поведінки в різних ситуаціях для досягнення особистих цілей, а також поставлених завдань органів державної влади або місцевого самоврядування.

1.3 Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	усього	У тому числі			
		л	п/с	лаб	срс
1	2	3	4	5	6
Модуль 1					
Змістовий модуль 1: Теоретичні засади комунікативного менеджменту					
Тема 1. Спілкування як соціально-психологічний механізм взаємодії в професійній сфері	12.4	2	0.4		10
Тема 2. Умови ефективного ділового спілкування. Вміння слухати як умова ефективного ділового спілкування	10,4		0.4		10
Разом за змістовим модулем 1	22.8	2	0.8		20
Змістовий модуль 2: Управління комунікаціями в туристичному бізнесі					
Тема 3. Основи переконливого впливу на ділового партнера	12.4	2	0.4		10
Тема 4. Особливості усної публічної мови	10.4		0.4		10
Тема 5. Усне ділове спілкування: ділова бесіда при прийомі на роботу; ділові переговори	10.6		0.6		10
Тема 6. Письмове ділове спілкування	10.6		0.6		10
Тема 7. Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні	11.6		0.6		11
Тема 8. Національні особливості ділового спілкування	11.6		0.6		11
Разом за змістовим модулем 2	67.2	2	3,2		62
Усього годин	150	54	18		78

1.4 Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінару	Години
1	Семінар – розгорнута бесіда Спілкування як соціально-психологічний механізм взаємодії в професійній сфері	0,4
2	Семінар запитань і відповідь Умови ефективного ділового спілкування. Вміння слухати як умова ефективного ділового спілкування	0,4
3	Семінар – дискусія	0,4

	Основи переконливого впливу на ділового партнера	
4	Семінар – розгорнута бесіда Особливості усної публічної мови	0,4
5	Семінар – дискусія Усне ділове спілкування: ділова бесіда при прийомі на роботу; ділові переговори; ділової телефонну розмову	0,6
6	Семінар запитань і відповідь Письмове ділове спілкування	0,6
7	Семінар – дискусія Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні	0,6
8	Семінар – розгорнута бесіда Національні особливості ділового спілкування	0,6

1.5 Індивідуальні завдання

1. Огляд періодичної і монографічної наукової літератури.
2. Підготовка рефератів, доповідей за обраною темою.
3. Аналіз матеріалів ЗМІ щодо сучасних технологій ділових комунікацій
4. Підготовка тез доповідей з метою виступу на університетських, всеукраїнських та міжнародних семінарах та конференціях.

1.6 Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Тема	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту			
Семінар – розгорнута бесіда Спілкування як соціально-психологічний механізм взаємодії в професійній сфері	10	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: поняття спілкування; типи та види спілкування; комунікативний процес і його елементи; характеристика ділового спілкування; інформаційні можливості ділового спілкування. Джерела [1,2,3,4,5,6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей

<p>Семінар запитань і відповідь Умови ефективного ділового спілкування. Вміння слухати як умова ефективного ділового спілкування</p>	<p>10</p>	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: встановлення психологічного контакту з співрозмовником в діяльності менеджера; стратегії міжособистісної взаємодії: домінування, маніпуляція, суперництво, партнерство, співдружність; проблема маніпуляції в діловому спілкуванні і її моральні аспекти; мовні та немовні засоби комунікації; прийоми активного слухання; помилки, що заважають почути і зрозуміти співрозмовника. Джерела [1,2,3,6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до понятійного диктанту.</p>	<p>Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант</p>
<p>Змістовий модуль 2. Управління комунікаціями в туристичному бізнесі</p>			
<p>Семінар – дискусія Основи переконливого впливу на ділового партнера</p>	<p>10</p>	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: логічні основи переконливою мови: закони логіки, доказ і спростування, логічні помилки; ефективні прийоми переконання: раціональні та психологічні аргументи, виверти; проблема етичності використання психологічних прийомів в ході дискусії, полеміки, суперечки; основні способи аргументації: спадна-висхідна, одностороння-двостороння. Джерела [1,2,3,4,5]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.</p>	<p>Тестування, проведення дискусії, заслуховування та обговорювання повідомлень</p>
<p>Семінар – розгорнута бесіда Особливості усної</p>	<p>10</p>	<p>1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: види</p>	<p>Тестування, фронтальне та</p>

публічної мови		публічних виступів; основи ораторського мистецтва; підготовка промови; структура виступу; оратор і його аудиторія; психологічні, риторичні і мовні прийоми встановлення і підтримки контакту з аудиторією. Джерела [1,2,3,5,6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Семінар – дискусія Усне ділове спілкування: ділова бесіда при прийомі на роботу; ділові переговори; ділової телефонну розмову	10	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: особливості співбесіди як виду кадрової ділової бесіди; загальна характеристика переговорів; основні вимоги, пропоновані до телефонної розмови, його структура. Джерела [1,2,3,4,5,6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до понятійного диктанту.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант
Семінар запитань і відповідь Письмове ділове спілкування	10	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: сучасні правила оформлення ділових документів; ділове листування; етичні норми ділового листування; види ділових листів; оформлення ділового листа; мовні кліше; ділове листування по Інтернету. Джерела [1,2,5,6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, проведення дискусії, заслуховування та обговорювання повідомлень
Семінар – дискусія Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні	11	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: види конфліктів та причини їх виникнення; структура конфлікту; стратегії поведінки в конфліктній ситуації; вирішення	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та

