

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

Кафедра економіки та бізнесу

**Романуха О.М.**

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ  
ДИСЦИПЛІНИ  
«ТЕХНОЛОГІЇ ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЙ»**

Ступінь: бакалавр

Кривий Ріг  
2021

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

Кафедра економіки та бізнесу

**Романуха О.М.**

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ  
ДИСЦИПЛІНИ  
«ТЕХНОЛОГІЇ ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЙ»**

Ступінь: бакалавр

Затверджено на засіданні  
кафедри економіки та бізнесу  
Протокол № 10 від 16.02.2021 р.

Схвалено навчально-методичною  
радою ДонНУЕТ  
Протокол № 6 від 25.02. 2021 р.

Кривий Ріг  
2021

УДК [316.77:029-174]:338.44(072)  
Р.69

Романуха О.М. Методичні рекомендації з вивчення дисципліни «Технологія ділових комунікацій», ступінь «бакалавр». Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. економіки та бізнесу. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2021 53 с.

Методичні рекомендації призначені для здобувачів вищої освіти і включають інформацію щодо змісту модулів та тем дисципліни, планів семінарських занять, завдань з організації самостійної роботи та розподілу балів за видами робіт, що виконуються здобувачами протягом вивчення дисципліни.

УДК [316.77:029-174]:338.44(072)

© Романуха О. М, 2021

© Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, 2021

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП .....</b>	<b>4</b>
<b>ЧАСТИНА 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ.....</b>	<b>5</b>
<b>ЧАСТИНА 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ.....</b>	<b>10</b>
Змістовий модуль 1. Характеристика ділового спілкування.....	11
Змістовий модуль 2. Стратегії ділових комунікацій.....	14
<b>ЧАСТИНА 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ.....</b>	<b>21</b>
Змістовий модуль 1. Характеристика ділового спілкування.....	22
Змістовий модуль 2. Стратегії ділових комунікацій.....	30

## ВСТУП

Налагодження й розвиток ділових відносин між колегами, партнерами, конкурентами багато в чому відбувається завдячуючи спілкуванню. Сьогодні неможливо уявити фахівця, який би міг успішно працювати, не знаючи основ ділового спілкування. Зважаючи на це, вільне володіння різними формами ділової комунікації є важливою складовою системи вищої освіти у підготовці фахівця.

Метою вивчення дисципліни є опанування студентами знань щодо різних форм ділової комунікації, необхідних для професійної діяльності, досягнення конструктивного результату при діловій взаємодії, забезпечення розвитку комунікативної компетентності фахівця, а також формування практичних навичок та вмій щодо організації й проведення різних форм ділової комунікації.

Предмет: стильові особливості ділових комунікацій, лінгвальні особливості комунікаційних процесів ділової сфери.

Під час вивчення дисципліни здобувачі: набувають теоретичні знання та вміння в області ділових комунікацій і їх реалізації у процесі спілкування та взаємодії з іншими людьми; формують практичні навички ведення ділових переговорів; підвищують комунікативні компетентності; розвивають і вдосконалюють навички виступів перед публікою, ефективного вирішення конфліктів, проведення переговорів; формують основи етичної культури; розвивають гнучкість у виборі оптимальної стратегії і тактики поведінки в різних ситуаціях для досягнення особистих цілей, а також поставлених завдань органів державної влади або місцевого самоврядування.

Технологія ділових комунікацій – гібридна дисципліна, яка поєднує аудиторну (32 години лекцій та 32 години практичних занять) та позааудиторну активності (Moodle), передбачає формування системи знань про основні поняття, закони та закономірності комунікацій в діловому спілкуванні та особливості їх застосовування на практиці.

**ЧАСТИНА 1.**  
**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ**

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни денна/заочна форма навчання
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	<b>Вибіркова дисципліна</b>
Семестр (осінній / весняний)	<b>весняний</b>
Кількість кредитів	<b>4</b>
Загальна кількість годин	<b>120</b>
Кількість модулів	<b>1</b>
Лекції, годин	<b>32/6</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>32/6</b>
Лабораторні, годин	<b>-</b>
Самостійна робота, годин	<b>56/108</b>
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	<b>2,0</b>
самостійної роботи студента	<b>4,0</b>
Вид контролю	<b>екзамен</b>

## 2. Програма навчальної дисципліни

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

**Завдання:** набуття студентами теоретичних знань та вмінь в області ділових комунікацій і їх реалізації у процесі спілкування; 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.

**Предмет:** стильові особливості ділових комунікацій, лінгвальні особливості комунікаційних процесів ділової сфери.

**Зміст дисципліни розкривається в темах:**

1. Спілкування як соціально-психологічний механізм взаємодії в професійній сфері.
2. Умови ефективного ділового спілкування. Вміння слухати як умова ефективного ділового спілкування.

3. Основи переконливого впливу на ділового партнера.
4. Особливості усної публічної мови.
5. Усне ділове спілкування: ділова бесіда при прийомі на роботу; ділові переговори; ділові телефонні розмови.
6. Письмове ділове спілкування.
7. Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні.
8. Національні особливості ділового спілкування.

### 3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 1. Характеристика ділового спілкування</b>					
Тема 1. Спілкування як соціально-психологічний механізм взаємодії в професійній сфері	15	4	4	-	7
Тема 2. Умови ефективного ділового спілкування. Вміння слухати як умова ефективного ділового спілкування	15	4	4	-	7
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>14</b>
<b>Змістовий модуль 2. Стратегії ділових комунікацій</b>					
Тема 3. Основи переконливого впливу на ділового партнера	15	4	4	-	7
Тема 4. Особливості усної публічної мови	15	4	4	-	7
Тема 5. Усне ділове спілкування: ділова бесіда при прийомі на роботу; ділові переговори; ділові телефонні розмови	15	4	4	-	7
Тема 6. Письмове ділове спілкування	15	4	4	-	7
Тема 7. Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні	15	4	4	-	7
Тема 8. Національні особливості ділового спілкування	15	4	4	-	7
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>90</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>42</b>
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>56</b>

### 4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар – розгорнута бесіда Спілкування як соціально-психологічний механізм взаємодії в професійній сфері	2
2	Семінар з вирішенням практичних завдань Оцінка співрозмовника	2



