

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІГІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

**Методичні вказівки до самостійної роботи студентів
напрямів підготовки 6.030508 – "Фінанси і кредит",
6.030509 – "Облік і аудит"
заочної форми навчання**

Затверджено
на засіданні кафедри
філософії та соціально -
гуманітарних дисциплін
Протокол № 6 від 23 .01.14

Ділове спілкування: Методичні вказівки до самостійної роботи студентів напрямів підготовки 6.030508 – "Фінанси і кредит", 6.030509 – "Облік і аудит" заочної форми навчання /Укладач: С.К.Каземирова. – Чернігів: ЧНТУ, 2014. – 71 с.

Укладач: Каземирова Світлана Костянтинівна, кандидат філософських наук, доцент

Відповідальний за випуск: Крук О. І., завідуючий кафедрою філософії та соціально-гуманітарних дисциплін, кандидат історичних наук, доцент

Рецензент: Легецька Л.О., кандидат історичних наук, доцент

"Вміння спілкуватись з людьми – такий же товар, що купується за гроші, як цукор чи кава. І я готовий платити за ці вміння більше, ніж за який-небудь інший товар у цьому світі"

Дж. Рокфеллер

ВСТУП

Методичні вказівки призначені для студентів заочної форми навчання, які вивчають дисципліну "Ділове спілкування". "Ділове спілкування" є відносно новою навчальною дисципліною, що інтегрує теоретичні принципи різних галузей знання, зокрема філософії, етики, психології, соціології, культурології, а також використовує практичні досягнення сучасного управління, менеджменту та ін. Місце дисципліни в підготовці фахівців визначається специфікою спілкування як основи життєдіяльності людей та їхньої взаємодії у процесі матеріального та духовного виробництва, а також як соціально-комунікативної форми активності особистості. Курс "Ділове спілкування" займає важливе місце в підготовці фахівців, що працюють у сфері "людина – людина". Необхідність введення дисципліни обумовлена ще тим, що до 70% управлінських рішень приймаються керівниками в усній формі, в процесі ділового спілкування. Характер ділової взаємодії робить вирішальний вплив на ефективність спільної діяльності, успішність проведення бесід, ділових нарад, переговорів, прес-конференцій і презентацій. Змістом цієї дисципліни передбачено ознайомлення із особливостями ділового спілкування; умовами ефективної взаємодії з діловими партнерами, комфортного спілкування; стратегіями і тактиками, що сприяють досягненню співпраці і компромісу; основними помилками при формуванні першого враження про партнера по спілкуванню; засобами подолання бар'єрів на шляху ефективного спілкування і регулювання позиції один до одного; уявленнями про різні психотипи ділових партнерів, клієнтів, колег, керівників: прийомами впливу на партнерів по діловому взаємодії; набуття студентами навичок комунікативної взаємодії, засвоєння етикету ділового спілкування, розвиток загальної культури спілкування, що тісно пов'язане з професійною діяльністю студентів.

Метою та завданням методичних матеріалів є :

- систематизувати компетенції з ділового спілкування;
- удосконалити знання, уміння та навички щодо ефективної ділової взаємодії та комунікації;
- підвищити рівень культури спілкування за допомогою запропонованих текстів та завдань;

Усе це дасть змогу підняти загальний культурний рівень студентів у професійній і науковій сферах.

Методичні вказівки мають таку структуру:

- програма навчальної дисципліни;
- теми рефератів;
- тести;
- завдання;
- питання до самоконтролю;
- питання до заліку;
- глосарій;
- рекомендована література.

Теми для самостійної роботи (індивідуальних семестрових завдань) студентів передбачають ознайомлення з теоретичним матеріалом щодо особливостей ділового спілкування, культури спілкування, а також технології та технік ефективного ділового спілкування.

Під час вивчення курсу особливу увагу слід звернути на такі питання:

- що вивчає курс "Ділове спілкування"
- призначення ділового спілкування у суспільстві;
- що охоплюють поняття "ділове спілкування", "комунікація", "інтеракція", "перцепція";
- основні ознаки ділового спілкування;
- психологічні засади ділового спілкування, його функції, види, компоненти;
- механізми сприйняття, розуміння, взаєморозуміння та ефективної взаємодії в процесі ділового спілкування;
- труднощі і бар'єри у діловому спілкуванні;
- психологічні особливості, технології та техніки успішного спілкування;
- етичні норми ділового спілкування;
- сучасний службовий та повсякденний етикет.

У методичних вказівках розміщено рекомендації студентам стосовно виконання завдань та належного їх оформлення.

1 ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета навчальної дисципліни – оволодіння теоретичними знаннями та необхідними практичними навичками в діловому спілкуванні, включаючи особисту комунікативну культуру та вміння конструктивно спілкуватися зі співрозмовниками, колективом для досягнення продуктивної діяльності, створенні сприятливої моральної атмосфери, вміння вести переговори з партнерами.

Завдання, які вирішуються в процесі вивчення дисципліни:

1. усвідомлення значимості ефективного ділового спілкування у сучасному житті та професійної діяльності;
2. практичне ознайомлення з системою основних знань, умінь і навичок ділового спілкування, які необхідні у майбутній професійній діяльності, а також з основами вирішення конфліктних ситуацій у спілкуванні;
3. оволодіння техніками формування атракції, активного слухання, переконання.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- сутність та специфічні особливості ділового спілкування;
- основні характеристики ділового спілкування;
- сутність, природу та структуру спілкування;
- рівні, засоби, стратегії спілкування;
- психологічні засади ділового спілкування, його функції, компоненти;
- види, форми прояву ділового спілкування;
- механізми сприйняття, розуміння, взаєморозуміння та ефективної взаємодії в процесі ділового спілкування;
- психологічні особливості, технології та техніки успішного спілкування;
- етичні норми ділового спілкування;
- сучасний службовий та повсякденний етикет

вміти:

- застосовувати основні закони спілкування;
- встановлювати і підтримувати контакт із колегами, керівництвом, діловими партнерами, клієнтами;
- використовувати основні закономірності невербального спілкування;
- долати бар'єри спілкування;
- застосовувати правила розкріпачення в діловому спілкуванні;
- враховувати гендерні особливості ділових партнерів;
- проводити ділові зустрічі, бесіди, переговори, докладно інформувати слухачів, тактовно, але переконливо аргументувати власну позицію;
- аналізувати і створити сприятливий діловий імідж;
- застосовувати норми ділового етикету та протоколу у практичній діяльності.

Основними формами вивчення курсу є лекції та самостійна робота. Вони допомагають засвоїти програму предмету, а також поглибити, закріпити і творчо осмислити одержані знання.

Ключові терміни та поняття з курсу

Ключові терміни та поняття: спілкування, функції, види, форми спілкування, ділове спілкування, міжособистісні відносини, спілкування як діяльність, механізми взаєморозуміння, каузальна атрибуція, ефекти міжособистісного сприйняття, комунікативна сторона спілкування, інтерактивна сторона спілкування, механізми дії у спілкуванні, вербальні й невербальні засоби спілкування, види і форми ділового спілкування, психологічні аспекти переговорного процесу, причини та способи запобігання конфліктів, суперечка, дискусія і помилка, мистецтво переконання, мистецтво ведення переговорів.

Інформаційний зміст навчальної дисципліни

1.1 Теоретичні проблеми ділового спілкування

Ділове спілкування як наука, сфера практичної діяльності та навчальна дисципліна. Предмет і завдання ділового спілкування. Ключові поняття: спілкування, комунікація, перцепція, інтеракція.

Інтегративна специфіка ділового спілкування як сучасної галузі гуманітарного знання. Вплив філософії, етики, соціології, психології, управління, менеджменту на формування головних положень цієї дисципліни. Багатоаспектність поняття спілкування. Спілкування як спосіб реалізації соціальних відносин. Спілкування як форма людського буття. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Гуманістична спрямованість спілкування. Спілкування як комунікація, як міжособистісна та міжгрупова взаємодія, як процес пізнання одне одного. Спілкування як соціально-комунікативна форма активності особистості. Спілкування як соціально-психологічна категорія. Поняття ділового спілкування. Моральна культура як етична основа ділового спілкування. Специфіка понять ділової етики й ділового етикету. Професійна культура спілкування та діловий етикет. Моральні основи ділової поведінки. Спілкування як частина культури управління.

Проблеми ділового спілкування у філософії та психології (Сократ, Платон, Аристотель, Гоббс, Локк, Вольтер, Руссо, Кант). Етапи розвитку науки про ділове спілкування. Ділове спілкування традиційного суспільства. Ділове спілкування у вченні Конфуція. Особливості ділового спілкування в західноєвропейській культурній традиції.

Ділове спілкування в системі соціальних відносин. Ділове спілкування як соціально-психологічний феномен. Сутність, структура, функції. Поняття про комунікативну компетентність. Стратегії, тактики, види і рівні спілкування. Механізми і принципи ділового спілкування: зараження, навіювання, наслідування, переконання. Принцип створення умов для виявлення творчого потенціалу та професійних знань особистості. Принцип уповноважень і відповідальності. Принцип заохочень та покарань.

Множинність класифікацій щодо видів спілкування. Міжособистісне, між групове спілкування та між соціумами, суб'єктно-групове спілкування. Опосередковане і безпосереднє, діалогічне і монологічне спілкування. Усне і письмове ділове спілкування. Функціонально-рольове, формальне і неформальне ділове спілкування.

Ділове спілкування як обмін інформацією. Засоби ділового спілкування: вербальні та невербальні. Кінесика (поза, жест, міміка, хода, візуальний контакт, спрямованість руху, частота контакту, паузи) просодика та екстра лінгвістика (інтонації, гнучкість, тембр, пауза, подих, сміх, плач, кашель), такесика (рукостискання, поцілунок, поплескування), проксемика (орієнтація, дистанція). Інтерпретація жестів у спілкуванні. Міжнаціональні особливості невербального спілкування.

Вербальні засоби спілкування: уміння говорити, уміння слухати. Види і техніки слухання. Процес слухання. Правила слухання. Техніка активного слухання. Типи активного слухання. Фільтри "Я - слухання " у діловому спілкуванні. Зворотної зв'язок у діловому спілкуванні.

Сприйняття і розуміння в процесі ділового спілкування. Взаєморозуміння як інтерпретаційна діяльність партнерів щодо повідомлень та дій. Поняття соціальної перцепції. Функції та механізми соціальної перцепції. Ідентифікація, емпатія, рефлексія, атракція. Настановлення і його ефекти: каузальна атрибуція, стереотипізація, ефект ореолу і первинності.

Сприйняття і розуміння особливостей партнерів по спілкуванню. Визначення психологічного типу особистості партнера, типології співрозмовника, його репрезентативної системи, язика мовлення тощо.

Ефекти сприйняття. Помилки нерівності у діловому спілкування: фактори переваги, привабливості і становлення до нас.

Ділове спілкування як взаємодія. Спілкування як процес активної взаємодії суб'єктів, під час якого здійснюється обмін інформацією, почуттями, оцінками, діями тощо. Поняття інтеракції. Структура і етапи процесу взаємодії, фази ділового спілкування. Етапи ділового спілкування. Встановлення контакту, орієнтація в ситуації (люди, обставини); обговорення питання, проблеми; ухвалення рішення; вихід з контакту.

Психологічні чинники спільної діяльності. Організація взаємодії ділових партнерів. Контакт та взаємодія. Діалог як основа ділової взаємодії. Залежність характеру поведінки суб'єкту від рівня задоволення його власних потреб. Класифікація потреб, мотивацій людини.

Психологічні концепції моделей спілкування (Е.Шостром, Е.Берн). Транзактний аналіз Е.Берна. Батько. Дитина. Дорослий.

Стратегії між особистісної взаємодії. Характеристика стратегії між особистісної взаємодії: співробітництво, суперництво, не впливовість, відхилення, компроміс.

Стилі та моделі ділового спілкування. Визначення стилю спілкування через систему прийомів діяльності й поведінки людей. Стиль ділового спілкування як прояв культури керівництва. Стилі спілкування та проблема ко-

мунікації між керівником і підлеглими. Проблема лідерства. Порівняльний аналіз особливостей авторитарного, демократичного та ліберального стилів спілкування.

Стилі спілкування та специфіка управлінської комунікації по вертикалі та по горизонталі. Характеристика інших стилів ділового спілкування: піддадливого, агресивного, маніпулятивного, місіонерського. Поняття моделі спілкування. Маніпулятивна та актуалізаторська моделі ділового спілкування. Аналіз моделей спілкування через категорії «Я – Ти» і «Я – Воно» у концепції М. Бубера. Роль культури ділового спілкування керівника у створенні ефективної управлінської стратегії.

Співробітництво як основна форма ділового спілкування.

1.2 Труднощі і бар'єри у діловому спілкуванні

Особливості і форми ділового спілкування . Відмінності ділового спілкування: формальність, конкретність, цілі направленість, практичність, тривалість періоду ділової взаємодії, сутність ділового спілкування в потребі рішення певних задач і реалізація цілей, пов'язаних з якою-небудь діяльністю.

Особливості ділового спілкування: партнерські відносини, гарне взаєморозуміння, сприйняття значимості особистості співбесідника як партнера, продуктивна співпраця. Партнерські відносини і їхня специфіка: кооперація, не обов'язковість наявності позитивних емоцій у партнерів по відношенню один до одного, професійна компетентність. Регламентованість ділового спілкування.

Кодекс ділового спілкування: кооперативність, цілеспрямованість, якість інформації, достатність інформації.

Форми ділового спілкування: ділова бесіда, прийом підлеглих, ділові переговори, ділові наради і зібрання, публічні виступи, телефонна розмова.

Труднощі і бар'єри на шляху до ефективного ділового спілкування. Поняття труднощів і бар'єрів. Комунікативні бар'єри: вибіркоче сприйняття, фільтрація відправникам повідомлення, емоційний стан одержувача інформації, мовленнєвий вираз.

Бар'єри на шляху до взаєморозуміння: темпераменту, характеру, акцентуації характеру, манері спілкування (домінуючий, не домінуючий, мобільний, екстравертний, інтравертний суб'єкти спілкування), бар'єр негативних емоцій (страждань, гніву, огидності, зневаги, страху, поганого настрою) бар'єр недостатнього розуміння важливості спілкування, неправильної установки свідомості, бар'єр мови. Група фізичних бар'єрів, соціально-рольових, інформаційно-пізнавальних, ідеологічних тощо. Соціально-психологічні, організаційно-психологічні та психосоціальні бар'єри.

Бар'єри на шляху взаємодії: різниця в ролях, в «пристроях», конфліктна поведінка, фактор переваги. Мотиваційні та моральні бар'єри спілкування.

Ділове спілкування в умовах конфлікту. Ділове спілкування і конфлікт. Поняття конфлікту, його види, структура, динаміка. Види конфліктів в

організаціях: особистісний (конфлікт ролей), між особистісний (незбіжність рис характеру) між особистістю і групою (небажання підкоритися нормі), між груповий (між різними підрозділами по горизонталі та вертикалі). Природа ділового спілкування в умовах конфлікту. Правила поведінки у конфліктній ситуації. Поняття психологічної корекції стилю спілкування. Рефлексія, довіра та відповідальність як потенціал плідного ділового спілкування.

1.3. Практичні питання ділового спілкування

Ефективні психотехнології та психотехніки ділового спілкування.

Технологічна модель ділового спілкування як система психотехнік. Поняття комунікативної діяльності, її види: групова та індивідуальна. Кроки комунікативної діяльності. Поняття психотехнології спілкування. Ефективні технології ділового спілкування. Технологія без проблемного спілкування Т. Гордона. Технологія справжнього спілкування (транзактний аналіз Е.Берна). Технологія спонтанності Ф.Перлза. Технологія моделювання успіху у діловому спілкуванні Р.Бендлера і Дж.Гриндера. Технологія ідеального спілкування Ч. Тойча і Дж. Тойч.

Поняття психотехнік ділового спілкування. Техніка аутопсиходіагностики суб'єкта спілкування. Психотехніка оволодіння ініціативою у діловому спілкуванні. Психологічна техніка формування атракції. Поняття про атракцію. Техніка впливу на людей. Психотехніка переконуючого впливу.

Ділова суперечка, дискусія і помилка. Мистецтво переконання. Поняття суперечки, дискусії і помилки. Фактори, які впливають на характер суперечки. Форми проведення суперечки. Проблеми впливу на учасників суперечки. Не чесні прийоми. Національні та культурні традиції. Мистецтво і культура суперечки. Психологічні особливості ведення суперечки.

Структура суперечки. Цільові установки та можливі результати суперечки: примирення шляхом взаємних уступок, перемога одного та поразка іншого; кожен залишився при своїй думці; ще більші супротивники; суперечка допомогла виявити позиції сторін, однак не примирила їх.

Помилки та виверти під час суперечки. Втрата підміна тезису. Невизначеність та суперечливість тезису. Безпідставне обвинувачення. Логічне спростування. Звернення до абсурду. Епатаж.

Питання та зауваження в суперечках. Мотивація запитання : природна та продиктована інтересом. Різновиди питань.

Реакції на поведінку опонента – некоректна для співрозмовника, нейтралізуючий захист.

Аргументація переконання. Сильні і слабкі аргументи, неспроможні аргументи. Переконливість промови. Закони аргументації та переконання: закон вбудовування (впровадження), спілкування мов мислення, об'єктивності, доказовості, діалектичності, демонстрації рівності і поваги, поступовості обраного зв'язку, етичності.

Правила, які допоможуть переконати співрозмовника: Гомера, Сократа, Паскаля.

Етичні норми ведення суперечки. Людина – міра всіх речей. Домовленість повинна виконуватися. Ввічливість. Правила, дотримання яких дозволяє схилити людей на ваш бік.

Форми колективного обговорення ділових проблем. Специфіка колективного обговорення ділових проблем. Наради, збори, переговори, дискусії, "мозковий штурм" як форми колективного обговорення ділових проблем.

Мистецтво ведення переговорів. Стратегії й технології ведення переговорів. Колективне обговорення ділових проблем та правила етикету. Характеристика переговорного процесу. Аналіз ситуації, планування і дискусія як стадії переговорного процесу. Організаційний і змістовний етапи підготовки до процесу переговорів. Психологічні аспекти переговорного процесу. Переговори та діловий етикет. Особливості проведення переговорів із зарубіжними партнерами.

Збори як форма прийняття колективного рішення. Характеристика ділової наради. Процедура підготовки та проведення наради. Етапи прийняття рішень: встановлення контактів серед учасників наради, визначення проблеми, цілей наради, розробка альтернатив, вироблення у присутніх готовності до дій.

Дискусія як форма колективного обговорення ділової проблеми. Підготовчий, основний та заключний етапи організації дискусії. Порівняльний аналіз дискусії, полеміки та диспуту. "Мозковий штурм" як евристична форма, що активізує креативний потенціал співрозмовників під час колективного обговорення проблеми Технології проведення "мозкового штурму".