		конфлікту та управління ним; конструктивна критика. Джерела [1,3,4,6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	обговорюван ня доповідей
Семинар – розгорнута бесіда Національні особливості ділового спілкування	11	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: етнокультурні особливості учасників ділового спілкування; проблеми міжкультурної ділової комунікації; національна специфіка ділового спілкування представників різних країн і українців. Джерела [1,2,3,4,5,6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до понятійного диктанту.	Тестування, фронтальне та індивідуальн е опитування, понятійний диктант

1.7 Результати навчання

1	Засвоєння основних понять, суті та ролі технології ділових комунікацій в суспільному житті
2	Здатність генерувати ідеї, які дозволяють реалізовувати сучасні технології ділових комунікацій
3	Набуття практичних навичок в технології ділових комунікацій
4	Уміння аналізувати факти, дати, персоналії, особливості культур, враховувати це під час ділових комунікацій
5	Здатність ефективно спілкуватися з колегами та партнерами, представляти інформацію у зручний та зрозумілий спосіб усно і письмово, використовуючи в ідповідну лексику та термінологію рідною мовою чи іноземною
6	Здатність аналізувати та зіставляти події та факти минулого і сьогодення. Моделювати ситуацію на майбутнє
7	Уміння використовувати навички етикету, поведінки, культури спілкування суспільних процесів; формування свідомості громадянина й патріота України

1.8 Форми викладання

Лекції, семінарські заняття, самостійна робота (підготовка презентацій, рефератів, самостійно опрацювання додаткових питань за наведеним переліком літератури).

1.9 Методи оцінювання

Залік

1.10 Розподіл балів, які отримують студенти протягом семестру

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються протягом семестру - 100 балів.

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					Сума балів
	Тестові завдання	Задачі, завдання, кейси тощо	Обговорення теоретичних питань теми	Індиві- дуальне завдання	ПМК	
Змістовий модуль 1						
Тема 1	1		1			2
Тема 2	2		1	15	15	33
Разом змістовий модуль 1	3		2	15	15	35
Змістовий модуль 2						
Тема 1	2		1			3
Тема 2	2		1			3
Тема 3	2		1			3
Тема 4	2		1			3
Тема 5	2		1			3
Тема 6	2		1	24	23	50
Разом змістовий модуль 2	12		6	24	23	65
Разом						100

Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами екзамену та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	
60-69	E	3, «задовільно»
59-30	FX	2, «незадовільно»
0-29	F	

1.11 Методичне забезпечення

1. Електронний конспект лекцій.
2. Методичні вказівки з вивчення дисципліни.
3. Комплекти індивідуальних завдань.
4. Навчальна та наукова література, нормативні документи.

1.12. Рекомендована література

Базова

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій [Текст] : конспект лекцій / В. Сорочан. – ДонНУЕТ. – Кривий Ріг, 2014. – 135 с.
2. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: Зб. наук. пр. - Вип. – 38 Запоріжжя: ЗДІА, 2009. – С. 67-75.
3. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки “Менеджмент”, – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 100 с.
4. Бобіна О.В. Ділові комунікації і конфліктологія [Електронний ресурс] : метод. вказівки для самост. роботи / О. В. Бобіна ; Нац. ун-т кораблебудування ім. адмірала Макарова. - Електрон. текст. дан. (1063 кб). - Миколаїв : НУК, 2011. - 1 електрон. опт. диск (DVD-ROM). - (Методичні вказівки). - Електрон. вид. комбін. використ. - 14 экз.
5. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации / М.Б. Жернакова, М.А. Румянцева. – М., Юрайт, 2014. – 370 с.

Допоміжна

1. Давидовская М.И. Современные информационные технологии: учебное пособие для гуманитарных факультетов / М.И. Давидовская, А.И. Лапо, А.Е. Пупцев.– Вильнюс. ЕГУ, 2008. – 425 с.
2. Кирсанова М.В. Деловая переписка / М.В. Кирсанова. - Издательство: Инфра-М, 2008. – 114 с.

3. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації / Шавкун І.Г. // Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. – К.: ВІР УАН, 2010. – Вип. 35. - С. 260 - 268.
4. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
5. Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. Деловое общение. Учебное пособие для бакалавров [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008987.pdf>
6. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие / С.В. Кошелева. – Орел : 2005.– 70 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
7. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. — 6-е изд., перераб. и доп.- М.: Ось-89, 2002.- 320 с.:ил. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

**ЧАСТИНА 2.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО
СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Тема 1.1 Спілкування як соціально-психологічний механізм взаємодії в професійній сфері

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Поняття спілкування. Типи та види спілкування.
 - Комунікативний процес і його елементи
 - Характеристики ділового спілкування
 - Інформація в діловому спілкуванні.
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

Тема 1.2 Умови ефективного ділового спілкування. Вміння слухати як умова ефективного ділового спілкування

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Основні моделі ефективного ділового спілкування.
 - Встановлення психологічного контакту з співрозмовником.
 - Стратегії міжособистісної взаємодії: домінування, маніпуляція, суперництво, партнерство, співдружність. Проблема маніпуляції в діловому спілкуванні і її моральні аспекти.
 - Мовні засоби комунікації. Мовний етикет. Мовні шаблони для ділової взаємодії.
 - Стили слухання. Типи слухання.
 - Прийоми активного слухання.
 - Правила ефективного слухання.
 - Помилки, що заважають почути і зрозуміти співрозмовника.
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2

УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

Тема 2.1 Основи переконливого впливу на ділового партнера

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

- Логічні основи переконливою мови: закони логіки, доказ і спростування, логічні помилки.
 - Ефективні прийоми переконання: раціональні та психологічні аргументи, виверти. Проблема етичності використання психологічних прийомів в ході дискусії, полеміки, суперечки.
 - Основні способи аргументації: спадна-висхідна, одностороння-двостороння.
 - Механізми впливу в процесі ділового спілкування: підпорядкування, взаємний обмін, соціальне доказ, прихильність.
2. *Індивідуальне тестування.*
 3. *Презентація рефератів (доповідей).*

Тема 2.2 Особливості усної публічної мови

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Види публічних виступів залежно від цільової установки.
 - Основи ораторського мистецтва.
 - Підготовка промови: вибір теми, мету мови, пошук матеріалу.
 - Структура виступу: початок, розгортання і завершення промови.
 - Оратор і його аудиторія. Психологічні, риторичні і мовні прийоми встановлення і підтримки контакту з аудиторією, участь у дискусії.
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

Тема 2.3 Усне ділове спілкування: ділова бесіда при прийомі на роботу; ділові переговори

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Особливості співбесіди як виду кадрової ділової бесіди. Вимоги до шукача і типовий перелік питань. Основні етапи ділової бесіди. Принципи успішного ведення ділової бесіди і способи підвищення її ефективності.
 - Загальна характеристика переговорів. Підготовка до переговорів (організаційний і змістовний аспекти). Етапи переговорного процесу. Стратегії та тактики ведення переговорів, моральний аспект їх вибору. Види рішень. Професійна відповідальність за виконання досягнутих домовленостей.
 - Основні вимоги, пропоновані до телефонної розмови, його структура. Правила ведення ділової бесіди по телефону, якщо

ініціатор розмови - ваш співрозмовник (ви). Мовні формули ввічливого завершення тривалої телефонної розмови.

2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

Тема 2.4 Письмове ділове спілкування

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Сучасні правила оформлення ділових документів.
 - Ділове листування. Етичні норми ділового листування. Види ділових листів. Структура ділового листа. Оформлення ділового листа. Мовні кліше.
 - Ділове листування по Інтернету.
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

Тема 2.5 Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Види конфліктів та причини їх виникнення.
 - Структура конфлікту.
 - Стратегії поведінки в конфліктній ситуації.
 - Вирішення конфлікту та управління ним. Конструктивна критика.
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

Тема 2.6 Національні особливості ділового спілкування

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Етнокультурні особливості учасників ділового спілкування.
 - Проблеми міжкультурної ділової комунікації.
 - Національна специфіка ділового спілкування представників різних країн і українців.
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

ЧАСТИНА 3.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ
РОБОТИ СТУДЕНТІВ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Тема 1.1 Спілкування як соціально-психологічний механізм взаємодії в професійній сфері

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

- сформулювати уявлення понять «спілкування», «ділове спілкування»;
- визначити основні типи та види спілкування;
- охарактеризувати комунікаційний процес та його основні елементи;
- визначити основні переваги та недоліки основних засобів комунікацій в туризмі.

3. *Розв'яжіть тестові завдання*

1. Дайте визначення поняття Спілкування

А. складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми

В. двосторонній або багатосторонній процес, зумовлений необхідністю здійснення управлінських функцій шляхом встановлення відносин, налагодження зворотного зв'язку

С. обмін бажаннями, мотивами, цілями, інтересами або потребами

Д. всі відповіді вірні

2. Продовжити речення: «“Діло” або справа, де співрозмовники взаємодіють з приводу конкретного “діла” виступає»

А. суб'єктом ділового спілкування

В. предметом ділового спілкування

С. об'єктом ділового спілкування

Д. немає правильної відповіді

3. Продовжити речення: «Безпосереднє спілкування, це...»

А. коли один акт спілкування триває не більше двох годин

В. характеризується тим, що всі суб'єкти спілкування досягнули поставленої мети

С. відзначається тим, що хоча б один суб'єкт чи всі не досягли поставленої перед спілкуванням мети

Д. коли суб'єкти спілкуються віч-на-віч

4. Вкажіть назву виду спілкування, тривалість якого складає більше двох годин:

- A. короткострокове
- B. гармонійне
- C. конфліктне
- D. немає правильної відповіді

5. Дайте визначення поняттю Декодування

- A. використання каналу для доставки повідомлення
- B. переклад символів відправника в думці одержувача, включає сприйняття послання, його інтерпретацію та оцінку
- C. психологічні перешкоди на шляху сприйняття адекватної інформації між партнерами по спілкуванню
- D. це перетворення переданої інформації за допомогою символів в послання або сигнал , який може бути переданий

6. Продовжити речення: «Що забезпечує зворотній зв'язок...?»

- A. ефективність акту комунікації
- B. двосторонній процес комунікації
- C. мотиваційні інструменти (полягає в письмовому або усному вираженні подяки, винагороди, підвищення по службі і т.п.)
- D. всі відповіді вірні

7. Підберіть визначення, що відповідає наведеному опису: «Спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності...»