3	Семінар з вирішенням практичних завдань Умови ефективного ділового спілкування	2
4	Семінар – дискусія Вміння слухати як умова ефективного ділового спілкування	2
5	Семінар з вирішенням практичних завдань Основи переконливого впливу на ділового партнера	2
6	Семінар - розгорнута бесіда Основні способи аргументації	2
7	Семінар - розгорнута бесіда Особливості усної публічної мови	2
8	Семінар з вирішенням практичних завдань Основи ораторського мистецтва	2
9	Семінар – дискусія Ділова бесіда при прийомі на роботу	2
10	Семінар - розгорнута бесіда Ділові переговори	2
11	Семінар - розгорнута бесіда Ділові телефонні розмови	2
12	Семінар з вирішенням практичних завдань Письмове ділове спілкування	2
13	Семінар - розгорнута бесіда Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні	2
14	Семінар з вирішенням практичних завдань Управління конфліктними ситуаціями	2
15	Семінар – дискусія Національні особливості ділового спілкування	2
16	Семінар з вирішенням практичних завдань Особливості крос-культурної комунікації в колективі	2
Разом		32

## 5. Розподіл балів, які отримують студенти

### - вид контролю: екзамен

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення екзамену: впродовж семестру (50 балів) та при проведенні підсумкового контролю - екзамену (50 балів).

### Оцінювання студентів протягом семестру (очна форма навчання)

№ теми практичного заняття	Аудиторна робота					Позааудиторна робота	Сума балів
	Тестові завдан- ня	Ситуацій- ні завдання, задачі	Обговорен- ня теоретичних питань теми	Індиві- дуальне завдання	ПМК	Завдання для самостійного виконання	
<b>Змістовий модуль 1</b>							
Семінар 1	1		1				3

Семінар 2	1	1	1				12
Семінар 3	1		1				
Семінар 4	1		1		2		
Разом змістовий модуль 1	4	1	4		2		11
<b>Змістовий модуль 2</b>							
Семінар 5	1	1	1				3
Семінар 6	1	1	1				3
Семінар 7	1	1	1				3
Семінар 8	1	1	1				3
Семінар 9	1	1	1				3
Семінар 10	1	1	1				13
Семінар 11	1	1	1				
Семінар 12	1	1	1				
Семінар 13	1	1	1				
Семінар 14	1	1	1				
Семінар 15	1	1	1				
Семінар 16	1	1	1		3		
Разом змістовий модуль 2	12	12	12		3		39
Разом							50

### Оцінювання студентів протягом семестру (заочна форма навчання)

Поточне тестування та самостійна робота			Підсумковий тест (екзамен)	Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	50	100
15	15	20		

### Загальне оцінювання результатів вивчення навчальної 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).

<b>Оцінка</b>		
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»
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

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

## ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1 ХАРАКТЕРИСТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

### Семинар 1 «Спілкування як соціально-психологічний механізм взаємодії в професійній сфері» Семинар – розгорнута бесіда

#### План заняття:

1. Розгорнуте обговорення основних та додаткових питань до теми:  
 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).  
 Особливості крос-культурних комунікацій  
 Структура виступу, презентації  
 Етапи становлення і розвитку соціальних комунікацій  
 Системний підхід у теорії комунікацій  
 Інформаційні війни і їх технології  
 Моделі соціальних комунікацій  
 Комунікативні типи людей

### Семинар 2 «Оцінка співрозмовника» Семинар з вирішенням практичних завдань

#### План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:  
 Види співрозмовників.  
 Темпераменти характеру
2. Індивідуальне тестування.
3. Практичні завдання.

#### Кейс 1

#### Критерії оцінки промови оратора

Складові техніки мови	Критерії оцінки промови оратора	
	позитивні	негативні
дикція	чітке проголошення звуків і слів	невиразне проголошення; дефекти мови; «Ковтання» звуків і складів
темп	1) нормальний: 120 слів за хвилину; 2) вміння змінювати	1) темп занадто швидкий або занадто повільний, 2) однорідний темп протягом

	(сповільнювати або прискорювати) темп при необхідності	усього виступу
інтонація	мелодійне різноманітність мови; необхідні логічні акценти і паузи	мелодійне одноманітність; непередбачені затягнуті паузи
голос	1) вміння змінювати (підвищувати і знижувати) тон; 2) досить гучний (впевнений) голос; 3) приємний голос	1) монотонний голос (однаково високий або низький); 2) тихий, невпевнений, затухаючий голос; 3) неприємний голос («крикливий», «хрипкий» і т. Д.)

Загальне враження, вироблене оратором, є синтезом багатьох факторів, які необхідно контролювати і які важливі для створення вигляду оратора.

*Положення сидячи або стоячи.* Як виголошувати промову - сидячи або стоячи, - залежить від характеру виступу і розміру аудиторії. У невеликій аудиторії при неофіційній обстановці можна сидіти. Однак спостереження показали, що при інших рівних умовах перевага віддається виступає, який стоїть під час виступу.

*Вираз обличчя.* Оратор повинен уникати стереотипних виразів обличчя, які можуть не відповідати настрою аудиторії. Вираз обличчя оратора має бути природним для нього самого. Часом слід дивитися в очі людям, що сидять в аудиторії. (Очі, як було сказано вище, є потужним засобом встановлення контакту).

*Жести.* Всі люди використовують жести з метою підкріплення ідеї і допомоги в описі. Оратору слід звернути увагу на жести, які він застосовує, оскільки вони надають значимість фрагментами мови, роблячи її більш виразною.

Питання:

1. Використовуючи дані рекомендації складіть текст виступу.
2. Прорахуйте найбільш важливі елементи виступу.
3. Проаналізуйте виступ публічної людини з урахуванням поданих вимог.

### **Семінар 3 «Умови ефективного ділового спілкування» Семінар з вирішенням практичних завдань**

**План заняття:**

1. 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.

2. Індивідуальне тестування.
3. Практичні завдання.

#### Кейс 1

Ви - начальник відділу великого туристичного підприємства, у Вас в підпорядкуванні знаходиться 20 службовців. Деякі Ваші підлеглі постійно звертаються до Вас за порадою або рекомендаціями щодо питань, які повинні вирішувати самостійно, і тим самим відволікають Вас від нагальних і більш важливих справ.