Організація ділового спілкування. Культура ділової бесіди. Підготовчі заходи. Початок бесіди. Створення сприятливого для проведення розмови клімату. Інформування присутніх, обґрунтування висунутих положень. Завершення бесіди.

Організація проведення ділових зустрічей. Правила і норми проведення зустрічей. Домовленість про ділову зустріч. Підготовка і проведення ділової зустрічі.

Культура і етикет ділового спілкування. Поняття культури ділового спілкування. Культура ділового спілкування є важливою умовою професіоналізму ділової людини. Компоненти культури спілкування. Формула визначення культури спілкування (КС) $КС=КУ+З+В$. КУ – моральні та комунікативні установки; З – знання з етики та психології ділового спілкування; В – вміння застосовувати ці знання на практиці.

Моральні норми і цінності у сфері ділового спілкування. Моральні цінності як основа гуманістичного, партнерського спілкування. Значення моральних норм та принципів для досягнення власного рівня спілкування.

Мовне спілкування як показник рівня культури співрозмовників.

Ділова атрибутика і одяг.

Етикет в діяльності сучасної ділової людини. Поняття про етику, етикет. Історія етикету. Види його. Сутність ділового етикету. Правила етикету. Етикет зустріч, привітань, представлень. Використання візитної картки. Етикет ділових подарунків

Етика ділового контакту. Поняття ділового контакту, його етапи. Основні правила ділової етики. Створення сприятливого для проведення розмови клімату. Прояв уваги до іншої людини. Повага до іншої людини. Вирівнювання можливостей у спілкуванні. Ділова етика організації. Етичні норми та правила ділового спілкування в діяльності керівника. Етика спілкування з підлеглими. Етика наказу, прохання та покарання. Поняття службової субординації і координатії та вимоги до ділових взаємовідносин. Етичні правила спілкування підлеглих з керівником, колегами, партнерами і конкурентами. Взаємовідносини між товаришами по службі. Дружба на службі. Етика відносин між жінкою та чоловіком на роботі. Етика ділового партнерства.

Навчальна література

1. Абрамович С.Д., Чікарькова М.Ю. Мовленнєва комунікація: Підруч. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. — 245 с.
2. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. — М.: Финансы и статистика, 2007. — 208 с.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учеб. пособ. для студ. эконом. и техн. вузов. — М.: ИНФР-М, 2006. — 224 с.
4. Гриценко Т. Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д. та інш. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — 344 с.
5. Дороніна М.С. Культура спілкування ділових людей: Навч. посіб. - 2 вид. К.: КМ Academia, 2008. — 191 с.
6. Каїра Л. Г. Ділове спілкування та етикет: Навчальний посібник. — Дніпродзержинськ: ДДТУ, 2010 — 148с.
7. Панасюк А.Ю. Как убеждать в своей правоте. Современные психотехнологии убеждающего воздействия. — М.: Дело, 2001. — 312 с.
8. Пентилюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення. Навч. посіб.— К.: Центр учбов. літератури, 2011. — 224 с.
9. Пиз А., Пиз Б. Язык взаимоотношений. Мужчина и женщина. — М.: Издательство "ЭКСМО – Пресс", 2000. — 238 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу:
http://royallib.ru/book/piz_alan/yazik_vzaimootnosheniy_mugchina_i_genshchina.html
10. Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. — М.: Изд-во "ЭКСМО – Пресс", 2005. — 416 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу:
<http://www.psyoffice.ru/438-piz-alan-piz-barbara-novyjj-jazyk-telodvizhenijj.html>
11. Психология и этика делового общения: Учеб. для вузов / Под ред. Лавриненко В.Н. — М.: Культура и спорт: ЮНИТИ, 1997. — 279 с.
12. Скібіцька Л.І. Кофліктологія. Навч. посіб. — К.: Центр учбової літератури, 2007. — 384 с.
13. Філоненко М. Психологія спілкування: Навч. посіб. - К. : Центр учбової літератури, 2008. — 224 с.

Методична література

1. Деловое общение. Методические указания по самостоятельной работе студентов направлений подготовки 6.030504 – "Экономика предпринимательства", 6.030508 – "Финансы и кредит", 6.030509 – "Учет и аудит" В 2-х частях. 2-е издание, исправленное и дополненное /Составитель С.К.Каземирова. – Чернигов: ЧНТУ, 2014.
2. Етика ділового спілкування в питаннях. Завдання для самостійної роботи студентів / Укладач: С.К. Каземирова. – Чернігів: ЧДТУ, 2000. – 60 с.
3. Основные коммуникационные навыки: Методические рекомендации к семинарским занятиям и самостоятельной работы для студентов специальности 7.050201– "Менеджмент организаций" / Составитель: С.К. Каземирова. – Чернигов: ЧГТУ, 2005. – 48 с.
4. Пособие по общению. Методические рекомендации и упражнения по курсу "Этика делового общения" для студентов заочного факультета инженерно-экономических специальностей. В 2-х частях / Составитель: С.К. Каземирова. – Чернигов: ЧГТУ, 2001.
5. Психологія роботи з людьми. Тести і завдання для самостійної роботи студентів / Укладач: С.К. Каземирова. – Чернігів: ЧДТУ, 2001. – 69 с.
6. Тесты и задания по курсу "Этика делового общения" для студентов инженерно-экономического факультета. В 3-х частях / Составитель: С.К. Каземирова. – Чернигов: ЧГТУ, 2000.

Інформаційні ресурси

<http://www.elitarium.ru/>

<http://www.lib.ua-ru.net/content/1517.html>

<http://www.psychologos.ru>

<http://business.ru/index.php?dn=communication>

http://www.univertv.ru/video/psihologiya/socialnaya_psihologiya/doncov_kurs_lekcij_socialnaya_psihologiya/psihologiya_obweniya_i_verbalnaya_kommunikaciya/

<http://psylib.org.ua/books/andrg01/txt05.htm>

<http://svyato.su/9-что-такое-neverbalnaya-kommunikaciya.html>

<http://www.it-med.ru/library/v/verbalne.htm>

http://psihfak-mggu.narod.ru/materials/psihol_ob/ps_obsh.html

<http://lifeglobe.net/blogs/details?id=479>

<http://psyberia.ru/tests/gesture/>

http://soznaniye.at.ua/publ/teorija_lzhi/raspoznavanie_vranja_chast_1/2-1-0-4

<http://predator.stu/library> (у локальній мережі ЧДТУ)

2 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ (ІНДИВІДУАЛЬНИХ СЕМЕСТРОВИХ ЗАВДАНЬ)

Програмою дисципліни передбачено виконання індивідуального завдання студентами заочної форми навчання у вигляді *контрольної роботи*. Метою виконання роботи є закріплення теоретичних знань з дисципліни та набуття практичних новичок самостійної роботи з рекомендованою до вивчення літературою. Пропонована контрольна робота є письмовою формою опрацювання головних питань дисципліни "Ділове спілкування", яка дозволяє студентам заочної форми навчання удосконалювати процес вивчення питань ділового спілкування.

Контрольна робота представляє собою самостійно написану роботу і розкриває те чи інше питання ділового спілкування на основі вивчення навчальної, довідкової та наукової літератури.

Контрольна робота повинна бути надрукована на аркуші А – 4 формату (одинарний комп'ютерний інтервал, розмір шрифту 14 Times New Roman, верхнє і нижнє поля - 2 см., праве поле – 1,5 см., лівє поле - 3 см.) або написана розбірливим почерком.

При написанні та захисті контрольної роботи необхідно дотримуватися таких *вимог*:

1. Необхідно вказати тему реферату, навчальну дисципліну, за якою написана робота, а також дані про студента (ПІБ, спеціальність, курс, група, номер залікової книжки), прізвище викладача. Все це вказується на обкладинці контрольної роботи (Див.: *Додаток А – Зразок оформлення титульної сторінки*).
2. **Слід здати виконану роботу** на кафедру "Філософії та соціально-гуманітарних дисциплін" для перевірки викладачем **не менше ніж за місяць до початку сесії**. Робота отримує позитивну оцінку, і студент допускається до співбесіди по ній в тому випадку, якщо вона виконана повністю (в обсязі всіх компонентів), розкриває тему реферату на сучасному науковому рівні, написана грамотно і оформлена у відповідності з наведеними вимогами. Робота може бути відхилена в наступних випадках:
 - при явно недостатньому обсязі;
 - при явній неможливості її прочитання через нерозбірливого почерку;
 - при відсутності одної з складових;
 - при обсязі тексту "Портрета ефективного комунікатора" менше 2-х сторінок;
 - за наявності грубих помилок в оформленні реферату (відсутність назви теми, плану, обґрунтування вибору теми і висновків, списку використаної літератури);
 - при невідповідності змісту реферату його темі або плану;
 - за наявності явних ознак несамотійності (ознаки сканування тексту, використання роздруківок з Інтернету, роздруківка тексту з документа HTML і тд.).

Оцінка контрольної роботи проводиться за наступними критеріями:

- 1) розуміння, ступінь засвоєння теорії і методології проблем, що розглядаються;
- 2) ступінь засвоєння матеріалу дисципліни;
- 3) ознайомлення з рекомендованою літературою з питань, що розглядаються;
- 4) уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді виробничих ситуацій, вирішенні завдань, винесених для самостійного опрацювання.
- 5) логіка, структура, стиль викладання матеріалу в індивідуальній творчій роботі, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації і робити висновки та рекомендації.

У разі якщо робота отримує позитивну оцінку, по ній проводиться співбесіда. У ході співбесіди викладач повинен остаточно упевнитися, що робота носить самостійний характер, а студент володіє матеріалом, якої використовував при її написанні. Після співбесіди робота вважається той, що захищена. Співбесіда проводиться до початку сесії. Студент з не захищеної контрольною роботою не допускається до здачі заліку за курсом.

Контрольна робота з курсу "Ділове спілкування" включає **три блока**:

- 1) виконання завдань для самостійної роботи;
- 2) написання свого комунікативного портрета "Портрет ефективного комунікатора";
- 3) написання реферату.

Завдання для самостійної роботи. Завдання виконуються з використанням методички "Етика ділового спілкування в питаннях: завдання для самостійної роботи" //Укладач: С.К. Каземирова. – Чернігів: ЧДТУ, 2000;

При виконанні кожного завдання для самостійної роботи відзначається тільки номер ситуації та варіант відповіді без переписування ситуації. *Виконується вся методичка повністю.*

Написання свого комунікативного портрета - "Портрет ефективного комунікатора". Для цього користуйтеся схемою (можливі інші варіанти):

- мотивація у спілкуванні (домінуючі потреби, інтереси);
- риси темпераменту і характеру, які характеризують Вас з точки зору ділового спілкування (товариськість, емоційність, ставлення до інших, до себе та ін.);
- поведінка, яка має прояв у діловому спілкуванні (особливості прояву емоцій, почуттів та ін.);
- інтелект (загальна ерудиція, здібності, тип мислення, пам'ять);
- комунікативна компетентність (перелік наявних і відсутніх комунікативних якостей і вмінь, які повинні бути визначені);
- визначення свого рівня комунікативного контролю у спілкуванні; (див.:

Деловое общение: методические советы для студентов /Укладач: С.К.Каземирова. – Чернигов: ЧДТУ, 2011. – ч I, с. 13-14);

- якості, що характеризують Вас як ефективного комунікатора з точки зору обміну інформацією;
- якості, що характеризують Вас як ефективного комунікатора з точки зору перцепції;
- якості, що характеризують Вас як ефективного комунікатора з точки зору інтеракції;
- Ваш стиль ділового спілкування (Див.: “Психологія роботи з людьми” /Укладач: С.К. Каземирова, тема I; “Тести и задания по курсу “Этика делового общения” в 3^х частях /Составитель: С.К. Каземирова).

Допоможуть у складанні портрету тести, які наведені у переліку методичної літератури, а також дивись *Додаток Б - Методики виявлення потреби у спілкуванні*.

Обсяг портрету має становити не менш 2-х сторінок А4 аркуша машинописного тексту (одинарний комп'ютерний інтервал, розмір шрифту 14 Times New Roman, верхнє і нижнє поля - 2 см., праве поле – 1,5 см., лівє поле - 3 см.).

Написання реферату. Тема реферату вибирається студентом самостійно із запропонованого списку, наведеного нижче у відповідному розділі з урахуванням конкретних ситуацій ділового спілкування на роботі та його бажанням більш ґрунтовно розібратися з певною ситуацією ділового спілкування. Також студент має право вибирати тему поза пропонованого списку, попередньо погодивши її з викладачем.

У письмовій роботі не допускається дослівний перепис підручника. Текст реферату пишуть самостійно, згідно з правилами оформляють висновки, посилання, цитати.

Вимоги до реферату

1. У рефераті потрібно розкрити суть питання, що розглядається, дати визначення основних понять, огляд стану проблеми і основних підходів до її вивчення, викласти свій погляд на проблему, при можливості надати практичні рекомендації з питання, яке вивчається.

2. Структура реферату:

- титульна сторінка (з вказаними темою, прізвищем автора, спеціальності, групи, прізвищем викладача);
- зміст реферату;
- вступ;
- основна частина;
- висновки і рекомендації;
- список використаної літератури.

3. При написанні реферату потрібно використовувати різні наукові та науково-популярні видання (монографії, наукові збірники, наукові журнали тощо).

4. Обсяг реферату – 20-25 сторінок рукописного або 15-20 сторінок машинописного тексту формату А-4.

Зразок плану реферату на тему "Роль компліменту в діловому спілкуванні"

I. ВСТУП

II. ЗМІСТ:

1. Поняття компліменту в навчальній літературі.
2. Проблеми в застосуванні комплементів в управлінському спілкуванні.
3. Як навчитися говорити компліменти.

III. ВИСНОВКИ і рекомендації

IV. Список використаних джерел

План реферату рекомендується складати після підбору літератури, на основі якої буде виконуватися робота. План поміщається в роботі на другій сторінці. План обов'язково повинен включати в себе наступне:

- вступ;
- основна частина;
- висновок;
- список використаної літератури.

Вступ повинен включати в себе наступні складові:

- а) актуальність теми роботи (чому вибрана ця тема), її значення для теорії та практики ділового спілкування;
- б) мета дослідження, повинна співвідноситися із заявленою темою дослідження;
- в) формулювання предмета та об'єкта дослідження. Пам'ятайте, що об'єкт дослідження формулюється більш широко ніж предмет. По суті справи, предмет дослідження - це те, що вивчається в об'єкті. (Приклад: Об'єкт дослідження – ділове спілкування. Предмет дослідження – ефективність ділового спілкування).
- г) завдання дослідження (що Ви будете робити для досягнення поставленої мети). Необхідно поставити стільки завдань скільки Ви реально зможете вирішити. Досить поставити 2 - 3 завдання. Зазвичай кожна задача вирішується в окремому розділі або параграфі. При цьому пам'ятайте, що завдання повинні бути дослідницькими, а не технічними. *Відчуйте різницю:* а) з'ясувати умови виникнення бар'єрів ділового спілкування, б) отримати навички ефективній критики, в) розробити критерії ефективності ділового спілкування - це все приклади технічних пунктів роботи, таких же як "відкрити книгу на 17-й сторінці і переписати звідти формулу в рамочці ", а не завдання. *Дослідницькі завдання сформулюйте наступним чином:*

- а) проаналізувати умови ефективній критиці з урахуванням темпераменту людини, що критикується,

б) визначити переваги і недоліки запропонованого стилю спілкування методу в порівнянні з тим, що використовувався і т. п.

Основна частина складається з 2-х – 3-х пунктів, в якій розкриваються зміст теми.

Після розробки плану і підбору літератури необхідно викласти зміст теми в повній відповідності з наведеним планом .

Пристаючи до вивчення літературних джерел, доцільно попередньо ознайомитися з обраною темою контрольної роботи за конспектами лекцій (якщо лекція за темою була прочитана), навчальним і навчально-методичним посібником. Слід обдумувати, на які питання звернути увагу, як підійти до вивчення найважливіших положень теми, правильно їх викласти. Така попередня праця дозволить студенту свідомо засвоювати зміст тем, що розкриваються у науковій і навчальній літературі.

Вдумливе вивчення літературних джерел слід супроводжувати записами у формі розгорнутого плану, тез, виписок, конспектів, виділяючи при цьому ті проблеми, що відносяться до вибраної теми контрольної роботи.

Обмірковуючи інформацію і готуючись до письмового викладу своїх думок, студент повинен пам'ятати, що для успішного виконання контрольної роботи з "Ділового спілкування" важливе значення має не її обсяг, а ті питання, логічна послідовність висвітлення яких дозволяє більш – менш повно розкрити тему.

Тому, працюючи над літературою і орієнтуючись на навчальну програму, треба виділити головні, вузлові й другорядні питання теми, зрозуміти взаємозв'язок основних питань між собою, скласти уявлення по кожному з них і по всій темі.

При правильному розумінні логіки курсу "Ділове спілкування" питання теми будуть уявлятися не уривчастими, а пов'язаними одне з одним, в єдиній системі, як необхідні її ланки.

У тексті реферату всі питання плану необхідно виділяти, що допомагає поділити матеріал на логічні частини, побачити зв'язок між ними. Кінцевим результатом роботи має стати краще засвоєння змісту теми.

За оформленням укладення роботи:

- а) у висновку Ви повинні перерахувати основні висновки та отримані результати. Для цього ще раз подивіться на тему і мету дослідження, а так само на поставлені Вами завдання, так як всі ці пункти повинні бути в єдності і витікати одне з одного;
- б) необхідно вказати можливі застосування отриманих Вами результатів (практичну значущість дослідження).

Список використаної літератури повинен бути оформлений відповідно до загальних вимог (в якості зразка оформлення можна використовувати список літератури наведений вище: *обов'язково вказувати автора, назву книги, місце і*

рік видання). За наявності роботи необхідно використовувати не менше 3-х джерел, які вказуються у списку використаної літератури. Крім робіт, наведених у списку РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ, можна використовувати літературу, знайдену самостійно. При цьому у списку використаної літератури обов'язково повинні бути одна - дві статті з періодичних видань, присвячених обраній темі і опублікованих протягом останніх трьох років

Перелік тем рефератів по розділам курсу:

Розділ 1 ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК НАУКА І МИСТЕЦТВО

1. Ділове спілкування: його природа і мети, види і форми.
2. Етичні норми і принципи – засоби регулювання ділових стосунків.
3. Ділове спілкування – наука і мистецтво.
4. Особливості національної культури і ділове спілкування.
5. Культура спілкування і формування особи ділової людини.
6. Прояв професійної гідності у діловому спілкуванні.
7. Ділова людина серед друзів.
8. Ділове спілкування як прояв багатогранності, майстерності, творчості і удосконалення техніки.
9. Секрети ділового спілкування.
10. Граматика ділового спілкування.
11. Закони успіху у діловому спілкуванні.
12. Правила хорошого тону.
13. Сучасні погляди на місце етики у діловому спілкуванні.
14. Поняття професійної етики.