- A. офіційне спілкування
- B. ділове спілкування
- C. світське спілкування
- D. міжособове спілкування

8. Прочитайте да продовжіть речення: «Щоб зробити зворотний зв'язок більш ефективним, слід дотримуватись наступних правил»

- A. бесіда за підсумками оцінки роботи повинна бути конструктивною і проводитися в шанобливому тоні
- B. при зворотному зв'язку важливо, щоб підлеглий погодився з критикою, зробив із неї належні висновки і зрозумів, як можна виправити становище
- C. використання в системі зворотного зв'язку прихованого контролю не приносить нічого суттєвого, крім образи, досади і напруги в відносинах
- D. всі відповіді вірні

9. Дайте визначення поняттю кодування

- A. перетворення переданої інформації за допомогою символів в послання або сигнал , який може бути переданий
- B. використання каналу для доставки повідомлення
- C. психологічні перешкоди на шляху сприйняття адекватної інформації між партнерами по спілкуванню
- D. це перетворення переданої інформації за допомогою символів в послання або сигнал , який може бути переданий

10. Прочитайте та продовжить речення: «Серед синтаксичних особливостей ділового стилю необхідно виділити...»

- A. використання складних синтаксичних конструкцій, тому що прості речення не можуть відобразити послідовність фактів, причин і мотивів
- B. широке вживання неповних, безособових, інфінітивних пропозицій зі значенням імперативності (доручити студентам)
- C. застосування пасивних зворотів типу "спрямований на роботу"
- D. всі відповіді вірні

- 4. Підготуйтеся до письмового опитування
- 5. Підготуйте доповідь та її презентацію

Список рекомендованої літератури

Базова

- 1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій [Текст] : конспект лекцій / В. Сорочан. – ДонНУЕТ. – Кривий Ріг, 2014. – 135 с.
- 2. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: Зб. наук. пр. - Вип. – 38 Запоріжжя: ЗДІА, 2009. – С. 67-75.
- 3. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки “Менеджмент”, – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 100 с.
- 4. Бобіна О.В. Ділові комунікації і конфліктологія [Електронний ресурс] : метод. вказівки для самост. роботи / О. В. Бобіна ; Нац. ун-т кораблебудування ім. адмірала Макарова. - Електрон. текст. дан. (1063 кб). - Миколаїв : НУК, 2011. - 1 електрон. опт. диск (DVD-ROM). - (Методичні вказівки). - Електрон. вид. комбін. використ. - 14 экз.
- 5. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации / М.Б. Жернакова, М.А. Румянцева. – М., Юрайт, 2014. – 370 с.

Допоміжна

- 1. Кирсанова М.В. Деловая переписка / М.В. Кирсанова. - Издательство: Инфра-М, 2008. – 114 с.
- 2. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації / Шавкун І.Г. // Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. – К.: ВІР УАН, 2010. – Вип. 35. - С. 260 - 268.
- 3. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
- 4. Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. Деловое общение. Учебное пособие для бакалавров [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008987.pdf>

5. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие / С.В. Кошелева. – Орел : 2005.– 70 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
6. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. — 6-е изд., перераб. и доп.- М.: Ось-89, 2002.- 320 с.:ил. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

Тема 1.2 Умови ефективного ділового спілкування. Вміння слухати як умова ефективного ділового спілкування

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Що, на ваш погляд, означає «уміння слухати»?
2. Що дає людям вміння слухати?
3. Які труднощі ефективного слухання?
4. Які помилки допускають ті, хто слухають?

3. *Розв'яжіть тестові завдання*

1. Прочитайте речення та оберіть стиль управління керівника - «У нас є проблема. Як ви думаєте, що нам краще зробити...»

- A. ліберального стилю управління
- B. авторитарного стилю управління
- C. демократичного стилю управління
- D. немає правильної відповіді

2. Визначте характеристику моделі спілкування «Локатор»

- A. характерним є орієнтування не на всіх співрозмовників, а лише на їх частину (друзів або ворогів), виділення так званих улюбленців
- B. харків, намагання приймати рішення співавторитарним є вміння вести діалог, уважне слухання інших, підтримання мажорного настрою у співрозмовників, намагання приймати рішення спільними зусиллями
- C. характерним є небажання співпрацювати, велика психологічна дистанція, відсутність зворотнього зв'язку
- D. немає правильної відповіді

3. «Не загоняйте співрозмовника в кут. Дайте йому можливість

«зберегти обличчя» - вкажіть назву правила, що допоможе менеджеру переконати співрозмовника, називається

- A. правило Паскаля
- B. правило Сократа
- C. немає правильної відповіді

4. Визначте стан співрозмовника, якщо людина, що слухає Вас, злегка торкнулася носу або вуха:

- A. не вірить про те, що ви говорите
- B. розмова закінчена
- C. демонстрація влади
- D. скритність

5. Вкажіть назву установки на взаємодію при якій партнер уявляється небезпечним та непередбачуваним, силу якого необхідно врахувати

- A. домінування
- B. суперництво
- C. маніпулювання
- D. співдружність

6. Дайте визначення терміну Вербальна комунікація

- A. може бути направлена тільки на одну людину
- B. може бути направлена на групу людей
- C. може не мати конкретного адресата
- D. всі відповіді вірні

7. Ваш співрозмовник похитнув головою і наступив брові – це свідчить про те, що він не розуміє Вас, Ваші дії:

- A. продовжити розмову, намагаючись пояснювати свої висловлювання
- B. діяти слід так, як на це вказує ситуація
- C. розмову слід припинити і трішки зачекати
- D. спілкування слід припинити

8. Дайте визначення стилю слухання, який вимагає використання коротких реплік типу: «Це цікаво», «Продовжуйте», «Розумію»

- A. рефлексивне слухання
- B. не рефлексивне слухання
- C. емпатичне слухання
- D. немає правильної відповіді

9. Дайте визначення поняттю Емпатичне слухання

- A. передбачає наявність зворотнього зв'язку з тим, хто говорить, який який використовує для контролю точності сприйняття почутого
- B. полягає в умінні уважно слухати (мовчати) співрозмовника, не втручаючись у розмову своїми зауваженнями
- C. передбачає розуміння почуттів, які переживаються іншою людиною, і у відповіді – вираження свого розуміння цих почуттів
- D. всі відповіді вірні

10. Дайте визначення поняттю Рефлексивне слухання

- A. передбачає наявність зворотнього зв'язку з тим, хто говорить, який

- який використовує для контролю точності сприйняття почутого
- В. полягає в умінні уважно слухати (мовчати) співрозмовника, не втручаючись у розмову своїми зауваженнями
 - С. передбачає розуміння почуттів, які переживаються іншою людиною, і у відповіді – вираження свого розуміння цих почуттів
 - Д. всі відповіді вірні

4. Підготуйтеся до письмового опитування
5. Підготуйте доповідь та її презентацію

Список рекомендованої літератури

Базова

1. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: Зб. наук. пр. - Вип. – 38 Запоріжжя: ЗДІА, 2009. – С. 67-75.
2. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки “Менеджмент”, – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 100 с.
3. Бобіна О.В. Ділові комунікації і конфліктологія [Електронний ресурс] : метод. вказівки для самост. роботи / О. В. Бобіна ; Нац. ун-т кораблебудування ім. адмірала Макарова. - Електрон. текст. дан. (1063 кб). - Миколаїв : НУК, 2011. - 1 електрон. опт. диск (DVD-ROM). - (Методичні вказівки). - Електрон. вид. комбін. використ. - 14 экз.
4. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации / М.Б. Жернакова, М.А. Румянцева. – М., Юрайт, 2014. – 370 с.

Допоміжна

1. Кирсанова М.В. Деловая переписка / М.В. Кирсанова. - Издательство: Инфра-М, 2008. – 114 с.
2. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації / Шавкун І.Г. // Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. – К.: ВІР УАН, 2010. – Вип. 35. - С. 260 - 268.
3. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.

УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

Тема 2.1 Основи переконливого впливу на ділового партнера

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Наведіть власні приклади згідно законам логіки в діловому спілкуванні.

2. У чому полягає суть «пасток»?

3. Який механізм впливу в діловому спілкуванні є найбільш зручнішим для Вас? Поясніть свою думку.

3. *Розв'яжіть тестові завдання*

1. Вкажіть закони логіки згідно з яким предмет думки в межах одного міркування повинен залишатися незмінним

A. закон виключного третього

B. закон тотожності

C. закон протиріччя

D. немає правильної відповіді

2. Співрозмовник кілька разів використовує багатозначне слово то в одному, то в іншому значенні, вважаючи, що використовує його однозначно – це помилка...

A. логомахії

B. амфіболії

C. еквівокації

D. не вважається помилкою

3. Суть цього правила впливу полягає в тому, що ми зазвичай охоче погоджуємося виконувати вимоги тих, кого ми знаємо і хто нам подобається:

A. авторитет

B. взаємний обмін

C. забов'язання та послідовність

D. прихильність

4. Вкажіть назву закону, згідно з яким не можуть бути одночасно істинними два висловлювання, одне з яких що-небудь стверджує, а інше заперечує теж саме

A. закон тотожності

B. закон протиріччя

C. немає правильної відповіді

5. Продовжити речення: «Ваш співрозмовник викликає неусвідомлене бажання завершити переговори швидше, таким чином використовує...»

A. прийом психологічного тиску

B. прийом «приватні нападки»

C. прийом «зростаючи вимоги»

Д. прийом «хороший хлопець – поганий хлопець»

6. **Вкажіть назву аргументації, що дає можливість слухачеві порівняти, вибрати одну з декількох точок зору**

- А. низхідна
- В. одностороння
- С. двостороння
- Д. висхідна

4. Підготуйтеся до письмового опитування

5. Підготуйте доповідь та її презентацію

Список рекомендованої літератури

Базова

1. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки “Менеджмент”, – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 100 с.
2. Бобіна О.В. Ділові комунікації і конфліктологія [Електронний ресурс] : метод. вказівки для самост. роботи / О. В. Бобіна ; Нац. ун-т кораблебудування ім. адмірала Макарова. - Електрон. текст. дан. (1063 кб). - Миколаїв : НУК, 2011. - 1 електрон. опт. диск (DVD-ROM). - (Методичні вказівки). - Електрон. вид. комбін. використ. - 14 экз.
3. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации / М.Б. Жернакова, М.А. Румянцева. – М., Юрайт, 2014. – 370 с.