Питання:

1. Опишіть ваші дії в даній ситуації, як керівника.
2. Чия вина даної ситуації?
3. Які шляхи вирішення цієї проблеми можна використати.

#### Кейс 2

Опис різних поз партнера на переговорах: розстібнутий піджак; руки схрещені на грудях, кулаки стиснуті; сидить на краєчку стільця, схилившись вперед, голова злегка нахилена і спирається на руку; повільно знімає окуляри, ретельно протирає скла; прикриває рот рукою під час свого висловлювання; прикриває рот під час слухання; намагається не дивитись на Вас.

Питання:

1. Розтлумачте пози і жести Вашого партнера
2. Оберіть формат протидії такій поведінці
3. Спрогнозуйте можливі наслідки даних перемовин

### **Семінар 4 «Вміння слухати як умова ефективного ділового спілкування»** **Семінар – дискусія**

#### **План заняття:**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:  
Стили слухання. Типи слухання.  
Прийоми активного слухання.  
Правила ефективного слухання.  
Помилки, що заважають почути і зрозуміти співрозмовника.
2. Індивідуальне тестування.
3. Презентація рефератів (доповідей).  
Помилки мовної поведінки партнерів по спілкуванню  
Слухання як вид вербальної комунікації.  
Роль інтонації, темпу в спілкуванні та уваги слухача  
Техніка ставлення питань

## ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 СТРАТЕГІЇ ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЙ

### Семінар 5 «Основи переконливого впливу на ділового партнера» Семінар з вирішенням практичних завдань

#### План заняття:

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:  
Логічні основи переконливої 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.
2. Індивідуальне тестування.
3. Практичні завдання.

#### Кейс 1

Працівники відділу збуту та відділу реклами не можуть прийти до єдиної думки з питання, що потребує спільних зусиль. Вони приходять до керівника і описують йому ситуацію. Починається довга дискусія з переконливими аргументами з обох сторін. Скоро всі учасники бесіди розуміють, що кінцевою метою є вироблення оптимального рішення, а не відстоювання власної точки зору.

#### Питання:

1. Охарактеризуйте дії керівника в даній ситуації.
2. Запропонуйте можливі варіанти вирішення ситуації для її уникнення в майбутньому.
3. Які елементи переконливого впливу можна використати на опонента для уникнення звернення до керівника.

#### Кейс 2

Ви, будучи начальником відділу роботи з туроператором, самостійно, без відома Вашого керівника та без наради з Вашими колегами, дали розпорядження менеджерам про складання абсолютно нового договору, так як була запропонована вигідна комісія за тур послугу. Але Ваш новий партнер виявився «фірмою невидимкою», і Ви не отримали оплати за реалізацію їх послуг. Ваш керівник у гніві, так як компанія зазнала величезних збитків.

#### Питання:

1. Визначте свою помилку.
2. Сконструуйте характер вашої бесіди з керівником.

3. Запропонуйте можливі варіанти вирішення ситуації для її уникнення в майбутньому.

### **Семінар 6 «Основні способи аргументації»** **Семінар – розгорнута бесіда**

#### **План заняття:**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:  
Основні способи аргументації: спадна-висхідна, одностороння-двостороння.  
Механізми впливу в процесі ділового спілкування: підпорядкування, взаємний обмін, соціальний доказ, прихильність.
2. Індивідуальне тестування.
3. Презентація рефератів (*доповідей*).  
Види і способи аргументації під час публічного виступу  
Прийоми аргументації  
Дискусійні школи античності

### **Семінар 7 «Особливості усної публічної мови»** **Семінар - розгорнута бесіда**

#### **План заняття:**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:  
Види публічних виступів залежно від цільової установки.  
Підготовка промови: вибір теми, мету мови, пошук матеріалу.  
Структура виступу: початок, розгортання і завершення промови.
2. Індивідуальне тестування.
3. Презентація рефератів (*доповідей*).  
Комунікативні типи людей  
Формування стереотипів у процесі спілкування  
Фази та етапи, стадії публічного виступу  
Правила контролю співрозмовника під час усного виступу  
Роль жестів, міміки та просторової постанови під час промови

### **Семінар 8 «Основи ораторського мистецтва»** **Семінар з вирішенням практичних завдань**

#### **План заняття:**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:  
Основи ораторського мистецтва.  
Оратор і його аудиторія.  
Психологічні, риторичні і мовні прийоми встановлення і підтримки контакту з аудиторією, участь у дискусії.
  2. Індивідуальне тестування.
  3. Практичні завдання.
- Кейс 1



Ви повинні виступити з доповіддю про виконану роботу перед колегами на підприємстві. Ви знаєте, що виступаєте в числі останніх і що багато хто з присутніх приблизно знайомі з тим, про що Ви будете говорити. Тому велика ймовірність, що будуть слухати Вас неухважно, вести сторонні розмови та ін.

Питання:

1. Що Ви зробите для того, щоб завоювати увагу аудиторії?
2. Чи існують певні стандарти побудови бесіди в даній ситуації?

## **Семінар 9 «Ділова бесіда при прийомі на роботу»** **Семінар – дискусія**

**План заняття:**

1. 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.
2. Індивідуальне тестування.
3. Презентація рефератів (доповідей).  
Правила оформлення резюме  
Види співбесід  
Особливості дрескоду при проходженні співбесіди  
Співбесіда, як приватна форма ділової бесіди

## **Семінар 10 «Ділові переговори»** **Семінар – розгорнута бесіда**

**План заняття:**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:  
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.
2. Індивідуальне тестування.
3. Презентація рефератів (доповідей).  
Особливості зустрічі партнерів по переговорам  
Розсадка за столом на переговорах  
Правила гостинності під час ділових переговорів  
Особливості перерв під час переговорів

## **Семінар 11 «Ділові телефонні розмови»**

### **Семінар – розгорнута бесіда**

#### **План заняття:**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:  
Основні вимоги, пропоновані до телефонної розмови, структура розмови.  
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).  
Тайм менеджмент проведення телефонних переговорів  
Особливості побудови етапів телефонних переговорів  
Особливості проведення колективних телефонних переговорів  
Онлайн відео конференції, як форма телефонних переговорів

## **Семінар 12 «Письмове ділове спілкування»**

### **Семінар з вирішенням практичних завдань**

#### **План заняття:**

1. 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. Практичні завдання.