Рекомендована література: 9, 21, 24, 33, 34, 45, 49, 66, 78 (с. 8-19, 196-220), 81, 98, 104, 109, 111.

Розділ 2 ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ОБМІН ІНФОРМАЦІЄЮ

1. Ділове спілкування як обмін інформацією.
2. Комунікативний вплив і засоби передачі інформації.
3. Зворотний зв'язок в діловому спілкуванні.
4. Комунікативні бар'єри у діловому спілкуванні.
5. Спілкування як фактор розвитку ділової особи.
6. Якості, які потрібні для ділового спілкування.
7. Маніпулятор з спілкування.
8. Актуалізатор у діловому спілкуванні.
9. Засоби переконання: стратегія і тактика ділового спілкування.
10. Як спілкуватись переконливо?
11. Національно-культурна специфіка мовного спілкування в різних країнах.
12. Мовний етикет у діловому спілкуванні.

Рекомендована література: 5, 22, 23, 28, 29, 38, 40, 64, 67 (ч. I, с. 12-16), 78, 80, 83, 84, 85, 97, 105.

Розділ 3. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК СПРИЙНЯТТЯ, ПІЗНАННЯ І РОЗУМІННЯ МІЖ ЛЮДЬМИ

1. Основні механізми взаєморозуміння в діловому спілкуванні.
2. Проблема точності міжособистісного сприйняття і розуміння.
3. Роль емоцій у спілкуванні.
4. Самоствердження у діловому спілкуванні.
5. Самооцінка у діловому спілкуванні.
6. Засоби притягнення уваги співрозмовника.
7. Стереотипи у пізнанні людини людиною та діловому спілкуванні.

Рекомендована література: 5, 11, 14, 25, 29, 75, 76 (ч. I, II), 78, 80, 100.

Розділ 4. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ВЗАЄМОДІЯ

1. Стратегії міжособистісної взаємодії у діловому спілкуванні.
2. Особливості конфлікту в сфері ділового спілкування.
3. Конфлікти у сфері бізнесу.
4. Конфлікт і стрес.
5. Етика суперників і супротивників.
6. Основні засоби взаємодії.
7. Проблема сумісності у діловому спілкуванні.
8. Конфлікт: сперечатися але поступатися?
9. Комплімент у діловому спілкуванні.
10. Як критикувати підлеглих?
11. Як приваблювати людину до себе у діловому спілкуванні?
12. Як Вами маніпулюють у діловому спілкуванні?

Рекомендована література: 4, 5, 8, 9, 11, 18, 39, 40, 42, 54, 71, 72, 73, 76 (ч. II), 78, 86, 99.

Розділ 5. МІЖОСОБИСТІСНІ СТОСУНКИ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

1. Самооцінка та її роль у діловому спілкуванні
2. Соціотипи і стилі в діловому спілкуванні.
3. Застосування психологічних методів при оцінці ділових партнерів.
4. Візуальна психодіагностика у діловому спілкуванні.
5. Самооцінка і її роль в діловому спілкуванні.
6. Мій стиль в спілкування.
7. Оцінка ділових партнерів.
8. Як розпізнати у діловому спілкуванні шкідливу людину

Рекомендована література: 1,10,13,18,21,22, 27 (ч. II, с.26-32), 27, 30 -33, 36, 38(I-III), 49, 59, 61, 75,80, 90, 99 (гл. V, VII, IX, XIII), 100(I-III), 103, 106, 119,123,(I-III),143,151,153.

Розділ 6. НЕВЕРБАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

1. Як читати людей по їхньому зовнішньому вигляді?
2. Мова одягу.
3. Мова тіла.

4. Невербальні особливості ділового спілкування.
5. Інтерпретація і семантизація жестів у спілкуванні.
6. Міжнаціональні особливості невербального спілкування.
7. Візуальна психодіагностика.

Рекомендована література: 26, 29, 44, 74, 76 (ч. I), 87, 91, 98, 102, 106, 107.

Розділ 7. *МИСТЕЦТВО СЛУХАННЯ*

1. Уміння слухати.
2. Типи слухачів.
3. Техніки активного слухання.
4. Як почути головне.
5. Фільтри "Я - слухання" у діловому спілкуванні.
6. Уміння задавати питання.

Рекомендована література: 6, 11, 29, 76 (ч. II), 93, 98.

Розділ 8. *ДІЛОВА БЕСІДА. ДИСКУСІЯ*

1. Уміння розмовляти.
2. Як підготувати і провести ділову бесіду.
3. Геній спілкування.
4. Культура ведення дискусії.
5. Як довести до партнера свою позицію?
6. Як одержати перемогу у спорі?
7. Мистецтво управляти бесідою.

Рекомендована література: 11 (с. 153-194), 13, 21 (с. 203-286), 49, 50, 52, 59, 63, 70, 88, 96, 99 (с. 338-378).

Розділ 9. *МАЙСТЕРНІСТЬ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ*

1. Методи, прийоми та методи ефективного спілкування.
2. Психологічні техніки успішного ділового спілкування.
3. Психотехнології управління діловим партнером.
4. Пробачити і зрозуміти.
5. Особливості сучасного ділового спілкування.
6. Що таке ефективне спілкування?
7. Що визначає компетентність у спілкуванні?
8. Джерела формування комунікативної компетентності людини.
9. Основи техніки ділового спілкування.
10. Що визначає поняття "Етична культура спілкування"?
11. Самоподача та її роль в стосунках ділових людей.
12. Психологія та етика ділового контакту.
13. Типові помилки, які ми допускаємо, установлюючи контакт з півбесідником.
14. Прийоми установлення ділового контакту.
15. Уміння слухати.

16. Уміння розмовляти.
17. Уміння задавати питання.
18. Уміння закінчити розмову.
19. Сприйняття партнера.
20. Управління емоціями.
21. Уміння критикувати.
22. Майстерність ділового спілкування.
23. Особливості спілкування ділової жінки.
24. Підготовка і прийняття рішення.
25. Справимо хороші враження.
26. Я і інші в суспільстві.
27. Засоби удосконалення ділового спілкування.
28. Дрібниці не відіграють у спілкуванні вирішальної ролі, вони вирішують усе.
29. Майстерність публічного мовлення.

Рекомендована література: 1,4,5,10,11,13,18,19,21,22,24,25,32-35,40,38(I-III),39,47, 49,50,53,54, 58,59,62,65,66, 68,71-73,76,80-84,88,95,97,100(I-II),101, 103,106,107,119,123-125,130,134,139, 142, 150,151,153.

Розділ 10. *ІМІДЖ ДІЛОВОЇ ЛЮДИНИ*

1. Імідж: секрети особистісної нерівності.
2. Елегантність манер.
3. Як стати собою.
4. Одяг для ділового.
5. Імідж – шлях до успіху.
6. Мовний етикет.
7. Як створити свій імідж.
8. Психологічна культура ділової розмови.

Рекомендована література: 12, 46, 47, 49, 69, 90 (ч. II), 102.

Розділ 11. *ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ: ЗАСОБИ ОРГАНІЗАЦІЇ РАЦІОНАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ*

1. Ділові відносини і норми етики.
2. Службова субординація і координація та вимоги ділових взаємовідносин.
3. Дружба на роботі. Взаємовідношення між товаришами по службі.
4. Етика відносин між жінкою і чоловіком на службі.
5. Етика ділового партнерства.
6. Тактика ділових взаємовідносин.

Рекомендована література: 9, 15, 19, 32, 47, 53, 57, 75, 81, 99 (гл. II), 100, 108, 110.

Розділ 12. *ДОТРИМАННЯ ПРАВИЛ І УМОВНОСТЕЙ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ*

1. Правила гарного тону під час знайомств.
2. Правила гарного тону під час вітання, звернення та розставання.
3. Візитна картка в діловому спілкуванні.
4. Етикетні обов'язки чоловіків.
5. Ділові подарунки і сувеніри.
6. Одяг для ділового успіху.
7. Правила і умовності ділового етикету.

Рекомендована література: 24, 36, 37, 47, 60, 65, 68, 79, 81, 82, 94, 102, 109, 110.

Розділ 13. *ВИНИКНЕННЯ І СУТНІСТЬ ЕТИКЕТУ ДІЛОВИХ ВІДНОСИН*

1. Етика ділового спілкування традиційного суспільства.
2. Особливості етики ділового спілкування в західноєвропейській традиції.
3. Виникнення і розвиток ділового етикету в Україні.
4. Етика капіталізму.
5. Загальні етичні принципи і характер ділового спілкування.
6. Що треба знати про іноземних партнерах?
7. Національні особливості ділового спілкування.
8. Етика заповзятливості.

Рекомендована література: 7, 20, 41, 48 (с. 135-146, 164-183), 77, 78, 94, 104, 109, 110, 111.

Розділ 14. *ЕТИЧНІ НОРМИ І ПРИНЦИПИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ*

1. Культура ділового спілкування – важлива умова професіоналізму ділової людини, її компоненти
2. Моральні норми і цінності у сфері ділового спілкування
3. Аналіз важких з точки зору етики ситуацій у діловій сфері.
4. Етика у ділових стосунках.
5. Бізнес-етика: міф чи реальність?
6. Діловий партнер – це конкурент?
7. Етика ділових взаємовідносин та взаємодії на службі.
8. Історія виникнення і розвитку етикету
9. Роль професійної етики в діловому спілкуванні, особливості службового етикету
10. Знайомство: правила привітання, відрекомендування та знайомства.
11. Правила звертання.
12. Візитні картки. Правила їх оформлення та використання.
13. Вручення ділових подарунків, сувенірів та квітів.
14. Основні правила улаштування на роботу.
15. Зміна місця роботи і етикет.
16. Ділова репутація.
17. Етикет в Інтернеті та електронна пошта.

18. Етикет і праця.
19. Етикет ділових контактів.
20. Візит в офіс.
21. Критика: як критикувати і як сприймати критику?
22. Компліменти: як говорити компліменти і як їх приймати?
23. Прохання про підвищення оплати праці.

Рекомендована література: 3, 5, 7, 8, 9, 12, 19, 23, 28, 29,30, 32, 38(II-III), 39, 41-43, 45, 46, 47, 53, 54, 60, 64, 69, 70-72, 78, 79, 81, 82, 84, 88, 89, 90, 91, 92, 95,101,102, 103, 105, 108, 115, 119, 121, 122, 123(ч. I-III), 126, 134,135, 140, 142, 144, 146, 147, 148, 150, 151, 153.

Розділ 15. *ОРГАНІЗАЦІЯ І ПРОВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ЗУСТРІЧЕЙ І ПЕРЕГОВОРІВ*

1. Правила і норми проведення зустрічей.
2. Особливості підготовки та проведення ділової зустрічі.
3. Ділова атрибутика і одяг.
4. Стратегія і тактика успішних переговорів.
5. Особливості проведення переговорів з іноземними партнерами.
6. Речові штампи, які допомагають провести ділову бесіду.
7. Замість конфлікту – переговори.
8. Моральний кодекс переговорів: розумна тактика і здоровий глузд.
9. Переговори – мистецтво досягти цілі.
10. Ділове спілкування з "важними" партнерами.
11. Як вигравати в переговорах.
12. Телефонний етикет.
13. Телефонні переговори: "за" і "проти".
14. Основні телефонні "грехи".
15. Як сказати "ні" вишукано і переконливо.
16. Практичні засоби переконання.

Рекомендована література: 2, 13, 17, 27 (ч. III, с. 17-34), 31, 43, 49, 51, 56, 58, 68, 90 (ч. III, с. 31-40), 92, 54, 95, 99 (гл. III, VI, VII, IX, X, XII), 101, 108, 110.

Додатковий перелік тем рефератів

1. Ділове спілкування: його природа і функції, види і форми.
2. Етичні норми і принципи – засоби регулювання ділових стосунків.
3. Ділове спілкування – наука і мистецтво.
4. Особливості національної культури і ділове спілкування.
5. Культура спілкування і формування особи ділової людини.
6. Прояв професійної гідності у діловому спілкуванні.
7. Ділова людина серед друзів.
8. Ділове спілкування як прояв багатогранності, майстерності, творчості і удосконалення техніки.
9. Секрети ділового спілкування.
10. Граматика ділового спілкування.

11. Закони успіху у діловому спілкуванні.
12. Правила хорошого тону.
13. Сучасні погляди на місце етики у діловому спілкуванні.
14. Поняття професійної етики.
15. Етика ділового спілкування традиційного суспільства.
16. Особливості етики ділового спілкування в західноєвропейській традиції.
17. Виникнення і розвиток ділового етикету в Україні.
18. Загальні етичні принципи і характер ділового спілкування.
19. Що треба знати про іноземних партнерів.
20. Національні особливості ділового спілкування.
21. Етика заповзятливості.
22. Ділове спілкування як обмін інформацією.
23. Комунікативний вплив і засоби передачі інформації.
24. Зворотний зв'язок в діловому спілкуванні.
25. Комунікативні бар'єри у діловому спілкуванні.
26. Спілкування як фактор розвитку ділової особи.
27. Які риси, які потрібні для ділового спілкування.
28. Маніпулятор у спілкуванні.
29. Актуалізатор у діловому спілкуванні.
30. Засоби переконання, стратегія і тактика ділового спілкування.
31. Як спілкуватись переконливо.
32. Національно-культурна специфіка мовного спілкування у різних країнах.
33. Що таке мовний етикет?
34. Основні механізми взаєморозуміння у діловому спілкуванні.
35. Проблема точності між особистісного сприйняття і розуміння.
36. Роль емоцій і спілкуванні.
37. Самоствердження у діловому спілкуванні.
38. Самооцінка у діловому спілкуванні.
39. Засоби притягнення уваги співрозмовника.
40. Стереотипи у пізнанні людини людиною у діловому спілкуванні.
41. Стратегії між особистісної взаємодії у діловому спілкуванні.
42. Особливості конфлікту в сфері ділового спілкування.
43. Конфлікт і стрес у діловому спілкуванні.
44. Етика суперників і супротивників.
45. Основні засоби взаємодії.
46. Проблема сумісності у діловому спілкуванні.
47. Конфлікт: сперечатися але поступатися.
48. Комплімент у діловому спілкуванні.
49. Як критикувати підлеглих?
50. Як приваблювати людину до себе у діловому спілкуванні?
51. Як вами маніпулюють у діловому спілкуванні?
52. Соціально-психологічний клімат робітничої групи і етичні принципи спілкування.
53. Проблема лідерства в діловому спілкуванні.
54. Роль керівника у становленні групи та ділове спілкування.

55. Особливості спілкування з жінками і чоловіками.
56. Ділові відносини і норми етики.
57. Службова субординація і координація
58. Етика відносин між жінкою і чоловіком на службі.
59. Етика ділового партнерства.
60. Тактика ділових взаємовідносин.
61. Як читати людей по їх зовнішньому вигляду?
62. Мова одягу.
63. Мова тіла.
64. Невербальні особливості ділового спілкування.
65. Інтерпретація і семантизація жестів і спілкуванні.
66. Міжнаціональні особливості невербального спілкування.
67. Візуальна психодіагностика у діловому спілкуванні.
68. Уміння слухати.
69. Типи слухачів.
70. Техніки активного слухання.
71. Як почути головне.
72. Фільтри "Я-слухання" у діловому спілкуванні.
73. Уміння задавати питання.
74. Уміння розмовляти.
75. Як підготувати і провести ділову бесіду?
76. Геній спілкування.
77. Культура ведення дискусії.
78. Як довести до партнера свою позицію?
79. Як одержати перемогу у спорі?
80. Мистецтво управляти бесідою.
81. Самооцінка і її роль у діловому спілкуванні.
82. Мій стиль у спілкуванні.
83. Оцінка ділових партнерів.
84. Психотехнології управління діловим партнером.
85. Як розпізнати у діловому спілкуванні шкідливу людину?
86. Імідж: секрети особистісної привабливості.
87. Елегантність манер.
88. Як стати собою?
89. Одяг ділової людини
90. Імідж шлях до успіху.
91. Мовний етикет.
92. Як створити свій імідж.
93. Психологічна культура ділової розмови.
94. Правила гарного тону під час знайомства.
95. Правила гарного тону під час вітання, звернення та розтавання.
96. Візитна картка у діловому спілкуванні.
97. Етикетні обов'язки чоловіків.
98. Ділові подарунки і сувеніри.
99. Одяг для ділового успіху.

100. Правила і умовності ділового етикету.
101. Правила і норми проведення зустрічей.
102. Особливості підготовки та проведення ділової зустрічі.
103. Ділова атрибутика і одяг.
104. Стратегія і тактика успішних переговорів.
105. Особливості проведення переговорів з іноземними партнерами.
106. Речові штампи, які допомагають провести ділову бесіду.
107. Замість конфлікту-переговори.
108. Моральний кодекс переговорів: розумна тактика і здоровий глузд.
109. Переговори – мистецтво досягти цілі.
110. Ділове спілкування з "важними" партнерами.
111. Як виграти в переговорах?
112. Телефонний етикет.
113. Телефонні переговори "за" і "проти".
114. Основні телефонні "гріхи".
115. Як сказати "Ні" вишукано і переконливо.
116. Практичні засоби переконання.
117. Аналіз ситуацій, що виникають у сучасному діловому спілкуванні керівників, менеджерів, ділових людей.
118. Особливості сучасного ділового спілкування.
119. Джерела формування комунікативної компетентності людини.
120. Основні техніки ділового спілкування.
121. Етична культура спілкування.
122. Самоподача та її роль в стосунках ділових людей.
123. Етика і психологія ділового контакту.
124. Типові помилки, які ми допускаємо, установлюючи контакт з співбесідником.
125. Етичні прийоми установлення ділового контакту.
126. Уміння слухати етично.
127. Уміння розмовляти етично.
128. Уміння задавати питання.
129. Уміння закінчити розмову.
130. Сприйняття партнера.
131. Управління емоціями.
132. Уміння етично критикувати.
133. Етика ділових стосунків у колективі.
134. Майстерність ділового спілкування.
135. Особливості спілкування ділової жінки.
136. Засоби удосконалення ділового спілкування.
137. Дрібниці не відіграють ц діловому спілкуванні вирішальної ролі, вони вирішують усе.

Рекомендована література: 13, 21, 29, 35, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 52, 58, 59, 63, 67, 68, 70, 71, 74, 76, 78, 80, 83, 84, 85, 88, 91, 93, 95, 96, 97, 99, 100, 101, 102, 106, 107.