Допоміжна

1. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації / Шавкун І.Г. // Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. – К.: ВІР УАН, 2010. – Вип. 35. - С. 260 - 268.
2. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
3. Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. Деловое общение. Учебное пособие для бакалавров [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008987.pdf>

Тема 2.2 Особливості усної публічної мови

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*
2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Публічна мова як форма ділової комунікації.
2. Якою повинна бути структура публічного виступу?
3. У чому полягає інформаційна підготовка до ділової бесіди?
4. Які головні завдання початкового етапу ділової бесіди?

3. Розв'яжіть тестові завдання

1. Вкажіть розділ риторики, що вивчає питання запам'ятовування мови

- A. демонстрація
- B. меморія
- C. диспозиція
- D. інтенція

2. Вкажіть елементи, що не відносяться до елементів мовної техніки

- A. дихання
- B. голос
- C. дикція
- D. міміка

3. Продовжити речення: «У докладному контексті мови не потрібно залишати...»

- A. цифри
- B. розгорнутий текст
- C. висловлювання
- D. всі відповіді вірні

4. Продовжити речення: «В заключенні оратор не повинен...»

- A. використовувати додаткові сильні аргументи, щоб збільшити переконання мови
- B. вибачитися та говорити, що недостатньо підготувалися
- C. підсумовувати сказане, узагальнити інформацію
- D. сприяти запам'ятовуванню основних положень, висунутих у вступі

5. Дайте визначення поняттю Тон голосу

- A. його здатність до тональних змін, тобто його діапазон
- B. чистота його звучання, відсутність неприємних звуків
- C. емоційно-експресивна забарвленість голосу, сприяє вираженню в мовленні співрозмовника, його почуттів і намірів

6. Оберіть правильний термін до наведеного визначення: «Цілеспрямована взаємодія, орієнтована на надання прямого психологічного впливу на людину для досягнення своїх цілей і складається з реакцій, що виражають власні оцінки, прагнення і цілі»

- A. директивне спілкування
- B. розуміюче спілкування
- C. захисно-агресивне спілкування
- D. принижуюче-поступливе спілкування

4. Підготуйтеся до письмового опитування

5. Підготуйте доповідь та її презентацію

Список рекомендованої літератури

Базова

1. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: Зб. наук. пр. - Вип. – 38 Запоріжжя: ЗДІА, 2009. – С. 67-75.
2. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки “Менеджмент”, – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 100 с.
3. Бобіна О.В. Ділові комунікації і конфліктологія [Електронний ресурс] : метод. вказівки для самост. роботи / О. В. Бобіна ; Нац. ун-т кораблебудування ім. адмірала Макарова. - Електрон. текст. дан. (1063 кб). - Миколаїв : НУК, 2011. - 1 електрон. опт. диск (DVD-ROM). - (Методичні вказівки). - Електрон. вид. комбін. використ. - 14 экз.
4. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации / М.Б. Жернакова, М.А. Румянцева. – М., Юрайт, 2014. – 370 с.

Допоміжна

1. Кирсанова М.В. Деловая переписка / М.В. Кирсанова. - Издательство: Инфра-М, 2008. – 114 с.
2. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації / Шавкун І.Г. // Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. – К.: ВІР УАН, 2010. – Вип. 35. - С. 260 - 268.
3. Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. Деловое общение. Учебное пособие для бакалавров [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008987.pdf>
4. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие / С.В. Кошелева. – Орел : 2005.– 70 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>

Тема 2.3 Усне ділове спілкування: ділова бесіда при прийомі на роботу; ділові переговори

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*
2. *Самостійно опрацюйте питання:*
 1. Дайте характеристику кожного виду співбесіди.
 2. Що таке інтерв'ю? Правила його проведення.

3. Як повинна проходити телефонна розмова, якщо телефонуєте Ви, та, якщо телефонують Вам?

3. Розв'яжіть тестові завдання

Тест «Як розставити стільці до наради?»

Керівник повинен не тільки знати справу, бути товаришким, мати організаторські здібності, але й не випускати з уваги ніякі дрібниці, які можуть вплинути на результати.

Як розставити стільці до наради, щоб це сприяло жвавого обміну думками? Перевірте себе по тесту. Виберіть один варіант відповіді.

1. Які сидіння Ви розставите навколо столу для проведення наради?

- а) м'які стільці;
- б) жорсткі стільці;
- в) м'які крісла.

2. Як розставити стільці для учасників, якщо їх 7 - 8 людей?

- а) за круглим столом;
- б) за Т - подібним столом.

3. Як розставити стільці, якщо учасників більше?

- а) за круглим столом;
- б) за П - подібним столом, всередині і зовні букви П;
- в) за П - подібним столом, тільки зовні.

4. Як краще розсадити учасників великої наради?

- а) розташувати стільці в 2 - 3 ряди півколом навколо доповідача;
- б) розставити стільці в кілька рядів перед виступаючими, як у шкільному класі.

Ключ до тестового завдання «Як розставити стільці до наради?»

Для 1-го питання - найкращий варіант «а». Занадто жорсткий стілець незручний, і учасники наради незабаром почнуть крутитися на своїх місцях. М'яке крісло «має до дрімоті».

Для 2-го питання - «а», він сприяє рівноправному і жвавого обміну думками. При варіанті «б» сидять за поперечним столом сприймаються як керівники дискусії. Погано видно один одного.

Для 3-го питання - «а». Варіант «б» не годиться, так як деякі учасники виявляються спиною один до одного.

Для 4-го питання - «а». Варіант «б» розташовує до того, щоб уважно слухати вийшов на трибуну, а не сперечатися з ним і між собою.