#### **Кейс 1**

Завершення фрази ділових листів.

1. На підставі договору про наміри...
2. У відповідь на Ваше прохання...
3. Вважаємо за необхідне ще раз нагадати Вам...
4. Ставимо Вас до відома про...
5. Ваша пропозиція відхилена...
6. Ми можемо запропонувати Вам...
7. Ми будемо дуже вдячні Вам за участь в...
8. Переконливо просимо Вас...

Питання:

1. Визначте комунікативні функції даних мовних моделей.
2. Визначте еталонні варіанти відповідей на дані листи

## **Семінар 13 «Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні»**

### **Семінар – розгорнута бесіда**

#### **План заняття:**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:  
Види конфліктів та причини їх виникнення.  
Структура конфлікту.  
Стратегії поведінки в конфліктній ситуації.
2. Індивідуальне тестування.
3. Презентація рефератів (доповідей).  
Етапи розвитку конфлікту  
Особливості релігійних, міжнаціональних конфліктів  
Методи уникнення конфлікту  
Шляхи вирішення конфлікту

## **Семінар 14 «Управління конфліктними ситуаціями»**

### **Семінар з вирішенням практичних завдань**

#### **План заняття:**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:  
Вирішення конфлікту та управління ним.  
Конструктивна критика.
2. Індивідуальне тестування.
3. Практичні завдання.

#### **Кейс 1**

Ваш заступник, дуже досвідчений фахівець, він дійсно знає роботу як «свої п'ять пальців», він практично незамінний, коли він поруч, ви впевнені, що все буде добре. Проте ви знаєте, що він бездушна людина і ніякі «людські» проблеми його не цікавлять. Від цього в колективі останнім часом стало тривожно, деякі колеги збираються подати заяву про звільнення, так як він їх образив. Ви намагалися в неформальній бесіді з ним це обговорити, але він навіть не розуміє, про що ви говорите, його цікавить тільки план і прибуток.

#### **Питання:**

1. Як потрібно впливати на свого заступника, щоб змінити стиль його взаємодії з персоналом?
2. Охарактеризуйте дії керівника в даній ситуації.
3. Запропонуйте можливі варіанти вирішення ситуації для її уникнення в майбутньому.
4. Спрогнозуйте психологічну атмосферу в колективі.

#### **Кейс 2**

Підлеглий вам працівник, талановитий фахівець творчого типу, у віці, володіє статусом і особистісними досягненнями, користується великою популярністю в ділових партнерів, вирішує будь-які проблеми і чудово

взаємодіє. Разом з тим, у вас не склалися стосунки з цим працівником. Він не сприймає вас як керівника, веде себе досить самовпевнено і амбіційно. В його роботі ви знайшли деякі недоліки і вирішили висловити йому критичні зауваження, проте ваш попередній досвід свідчить про його негативної реакції на критику: він стає дратівливим і настороженим.

**Питання:**

1. Охарактеризуйте дії керівника в даній ситуації.
2. Запропонуйте можливі варіанти вирішення ситуації для її уникнення в майбутньому.
3. Спрогнозуйте психологічну атмосферу в колективі.

### **Семінар 15 «Національні особливості ділового спілкування» Семінар – дискусія**

**План заняття:**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:  
Етнокультурні особливості учасників ділового спілкування.  
Проблеми міжкультурної ділової комунікації.  
Національна специфіка ділового спілкування представників різних країн.
2. Індивідуальне тестування.
3. Презентація рефератів (доповідей).  
Особливості вербальної та невербальної комунікації під час зустрічі з іноземними партнерами  
Роль перекладача під час міжнаціональної зустрічі  
Етикет гостинності з іноземними гостями  
Правила дозвілля та подарунків під час міжнародних переговорів

### **Семінар 16 «Особливості крос-культурної комунікації в колективі» Семінар з вирішенням практичних завдань**

**План заняття:**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:  
Крос-культурна комунікація в колективі  
Вікові, соціальні, релігійні особливості комунікації в колективі
2. Індивідуальне тестування.
3. Практичні завдання.

**Кейс 1**

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.

Питання:

1. Поясніть причину виникнення даної ситуації
2. Що Вам відомо про особливості крос-культурних комунікацій
3. Які є правила спілкування у колективі?

**ЧАСТИНА 3.**  
**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ**  
**РОБОТИ СТУДЕНТІВ**

# ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

## ХАРАКТЕРИСТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

### Семінар 1 «Спілкування як соціально-психологічний механізм взаємодії в професійній сфері» Семінар – розгорнута бесіда

**Методи контролю:** фронтальне та індивідуальне опитування

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:  
Поняття «спілкування», «ділове спілкування»  
Типи та види спілкування  
Комунікаційний процес та його основні елементи  
Основні переваги та недоліки засобів комунікацій в бізнесі
3. Розв'яжіть тестові завдання

#### **1. Спілкування**

- A. складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми
- B. двосторонній або багатосторонній процес, зумовлений необхідністю здійснення управлінських функцій шляхом встановлення відносин, налагодження зворотного зв'язку
- C. обмін бажаннями, мотивами, цілями, інтересами або потребами
- D. всі відповіді вірні

#### **2. “Діло” або справа, де співрозмовники взаємодіють з приводу конкретного питання виступає**

- A. суб'єктом ділового спілкування
- B. предметом ділового спілкування
- C. об'єктом ділового спілкування
- D. немає правильної відповіді

#### **3. Безпосереднє спілкування**

- A. коли один акт спілкування триває не більше двох годин
- B. характеризується тим, що всі суб'єкти спілкування досягнули поставленої мети
- C. відзначається тим, що хоча б один суб'єкт чи всі не досягли поставленої перед спілкуванням мети
- D. коли суб'єкти спілкуються віч-на-віч

#### **4. Вид спілкування, тривалість якого складає більше двох годин**

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

### **5. 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. Зворотній зв'язок забезпечує**

- 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. 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. Правило зворотного зв'язку**

- 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. 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. Синтаксичні особливостей ділового стилю

А. використання складних синтаксичних конструкцій, тому що прості речення не можуть відобразити послідовність фактів, причин і мотивів

В. широке вживання неповних, безособових, інфінітивних пропозицій зі значенням імперативності (доручити студентам)

С. застосування пасивних зворотів типу "спрямований на роботу"

Д. всі відповіді вірні

## Список рекомендованої літератури

### Основна

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій: конспект лекцій. 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. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации. М., Юрайт, 2014. 370 с.
4. Кирсанова М.В. Деловая переписка. Издательство: Инфра-М, 2008. 114 с.
5. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268.