Перелік рекомендованої літератури:

1. Аверченко Л. К. Управление общением. – М.: ИНФРА, 1999. – 216 с.
2. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие. – М.: Наука, 1990. – 210 с.
3. Адаир Дж. Искусство управлять людьми и самим собой. – М.: Издательство "Эксто", 2006. – 656 с.
4. Акишина А.А., Акишина Т.Е. Этикет русского телефона. – М.: Ось-89, 1990. – 216 с.
5. Алексеев О.О., Громова Л.А. Поймите меня правильно или книга о том, как найти свой стиль мышления, эффективно использовать интеллектуальные ресурсы и обрести взаимопонимание с людьми. – СПб.: Речь, 1993. – 210 с.
6. Алёшина Л.Г. О вежливости, о такте, о деликатности. – Л.: Лениздат, 1986. – 156 с.
7. Алиев Х. Защита от стресса. – М.: ИНФРА, 1996. – 240 с.
8. Алпатов В.М. Категории вежливости в японском языке. – М.: Наука, 1973. – 140 с.
9. Андреев В.И. Конфликтология: Искусство спора, ведение переговоров, решение конфликтов. – М.: Народ. обозрение, 1995.- 127с.
10. Аристотель. Никомахова этика: Пер. с древнегреч. /Соч. в 4 т. – М.: Мысль, 1983. – 190 с.
11. Аррендондо Л. Искусство деловой презентации / Пер. с англ. – Челябинск: Урал ITD, 1998. – 513 с.
12. Атватер И.Я. Я вас слушаю / Пер. с нем. – М.: Прогресс, 1988. – 180 с.
13. Байбурин А.К., Топорков А.Л. У истоков этикета: этнографический очерк. – Л.: Наука, 1990. – 260 с.
14. Берн П. Поддай себя! Тактика совершенствования вашего имиджа.- Минск: Амалфея, 1997. – 207 с.
15. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры: Психология человеческой судьбы /Пер. с англ. – СПб.: Лениздат, 1992. – 400 с.
16. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов / Пер. с нем. – СПб.: Питер, 1997. – 224 с.
17. Биркенбиль Вера В. Коммуникационный тренинг: наука общения для всех. – М.: Гранд, 2002. – 352 с.
18. Биркенбиль М. Молитвенник для шефа / Пер. с нем. – М.: Прогресс , 1991. – 420 с.
19. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.
20. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. – М.: Наука, 1982. – 220 с.
21. Бороздина Г.В. Психология делового общения: – Минск: ИНФРА. – 1998. – 224 с.

22. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування: Навч. посіб. - Видання 2-ге, доп. та переробл. - К.: АртЕК, 2002.- 208с.
23. Браим И.Н. Этика делового общения: Учебное пособие для студ. – Минск: НКФ "Экоперспектива", 1996. – 208 с.
24. Браун Л. Имидж – путь к успеху. – СПб.: Питер, 1996. – 284 с.
25. Брудный А.А. Понимание и общение. – М.: Наука, 1989. – 290 с.
26. Вагин И. Выиграй у судьбы в рулетку. – СПб.: Питер, 2001. – 288 с.
27. Вебер М. Протестанская этика и дух капитализма /Вебер М. Избр. произведения. – М.: Прогресс, 1991.
28. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. М.: Фонд "Правовая культура", 1994.–176 с.
29. Вечер Л.С. Секреты делового общения. – Минск.: Высшая шк., 1996. – 367 с.
30. Владимирская А. Бизнес – леди или как преуспеть в мире мужчин – К.: Внешторгиздат, 1993. – 240 с.
31. Власова Н. ...И проснешься боссом. – Новосибирск: Университет, 1994. – В 3-х томах.
32. Головаха Е.И., Панина Н.В. Психология человеческого взаимопонимания. – К.: Политиздат, 1989. – 220 с.
33. Горелов И.Н., Енгальчев В.Ф. Безмолвный знак мысли. Рассказы о невербальной коммуникации. – М.: Знание, 1991. – 180 с.
34. Горянина В.А. Психология общения. Учеб. пособ. – М.: Изд.центр. Академия; 2002. – 416 с.
35. Губенко Л.Г., НемцовВ.Д. Культура ділового спілкування: Навч. посібник. – К.: Екс об, 2000. – 200 с.
36. Данилова В. Как стать собой. Психотехники индивидуальности – Харьков,1994.–180 с.
37. Деева Т.М., Кичатова Е.В., Чихиквишвили Н.А. Деловая переписка. – М.: СП "Принт - Ди", 1992.-139 с.
38. Деловое общение: методические советы для студентов специальности 7.050201 "Менеджмент организаций". – В 3-х частях /Составитель: С,К.Каземирова. – Чернигов: ЧТИ, 1999.
39. Деловой протокол и этикет: Сб./ Сост. Н.В Демидов. – М.: ЮНИТА, 1996. - 112 с.
40. Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстер общения. – Луганск: Лотос, 1998. – 186 с.
41. Дизель П.М., Мак-Кинли Р.У. Поведение человека в организации. – М.: Библиотека бизнеса, 1993. – 180 с.
42. Діловий етикет /Автор-укл. І. Афанасьєв. – К.: Альтерпрес, 1998.-320 с.
43. Дип С., Сесмен Л. Верный путь к успеху. 1600 советов менеджеру. – М.: Вече, Персей, Аст, 1995. – 384 с.
44. Добрович А.Б. Воспитателю о психогигиене общения. – М.: Мысль, 1987. – 210 с.

45. Дональдсон М. Умение вести переговоры для "чайников" /Пер.с англ. – К.: Диалектика, 1998. – 320 с.
46. Донкел Т. Деловой этикет /Пер. с англ. – Ростов - на - Дону: Феникс, 1997. – 320 с.
47. Доронина М.С. Культура спілкування ділових людей: Навч.посібник. – К.: КМ Akademia, 1998.- 191 с.
48. Донченко Е.А., Титаренко Т.М. Личность: конфликты, гармония. – К.: Политиздат Украины, 1989. – 178 с.
49. Дэна Д. Преодоление разногласий. Как улучшить взаимоотношения на работе и дома. /Пер. с англ.. – Л.: Речь, 1994. – 138 с.
50. Зимбардо Ф. Ляйппе М. Социальное влияние.–СПБ.: Питер, 2000.–448 с.
51. Етика ділового спілкування: Курс лекцій /Т.К. Чмут, Л.Г.Чайка, М.П.Лукашевич, І.Б. Осетинська. – К.: МАУП, 1999. – 208 с.
52. Етика ділового спілкування в питаннях: завдання для самостійної роботи / Укладач: С.К. Каземирова. Чернігів: ЧДТУ, 2000. – 59 с.
53. Етика ділового спілкування: плани семінарських занять і завдання для самостійної роботи студентів спеціальності “ Фінанси” та “облік і аудит” /Укладач: С.К. Каземирова. – Чернігів: ЧДТУ, 1999.- 41 с.
54. Этики та психологія ділових відносин: Навч.пос / За ред. проф. Андреевої Т.Е. – Харків.: “Бурун-книга”, 2004. – 144 с.
55. Иванова Е.Н. Эффективное общение и конфликты – СПб: Речь, 1997. – 69 с.
56. Как вести себя в любой компании / Сост. В. Рафеенко. – Донецк: ПКФ: БАО, 1997. – 384 с.
57. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей: /Пер. с англ. – Л.: Лениздат, 1991. –708 с.
58. Касаткин С. Техника обратной связи. – СПб.: Питер, 2002. – 192 с.
59. Книгге А. Об обращении с людьми: / Пер. с нем. – Дубна: Изд.центр "Феникс", 1994. – 321 с.
60. Кобзева В.В. Этикет в вопросах и ответах. – М.: Гранд, 2000. – 288 с.
61. Кови С. 7 навыков лидера. – Минск.: Амалфея, 1996. – 370 с.
62. Козлов А. Как относиться к себе и людям, или практическая психология на каждый день. – М.: Дело, 1996. – 360 с.
63. Козловский П. Этика капитализма / Пер. с нем.. – СПб.: Питер, 1996. – 520 с.
64. Корж Л., Гудмен П. Искусство торговаться или все о переговорах. – Минск: Амалфея, 1995. – 230 с.
65. Корнелиус Х., Фейер Ш. Выиграть может каждый. – М.: Стрингер, 1992. – 116 с.
66. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения –Л.: Изд-во ЛГУ, 1990. – 206 с.
67. Криксунова И. Создай свой имидж. – СПб.: Лань, 1997. – 176 с.
68. Ксенчук Е.В., Киянова М.К. Технология успеха. – М.: РИПОЛ Классик, 1993. – 236 с.

69. Кузин Ф.А. *Делайте бизнес красиво: Этические и социально-психологические основы бизнеса: Практ. пособ.* – М.: ИНФРА-М, 1995. – 288 с.
70. Кузин Ф.А. *Имидж бизнесмена.* – М.: Ось – 89, 1996. – 180 с.
71. Кузин Ф.А. *Культура делового общения: Практ. пособ.– 3– е изд.-* М.: Ось-89, 1999.–239 с.
72. Кузнецов И.Н. *Технология делового общения.* – Минск.: Амалфея, 1999. – 146 с.
73. Курбатов В.И. *Искусство управлять общением.* – Ростов – на - Дону: Феникс, 1997.–352 с.
74. Курбатов В.П. *Как успешно провести переговоры. Пособие для деловых людей.* – Ростов - на - Дону: Феникс, 1997. – 412 с.
75. Курбатов В.А.И. *Стратегия делового успеха.–* Ростов –на - Дону: Феникс, 1995. – 360 с.
76. Лассен М.К., Эллиот Ч. *Как получить то, что я хочу.* – СПб.: Питер, 2002. – 256 с.
77. Лемерман Х. *Учебник риторики. Тренировка речи с упражнениями: /Пер. с нем. –* М.: Культура и спорт, ЮНИТИ. – 1997. – 255 с.
78. Лищук Т. *Справочник начинающей карьеристки.* – М.: РИПОЛ Классик, 2005. – 320 с.
79. Ливайн С., Кром М. *Лидер в тебе как завоевать друзей, влиять на людей и преуспевать в меняющемся мире. Карнеги для 90-х.* – М.: ФАИР Пресс, 1995. – 180 с.
80. Малахов В.А. *Этика.* – К.: Либідь, 1996. – 260 с.
81. Мендел А. *Игры, в которые играют мужчины. 7 правил для выживания в мире мужчин.* – СПб.: Питер, 1997. – 160 с.
82. Митчелл М., Корр Дж. *Деловой этикет.-* М.: АСТ, Астрель, 2005.-285 с.
83. Монахов Г. *Мелочи создают совершенство. Деловой и светский этикет. Благоприятный персональный имидж.* – К.: Альтепрес, 2001. – 474 с.
84. Морозов А.В. *Деловая психология: Курс лекций.* – СПб.: Университет, 2000. – 576 с.
85. Нефедова И., Власова Е. *Я и мой имидж.* – М.: Изд.-во. "ЭКСМО", 1997. – 180 с.
86. Ниренберг Д. *Гений переговоров .* – Минск: ООО "Попурри", 1997. – 416 с.
87. *Общение и оптимизация совместной деятельности /* Под ред. Г.М. Андреевой, Я. Яноушина. – М.: Изд-во МГУ, 1987. – 302 с.
88. *Основные коммуникативные навыки менеджеров: Методические рекомендации для студентов специальности 7.050201 "Менеджмент организаций" /* Составитель: С.К. Каземирова. – Чернигов: ЧГТУ, 2005. – 47 с.
89. Палеха Ю.И. *Ділова етика.* –К.: МАУП, 2000. – 186 с.
90. Палеха Ю.И. *Организация деловой коммуникации.* – К.: МАУП, 1995. – 250 с.
91. Панасюк А.Ю. *А что у него в подсознании.* – М.: Дело, 2001. – 272 с.

92. Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. – М.: Дело, 2000. – 240 с.
93. Панасюк А.Ю. Как убеждать в своей правоте. Современные психотехнологии убеждающего воздействия. – М.: Дело, 2001. – 312 с.
94. Панасюк А.Ю. Управленческое общение: практические советы. – М.: Экономика, 1990. – 112 с.
95. Паркинсон К., Растомджи М. Эти невероятные японцы /Пер. с англ.- М.: Прогресс, 1993. – 560 с.
96. Пастухова Л.С. Заговори, чтобы я тебя видел. О культуре нашей речи. – Симферополь, 1990. – 100 с.
97. Пиз А., Пиз Б. Язык взаимоотношений. Мужчина и женщина. – М.: Изд-во "ЭКСМО – Пресс", 2000. – 238 с.
98. Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений: Расширенная версия, - М.: Изд-во ЭКСМО – Пресс, 2005. – 416 с.
99. Пособие по общению: Методические рекомендации и упражнения по курсу "Этика делового общения" для студентов заочного факультета инженерно-экономических специальностей. – В 2-х частях /Составитель: С.К. Каземирова. – Чернигов: ЧДТУ, 2001.
100. Потеряхин А.Л. Психология управления. Основы межличностного общения. – К.: МАУП, 1999. – 240 с.
101. Поуст Э. Американский этикет. – К.: Либідь, 1991. – 320 с.
102. Психология и этика делового общения /Под ред. В.Н. Лавриненко. – М.: Культура и спорт. 1997. – 279 с.
103. Психологія професійної діяльності і спілкування /Л.Є.Орбан, Д.М. Гриджук, В.М. Таденщук та ін. – К.: Преса України, 1997. – 191 с.
104. Психологія роботи з людьми: Тести і завдання / Укладач: С.К. Каземирова. – Чернігів: ЧДТУ, 2001. – 69 с.
105. Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера. – М.: ИНФРА-М., 1997. – 180 с.
106. Рюкле Х. Ваше тайное оружие в общении: Мимика, жесты, движение: Пер. с нем. – М.: Интерэкспорт, ИНФРА – М., 1996. – 277 с.
107. Сабат М.Э. Бизнес-этикет. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 1999. – 240 с.
108. Сагач Г.М. Золотослів: Навч. посібник. – К.: Школяр, 1998. – 353 с.
109. Секреты хороших манер и поведения. Этикет. Путь к успеху (Составитель: А. Тимченко. – Харьков, 1995. – 540 с.
110. Сергеева В. Как говорить убедительно. – СПб.: Питер, 2002. – 224 с.
111. Сергеева В. Приемы убеждения. Стратегия и тактика общения. – СПб.: Питер, 2002. – 192 с.
112. Сестры Сорины., Необходимый имидж. – М.: Дело, 1999. – 320 с.
113. Скот Д. Конфликты, пути их преодоления /Пер.с англ. – К.: Внешторгиздат, 1991.–189 с.
114. Соловьев Э. Современный этикет и деловой протокол. – 3– е изд. – М.: Ось, 2000. – 208 с.
115. Сопер П. Основы искусства речи: /Пер. с англ. – 3 – е изд. – М.: Изд-во Агенства "Яхтсмен", 1995. – 416 с.

116. Спілкування в організації: Посібник / Укладач І. Кулі ніч. – Ужгород: Мистецька лінія, 1999. – 112 с.
117. Стивенс М. Выигрывая на вашем собеседовании: Полный набор действий: / Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 1996. – 112 с.
118. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. – Ростов- на - Дону: Феникс, 2003. – 512 с.
119. Таранов П.С. Методы 100% победы: манеры, поведения, логика риска, зигзаги общения. – Симферополь: Реноме, 1998. – 559 с.
120. Таранов П.С. Приемы влияния на людей. – М.: ФАИР, 1997. – 608 с.
121. Теппер Р. Как овладеть искусством делового письма: 250 писем и записок в помощь менеджеру: / Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 1994. – 192 с.
122. Тесты и задания по курсу "Этика делового общения" для студентов инженерно-экономического факультета. В 3-х частях / Составитель: Каземирова С.К. – Чернигов: ЧГТУ, 2002.
123. Тимченко Н.М. Искусство делового общения. – Харьков: Прапор, 1992. – 230 с.
124. Томсон П. Самоучитель общения. – СПб.: Питер, 2000. – 256 с.
125. Торопов Б. Как ладить с трудными людьми. – М.: ООО Издат-ва АСТ, 2003. – 319 с.
126. Фишер Р., Юри У. Путь к соглашению или переговоры без поражения. – М.: Прогресс, 1990. – 180 с.
127. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры по-гарвардски /Пер.с англ. – М.: Изд.-во ЭКСМО, 2005. – 352 с.
128. Фрейд З. "Я и Оно": Труды разных лет. – Тбилиси, 1991. – 340 с.
129. Фрюминг Р., Лаком Ж. Взаимодействие ради результата: Практикум делового общения – Ростов – на - Дону: Феникс, 1997. – 448 с.
130. Хаскел Р. Услышать главное. Используйте оговорки других себе на пользу. – СПб.: Питер, 2002. – 128 с.
131. Хоган К. Психология убеждения: /Пер. с англ. – М.: РИПОЛ Классик, 2004. – 320 с.
132. Хок П. Как справиться с теми, кто выводит нас из себя. – М.: РИПОЛ Классик, 2005. – 160 с.
133. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет деловых людей. – М.: Изд. центр "Анкил", 1984. – 207 с.
134. Честара Дж. Деловой этикет. – М.: Дело, 1997. – 246 с.
135. Чепцов В.А. Психология общения для менеджеров: Руководство по ведению переговоров. – М.: Дело, 2001. – 175 с.
136. Цицерон М. Три трактата об ораторском искусстве. – М.: Наука, 1972. – 150 с.
137. Цуканова Е.В. Психологические трудности межличностного общения. – К.: Либідь, 1985. – 210 с.
138. Шапарь В.Б. Гений общения или искусство быть разным. – Ростов- на - Дону: Феникс, 2004. – 515 с.
139. Шейнов В.П. Как управлять другими, как управлять собой. – Минск: Амалфея, 1996. – 380 с.

140. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни. – Минск: Амалфея, 1997. – 288 с.
141. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. – Минск.: Амалфея, 1997. – 384 с.
142. Шейнов В.П. Психотехнологии влияния. – М.: АСТ, Минск: Харвест, 2006. – 448 с.
143. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком. Психология манипулирования. – М.: АСТ, Минск: Харвест, 2006. – 816 с.
144. Щекин Г.В. Визуальная психодиагностика. Познание людей по их внешности и поведению. – К.: МАУТ, 1995. – 672 с.
145. Шеломцев В.Н. Этикет и культура общения. – К.: Либідь, 1995. – 107 с.
146. Шепель В.М. Имиджология. Секрет личного обаяния. – М.: Экономика, 1994. – 560 с.
147. Шепель В.М. Управленческая этика. – М.: Экономика, 1989. – 340 с.
148. Шостром Э. Анти-Карнеги или человек манипулятор. – М.: Прогресс, 1992. – 180 с.
149. Энциклопедия этикета. – СПб.: Питер, 2002. – 348 с.
150. Этикет. Умение жить и вести себя дома в семье и в обществе. – М.: Цитадель- триада, 1999. – 224 с.
151. Ягер Д. Деловой этикет: Как выжить и преуспеть в мире бизнеса: /Пер. с англ. – М.: "Джон Уайли энд Санз", 1994. – 228 с.
152. Хоган К. Эффективная коммуникация. 10 золотых правил делового и личного успеха – М.: РИПОЛ Классик, 2004. – 320 с.
153. Шапарь В.Б., Мирошниченко В.Н. Этика и психология менеджмента. – Ростов - на - Дону: Феникс, 2002. – 384 с.
154. Эйтвин Г., Бриза О. Имидж современного мужчины. – М.: РИПОЛ Классик, 2000. – 640 с.
155. Эйтвин Г., Бриза О. Имидж современной женщины.– М.: РИПОЛ Классик, 2000. – 608 с.
156. Якокка Ли. Карьера менеджера /Пер. с англ.. – М.: Прогресс, 1990. – 256 с.