Додаткові поради:

1. Якщо в залі більше 10 рядів стільців, трибуна повинна бути поставлена на піднесення.

2. Постарайтеся заздалегідь оцінити число учасників наради і подбайте про те, щоб стільців було рівно стільки ж, тому що ніщо так не розхолоджує

присутніх, як вид порожніх стільців.

Ключ до тестового завдання

№ питання	Варіанти відповідей		
	а	б	в
1	2	1	0
2	2	0	-
3	2	0	1
4	2	0	-

Якщо Ви набрали:

0 - 2 бали-Ви погано продумуєте питання підготовки наради;

3 - 5 балів-Ви можете непогано організувати нараду;

6 - 8 балів-Ви хороший організатор, продумуєте все до дрібниць

4. Підготуйтеся до письмового опитування

5. Підготуйте доповідь та її презентацію

Список рекомендованої літератури

Базова

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій [Текст] : конспект лекцій / В. Сорочан. – ДонНУЕТ. – Кривий Ріг, 2014. – 135 с.
2. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: Зб. наук. пр. - Вип. – 38 Запоріжжя: ЗДІА, 2009. – С. 67-75.
3. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки “Менеджмент”, – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 100 с.
4. Бобіна О.В. Ділові комунікації і конфліктологія [Електронний ресурс] : метод. вказівки для самот. роботи / О. В. Бобіна ; Нац. ун-т кораблебудування ім. адмірала Макарова. - Електрон. текст. дан. (1063 кб). - Миколаїв : НУК, 2011. - 1 електрон. опт. диск (DVD-ROM). - (Методичні вказівки). - Електрон. вид. комбін. використ. - 14 экз.
5. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации / М.Б. Жернакова, М.А. Румянцева. – М., Юрайт, 2014. – 370 с.

Допоміжна

1. Давидовская М.И. Современные информационные технологии: учебное пособие для гуманитарных факультетов / М.И. Давидовская, А.И. Лапо, А.Е. Пупцев.– Вильнюс. ЕГУ, 2008. – 425 с.
2. Кирсанова М.В. Деловая переписка / М.В. Кирсанова. - Издательство: Инфра-М, 2008. – 114 с.

3. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації / Шавкун І.Г. // Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. – К.: ВІР УАН, 2010. – Вип. 35. - С. 260 - 268.
4. Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. Деловое общение. Учебное пособие для бакалавров [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008987.pdf>

Тема 2.4 Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Які значення має термін «критика»?
2. Чи вважаєте ви критику ефективним засобом ділового взаємодії?
3. Які види деструктивної критики ви знаєте?
4. Згадайте характеристики позитивної критики.
5. Яка мета щадної критики?
6. При яких формах ділової комунікації критика доречна?
7. При яких формах ділової комунікації критика недоречна? Чому?
8. Перш ніж виступати з критикою, що необхідно зробити?
9. Які психологічні витрати критики?
10. Как вести себе, якщо критикують вас?
11. Що відноситься до техніки нейтралізації зауважень?
12. Які прийоми використовуються для зниження негативного впливу зауважень?
13. Как ви розумієте позитивні установки на сприйняття критики?
14. Чи повинна змінюватися тактика реагування на зауваження залежно від того, об'єктивні чи суб'єктивні?

3. *Розв'яжіть тестові завдання*

1. Прочитайте та продовжить речення: «Чи вважаєте Ви критику методом викорінення недоліків у роботі окремих осіб або колективів...»

- A. так, я вважаю критику необхідним і нормальним елементом життєдіяльності будь-якого колективу
- B. критика лише ускладнює стосунки в колективі, тому я її не визнаю
- C. критика допустима, але не слід перебільшувати її роль і вдаватися до неї часто

2. Опишіть Ваше ставлення до публічної критики

- A. вважаю публічну критику дієвою формою викорінення недоліків
- B. думаю, що краще висловити наявні зауваження людині наодинці, в кабінеті, ніж публічно, на людях
- C. віддаю перевагу «кулуарну критику», тобто критику «за очі», у неслужбовою обстановці або висловлювану в напівжартівливій формі

3. Оберіть вірний варіант відповіді: «Чи можна, на вашу думку, критикувати начальство...»

- A. так, звичайно
- B. не варто підривати авторитет керівника, тому публічно критикувати начальство неприпустимо
- C. можна, але вкрай обережно

4. Опишіть ваше ставлення до самокритики

- A. намагаюся бути об'єктивним до себе і «своїх» служби і, якщо бачу недоліки, відкрито визнаю їх сам, не чекаючи, поки на них вкажуть інші
- B. азвичай я знаю недоліки в роботі «своїх» служби і моєї особисто, але не поспішаю себе критикувати
- C. критикувати себе ні до чого, т. к. мисливців тебе полаяти завжди вистачає

5. Прочитайте та оберіть Ваш варіант відповіді: «Яке поведінка найбільш характерна для Вас при відповіді на критику»

- A. як правило, намагаюся визнати критику, навіть якщо вона не в усьому об'єктивна
- B. вдаюся до методу «захисту від протилежного», тобто критикую критикує
- C. оскільки критика підриває мій авторитет (або авторитет «моєї» служби), намагаюся захиститися, відвести критику, вказати на пом'якшуючі об'єктивні обставини, супутніх винуватців