### Інформаційні ресурси

1. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
2. 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>
3. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие. Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

## Семінар 2 «Оцінка співрозмовника» Семінар з вирішенням практичних завдань

**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 семінарському занятті

2. Самостійно опрацюйте питання:

Темпераменти характеру

Поведінка співрозмовника

Зовнішній вигляд співрозмовника

3. Розв'яжіть тестові завдання

### **1. Тип співрозмовника «Незацікавлений»**

А. часто безтактно і без усякої видимої причини перериває хід бесіди, не звертаючи уваги на даремно витрачений час. Варто тактовно зупинити його, якщо він починає відхилятися від теми

В. не упевнений у собі, він охоче промовчить, боячись сказати що - небудь таке, що, на його думку, може виглядати нерозумно. Йому треба допомагати формулювати думки, ставити нескладні інформативні питання, звертатися до нього з пропозицією пояснити своє зауваження

С. людина взагалі не схильна розглядати дану проблему. Треба ставити йому питання інформативного характеру, додати діалогу привабливу форму, врахувати його інтереси

Д. всі відповіді вірні

### **2. Жест «розкриті руки» (партнер протягає руки у ваш бік, долонями нагору, розстібання піджака) свідчать про**

А. відкритість

В. захисту

С. міркування й оцінки

Д. неврівноваженості

### **3. Тип співрозмовника, що у ході розмови нетерплячий, нестриманий і збуджений, часто виходить за професійні рамки бесіди**

А. нігіліст

В. позитивна людина

С. усезнайко

Д. базікало

### **4. Піддатливий стиль спілкування передбачає**

А. легке погодження з співрозмовником

В. наполягання на власній думці

С. вступ у дискусію

Д. сварливість по відношенню до співрозмовника

### **5. Різні стереотипи поведінки у спілкуванні**

А. модель спілкування

В. стереотип спілкування

- С. вид спілкування
- Д. елемент спілкування

## Список рекомендованої літератури

### Основна

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій: конспект лекцій. 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. Кирсанова М.В. Деловая переписка. Издательство: Инфра-М, 2008. 114 с.
4. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268.

### Інформаційні ресурси

1. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
2. 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>
3. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие. Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

## Семінар 3 «Умови ефективного ділового спілкування» Семінар з вирішенням практичних завдань

**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 семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:  
Роль «уміння слухати» в проведенні ділових переговорів  
Засоби концентрації уваги
3. Розв'яжіть тестові завдання

**1. Стиль управління керівника - «У нас є проблема. Як ви думаєте, що нам краще зробити...»**

- A. ліберальний
- B. авторитарний
- C. демократичний
- D. немає правильної відповіді

**2. Модель спілкування «Локатор»**

- A. орієнтація не на всіх співрозмовників, а лише на їх частину (друзів або ворогів), виділення так званих улюбленців
- B. уважне слухання інших, підтримання гарного настрою у співрозмовників, намагання приймати рішення спільними зусиллями
- C. небажання співпрацювати, велика психологічна дистанція, відсутність зворотного зв'язку
- D. немає правильної відповіді

**3. Правило переконання співрозмовника та уникнення заганяння в кут**

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

**4. 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. Установка на взаємодію при якій партнер уявляється небезпечним та непередбачуваним, силу якого необхідно врахувати**

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

**Список рекомендованої літератури**

**Основна**

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій: конспект лекцій. 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. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации. М., Юрайт, 2014. 370 с.
4. Кирсанова М.В. Деловая переписка. Издательство: Инфра-М, 2008. 114 с.

5. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268.

### **Інформаційні ресурси**

1. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
2. 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>
3. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие. Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

## **Семінар 4 «Вміння слухати як умова ефективного ділового спілкування» Семінар – дискусія**

**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 семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:  
Труднощі ефективного слухання  
Правила уважного слухання
3. Розв'яжіть тестові завдання

### **1. 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

### **2. Ваш співрозмовник похитнув головою і наступив брови – 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

### **3. Стыль слухання, які вимагае выкарыстання короткіх рэплік тыпу: «Це цікава», «Продовжуйце», «Розумію»**

- A. рефлексіўнае слухання
- B. не рефлексіўнае слухання
- C. эмафатычнае слухання
- D. няма правільнага адказу

### **4. Эмпатычнае слухання**

- A. перадбачае наяўнасць зваротнага зв'язку з тым, хто гаворыць
- B. палягае ў умінні уважна слухаць (мовчаць) супрацьлеглага, не втручаючыся ў размову сваімі зауважэннямі
- C. перадбачае разуменне пачуттів, які пережывае інша чалавек
- D. ўсе адказы правільныя

### **5. Рефлексіўнае слухання**

- A. перадбачае наяўнасць зваротнага зв'язку з тым, хто гаворыць
- B. палягае ў умінні уважна слухаць (мовчаць) супрацьлеглага
- C. перадбачае разуменне пачуттів, які пережывае інша чалавек
- D. ўсе адказы правільныя

### **Спісак рэкамендаванага літэратуры**

#### **Асноўна**

1. Сорочан В. Тэхналогія дзеловых камунікацый: конспект лекцый. ДОННУЕТ. Крывы Ріг, 2014. 135 с.
2. Шавкун І.Г. Асновы дзеловага камунікацыі: Практыкум з навчальнага курсу «Асновы дзеловага камунікацыі» для студэнтаў напярэма падрыхтоўкі «Менеджмент». Запарыжжя : ЗНУ, 2010. 100 с.
3. Кирсанова М.В. Деловая переписка. Издательство: Инфра-М, 2008. 114 с.
4. Шавкун І.Г. Сутнасць та атрыбуці камунікацыі ў умовах глабалізацыі. Гілея: навуковы вiсник. Збiрник навуковых праць. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268.