3. САМОКОНТРОЛЬ ТА КОНТРОЛЬ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Методичні матеріали для самостійної роботи передбачають можливість проведення *самоконтролю з боку студента* (Дивись: Див.: "Тесты и задания по курсу "Этика делового общения" для студентов экономического факультета". В 3-х частях /Составитель: С.К. Каземирова. - Чернигов: ЧГТУ, 2000; "Деловое общение: Методические советы для самостоятельной работы студентов направления подготовки 6.030504 –"Экономика предпринимательства" /Составитель: С.К.Каземирова, часть 2. – Чернигов: ЧНТУ, 2013).

Перелік питань до самоконтролю

1. Визначить свій рівень комунікативного контролю у спілкуванні, використовуючи методичні поради по діловому спілкуванню (див.: Деловое общение. Методические указания для студентов /Укладач: С.К.Каземирова. – Чернигов: ЧНТУ, 2014. – ч. I, с. 11-12).
2. Опишіть складові елементи комунікативної сторони ділового спілкування
3. Перелічіть якості, які характеризують ефективного комунікатора з точки зору обміну інформацією.
4. Охарактеризуйте складові елементи перцептивної сторони ділового спілкування.
5. Перелічіть якості, які характеризують ефективного комунікатора з точки зору перцепції.
6. Проаналізувати процес формування першого враження.
7. Поясніть, чому люди не розуміють один одного.
8. Перелічіть ефекти сприйняття, що мають місце в процесі ділового спілкування.
9. Поясніть, як розуміти фразу "говорити на одній мові мовою".
10. Визначить складові елементи взаємодії в діловому спілкуванні.
11. Назвіть якості, які характеризують ефективного комунікатора з точки зору інтеракції.
12. Протестуйте себе на предмет знання засобів раціональної організації ділового спілкування (див.: "Тести і завдання" ч. II, тема 6).
13. Заповніть кросворд "Чи вмієте ви приваблювати до себе?", "Чи знайомі Вам засоби переконання" (див.: "Деловое общение", ч. I).
14. Проаналізуйте одну із ситуацій (див.: Додаток В - *Розв'язання конкретних ситуацій*) за такою схемою:
 - визначить проблему аналізу в загальних рисах;
 - визначить, хто залучений до конфлікту (вертикальний або горизонтальний міжособистісний, груповий, колективний);
 - стадія на якій знаходяться конфліктуючі сторони;
 - виявіть дійсні потреби (конфліктна ситуація, інцидент);
 - з'ясуйте побоювання та слабкі сторони кожного із головних учасників конфлікту;
 - оберіть стратегію розв'язання конфлікту.

- 15.Складіть перелік ситуацій, у яких ви мали труднощі у спілкуванні, та визначить причини цих труднощів.
- 16.Складіть перелік основних труднощів, що мали місце у Вашому спілкуванні з людьми.
- 17.Використовуючи рекомендовану літературу, методичку "Деловое общение" (ч.І) , розробіть план ділової бесіди з людиною, яка нервує Вас за схемою:
 - а) підготовка і початок бесіди;
 - б) передача інформації і аргументація;
 - в) завершення бесіди і прийняття рішення.Тему бесіди виберіть самі.
- 18.Складіть схему під назвою "Парадигма переконання", використовуючи такі критерії:
 - а) результат;
 - б) підготовка;
 - в) основні принципи;
 - г) основи.
- 19.Складіть "Кодекс поведінки в конфлікті".
- 20.Складіть кросворд "Імідж успішного (або ефективного) комунікатора"
- 21.Складіть заповіді ефективного комунікатора.
- 22.Складіть два списки:
 - а) чинники, які сприяють створенню негативного ділового іміджу;
 - б) чинники, які сприяють створенню позитивного ділового іміджу.
- 23.Складіть для своїх підлеглих правило – інструкцію розмови по телефону з урахуванням високих цін за телефону розмову. Форма інструкції будь-яка: бюрократична, жартівлива.
- 24.Складіть правила конструктивної критики.
- 25.Підготуйте план прийому, запрошення та розташування гостей на прийом з розташуванням.
- 26.Складіть перелік ознак, що дозволяють читати людину як книгу.
- 27.Поясніть, чому ділове спілкування є наукою і мистецтвом.
- 28.Вкажіть, що визначають нижче приведені жести партнерів по переговорах і який стан вони відображають?
 - а) руки розкриті долонями нагору;
 - б) руки сховані (за спиною або у кишені);
 - в) піджак розстебнутий або знімається у вашій присутності;
 - г) руки схрещені на грудях;
 - д) кисті рук розслаблені;
 - е) руки стягнуті у кулаки (або пальці позчіплювались так, що побілили суглоби);
 - ж) сидіть на краю стільця, схилившись уперед, голова трохи схилилась і опирається на руку;
 - з) опирається щочкою на руку;
 - и) опирається підборіддям на долоню, вказівний палець удовж щоки, решта нижче рота;

- і) почування підборіддя (що не раз супроводжується легким притулюванням очей);
- ї) долоня охоплює підборіддя, торкаючись нижньої губи;
- й) повільно і обережно знімає окуляри, ретельно протирає стекла;
- к) голова схилилась набік;
- л) прихоплює губами або прикушує дужку окулярів або інші речі, які знаходяться в руках;
- м) ходить;
- н) пощипує перенісся;
- о) прикриває рот рукою, коли говорить;
- п) намагається не дивитися на вас;
- р) погляд в бік;
- с) ноги або усе тіло повернуті до виходу;
- т) легке потирання носа звично вказівним пальцем. Часто супроводжується поворотом торса боком;
- у) потирання за вухом або перед вухом, потирання очей;
- ф) при рукостисканні рука прагне бути поверх;
- х) при рукостисканні рука прагне бути знизу;
- ц) підняті брови, трохи схилена голова і сумнів у погляді;
- ч) керівник починає обігати зустрічним поглядом підлеглих;
- ш) господар кабінету у ході розмови починає збирати ділові попери
рука засунута у кишеню піджака, великий палець ззовні;
- щ) мовець жестикулює стиснутим кулаком;
- ы) піджак застебнутий на усі гудзики;
- ю) зіниці розширені;
- я) зіниці звузились.

Приклад відповіді:

Стан: увага, інтерес.

1. Уважне слухання.
2. Зацікавленість.

30. Як би Ви робили у важких з точки зору етики ділових ситуаціях (див.: *Додаток Г - Перелік ситуацій важких з точки зору етики ділового спілкування (за Ф. Котляром)*).
31. Якими будуть ваші комунікативні дій при розв'язанні конкретних ситуацій (див.: *Додаток В - Розв'язання конкретних ситуацій*).
31. Які основні риси ділового етикету будь-якої країни, наприклад, США, Англії, Франції, Росії, Канади, Китаю і др.? Запишіть одну з них.
32. Вас призначили керівником відділу, в якому Ви раніше не працювали. Для Вас важливо в відносно короткий час вивчити характер відносин між співробітниками відділу.
Завдання: *Розробіть програму вивчення даної проблеми (заповніть змістовну частину нижче приведеної таблиці).*

Таблиця 3.1 – Програма дій

Основні елементи програми	Змістова характеристика
1. Ціль вивчення	
2. Об'єкт вивчення	
3. Предмет вивчення	
4. Завдання вивчення	
5. Використані методи і особливості їх застосування	
	а) б) в)

Формами контролю за самостійною роботою студентів є поточний контроль і тестування.

Контроль знань студентів з курсу "Ділове спілкування" реалізується шляхом поточного і підсумкового контролю.

➤ **Поточний контроль**

Поточний контроль здійснюється під час проведення консультації та перевірки контрольних робіт і має на меті перевірку рівня теоретичної підготовленості студентів з певних тем навчальної програми, а також виконання конкретних завдань з практичного циклу курсу. Поточний контроль знань дозволяє стимулювати самостійну роботу студентів з основною та додатковою літературою, встановлювати зворотній зв'язок між викладачем та студентами.

Поточний контроль знань проводиться в наступних формах:

- співбесіди із студентами під час консультацій;
- контрольні заміри знань;
- перевірка виконання контрольних завдань до індивідуальної роботи;
- тестові завдання.

Тестові завдання

Тестові завдання для поточного контролю знань студентів розроблені до кожної теми курсу. Завдання включають питання найважливіших теоретичних положень та практичне завдання (вміння аналізувати ситуації у сфері ділового спілкування), відповіді на які повинні показати рівень набутих студентами знань. (Див.: Додаток Д - Перелік тестів до самоконтролю знань).

Приклад тестових завдань

1). Як діє на співрозмовника застосування вами слів, термінів, незрозумілих для нього?

- а) я отримую перевагу;
 - б) це викличе його роздратування;
 - в) в цілому нейтрально, так як протилежні відчуття урівноважені.
- Обґрунтуйте свій вибір.

2). Співрозмовник втручається в вашу розповідь, не даючи викласти суть. Як ви відреагуєте на це? Чому?

а) "спочатку вислухай, а потім критикуй";

б) "давай дамо один одному по 5 хвилин, послухаємо не перебиваючи, а потім обговоримо".

3). Чи правильно вчинив управляючий однієї фірми, ввівши правила: не приходити до нього обговорювати питання, не маючи особистої позиції?

Обґрунтуйте вашу думку.

➤ Підсумковий контроль

Підсумковий контроль з курсу "Ділове спілкування" включає семестровий контроль.

• Семестровий контроль

Семестровий контроль проводиться у формі заліку. Обов'язковою умовою допуску студентів до заліку є своєчасне і вірне виконання завдань до індивідуальної семестрової (самостійної) роботи.

Залік проводиться усно згідно з переліком питань до заліку (*Додаток Ж - Перелік питань до заліку*).

✓ Мінімальні вимоги до обсягу знань та вмінь

Дисципліну можна вважати такою, що засвоєна, якщо студент **знає:**

- специфіку предмета ділового спілкування;
- сутність, структуру, функції ділового спілкування;
- поняття комунікативної компетентності;
- стратегії, тактики, види і рівні спілкування;
- механізми і принципи ділового спілкування;
- засоби ділового спілкування та їхню специфіку;
- поняття соціальної перцепції, її функції та механізми;
- поняття інтеракції;
- особливості і форми ділового спілкування;
- комунікативні бар'єри;
- технології та техніки ефективного спілкування;
- етику ділового контакту.

Вміє:

- ефективно спілкуватися зі студентами й викладачами;
- рефлексивно слухати та розуміти співрозмовника;
- управляти своїми емоціями;
- переконувати партнера по спілкуванню;
- конструктивно поводитися в ситуації комунікативного конфлікту;

- презентувати свої матеріал;
- складати резюме;
- психологічно грамотно організувати індивідуальну діяльність, міжособистісну і між групову взаємодію людей.

Студент має право вибирати форму відповіді на мінімальні вимоги до обсягу знань та вмінь: чи теоретичне та практичне питання, чи тестовий варіант.

Теоретичні питання з дисципліни "Ділове спілкування"

1. Визначить поняття ділового спілкування.
2. Перелічіть особливості ділового спілкування.
3. Назвіть складові елементи (структура) ділового спілкування.
4. Перелічіть складові елементи ділового спілкування з точки зору перцепції.
5. Перелічіть складові елементи ділового спілкування з точки зору комунікації.
6. Перелічіть складові елементи ділового спілкування з точки зору інтеракції.
7. Поясніть, чому ділове спілкування є наука.
8. Поясніть, чому ділове спілкування є мистецтво.
9. Назвіть навички та вміння, які характеризують ефективного комунікатора з точки зору обміну інформації.
10. Перелічіть навички та вміння, які характеризують ефективного комунікатора з точки зору перцептивної сторони ділового спілкування.

Підсумковий тест з дисципліни "Ділове спілкування"

1. Публічне обговорення, метою якого є з'ясування та співвіднесення різних точок зору, пошук, виявлення та знаходження вірного шляху суперечливого питання – це ...
 - а) нарада;
 - б) дискусія;
 - в) розбіжності;
 - г) переговори.
2. Якою повинна бути черговість виступів учасників нарад?
 - а) черговість повинна бути зворотною авторитету та положенню виступаючого;
 - б) черговість виступу учасників не має значення;
 - в) черговість виступу повинна бути пропорційною авторитету учасників;
 - г) черговість виступу повинна бути у відповідності з займаною посадою.
3. Поясніть, у чому сутність дій в дискусії?
 - а) у вирішенні конфлікту між ким-небудь;
 - б) у захисті та спростуванні тези;
 - в) у відстоюванні власної позиції;
 - г) у груповому вирішенні проблем.
4. З якою метою застосовують прийом "віддзеркалення"?
 - а) щоб ненав'язливо показати співрозмовнику, що він не вірно себе веде;
 - б) це захисна реакція;
 - в) для того, щоб безпечно висміяти самовпевненого співрозмовника;
 - г) для того, щоб викликати довіру та невимушеність у співрозмовника.

5. Поза раціональне розуміння, спів настроїв на єдину емоційну хвилю зі співрозмовником має назву
- а) зараження;
 - б) емпатія;
 - в) проекція;
 - г) спілкування.
6. Який з "ефектів" у сприйнятті не існує?
- а) ефект м'якості;
 - б) ефект нового;
 - в) ефект;
 - г) ефект присутності;
 - г) ефект контрасту;
 - д) ефект ореолу.
7. Який з видів питань для активного слухання призначений динамізувати діалог?
- а) риторичний;
 - б) дзеркальний;
 - в) відкритий;
 - г) естафетний.
8. За засобами спілкування виділяють наступні його види
- а) матеріальне;
 - б) безпосереднє;
 - в) опосередковане;
 - г) когнітивне;
 - г) діяльнісне;
 - д) пряме.
9. Ідентифікація – це:
- а) спосіб розуміння на основі емоційного відчуття чи співпереживання іншому ;
 - б) спосіб розуміння іншого на основі спроби поставити себе на його місце;
 - в) стан співналаштованості на єдину емоційну хвилю зі співрозмовником;
 - г) стан, що характеризує не пояснюваний потяг чи загостреність почуттів в спілкуванні з певною людиною.
10. Двосторонній контакт між начальником та підлеглим дуже важливий, бо:
- а) начальник може перевірити, чи вірно біли зрозумілі його розпорядження;
 - б) підлеглий може задати питання та уточнити інформацію;
 - в) без цього люди просто не будуть працювати;
 - г) односторонній зв'язок просто безкорисний.
11. Зміна поведінки та діяльність в результаті спілкування, що забезпечує досягнення цілей учасників спілкування – це:
- а) вплив;
 - б) зворотній зв'язок;
 - в) критерій ефективності комунікації;
 - г) результат спілкування.
12. Атрибуція кожен раз проводиться так, щоб її результати не суперечили уявленням про себе, щоб підтвердити самооцінку:
- а) мотиваційна упередженість;
 - б) помилка атрибуції;
 - в) механізм психологічного захисту;
 - г) помилка хибних кореляцій.
13. Приблизне угруповання людей по різноманітним ознакам, пов'язаних з представленням відносно їх властивостей та якостей – це:
- а) упередженість;
 - б) стерео типізація;
 - в) класифікація;
 - г) соціальне пізнання.
14. Позитивні відчуття, які відчуває одна людина по відношенню до іншої

та які полегшують взаєморозуміння й взаємодію людей – це:

- а) атракція;
- б) симпатія;
- в) ідентифікація;
- г) фасилітація;
- г) дружба.

15. Ділове спілкування – це:

- а) формальне спілкування, коли відсутнє стремління зрозуміти враховувати особливості особистості співрозмовника;
- б) коли оцінюють іншу людину, як потрібний або заважаючий об'єкт;
- в) коли люди говорять те, що потрібно говорити у відповідних випадках для підвищення ефективності спілкування з партнером;
- г) коли існує партнерство і враховують особливості особистості, коли інтереси справи більш значимі, чим особисті розходження.

16. Етика ділового спілкування – це:

- а) сукупність норм, правил поведінки та представлень, які регулюють поведінку та становлення людей в процесі спільної діяльності;
- б) суспільно визнана сукупність правил поведінки в бізнесі, яка сприяє ефективності ділового спілкування;
- в) поведінка людей в процесі ділового спілкування;
- г) регламент поведінки людей, пов'язаний з виконанням службових обов'язків.

17. Процес розвитку контактів між людьми, які породжені потребами спільної діяльності, яка включає обмін інформацією, створення загальної стратегії взаємодії, сприйняття та розуміння іншої людини – це:

- а) спілкування;
- б) взаємодія;
- в) комунікація;
- г) управління;
- г) техніка впливу.

18. Просодика – це:

- а) включення психофізіологічних проявів людини;
- б) ритміко-мелодична сторона мови;
- в) ритміко-інтонаційна сторона мови;
- г) звукові невербальні прояви людини.

19. Помилки сприймання:

- а) сприймання іншої людини на основі стереотипу;
- б) властиві при коротко часових контактах ефекти, що змінюють їх;
- в) приписування співбесіднику на основі схематичного сприймання, одночасно і різноманітність інших рис, які за досвідом сприймання, зустрічається у людей такого типу;
- г) віднесення людей до тих чи інших груп по різноманітним ознакам, пов'язаних з цим представленням відносно їх якостей та властивостей.

20. Що таке імідж?

- а) поведінка людини, яка ефективно діє на навколишніх;
- б) емоційно забарвлений образ людини, в якому виділяються цінності характеристики та риси, які мають певний вплив на навколишніх;
- в) сукупність якостей людини, визначаючих її особливості та відношення до оточуючих;

- г) сукупність зовнішніх характеристик, які характеризують ту чи іншу людину, що визначає її унікальність;
- г) форма поведінки, яка дозволяє найбільш проявитися особистим та діловим якостям людини.

21. Персональний простір – це:

- а) просторова сфера навколо людини, окреслена "мисленевою" рисою, за якою іншим не можна входити, якщо людина в поганому настрої;
- б) відстань, на яку пропонується наблизитися даної чинної особи;
- в) умовна просторова сфера навколо людини, вторгнення в яку викликає відчуття дискомфорту;
- г) місце в приміщенні, яке індивід сприймає як закріплене за ним, своє.