4. Підготуйтеся до письмового опитування

5. Підготуйте доповідь та її презентацію

Список рекомендованої літератури

Базова

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій [Текст] : конспект лекцій / В. Сорочан. – ДонНУЕТ. – Кривий Ріг, 2014. – 135 с.
2. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки «Менеджмент», – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 100 с.
3. Бобіна О.В. Ділові комунікації і конфліктологія [Електронний ресурс] : метод. вказівки для самост. роботи / О. В. Бобіна ; Нац. ун-т кораблебудування ім. адмірала Макарова. - Електрон. текст. дан. (1063

- кб). - Миколаїв : НУК, 2011. - 1 електрон. опт. диск (DVD-ROM). - (Методичні вказівки). - Електрон. вид. комбін. використ. - 14 экз.
4. Жернакова М.Б. Деловые комуникации / М.Б. Жернакова, М.А. Румянцева. – М., Юрайт, 2014. – 370 с.

Допоміжна

1. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації / Шавкун І.Г. // Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. – К.: ВІР УАН, 2010. – Вип. 35. - С. 260 - 268.
2. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
3. Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. Деловое общение. Учебное пособие для бакалавров [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008987.pdf>

Тема 2.5 Національні особливості ділового спілкування

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*
2. *Самостійно опрацюйте питання:*
 1. В чому проявляється зв'язок комунікативних процесів та культури?
 2. Якщо позитивні риси в етноцентризме, якщо так, то які?
 3. Які типи комунікативних потреб суспільства ви вважаєте найбільш важливими ?
3. *Розв'яжіть завдання*

Ситуація 1

«Відгадай, про кого йде мова?»

Мета: визначення національних стереотипів

- Робоча дисципліна понад усе, пунктуальність, економність, акуратність у всьому, педантичність..
- Любов до Батьківщини, гостинність, вірність у дружбі, «Голота на вигадки хитра», «Чим багаті, тим і раді»..
- Любителю чаю, «Мій будинок - моя фортеця», ввічливий, консервативний, любитель сільського пейзажу..
- Елегантний, галантний, симпатичний, розкутий, любов на головному місці;

- Стійкість до умов суворої природи, працьовитість, повагу до старших, витривалість, прагнення до взаємовиручку.

Ситуація 2 «Розмова в барі»

Мета: аналіз міжкультурної ситуації.

Молодий фахівець Іван Р.. після закінчення інституту знайшов хорошу роботу в невеликій туристичній фірмі в Німеччині.. Через деякий час у нього налагодилися дружні стосунки з його німецькими колегами.. Вони часто після закінчення робочого дня заходили в бар випити пива і поговорити..

Одного разу на ранок після спільної вечірки Іван звернувся до Міхаелю, що працює разом з ним в офісі: «А здорово ми вчора з Андреасом співали в барі?».. Міхаель у відповідь промовчав.. Весь день Іванові здавалося, що він розмовляє з ним досить холодно.. Іван не розумів, в чому справа: адже ще вчора вони з Міхаелем веселилися разом, а сьогодні з ним не хочуть розмовляти..

Ситуація 3 «Яке слово пропущене?»

Мета: виявлення національних стереотипів, укладених в ідіоматичних виразах.

1. Чисто ...гумор.
2. Який ... не любить швидкої їзди.
3. Чисто ... шарм.
4. ... - справа тонка.
5. У нього ... дядечко знайшовся.
6. До чого нам ці церемонії...?
7. Гарячі ... хлопці.

4. Підготуйтеся до письмового опитування

5. Підготуйте доповідь та її презентацію

Список рекомендованої літератури

Базова

1. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: Зб. наук. пр. - Вип. – 38 Запоріжжя: ЗДІА, 2009. – С. 67-75.
2. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки “Менеджмент”, – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 100 с.
3. Бобіна О.В. Ділові комунікації і конфліктологія [Електронний ресурс] : метод. вказівки для самост. роботи / О. В. Бобіна ; Нац. ун-т кораблебудування ім. адмірала Макарова. - Електрон. текст. дан. (1063 кб). - Миколаїв : НУК, 2011. - 1 електрон. опт. диск (DVD-ROM). - (Методичні вказівки). - Електрон. вид. комбін. використ. - 14 экз.

4. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации / М.Б. Жернакова, М.А. Румянцева. – М., Юрайт, 2014. – 370 с.

Допоміжна

1. Давидовская М.И. Современные информационные технологии: учебное пособие для гуманитарных факультетов / М.И. Давидовская, А.И. Лапо, А.Е. Пупцев.– Вильнюс. ЕГУ, 2008. – 425 с.
2. Кирсанова М.В. Деловая переписка / М.В. Кирсанова. - Издательство: Инфра-М, 2008. – 114 с.
3. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації / Шавкун І.Г. // Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. – К.: ВІР УАН, 2010. – Вип. 35. - С. 260 - 268.
4. Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. Деловое общение. Учебное пособие для бакалавров [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008987.pdf>

Навчальне видання

Романуха Олександр Миколайович

Кафедра українознавства

ТЕХНОЛОГІЯ ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЙ У ТУРИЗМІ

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Формат 60x84/8. Ум. др. арк.

Донецький національний університет
економіки і торгівлі імені
Михайла Туган-Барановського
50042, Дніпропетровська обл.,
м.Кривий Ріг, вул. Курчатова, 13.
Свідоцтво суб'єкту видавничої
справи ДК № 4929 від 07.07.2015 р.