#### **Інфармацыйныя рэсурсы**

1. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
2. Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. Деловое общение. Учебное пособие для бакалавров [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008987.pdf>
3. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие. Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>

4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 СТРАТЕГІЇ ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЙ**

### **Семінар 5 «Основи переконливого впливу на ділового партнера» Семінар з вирішенням практичних завдань**

**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 семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:  
Закони логіки в діловому спілкуванні  
Суть «пасток» у діловій розмові
3. Розв'яжіть тестові завдання

#### **1. Закони логіки згідно з якими предмет думки в межах одного міркування повинен залишатися незмінним**

- A. закон виключного третього
- B. закон тотожності
- C. закон протиріччя
- D. немає правильної відповіді

#### **2. Вид помилки коли співрозмовник кілька разів використовує багатозначне слово то в одному, то в іншому значенні, вважаючи, що використовує його однозначно**

- A. логомахії
- B. амфіболії
- C. еквивокації
- D. не вважається помилкою

#### **3. Правило впливу, за яким 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. Два висловлювання не можуть бути одночасно істинними згідно закону**

- A. тотожності
- B. протиріччя
- C. логіки
- D. немає правильної відповіді

**5. Прийом співрозмовника, що прагне завершити переговори швидше**

- A. психологічний тиск
- B. «приватні нападки»
- C. «зростаючі вимоги»
- D. «хороший хлопець – поганий хлопець»

**6. Аргументація, що дає можливість слухачеві порівняти, обрати одну з декількох точок зору**

- A. низхідна
- B. одностороння
- C. двостороння
- D. висхідна

**Список рекомендованої літератури**

**Основна**

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій: конспект лекцій. 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. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник. К. : Літера ЛТД, 2003. 448 с.
4. Кирсанова М.В. Деловая переписка. Издательство: Инфра-М, 2008. 114 с.
5. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268.

**Інформаційні ресурси**

1. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
2. 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>
3. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие. Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>



4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

## **Семінар 6 «Основні способи аргументації» Семінар – розгорнута бесіда**

**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 семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:  
Механізми впливу в діловому спілкуванні
3. Підготуйте доповідь та її презентацію  
Основи переконливого впливу  
Роль невербальних засобів спілкування в аргументації  
Аналіз основних способів аргументації відомих людей  
Види аргументації
4. Розв'яжіть тестові завдання

### **1. Побудова послідовності аргументів, при якій їхня сила зростає від початку до кінця повідомлення**

- A. висхідна аргументація
- B. спадна аргументація
- C. прихована аргументація
- D. переконлива аргументація

### **2. Побудова послідовності аргументів при якій їх сила спадає до кінця повідомлення**

- A. спадна аргументація
- B. висхідна аргументація
- C. прихована аргументація
- D. переконлива аргументація

### **3. Під час спілкування з людьми з високою зацікавленістю і високим інтелектуальним рівнем рекомендують**

- A. не підказувати висновку
- B. підказувати висновок
- C. уникати висновків в загалі

D. правильна відповідь відсутня

**4. Аргументація, що припускає або викладаються тільки аргументи «за», або викладаються тільки аргументи «проти».**

- A. однобічна
- B. двостороння
- C. переконлива
- D. прихована

**5. Аргументація, що дозволяє викладаючи протилежні точки зору слухачеві порівняти, вибрати одну з декількох точок зору**

- A. двостороння
- B. однобічна
- C. переконлива
- D. прихована

## **Список рекомендованої літератури**

### **Основна**

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій [Текст] : конспект лекцій. 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. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации. М., Юрайт, 2014. 370 с.
4. Кирсанова М.В. Деловая переписка. Издательство: Инфра-М, 2008. 114 с.
5. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268.
6. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник. К. : Літера ЛТД, 2003. 448 с.

### **Інформаційні ресурси**

1. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
2. 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>
3. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие. Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>

4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

## **Семінар 7 «Особливості усної публічної мови»** **Семінар - розгорнута бесіда**

**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 семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
  1. Публічна мова як форма ділової комунікації
  2. Структура публічного виступу
  3. Інформаційна підготовка до ділової бесіди
3. Розв'яжіть тестові завдання

### **1. Розділ риторики, що вивчає питання запам'ятовування мови**

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

### **2. Елементи мовної техніки**

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

### **3. У докладному контексті мови не потрібно залишати**

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

### **4. 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. Тон голосу**

- A. 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
- D. вібрація в просторі

## **6. 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

## **Список рекомендованої літератури**

### **Основна**

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій: конспект лекцій. 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. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник. К. : Літера ЛТД, 2003. 448 с.
4. Кирсанова М.В. Деловая переписка. Издательство: Инфра-М, 2008. 114 с.
5. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268.

### **Інформаційні ресурси**

1. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
2. 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>
3. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие. Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

## **Семінар 8 «Основи ораторського мистецтва»**

### **Семінар з вирішенням практичних завдань**

**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 семінарському занятті

2. Самостійно опрацюйте питання:

Ораторське мистецтво в античні часи

Відомі оратори світу

Блогерство, як форма ораторського мистецтва

3. Розв'яжіть тестові завдання

**1. Оратор – це людина, яка вміє**

А. виголошувати промови

В. співати

С. танцювати

D. «читати» думки

**2. Влучне слово з приводу якоїсь важливої події – це вид красномовства**

А. суспільно-побутове

В. агітаційне

С. інформаційне

D. соціальне

**3. Виступ оратора, що роз'яснює якусь суспільно-політичну ситуацію – це вид красномовства**

А. академічний

В. юридичний

С. політичний

D. соціальний

**4. До головних рис академічного красномовства належать**

А. доказовість

В. бездоганна логічність

С. млявість

D. чітка термінологія

**5. Найбільш складною для оратора є аудиторія**

А. байдужа

В. конфліктна

С. прихильна

## Список рекомендованої літератури

### Основна

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій: конспект лекцій. 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. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник. К. : Літера ЛТД, 2003. 448 с.
4. Кирсанова М.В. Деловая переписка. Издательство: Инфра-М, 2008. 114 с.
5. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268.