22. "Ефект фасцинації" - це:

- а) візуально фіксоване відношення людини до кого-небудь;
- б) словесний вплив на людей, при якому зменшується втрата інформації;
- в) негативний вплив іміджу на інших;
- г) вміння швидко підвести людину до якого-небудь висновку.

23. Приписування людиною причин та мотивів поведінки, особистісних якостей та характеристик іншим людям на основі буденного життєвого аналізу дій та вчинків називається:

- а) ідентифікація;
- б) рефлексія;
- в) атрибуція;
- г) стерео типізація.

24. Чергування реплік учасників – це:

- а) спілкування;
- б) комунікація;
- в) зворотній зв'язок;
- г) діалог.

25. Комунікативний бар'єр виникає:

- а) автоматично, коли людина сприймає партнера по спілкуванню чи повідомлення, яке погрожує її самооцінці;
- б) свідомо, коли людина оцінює партнера по спілкуванню;
- в) об'єктивно, незалежно від волі та бажання партнерів по спілкуванню;
- г) у результаті неправильного розуміння людьми один одного

Критерії оцінювання:

- 13 – 14 правильних відповідей - задовільно;
- 15 – 20 правильних відповідей - добре;
- 21 - 25 правильних відповідей - відмінно.

4. ГЛОСАРІЙ

Акт спілкування – сукупність висловлювань всіх учасників в одній комунікативній ситуації.

Аргументація – інтелектуальна діяльність, що виражається в специфічній формі мислення, міркування і дії з аналізу та селекції підстав (аргументів) для доказу потрібного положення (тези).

Аргументування – практичне втілення процесу аргументації в слові, промови та дії з обґрунтування необхідного положення.

Атракція – тяжіння, залучення.

Атракція міжособистісна – емоційна оцінка та процес переваги одних людей іншими.

Атрибуція каузальна – (від лат. Causa - причина і attribuo - надаю, наділяю) – інтерпретація суб'єктом міжособистісного сприйняття причин і мотивів поведінки інших людей.

Афект – сильне, відносно короткочасне емоційне переживання.

Бар'єри взаєморозуміння (від франц. ваггіег – перешкода, перешкоджати) – *естетичний*: виникає на основі перших вражень про людину, насамперед з її зовнішнього вигляду, манери поведінки, стилю одягу; *інтелектуальний*: у кожній людині різні прояви інтелекту розвиваються нерівномірно; *мотиваційний*: коли співбесідникові нецікаві думки партнера, вони не зачіпають його особистих потреб, не спричинюють мотиву, який спонукав би до розуміння; *емоційний*: виникає тоді, коли у взаєминах між людьми відсутній емоційний комфорт – стан максимальної емоційної зручності в природному і соціальному середовищі.

Бесіда – різновид спілкування рівних по положенню партнерів, ситуаційний контакт, предметна розмова.

Вербальне спілкування – форма соціальної взаємодії людей за допомогою мови, що реалізується мовною діяльністю партнерів у спілкуванні.

Взаємодія – процес безпосередньої чи опосередкованої дії суб'єктів один на одного, що породжує взаємну зумовленість та зв'язок.

Взаєморозуміння – спосіб стосунків між окремими людьми, соціальними групами, колективами, організаціями, країнами, при якому максимально осмислюється і враховується на практиці точка зору чи позиція сторін, які спілкуються.

Візуальна психодіагностика – наука, що досліджує всі зовнішні виявлення вигляду і поведінки людини з метою вивчення її особистісного змісту.

Вплив психологічний – процес і результат зміни індивідом поведінки іншої людини, її установок, намірів, уявлень, оцінок тощо під час взаємодії з нею. Механізмами спрямованого впливу є переконання та навіювання. Механізми непрямого впливу – зараження і наслідування.

Ділове спілкування – особлива форма взаємодії людей у процесі певного виду трудової діяльності, яка сприяє встановленню нормальної морально-психологічної атмосфери праці і відносин партнерства між керівниками і підлеглими, між колегами, створює умови для продуктивної співпраці людей в досягненні значущих цілей, забезпечуючи успіх загальної справи.

Діловий етикет – сукупність правил поведінки, що стосуються зовнішніх проявів ставлення до людей у діловому світі (поводження з оточуючими, форми звертання і вітань, поведінка у громадських місцях, манери і одяг та ін.).

Дискусія – різновид обговорення (аргументації), організованого нормами регламенту, в якому учасники прагнуть прояснити міру істинності і міру помилковості кожного (в тому числі і власного) тези.

Диспут – публичний спор по общественно значимой проблеме, в котором участники выражают свое отношение к спорному положению.

Засоби спілкування – мовний, фонетичний, лексичний, граматичний і мовний матеріал, засвоюваний в процесі навчання у вигляді правил, інструкцій, граматичних моделей і мовних зразків з метою практичного застосування у процесі мовленнєвої діяльності.

Екстраверсія – характеристика темпераменту, звернень не до свого внутрішнього "я", а орієнтація на навколишній світ.

Емоції – психологічні переживання, що відображають первинні враження, потреби людини.

Емпатія - проникнення у переживання іншої людини, уміння проникнути в переживання іншої людини, уміння співпереживати, співчувати, здатність відгукнутися на переживання співрозмовника і цим розпізнати його емоційний стан;

Етика – звід правил і норм поведінки в тій чи іншій області людського спілкування.

Етика ділових відносин – моральні вимоги, вироблені в моральній свідомості суспільства, що вказують на необхідну поведінку учасників ділових відносин.

Етикет – сукупність правил поведінки, що стосуються зовнішнього прояву ставлення до людей; складова частина зовнішньої культури суспільства.

Етикет мовний – сукупність правил, принципів і конкретних форм спілкування.

Етикет службовий – сукупність норм, правил і приписів неформальних службових відносин (етика наказу, прохання, покарання, звільнення і т.п.)

Ефект соціальної перцепції – соціальне явище, що виникає при спілкуванні як результат приписування чи поширення оцінного враження на сприймання дій, вчинків, особистісних рис іншої людини за дефіциту часу і джерел інформації.

Ефект новизни – явище, пов'язане із міжособистісним сприйняттям. Проявляється у впливі на формування образу про людину тієї інформації, яка надійшла останньою.

Ефект ореолу – вплив першого враження про людину на її наступне сприйняття. Виділяють "позитивний ореол" і "негативний ореол". Так, якщо перше враження про людину в цілому приємне, то в подальшому вся її поведінка, зріст і вчинки оцінюються позитивно. Виділяють та перебільшують здебільшого лише позитивні моменти, а негативні ніби нівелюються, і навпаки.

Ефект первинності – переважаючий вплив на образ тієї інформації про іншу людину, яка надходить першою.

Ефективна комунікація – це комунікація, яка забезпечує динаміку у вирішенні проблем, використання найбільш оптимальних засобів шляхом досягнення взаєморозуміння між партнерами.

Ідентифікація – процес свідомого чи несвідомого ототожнення себе з іншою людиною, спільністю.

Імідж – образ, візуальна привабливість особистості.

Індиферентність – байдужість, безчестя, байдужість.

Інтелект – відносно стійка структура розумових здібностей.

Інтерактивна сторона спілкування – це та його сторона, яка фіксує не тільки обмін інформацією, а й організацію сумісних дій, які дають змогу реалізувати деяку загальну для партнерів діяльність.

Інтеракція (від *inter* – між і *action* – дія) – сукупність зв'язків і взаємовпливів людей, що складаються в їхній спільній діяльності.

Інтерес – мотив або мотиваційний стан, що спонукає до пізнавальної діяльності.

Інтроверсія – характеристика темпераменту особистості, зверненість усередину себе.

Компетенція комунікативна – вміння володіти розвитком мовного акту, реагувати на ситуацію у відповідності з цілями спілкування, знання норм спілкування.

Компетенція поведінкова – знання етики та етикету, вміння будувати відносини з людьми в дусі терпимості і взаємної поваги.

Колектив – соціальна група, в якій взаємини опосередковуються особистісно-значимим і суспільно цінним змістом.

Комплімент – гладеньке для кого-небудь зауваження, люб'язність, перебільшення позитивних якостей людини.

Комунікабельність (від лат. *Соттипісо* – з'єдную, повідомляю) – здатність встановлювати контакти. По-перше, вміння встановлювати контакти визначає успіх при реалізації продукції, отриманні нових замовлень, а, отже, і успішну роботу організації. По-друге, вміння правильно спілкуватися і давати чіткі накази є невід'ємним елементом успішної управлінської діяльності.

Комунікативна сторона спілкування – пов'язана з виявленням специфіки інформаційного процесу між людьми як активними суб'єктами з урахуванням відносин між партнерами, їх установок, цілей, намірів.

Комунікація – спілкування між людьми, процес обміну інформацією, процес, що підтримує функціонування суспільства і міжособистісні відносини. Комунікація складається з комунікативних актів, в яких беруть участь комуніканти (автор і адресат повідомлення), які породжують висловлювання (тексти) та інтерпретують їх.

Конгруентність – термін, який означає відповідність між вербальними та невербальними чинниками повідомлення, узгодженість усіх його складових частин, продиктовані прагненням "підлаштуватися" під співбесідника, знайти з ним контакт.

Конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії.

Конфлікт комунікативний – результат мовного протистояння, є наслідком бар'єрів розуміння, установки, першого враження, помилок спілкування.

Критерій – ознака, на підставі якої проводиться оцінка, визначення або класифікація чого-небудь; мірило оцінки.

Культура критики – вміння висловити необхідні для загальної справи критичні зауваження, не зачіпаючи почуття співрозмовника; тактовність і доброзичливість у висловлюванні критичної оцінки.

Культура мови – сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують автору промови побудову без утруднень мовних висловлювань для оптимального вирішення завдань спілкування; сукупність і система властивостей і якостей мовлення, які говорять про її досконалість; область лінгвістичних знань про систему комунікативних якостей мовлення.

Маніпуляція – система заходів, методів, прийомів підпорядкування особистості, скерування її поведінки, почуттів, бажань у русло, що відповідає інтересам особи, котра здійснює маніпуляцію.

Мислення – психологічне відображення дійсності в уявленнях, судженнях, поняттях.

Настрій – емоційне переживання, захоплює особистість на певний час.

Невербальне спілкування – спілкування, що спирається не на слова, а на жести, міміку, пантоміма, інтонацію, паузи тощо. Невербальна комунікація включає різні знакові системи: оптико-кінстичну, пара- та екстралінгвістичну, просторово-часову, контакт "очі в очі", які мають свої особливості.

Невербальні засоби спілкування – кошти, що передають інформацію без використання слів, наприклад, міміка, жести, інтонація.

Норма – прийняті в суспільно – мовній практиці освічених людей правила вимови, слововживання, використання традиційно сформованих граматичних, стилістичних та інших засіб.

Міжособистісна перцепція – процес пізнання і розуміння людьми один одного.

Менталітет – сукупність національних і расових рис, притаманних даній групі населення, що відрізняють її від інших таких же груп.

Мова – суспільно обумовлена система словесних знаків, які служать засобом позначення різноманітної інформації і спілкування між людьми.

Мовна поведінка – форма взаємодії людини з навколишнім середовищем, виражена в мові і обумовлена ситуацією, завданням, умовами спілкування, комунікативними потребами, національно-культурною специфікою поведінки.

Пантоміміка – система виразних тілесних рухів.

Паралінгвістична система – це система вокалізації мовлення, що характеризується якістю голосу, його діапазоном, тональністю і виражає почуття та стани людини.

Переговори (ділові) – зустріч, мета якої, насамперед, полягає в тому, щоб, обговоривши з партнером проблему, що представляє інтерес, знайти взаємоприйнятне рішення. Це рішення оформляється у вигляді договору або угоди, де передбачені взаємні обставини сторін.

Перцепція соціальна – сприйняття, розуміння й оцінка людьми соціальних об'єктів.

Полілог – різновид діалогічного мовлення, розмова між декількома активно беруть участь у ньому особами.

Полісемія – наявність у мовної одиниці двох і більше значень.

Потреба – джерело активності людини; нужда, випробовувана людиною в чомусь, що знаходиться поза ним і необхідним для життєдіяльності.

Потреба в афіліації – потреба створювати задовільні відносини з іншими людьми, бажання подобатися, привертати увагу, відчувати себе цінною і значущою особистістю.

Почуття – складні й тонкі психологічні переживання, які лягають в основу мотивації.

Проксеміка – наука, що вивчає просторове розміщення людей відносно один одного, вивчає норми просторової і часової організації спілкування ("просторова психологія").

Протокол – 1. Документи із записом всього, що відбувалося на засіданні, зборах; 2. Документ, яким засвідчується будь який факт; 3. Один з видів міжнародних угод.

Протокол (діловий) – сукупність загальноприйнятих правил, традицій і умовностей, дотримуються в міжнародному діловому спілкуванні.

Рефлексія – здатність свідомості людини зосередитися на самому собі.

Рольове спілкування – підкреслення імперативної формою комунікації різниці в займаному соціальному становищі.

Слухання – психологічний компонент вербальної комунікації, метод декодування і сприймання інформації.

Слухання ефективне – якість сприйняття усної мови, що дозволяє залучати і зберігати максимум інформації. Ефективність слухання передбачає навідмінність розвинених здібностей до розпізнавання звуків, розуміння і запам'ятовування промови. Ефективність слухання залежить від об'єктивних (шуми і перешкоди, акустичні є характеристики - у приміщенні, мікроклімат) чинників і суб'єктивних (стать, вік, темперамент, інтелектуальні здібності).

Спілкування – взаємодія суб'єктів, при якому відбувається обмін інформацією, досвідом, знаннями, навичками, вміннями, а також результатами діяльності.

Спілкування формальне – спілкування у службовій обстановці, з представниками влади, державних органів, ЗМІ тощо.

Спілкування неформальне – спілкування родинне, дружнє між незнайомими людьми.

Статус – співвідносне становище суб'єкта (індивіда або групи) в соціальній системі, яке визначається по ряду ознак, специфічних для даної системи.

Стереотип соціальний – одна з основ формування першого враження - стійке уявлення про якісь явища чи людях, властиве представникам тієї чи іншої групи.

Стратегія ділова – дії, спрямовані на отримання довгострокових ділових переваг

Суперечка – різновид спілкування (аргументації), в якому учасники доводять вірність своєї думки і хибність протилежного.

Тактовний - володіє почуттям міри, що підказує вірний підхід до кого-або чого-небудь; делікатний, що вміє тримати себе належним чином.

Теза - положення в аргументації, істинність якого потрібно довести за допомогою аргументів.

Темперамент – динамічні особливості психологічної діяльності.

Термін – слово або словосполучення, що позначає будь-яке поняття у відповідній галузі знань.

Техніка спілкування – сукупність засобів, прийомів, які люди використовують для досягнення бажаних ефектів у спілкуванні. Техніка спілкування поділяється на техніку мовлення і техніку слухання, які мають свій зміст і форми.

Характер – сукупність індивідуально-своєрідних властивостей особистості, яка її відносинами і які з типових способах діяльності.

Увага – спрямованість, зосередженість свідомості на певному предметі.

Уява – здатність свідомості фантазувати, творчо створювати уявні уявлення.

Якість мови – реальне комунікативно важлива властивість змістовної і формальної сторін усній і письмовій мові, наприклад, правильність, точність, доречність, логічність, виразність та ін.

Додаток А - ЗРАЗОК ОФОРМЛЕННЯ ТИТУЛЬНОЇ СТОРІНКИ

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІГІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Контрольна робота
з курсу "Ділове спілкування"**

Виконав:
студент групи ЗФК-121
Петренко Д. С.
Перевірив:
доцент Каземирова С.К.

Чернігів – 2014

Додаток Б – МЕТОДИКИ ВИЯВЛЕННЯ ПОТРЕБИ У СПІЛКУВАННІ

*Тест на професіональну і педагогічну товариськість
(за В. А. Кан-Каліком і М. Д. Нікандровим)*

Інструкція: відповідно з вашою думкою дайте відповідь "так", "ні" або "іноді" на наведені нижче питання:

1. Вам належить ординарна або ділова зустріч. Вибиває вас з колії очікування її?
2. Не відкладаєте ви візит до лікаря до тих пір, поки стане вже несила?
3. Чи викликає у вас сум'яття або незадоволення доручення виступити з доповіддю, повідомленням, інформацією на будь-якій нараді, зборах чи іншому заході?
4. Вам пропонують виїхати у відрядження в місто, де ви ніколи не були. Прикладіть ви максимум зусиль, щоб уникнути відрядження?
5. Чи любите ви ділитися своїми переживаннями з ким би то не було?
6. Роздратовані ви, якщо незнайома людина на вулиці звертаються до вас з проханням (показати дорогу, назвати час, відповісти ще на якесь питання)?
7. Чи вірите ви, що існує проблема "батьків і дітей" і що людям різних поколінь важко розуміти один одного?
8. Посоромиться ви нагадати знайомому, що він забув повернути вам гроші, які зайняв кілька місяців тому?
9. У ресторані або в їдальні вам дали явно неякісне блюдо. Ви промовчіть?
10. Опинившись один на один з незнайомою людиною, ви не вступите з ним у бесіду і будете перейматися, якщо першим заговорить він. Чи правда це?
11. Чи боїтеся ви брати участь у будь-якій комісії з розгляду конфліктних ситуацій?
12. У вас є власні суто індивідуальні критерії оцінки творів мистецтва, літератури, культури і ніяких "чужих" думок на цей рахунок ви не визнаєте. Це так?
13. Почувши де-небудь "в кулуарах" висловлювання явно помилкової точки зору за добре відомим вам питання, віддаєте перевагу ви промовчати і не вступати в суперечку?
14. Чи викликає у вас досаду яке-небудь прохання допомогти розібратися в тому чи іншому службовому питанні чи навчальній темі?
15. Охочіше ви викладаєте свою точку зору (думку, оцінку) в письмовому вигляді, ніж в усній формі?

Обробка результатів: за кожне "так" нарахував собі 2 бали, "іноді" - 1 бал, "ні" - 0 балів. Підрахуйте загальну кількість набраних вами балів.

28-30 балів. Ви явно некоммунікбельності, і це ваша біда, тому що страждаєте від цього більше за все ви самі. Але і близьким вам людям нелегко. На вас важко покластися в справі, яка вимагає від виконавців групових зусиль. Намагайтеся стати товариським, контролюйте себе.

24-28 балів. Ви замкнуті, неговіркий, віддаєте перевагу самотності, і тому у вас, напевно, мало друзів. Нова робота і необхідність нових контактів якщо і не кину вас у паніку, то надовго виводять з рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і буваєте незадоволені собою. Але не обмежуйтеся тільки таким невдоволенням, у вашій владі переламати ці особливості характеру. Хіба не буває, що при будь-якої сильної захопленості ви купуєте "раптом" повну комунікабельність? Варто тільки підбадьоритися.