### Інформаційні ресурси

1. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
2. 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>
3. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие. Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

## Семінар 9 «Ділова бесіда при прийомі на роботу»

### Семінар – дискусія

**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 семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:  
Характеристика видів співрозмовників  
Резюме, як перший крок до ділової бесіди  
Дрес-код для співбесіди
3. Розв'яжіть тестові завдання

**1. Бесіда при прийомі на роботу носить характер**

- A. «приймального» інтерв'ю
- B. конкурсу
- C. самореклами
- D. допиту

**2. При скороченні працівника гуманним ходом вважається**

- A. запропонувати йому альтернативні робочі місця
- B. виплатити премію
- C. надати оплачувану відпустку
- D. влаштувати вечірку

**3. Розмова із заданими, типовими питаннями, відповіді на які вимагають точної і професійної оцінки**

- A. співбесіда
- B. кастинг
- C. опитування
- D. лайка

**4. 20% часу-ставити запитання, а 80% -- вислуховувати відповіді і аналізувати їх – характерна ознака**

- A. співбесіди
- B. кастингу
- C. опитування
- D. лайки

**5. Другою важливою складовою співбесіди є**

- A. інформування кандидата про фірму
- B. підписання контракту
- C. обговорення платні
- D. обговорення загальних питань

**Список рекомендованої літератури**

**Основна**

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій: конспект лекцій. 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. Кирсанова М.В. Деловая переписка. Издательство: Инфра-М, 2008. 114 с.
4. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268.

### **Інформаційні ресурси**

1. Голубев Р. Н. Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
2. 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>
3. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие. Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

### **Семінар 10 «Ділові переговори»**

#### **Семінар – розгорнута бесіда**

**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 семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
  - Поняття інтерв'ю та правила його проведення
  - Сценарії проведення ділових переговорів
  - Захист та контрдії під час агресивних переговорів
  - Особливості проведення переговорів в різних країнах світу
3. Виконайте вправу

#### **«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 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 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

3. Розв'яжіть тестові завдання

**1. Елемент нашого повсякденного життя, основний засіб одержати від інших людей те, чого ви хочете**

- A. переговори
- B. тиск
- C. скарга
- D. крадіжка

**2. Процес підготовки до переговорів підрозділяється на два аспекти**

- A. організаційна підготовка і змістовна підготовка
- B. фінансова частина та організаційна частина
- C. гостинність та робота
- D. зустріч та вечірка

**3. Визначення місця і часу зустрічі відбувається під час**

- A. організаційної підготовки
- B. змістовної підготовки
- C. фінальної частини
- D. стадії осмислення необхідності переговорів

**4. Вид стратегії переговорів де кожна сторона наполягає на своєму**

- A. пресингу
- B. поступок
- C. компромісу
- D. фатальності

**5. Вид стратегії переговорів де сторони враховують інтереси партнерів**

- A. компромісу
- B. пресингу
- C. поступок
- D. фатальності

**Список рекомендованої літератури**

**Основна**

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій: конспект лекцій. 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. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник. К. : Літера ЛТД, 2003. 448 с.
4. Кирсанова М.В. Деловая переписка. Издательство: Инфра-М, 2008. 114 с.
5. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268.

### **Інформаційні ресурси**

1. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
2. 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>
3. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие. Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

## **Семінар 11 «Ділові телефонні розмови» Семінар – розгорнута бесіда**

**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 семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
  - Етикет під час телефонних переговорів
  - Тривалість телефонних переговорів
  - Особливості конференційних телефонних переговорів
3. Розв'яжіть тестові завдання

### **1. Рекомендований час для ділових дзвінків**

- A. 8.00-12.00
- B. 10.00-16.00
- C. 16.00-19.00
- D. повна доба

## **2. Під час телефонної розмови першим має привітатися**

- A. той хто дзвонив
- B. жінка
- C. чоловік
- D. молодший за віком

## **3. Рекомендована інтонація під час телефонної розмови**

- A. урівноважена
- B. розтягнута
- C. активна
- D. весела

## **4. До головних рис телефонного красномовства належать**

- A. доказовість
- B. бездоганна логічність
- C. млявість
- D. чітка термінологія

## **5. До мінусів телефонних переговорів відносять**

- A. відсутність можливості споглядання реакції співрозмовника
- B. шкідливість телефону для здоров'я
- C. неможливість застосування невербальних засобів впливу
- D. правильна відповідь відсутня

## **Список рекомендованої літератури**

### **Основна**

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій: конспект лекцій. 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. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации. М., Юрайт, 2014. 370 с.
4. Кирсанова М.В. Деловая переписка. Издательство: Инфра-М, 2008. 114 с.
5. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268.
6. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник. К. : Літера ЛТД, 2003. 448 с.

### **Інформаційні ресурси**

1. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>

2. 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>
3. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие. Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

## **Семінар 12 «Письмове ділове спілкування» Семінар з вирішенням практичних завдань**

**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 семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
  - Форми письмового ділового спілкування
  - Особливості письмового ділового спілкування
  - Правила написання ділових листів
  - Роль письмових документів у діловому спілкуванні
3. Розв'яжіть тестові завдання

#### **1. Організаційні документи**

- A. здійснюють звільнення працівників
- B. визначають права та обов'язки працівників
- C. заохочують працівника
- D. визначають послідовність дій при виконанні тієї чи іншої роботи працівника

#### **2. Відповідь адресата на зауваження може являти собою**

- A. вибачення, подяку, співчуття
- B. заперечення, розраду, згоду
- C. вибачення, заперечення, з'ясування
- D. не має вірної відповіді

#### **3. Правила оформлення відмови**

- A. на жаль, ми не можемо прийняти Вашої пропозиції
- B. ми не можемо прийняти Вашої пропозиції
- C. не приймаємо Вашу пропозицію
- D. не має вірної відповіді

**4. За кількістю адресатів службові листи поділяються на**

- A. секретні й несекретні
- B. колективні, звичайні, циркулярні
- C. внутрішні й зовнішні
- D. немає вірної відповіді

**5. Правильний варіант оформлення адресата в заяві:**

- A. Директорові загальноосвітньої середньої школи №15 Івченку І.В.;
- B. Директору загальноосвітньої середньої школи №15 Івченку І.В.;
- C. Директор загальноосвітньої середньої школи №15 Івченко І.В.
- D. немає вірної відповіді

**Список рекомендованої літератури**

**Основна**

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій: конспект лекцій. 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. Кирсанова М.В. Деловая переписка. Издательство: Инфра-М, 2008. 114 с.
4. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268.

**Інформаційні ресурси**

1. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
2. 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>
3. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие. Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

## Семінар 13 «Конфліктні ситуації в діловому спілкуванні»

### Семінар – розгорнута бесіда

**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 семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:
  - Розуміння терміну «критика»
  - Ефективність критики, як засобу ділової взаємодії
  - Види деструктивної критики
  - Характеристики позитивної критики
  - Суть щадної критики
  - Правила застосування критики
  - Психологічні витрати критики
  - Правила поведінки під час критики. Техніка нейтралізації зауважень
3. Розв'яжіть тестові завдання

#### **1. Ефективність критики**

- A. висока
- B. низька
- C. середня
- D. критика взагалі неприйнятна

#### **2. Ефективний засіб критики**

- A. порада
- B. оформлення критики у листі
- C. висловлення в живу
- D. ігнорування

#### **3. Критика начальства**

- A. прийнятна
- B. недоречна
- C. небезпечна
- D. має відбуватися в прихованій формі висловлення власних думок

#### **4. Кількість стадій конфлікту**

- A. 3
- B. 4
- C. 5
- D. 6

## 5. Поведінка характерна при відповіді на критику

- A. сприйняття критики
- B. критика у відповідь
- C. ігнорування
- D. відсторонення

## Список рекомендованої літератури

### Основна

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій: конспект лекцій. 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. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник. К. : Літера ЛТД, 2003. 448 с.
4. Кирсанова М.В. Деловая переписка. Издательство: Инфра-М, 2008. 114 с.
5. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268.

### Інформаційні ресурси

1. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
2. 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>
3. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие. Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

## Семінар 14 «Управління конфліктними ситуаціями»

### Семінар з вирішенням практичних завдань

**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 семінарському занятті



2. Самостійно опрацюйте питання:

Прийоми використання з метою зниження негативного впливу зауважень  
Позитивні установки на сприйняття критики  
Тактика реагування на зауваження

3. Розв'яжіть тестові завдання

**1. Групи учасників конфлікту**

- A. винні та жертви
- B. прямі та непрямі
- C. забіяки та пасивні громадяни
- D. відкриті та приховані

**2. Автори п'яти стратегій поведінки в конфліктні ситуації: ухилення, згладжування, примус, компроміс і вирішення проблеми**

- A. Блейк, Моутон
- B. Уайт, Смит
- C. Конєв, Стрикулістр
- D. Бауман, Фрейд

**3. Ця стратегія може бути ефективною в ситуаціях, де одна сторона має значну владу над іншою; недолік її полягає в тому, що він придушує ініціативу, створює велику ймовірність того, що будуть враховані не всі важливі чинники, оскільки представлена лише одна точка зору**

- A. ухилення
- B. згладжування
- C. примус
- D. компроміс

**4. Стратегія, що означає згоду, тільки щоб уникнути сварки, навіть якщо при цьому відмовляються від розсудливих дій, також вона передбачає задоволеність тим, що доступно, а не наполегливий пошук того, що є логічним на тлі явних фактів і даних**

- A. ухилення
- B. згладжування
- C. примус
- D. компроміс

**5. Сила, що змушує людину виконувати роботу максимально ефективно**

- A. конструктивна критика
- B. емоції
- C. фатальність
- D. повчальність

## Список рекомендованої літератури

### Основна

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій: конспект лекцій. 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. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации. М., Юрайт, 2014. 370 с.
4. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник. К. : Літера ЛТД, 2003. 448 с.
5. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268.

### Інформаційні ресурси

1. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
2. 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>
3. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие. Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

## Семінар 15 «Національні особливості ділового спілкування»

### Семінар – дискусія

**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 семінарському занятті
2. Самостійно опрацюйте питання:  
Зв'язок комунікативних процесів та культури  
Релігійна толерантність, як фактор успішної комунікації  
Типи комунікативних потреб суспільства
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».
- Любитель 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

«Яке слово пропущене?»

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.

## Список рекомендованої літератури

### Основна

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій: конспект лекцій. 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. Кирсанова М.В. Деловая переписка. Издательство: Инфра-М, 2008. 114 с.
4. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268.

### Інформаційні ресурси

1. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
2. 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>

3. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие. Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

### **Семінар 16 «Особливості крос-культурної комунікації в колективі» Семінар з вирішенням практичних завдань**

**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 семінарському занятті

2. Самостійно опрацюйте питання:

Глобалізація як фактор посилення крос-культурного впливу

Масова культура

Правила формування колективу

3. Розв'яжіть тестові завдання

**1. Відносно стійкі уявлення про моральні, розумові, фізичні якості та способи поведінки, спілкування, притаманні представникам конкретної етнічної спільноти**

- A. табу
- B. етичні стереотипи
- C. психологічні норми
- D. кроскультурні конфронтації

**2. За спрямуванням на об'єкт стереотипи поділяють на**

- A. авто, гетеро
- B. етичні, психологічні
- C. фактичні, статичні
- D. динамічні, статичні

**3. Один із виявів взаємозв'язку соціальної структури і культури суспільства**

- A. табу
- B. етичні стереотипи
- C. соціальний символізм
- D. кроскультурні конфронтації

**4. Елементи структури міжкультурної компетенції**

- A. уміння переконувати співрозмовника
- B. загально культурологічні і культурно-специфічні знання
- C. уміння практичного спілкування
- D. міжкультурна психологічна сприйнятливність

**5. Автор шести основних перешкод, або «каменів спотикання», які заважають ефективній міжкультурній комунікації**

- A. Варна
- B. Аргайл
- C. Бауман
- D. Фішер

**Список рекомендованої літератури**

**Основна**

1. Сорочан В. Технологія ділових комунікацій: конспект лекцій. 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. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник. К. : Літера ЛТД, 2003. 448 с.
4. Кирсанова М.В. Деловая переписка. Издательство: Инфра-М, 2008. 114 с.
5. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. К.: ВІР УАН, 2010. Вип. 35. С. 260 - 268.

**Інформаційні ресурси**

1. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.html>
2. 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>
3. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие. Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi/0003297.pdf>

Навчальне видання

*Романуха Олександр Миколайови*

Кафедра економіки та бізнесу

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
ДО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ  
ТЕХНОЛОГІЯ ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЙ**

Формат 60×84/8. Ум. др. арк. 2,75.

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