19-23 бали. Ви до певної міри товариські й в незнайомій обстановці відчуваєте себе цілком упевнено. Нові проблеми вас не лякають. І все ж з новими людьми ви прийдіть з оглядкою, у суперечках і дискусіях берете участь неохоче. У ваших висловлюваннях часом занадто багато сарказму без всякого на те підстави. Ці недоліки виправити.

14-26 балів. У вас нормальна комунікабельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, достатньо терплячі в спілкуванні з іншими, відстоюєте свою точку зору без запальності. Без неприємних переживань йдете на зустріч з новими людьми. У той же час ви не любите гучних компаній, екстравагантні витівки і багатослівність викликають у вас роздратування.

9-13 балів. Ви дуже товариські (часом, бути може, навіть надміру). Цікаві, говіркі, любите висловлюватися з різних питань, що часом викликає роздратування навколишніх. Охоче знайомитеся з новими людьми. Любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча і не завжди можете їх. Виконати. Буває, розлютитися, але швидко відходите. Чого вам недостатньо, так це посидючості, терпіння і відваги при зіткненні з серйозними проблемами. При бажанні, однак, ви можете себе змусити не відступити.

4-8 балів. Ви, мабуть, "сорочка-хлопець". Товариськість б'є з вас ключем, ви завжди в курсі всіх справ. Любите приймати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у вас мігрень або навіть нудьгу. Охоче берете слово з будь-якого питання, навіть якщо маєте про нього поверхневе уявлення. Скрізь відчуваєте себе в своїй тарілці. Беретеся за будь-яку справу, хоча далеко не завжди можете успішно довести її до кінця. З цієї причини керівники та колеги ставляться до вас з деяким побоюванням і сумніви. Задумайтеся над цим.

Менше 3 балів. Ваша комунікабельність носить болісний характер. Ви балакучий, багатослівні, втручається у справи, які не мають до вас ніякого відношення. Беретеся судити про проблеми, в яких абсолютно некомпетентні. Свідомо чи несвідомо ви часто буваєте необ'єктивні. Серйозна робота не для вас. Людям – і на роботі, і вдома, і взагалі всюди – важко з вами. Вам потрібно попрацювати над собою і своїм характером. Перш за все виховуйте в собі терплячість і стриманість, шанобливо ставитесь до людей і, нарешті, подумайте про своє здоров'я – такий "активний" стиль життя не проходить безслідно.

Тест на потребу у спілкуванні

Інструкція: якщо ви згодні з твердженнями, наведеними нижче, проставте знак "+" проти відповідних номерів в опитувальному аркуші. Якщо не згодні, проставте "—".

1. Мені приносить задоволення брати участь у різного роду урочистостях.
2. Я не "можу придушити свої бажання, навіть якщо вони суперечать бажанням моїх товаришів.
3. Мені подобається висловлювати будь-кому своє розташування.
4. Я більше зосереджений на придбанні впливу, ніж дружби.
5. Я відчуваю, що по відношенню до друзів у мене більше прав, ніж обов'язків.
6. Коли я дізнаюся про успіх мого товариша, у мене чомусь погіршується настрій.
7. Щоб бути задоволеним собою, я повинен комусь у чомусь якось допомогти.
8. Мої турботи зникають, коли я опиняюся серед друзів.
9. Мої друзі мені ґрунтовно набридли.
10. Коли я роблю важливу роботу, присутність людей мене дратує.
11. Притиснутий до стіни, я кажу лише ту частку правди, яка, на мою думку, не зашкодить моїм друзям і знайомим.
12. У важкій ситуації я думаю не стільки про себе, скільки про поблизу — ком людину.
13. Неприємності у друзів викликають у мене таке співчуття, що я можу захворіти.
14. Мені приємно допомагати іншим, навіть якщо це і приносить мені значні труднощі.
15. З поваги до одного я можу погодитися з його думкою, навіть якщо він і неправий.
16. Мені більше подобаються пригодницькі оповідання, ніж розповіді про кохання.
17. Сцени насильства в кіно вселяють мені огиду.
18. На самоті я відчуваю тривогу і напруженість більше, ніж коли знаходжуся серед людей.
19. Я вважаю, що основною радістю в житті є спілкування.
20. Мені шкода бездомних кішок і собак.
21. Я вважаю за краще мати поменше друзів, але зате близьких.
22. Я люблю бувати серед людей.
23. Я довго переживаю після сварки з близькими.
24. У мене виразно більше близьких друзів, ніж у багатьох дружніх людей.
25. У мені більше прагнення до досягнень, ніж до дружби.
26. Я більше довіряю власній інтуїції та уяві в думці про людей, ніж судженням про них з боку інших людей.
27. Я надаю більшого значення матеріальному забезпеченню і благополуччя, ніж радості спілкування з приємними мені людьми.
28. Я співчуваю людям, у яких немає близьких друзів.
29. По відношенню до мене люди часто невдячні.
30. Я люблю оповідання про безкорисливу дружбу.
31. Заради друга я можу пожертвувати своїми інтересами.
32. У дитинстві я входив в компанію, яка завжди трималася разом.
33. Якщо б я був журналістом, то я б із задоволенням писав про силу дружби.

Підрахуйте кількість відповідей " –" на запитання 3, 4, 5, 6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29 і кількість відповідей "+" на всі інші питання, для конкретного випадку.

Якщо отримана сума *менше 23 балів* – потреба в спілкуванні дуже низька, 23-26 – низька, 27-28 – середня, 29-30 – висока, *31 і вище* – дуже висока.

Тест на схильність до самотності

Наскільки ви схильні до самотності? Це питання не випадковий, адже існує особлива категорія людей – тих, кому не нудно наодинці з собою. Вони здатні гуляти одні, до самозабуття захоплюватися якимсь заняттям. Іншим же необхідна компанія – для того, щоб не відчувати себе нещасними і всіма покинутими.

1. Чи можете ви після занять відправитися бродити по місту один?
2. Чи вважаєте ви катастрофою, якщо вам ні з ким поїхати відпочити на канікули, у відпустку (немає компанії)?
3. Через дві години у вас цікава зустріч. Чи можете ви зайняти себе на цей час?
4. Ви любите дивитися на полум'я багаття?
5. Ви зайняті чимось важливим. У такі хвилини вас дратують телефонні дзвінки?
6. Ви любите ходити пішки?
7. Ви можете зустріти Новий рік на самоті і залишитися при цьому в гарному настрої?
8. На день народження ви запрошуєте зазвичай багато гостей?
9. Чи відчуваєте ви себе абсолютно вільно, перебуваючи в компанії чотирьох незнайомих людей?
10. Ви опинилися в чужому місті і не можете відшукати потрібну вам вулицю. Як ви вступите:
 - а) запитаете у перехожого;
 - б) зверніться в кіоск міськдовідка;
 - в) спробуєте знайти самі?
11. Ви любите подарунки?
12. Ви мрієте стати актором?

Нарахувати собі по 1 балу за відповідь "так" на питання 1, 3, 4, 5, 6, 7, 10б, 12; за відповіді "ні" на запитання 2, 8, 9, 11 і по 2 бали за відповідь «так» на запитання 10в.

Більше 8 балів. Ви безумовно схильні до самотності. Ви любите подумати, проаналізувати різні ситуації, просто помріяти або споглядати. При такому способі життя можна стати відлюдним.

4-8 балів. Ви в міру товариські, проте час від часу вам просто необхідно побути одному, щоб привести свої думки і почуття в порядок. Але досить вам

провести хоча б кілька годин на самоті, і ви знову здатні з задоволенням спілкуватися з людьми.

Менш 4 балів. Ви людина вельми товариський. Вам неприємна самотність. Створюється враження, що ви не завжди любите обдумувати свої дії. Ви забуваєте, що пара годин, проведених наодинці з самим собою, часто зменшує ймовірність багатьох життєвих помилок.

Тест " Чи приємно з вами спілкуватися?"

Якщо людина товариська, то це далеко не означає, що з ним приємно розмовляти. Є люди, які своєю товариськістю набридають кожному буквально з перших хвилин розмови. Перевірити, приємний чи ви співрозмовник в очах інших людей, можна, відповівши на наступні питання:

1. Ви любите більше слухати, ніж говорити?
2. Ви завжди можете знайти тему для розмови навіть з малознайомою людиною?
3. Ви завжди уважно слухаєте співрозмовника?
4. Чи любите ви давати поради?
5. Якщо тема розмови вам не цікава, чи станете ви показувати це співрозмовникові?
6. Ви роздратовані, коли вас не слухають?
7. У вас є власна думка з будь-якого питання?
8. Якщо тема розмови вам незнайома, чи станете ви її розвивати?
9. Ви любите бути центром уваги?
10. Чи є хоча б три предмети, за якими ви володієте достатньо точно міцними знаннями?
11. Ви хороший оратор?

За відповіді "так" на питання 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11 і "ні" на 4, 6 нарахуйте по 1 балу.

1-3 бали. Важко сказати, чи то ви мовчун, з якого не витягнеш жодного слова, чи то настільки ґрунтовні, що вас намагаються уникати, але факт залишається фактом – спілкуватися з вами далеко не завжди приємно, а найчастіше просто важко.

4-6 балів. Ви, може бути, і не надто товариський чоловік, але майже завжди уважний і приємний співрозмовник. Ви можете також бути розсіяним, якщо у вас немає настрою, але ви не вимагаєте в такі хвилини особливої уваги до вашої персони від навколишнього.

9-11 балів. Ви, напевно, вважаєтесь серед ваших знайомих одним з найбільш приємних у спілкуванні людей. Але, може бути, вам самому стає несила від тієї ролі, яку іноді доводиться грати, щоб не розчарувати оточуючих. Адже вони настільки звикли до вашої «приємності», що не бажають прощати вам навіть найменшого від неї відступу. А змушувати себе відповідати тільки зовнішнім очікуванням, боятися проявляти свої власні вимоги до інших людей – справа дуже важка, стомлююче.

Додаток В – РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНКРЕТНИХ СИТУАЦІЙ

Якими будуть ваші дії при розв'язанні:

- а) конфліктів керівником у стилі високих продуктивних виробничих показників і низької турботи про людей;
- б) конфліктів керівником у стилі мінімальної турботи про виробництво і високій турботі про людей;
- в) конфліктів керівником у стилі мінімальної турботи о людях і виробництві;
- г) конфліктів керівником у стилі компромісу між турботою о людях і турботою про виробництво;
- г) конфліктів керівником у стилі високої турботи о людях і виробництві.

Рекомендована література: 10, 22, 28, 42, 46 (с.680-700), 61, 69, 74, 81, 82, 85, 102, 103, 105, 106, 107, 115.

Додаток Г – **ПЕРЕЛІК СИТУАЦІЙ ВАЖКИХ З ТОЧКИ ЗОРУ ЕТИКИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ (за Ф.Котляром)**

Як би ви робили у цих ситуаціях?

1. Ви працюєте в тютюновій компанії й до цих пір не були переконані в тому, що паління цигарок викликає рак. Нещодавно ви познайомились зі звітом про дослідження, в ході якого зі всією очевидністю встановлений зв'язок між палінням і раковими захворюваннями. Як ви вчините?
2. Ваш науково-дослідний відділ удосконалив один із товарів, що випускає фірма. Товар не став по-справжньому "удосконаленою новиною", але ви знаєте, що поява подібних тверджень на упаковці і в рекламі підвищить його збут. Як ви вчините?
3. Вас попросили доповнити "дешевий" сектор вашого товарного асортименту спрощеною моделлю, яку можна було б рекламувати для приналежності покупців. товар, позбавлений удосконалень, не буде дуже добром, але можна сподіватися, що комівояжери зуміють умовити покупців купувати дорожчі модифікації. Вас просять дати "зелене світло" створенню "роздягненого" варіанту. Як ви вчините?
4. Ви розмовляєте з жінкою, яка ще зовсім недавно була керівником по товару фірми-конкурента, і вважаєте, що її можна взяти на роботу. Вона із задоволенням розповість вам про всі плани конкурента на майбутній рік. Як ви вчините?
5. В одного з ваших дилерів на важливій території збуту товару нещодавно почався розбрай у сім'ї і показники його продажів впали. У минулому це був один із найпродуктивніших продавців фірми. Як швидко увійде в норму його сімейне життя, неясно, а поки що велика кількість розпродажів втрачається. Є юридична можливість ліквідувати видану цьому дилеру торгівельну привілею і замінити його. Як ви вчините?
6. Є шанс приналежити крупного клієнта, який буде багато значити і для вас особисто, і для фірми в цілому. Його агент із закупівель натякнув, що можна спрацювати "подарунок". Ваш помічник радить надіслати цьому агенту додому кольоровий телевізор. Як ви вчините?

Додаток Д – ПЕРЕЛІК ТЕСТІВ ДО САМОКОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Ділове спілкування: –

- а) це обмін інформацією між людьми;
- б) ефективний обмін знаннями або емоціями.

В принципі можлива відповідь:

- а) не має відношення до успішної роботи;
- б) необхідний в особливих випадках;
- в) життєво важливий для ефективного спілкування;
- г) важливий для виконання роботи.

2. Одержане в процесі ділового спілкування уявлення про себе, окреслює рамки особистої компетенції. Уявлення про себе або особиста компетенція:

- а) весь час змінюється в процесі спілкування;
- б) має природжений характер;
- в) ніколи не буває істинним;
- г) примушує задумуватися людину хто вона така.

3. Менеджер повинен турбуватися про якість відносин і спілкування у своїй організації. Ефективніше всього він може вплинути на :

- а) відносини в спілкуванні між начальником і підлеглим;
- б) між співробітниками;
- в) між партнерами;
- г) сімейні відносини своїх службовців.

4. Конфронтація в ході конфлікту означає, що менеджер повинен потурбуватися про те, щоб обидві сторони один перед одним визнали і обговорили проблему:

- а) вірно;
- б) невірно.

Поясніть чому.

5. Взаємодія спілкування між людьми життєво важливі для роботи організації

У загальному розумінні можна стверджувати, що:

- а) спілкування сприяє досягненню організаційних цілей;
- б) нездорове спілкування лягає на організацію важким навантаженням;
- в) характер спілкування ніяк не пов'язаний з успішною роботою;
- г) між особистісне спілкування потрібно обмежувати.
- г) на сприйняття партнерів можуть вплинути:
 - д) думка інших осіб;
 - е) стереотипи;
 - є) емоційний стан;
 - ж) чекання;
 - з) маніпуляція з інформацією;
 - и) все назване.

7. Аналізуючи свої відношення, спілкування з підлеглими, менеджер повинен:

- а) визначити мету;
- б) встановити, які підлеглі реагують на його розпорядження, накази;
- в) прослідкувати за розвитком відносин. спілкування;
- г) запросити кваліфікованого консультанта;

д) змінити стиль спілкування підлеглих.

8. Керівник помітив, що його замісник постійно шукає співробітників, з якими можна поспілкуватися. Він вирішив, що необхідно замісника:
- а) покарати;
 - б) поставити в умови, де подібне спілкування неможливе;
 - в) звільнити;
 - г) поставити в умови, де спілкування займає більшу частину робочого часу.
9. Спосіб прийняття рішення впливає (не впливає) на ефективне перетворення його в житті:
- а) впливає;
 - б) не впливає.
10. Вміння слухати, це:
- а)
 - б)
 - в)
- Напишіть.
11. При врученні сувенірів діловим партнерам слід враховувати такі норми етикету:
- а)
 - б)
 - в)
 - г)
- Напишіть.
12. Люди ведуть себе у діловому спілкуванні так, щоб виправдати чекання оточуючих:
- а) вірно;
 - б) невірно.
13. Якщо "А" посилає інформацію "Б", а "Б" не відповідає:
- а) між ними встановлюється двосторонній зв'язок;
 - б) робота йде не стільки ефективно, як могла б;
 - в) спілкування буде безплідним;
 - г) зв'язок буде точніше, ніж двосторонній.
14. На ефективність ділового спілкування з партнерами можна вплинути:
- а) за допомогою володарських механізмів;
 - б) маніпулюючи ними;
 - в) змінюючи зовнішнє середовище;
 - г) самоподачею;
 - г) у співробітництві з ними.
15. Процеси прийняття рішень можуть травмувати або задовольняти окремих членів колективу, що із переліченого приносить розчарування:
- а) член колективу вважає, що його думку зневажають;
 - б) члени колективу приймають участь у прийнятті рішення;
 - в) керівник колективу не вважає важливим доводити до відома членів колективу;

г) члени колективу вважають, що їх неправильно зрозуміли.

16. Щоб вирішити груповий конфлікт, менеджер повинен:

- а) звільнити звинуватця;
- б) скликати загальні збори, щоб покарати винного;
- в) намагатися змінити норми;
- г) зайняти;
- г) домогтися в'яснення притичини випадку.

17. Вміння критикувати в процесі ділового спілкування це:

- а)
- б)
- в)

Напишіть.

18. У спілкуванні з зарубіжними партнерами слід враховувати норми етикету:

- а)
- б)
- в)
- г)
- г)

Напишіть.

19. Хоча більшість вважають, що майже всі думки і вчинки керуються логікою, насправді логіка грає далеко не завжди ведучу роль у спілкуванні. Більшість дій викликані інтуїцією. Це значить, що:

- а) людина завчасно все старанно обдумує;
- б) кожний має логічне обґрунтування всіх своїх дій, просто оточуючі не завжди це розуміють;
- в) людина не міркує, вона просто почуває, що правильно, а що ні;
- г) людина слідує роками відпрацьованій звичці.

20. Двосторонній контакт між керівником і підлеглим дуже важливий тому, що:

- а) керівник може перевірити, правильні чи зрозумілі його розпорядження;
- б) підлеглий може задати питання і уточнити інформацію;
- в) без цього люди просто не будуть працювати;
- г) односторонній зв'язок не корисний.

21. Коли організаційна структура не виключає конфліктів, менеджер повинен спробувати згладити їх і вести себе так, як начебто нічого не відбувається:

- а) вірно;
- б) невірно.

22. Щоб уникнути незадоволення, менеджер повинен потурбуватися, щоб всі члени колективу приймали участь у прийнятті рішень. При цьому корисно, щоб:

- а) обговорення вів керівник;
- б) лідер – формальний або неформальний – вирішував всі питання;
- в) у дискусії брало участь як можна більше членів колективу;
- г) керівник груп и направляв і узагальнював думку членів колективу.

23. Успіх ділової розмови залежить від таких факторів

- а)
- б)
- в)
- г)

Напишіть.

24. У театрі, на концерті слід враховувати такі норми етикету:

- а)
- б)
- в)
- г)

Напишіть.

25. Більшість із нас одержує досвід спілкування з людьми, граючи відповідну роль і спілкується з ними як з виконавцями відповідних ролей:

- а) вірно;
- б) невірно.

26. Менеджер повинен турбуватися про створення інформаційної структури в організації, коли:

- а) підлеглі спілкуються з керівником тільки через посередників;
- б) підлеглі безпосередньо перед керівником;
- в) кожний може поговорити у справі з будь-яким своїм колегою;
- г) керівник постійно інформує співробітників.

27. Якість ділового спілкування між начальником і підлеглим важлива:

- а) тільки для начальника;
- б) тільки для підлеглого;
- в) не має значення для ефективної роботи;
- г) і для начальника, і для підлеглого.

28. Коли підлеглі залежать від керівництва, впливаючій потік інформації може виявитися блокованим. Робітник, який відчуває свою залежність, маючи неприємну інформацію, здібний її:

- а) передати;
- б) не передати;
- в) передати бажану інформацію.

29. Успіху переговорів можуть допомогти такі прийоми ділового спілкування:

- а)
- б)
- в)
- г)

Напишіть.

30. Основні норми етикету, що використовуються при зустрічі і прощанні ділових партнерів, це:

- а)
- б)
- в)

- г)
Напишіть.
31. Звідки ми черпаємо свої цінності спілкування:
- а) від батьків;
 - б) від друзів, оточуючих;
 - в) із засобів масової інформації;
 - г) із книжок;
 - г) із перелічених джерел.
32. Роль визначає поведінку і спілкування людини, але може і обмежити його. Надзвичайне захоплення роллю може зашкодити спілкуванню, взаємовідносинам людей. Так, наприклад:
- а) менеджер ніколи не повинен давати порад;
 - б) менеджер завжди повинен давати поради;
 - в) начальник ніколи не повинен давати на питання підлеглого детальну, обґрунтовану відповідь;
 - г) нічого із переліченого;
 - г) все із переліченого.
33. Для вірної інтерпретації фактів ефективніше виявляється одностороннє спілкування з підлеглими:
- а) вірно;
 - б) не вірно.
34. Керуючи творчими людьми, менеджер повинен розуміти, що їх поведінка не завжди логічна і обґрунтована. Йому слід:
- а) скоротити штат "вчених";
 - б) дати їм відповідний ступінь свободи;
 - в) дати свободу співробітникам, які будуть висловлювати цікаві творчі пропозиції;
 - г) "розкидати" творчих людей по різних відділах, скоротивши можливість їх спілкування.
35. Якщо ви запрошені в гості, про які топи етикету слід пам'ятати:
- а)
 - б)
- Напишіть.
36. Коли організаційна структура фірми (підприємства) не виключає конфліктів, менеджер повинен спробувати згладити їх і вести себе так, як, начебто нічого не відбувається:
- а) вірно;
 - б) невірно.
37. Є спосіб вирішення конфліктів – компроміс. Якщо сприйняття рішення не можна назвати компромісом, то:
- а) сторона, що програла, буде обурена і розгнівана;
 - б) сторона, що програла, спробує ускладнити впровадження в життя прийняте рішення;
 - в) переможна група ніколи не визначає гідності точки зору супротивника;

- г) сторона, що виграла, пожаліє потерпілих.
38. Щоб вирішити груповий конфлікт менеджер повинен:
- а) звільнити звинуваченого;
 - б) скликати загальні збори і обговорити проблему;
 - в) зайняти сторону порушника;
 - г) спробувати з'ясувати причину конфлікту;
 - д) змінити вимоги до співробітників.
39. Взаємодія між людьми – важлива умова для життєдіяльності організації. Можна стверджувати, що стверджувати, що:
- а) здорові взаємостосунки сприяють досягненню організаційних цілей;
 - б) характер особливих взаємостосунків не пов'язаний з успіхом у роботі;
 - в) особисті взаємостосунки потрібно обмежувати.
40. Розуміння психологічного стану керівником своїх підлеглих важливо тому, що:
- а) є можливість перевірити чи правильно зрозуміли розпорядження;
 - б) між ними встановлюється двосторонній зв'язок;
 - в) змінюється поведінка;
 - г) без цього люди не будуть вчасно виконувати завдання;
 - г) це найефективніший різновид зв'язку.
41. На сприйняття можуть вплинути:
- а) помилковий висновок;
 - б) стереотипи;
 - в) факти;
 - г) адаптація;
 - г) інтуїція.
42. Більшість із нас вчиться розуміти людей:
- а) прислуховуючись до думки інших;
 - б) вивчаючи психологію;
 - в) шляхом спроб і помилок;
 - г) шляхом підвищення рівня освіти.
43. Сприйняття передбачає отримання та обробку одним суб'єктом інформації про іншого. Здібність людей до обробки інформації обмежена. Вони схильні враховувати переважно ту інформацію, яка відповідає їх намірам, меті. А тому, процес сприйняття:
- а) інколи не дає точних результатів;
 - б) може блокувати реальну інформацію;
 - в) надає вірну інформацію;
 - г) досягає різних результатів.
44. Отримане в процесі взаємовідношення уявлення про себе окреслює рамки спілкування, тому:
- а) воно весь час змінюється під час спілкування;
 - б) має уроджений характер;
 - в) судження людини про те, хто він є, ніколи не буває істинним.

45. Встановлені рамки самооцінки можуть змінюватися з часом і з досвідом, отриманим під час спілкування:
- а) вірно;
 - б) невірно.
46. Ви підійшли до групи з 5 чоловіків (осіб), в якій є знайомі і незнайомі особи. Ви:
- а) вітаєтесь з кожним за руку;
 - б) вітаєтесь з кожним і відрекомендуєтесь незнайомим;
 - в) потискаєте руку знайомих і кивнете незнайомим;
 - г) кивнете всім.
47. Що означають такі скорочення на візитках:
- а) P.R.
 - б) P.F.
 - в) P.F.C.
 - г) P.F.N.A.
 - д) P.P.C.
 - е) P.P.
48. Як діє на співрозмовника застосування вами слів, термінів, незрозумілих для нього?
- а) я отримую перевагу;
 - б) це викличе його роздратування;
 - в) в цілому нейтрально, так як протилежні відчуття урівноважуються.
49. Співрозмовник втручається в вашу розповідь, не даючи викласти суть. Як ви відреагуєте на це?
- а) "спочатку вислухай, а потім критикуй";
 - б) "давай дамо один одному по 5 хвилин, послухаємо не перебиваючи, а потім обговоримо".
50. Чи правильно вчинив управляючий однієї з фірм, ввівши правило: не приходити до нього обговорювати питання, не маючи особистої пропозиції?
- а) правильно;
 - б) неправильно.
51. Ви йдете на прийом до керівника – балакучого і жартівливого. Як ви висловите йому своє прохання – усно чи письмово?
52. Ви йдете на прийом до керівника відносно не балакучого. Як ви висловите йому своє прохання усно чи письмово?
53. Ви нічого не знаєте про керівника, що веде прийом. Як ви звернетесь до нього: усно чи подавши заяву (відношення)?
54. Як впливає на тривалість зустрічі дуже освітлене приміщення?
- а) продовжує;
 - б) скорочує.
55. Обговорюючи зустрічі, Ви:
- а) відстоюєте свій варіант;
 - б) погоджуватися на невеликі поступки.
56. Плануючи програму переговорів, яку послідовність Ви запропонуєте?
- а) зустріч – розміщення – відпочинок – переговори;
 - б) зустріч – розміщення – переговори – відпочинок;

57. Який порядок переговорів являється оптимальним?
- кожен з присутніх вступає в розмову в міру необхідності;
 - говорить тільки перша особа, решта беруть слово після його запрошення; якщо хочуть сказати сими, о просять у нього дозволу;
 - до початку переговорів необхідно вирішити хто, коли і про що буде говорити;
58. Найкращий компроміс зазначається тоді, коли:
- ідуть на взаємні поступки в рамках проблеми, яка вирішується;
 - виходять за рамки проблем;
59. Домовляючись про зустріч, Ви:
- назвете час зустрічі;
 - запропонуєте партнеру назвати зручний для нього час.
60. Ви побачили прорахунок партнера по переговорам, що робить внаслідок цей договір вигідним тільки для Вас:
- скажу по це;
 - ні, не скажу;
 - крайньому разі потім йому поступлюся.
61. Як діє на співрозмовника застосування Вами слів, термінів, незрозумілих для нього?
- я отримую перевагу;
 - це викличе його роздратування;
 - в цілому нейтрально, так як протилежні відчуття урівноважуються.
62. Співрозмовник втручається в Вашу розповідь, не даючи викласти суть. Як Ви відреагуєте на це?
- "спочатку вислухай, а потім критикуй";
 - "давай дамо один одному по 5 хвилин, послухаємо не перебиваючи, а потім обговоримо."
63. Чи правильно вчинив управляючий однієї з фірм, ввівши правило: не приходити до нього обговорювати питання, не маючи особистої пропозиції?
- правильно;
 - неправильно.
64. Під час ділової бесіди дзвонить телефон. Дії господаря кабінету?
65. Керівник середніх років, спортивного вигляду легко забіг на 4-й поверх. Співробітниця зробила йому комплімент щодо цього. Він сприйняв його в'яло. Чому?
66. Ви йдете на прийом до керівника – балакучого і жартівливого. Як Ви висловите йому своє прохання – усно чи письмово?
67. Ви йдете на прийом до керівника відносно не балакучого. Як Ви висловіте йому своє прохання – усно чи письмово?
68. Ви нічого не знаєте про керівника, що веде прийом. Як Ви звернетесь до нього: усно чи подавши заяву (відношення)?
69. Ви кладете в пошту керівника службову записку, підтверджену документами. Ви маєте дуже сильний документ (А), два сильних (Б і В), два середньої сили (Г і Д), два слабких (Б і Ж). В якому порядку Ви їх покладете? Відповідь написати у вигляді ланцюжка букв.
70. Які гормони виділяються у того, хто сказав чи почув "так" ("ні")?

71. Чи потрібно говорити компліменти підлеглим?
72. Які теми умістні під час ділової бесіди: погода, як добрались, політичні події, загальні знайомі (люди, організацій) і т.д. Перелічіть умістні теми.
73. Як паління впливає на інтенсивність ділової зустрічі?
74. Як впливає на тривалість зустрічі дуже освітлене приміщення?
 - а) продовжує;
 - б) скорочує.
75. У висловлюванні партнера є те, з чим Ви зовсім не згодні; з деякими моментами можете погодитись. З чого Ви почнете висловлювати свою думку?
76. Що повинен робити той, хто запізнився на обговорення з невеликою кількістю учасників?
17. Що являють собою питання: "закриті", "відкриті", "риторичні", "переломні", "зеркальні"?
78. Що таке візуальні, аудіальні і кінестетичні типи людей і як використати цю класифікацію при діловому спілкуванні?
79. Перерахуйте основні правила ефективної поведінки.

Додаток Е – ФІЛЬМИ, ЯКІ СЛІД ПОДИВИТИСЯ

1. Ковалев Сергей Викторович* – YouTube (36 фільмов) Електронний ресурс] – Режим доступу:
http://www.youtube.com/playlist?list=PL80tOW1T2LJtgKOe5_xZe89x3OiRWni0B
2. Ковалев С.В. Кризиси и возрасты любви Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.youtube.com/watch?v=xv4nzD1F_b8
3. Ковалев С.В. О любви настоящей и насаждаемой Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.youtube.com/watch?v=WhdmFnI2oOw>
4. Ковалев С.В. За что любим мы, и за что любят нас . Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.youtube.com/watch?v=8p0Tet4iD_Q
5. Ковалев С.В. Как развить способность любить и быть любимым? . Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.youtube.com/watch?v=LSMa9quxByE>
6. Мужичкая Т. Манипуляция: Сериал Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.youtube.com/watch?v=UclxIQWCd9s>
7. Обмани меня Електронний ресурс] – Режим доступу:
<http://joyreactor.cc/post/361401>
8. Теория Лжи (Обмани меня) 1-2 сезон (2009-2010): фільм. Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://eritem.com/serialy/568-lie-to-me.html>

* С. В. Ковальов - відомий фахівець в області нейролінгвістичного програмування, творець Східної версії нейротрансформінга і екзистенціального нейропрограмування. Генеральний директор Інституту інноваційних психотехнологій. Науковий керівник Центру практичної психотерапії.

Додаток Ж – ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЗАЛІКУ

З теорії курсу

1. Поняття "спілкування", "ділове спілкування".
2. Ділове спілкування і його природа, цілі, види, форми.
3. Ділове спілкування – наука і мистецтво.
4. Структура ділового спілкування.
5. Вербальні і невербальні засоби ділового спілкування..
6. Особливості ділового спілкування..
7. Спілкування як обмін інформацією.
8. Спілкування як сприйняття, пізнання і розуміння між людьми.
9. Спілкування як взаємодія.
10. Сутність, функції, види, рівні і стилі спілкування.
11. Конфлікт у сфері ділового спілкування.
12. Ділове спілкування у робітничій групі.
13. Типи взаємовідносин в діловому колективі.
14. Проблема лідерства, керівництва і ділового спілкування.
15. Етика взаємовідносин на службі, відносини між жінками і чоловіками на роботі.
16. Етика ділового партнерства.
17. Невербальні особливості ділового спілкування.
18. Мистецтво слухати.
19. Ділова бесіда і дискусія.
20. Імідж ділової людини.
21. Етикет вітання.
22. Етичні норми знайомств.
23. Правила розставання.
24. Етичні правила звернення.
25. Етичні обов'язки чоловіків.
26. Візитні картки.
27. Ділові подарунки.
28. Ділові зустрічі і переговори.
29. Прийом і презентація у діловій сфері.
30. Етикет і праця.

З практики ділового спілкування

1. Визначте свій рівень комунікативного контролю у діловому спілкуванні.
2. Складіть свій портрет комунікатора.
3. Заповнити кросворд "Чи вмієте ви приваблювати до себе?" /Див.: Деловое общение: метод. советы студентам. – Ч. II. С.10-12.
4. Наведіть приклад конфліктної ситуації свідком якої ви були, та проаналізуйте цю ситуацію за схемою:
 - визначте проблему аналізу в загальних рисах;
 - визначте, хто залучений до конфлікту, встановіть його тип (вербальний або горизонтальний, міжособистісний, груповий чи колективний);

- визначте стадію, на якій знаходяться конфліктуючі сторони;
 - виявіть дійсні потреби учасників;
 - з'ясуйте побоювання на слабкі сторони кожного із головних учасників конфлікту;
 - оберіть стратегію розв'язання конфлікту за допомогою спілкування.
5. Виберіть найбільш, на вашу думку, оптимальний варіант, та обґрунтуйте свій вибір: Вірно чи невірно, що коли організаційна структура фірми (підприємства) не виключає конфліктів, менеджер (керівник) повинен спробувати згладити їх і вести себе так, як начебто нічого не відбувається.
 6. Виберіть найбільш, на вашу думку, оптимальний варіант, та обґрунтуйте свій вибір: Є спосіб вирішення конфлікту – компроміс. Якщо сприйняття рішення не можна назвати компромісом, то
 - а) сторона, що програла, буде обурена і розгнівана;
 - б) сторона, що програла, спробує ускладнити впровадження в життя прийняте рішення;
 - в) переможна група ніколи не визнає гідності точки зору противника.
 7. Виберіть найбільш, на вашу думку, оптимальний варіант, та обґрунтуйте свій вибір: Вірно чи невірно, що конфронтація в ході конфлікту означає, що менеджер (керівник) повинен покіхуватися про те, щоб обидві сторони один перед одним визнали і обговорили проблему.
 8. Виберіть найбільш, на вашу думку, оптимальний варіант та обґрунтуйте свій вибір: Щоб вирішити груповий конфлікт менеджер(керівник) повинен:
 - а) звільнити звинуваченого;
 - б) скликати загальні збори і обговорити проблему;
 - в) зайняти сторону порушника;
 - г) спробувати з'ясувати причину конфлікту;
 - г) змінити вимоги до співробітників.
 9. Складіть перелік технологій безпроблемного спілкування.
 10. Як би ви робили в цій ситуації. Обґрунтуйте свою думку керуючись принципами моральності ділового спілкування: Ви працюєте в тютюновій компанії й до цих пір не були переконані в тому, що паління цигарок викликає рак. Нещодавно ви познайомились зі звітом про дослідження, в ході якого зі всією очевидністю встановлений зв'язок між палінням і раковими захворюваннями. Як ви вчините?
 11. Як би ви робили в цій ситуації. Обґрунтуйте свою думку керуючись принципами моральності ділового спілкування: Ваш науко-дослідний відділ удосконалив один із товарів, що випускає фірма. Товар не став по-справжньому "удосконаленою новиною", але ви знаєте, що поява подібних тверджень на упаковці і в рекламі підвищить його збут. Як ви вчините?
 12. Як би ви робили в цій ситуації. Обґрунтуйте свою думку керуючись принципами моральності ділового спілкування: Ви попросили доповнити "дешевий" сектор вашого товарного асортименту спрощеною моделлю, яку не було б рекламувати для приваблювання покупців. Товар позбавлений удосконалень, не буде дуже добрим, але можна сподіватися, що комівояже-

ри зуміють умовити покупців купувати дорожче модифікації. Вас просять дати "зелене світло" створенню "роздягненого варіанту". Як ви вчините?

13. Як би ви робили в цій ситуації. Обґрунтуйте свою думку керуючись принципами моральності ділового спілкування: Ви розмовляєте з жінкою, яка ще зовсім недавно була керівником по товару фірми-конкурента, і вважаєте, що її можна взяти на роботу. Вона із задоволенням розповість вам про всі плани конкурента на майбутній рік. Як ви вчините?
14. Як би ви робили в цій ситуації. Обґрунтуйте свою думку керуючись принципами моральності ділового спілкування: В одного з ваших дилерів на важливій території збуту товару нещодавно почався нелад у сім'ї і показники його продажів впали. У минулому це був один із найпродуктивніших продавців фірми. Як швидко увійде в норму його сімейне життя, неясно, а поки що велика кількість розпродажів втрачається. Є юридична можливість ліквідувати видану цьому дилеру торгіву привілей і замінити його. Як ви вчините?
15. Як би ви робили в цій ситуації. Обґрунтуйте свою думку керуючись принципами моральності ділового спілкування: Є шанс залучити крупного клієнта, який буде багато значити і для вас особисто і для фірми в цілому. Його агент із закупівель натякнув, що може спрацювати "подарунок". Ваш помічник радить надіслати цьому агенту додому кольоровий телевізор. Як ви вчините?
16. Проаналізуйте ситуацію та поясніть, які етичні норми спілкування порушує менеджер і що робити в такій ситуації: *"Мені довелося бути присутнім на презентації тайм-шера в одному з київських туристичних агентств. Коли мені зателефонували й запросили прийти, щоб отримати приз, то наполягали, щоб я обов'язково прийшов з дружиною чи своєю дівчиною. Я взяв із собою колегу. Під час розмови зрозумів, що дівчина їм знадобилася для того, щоб тиснути на мене. Тому, коли я відмовився купити тиждень відпочинку на островах, менеджер, який "розкручував" нас, взявся за мою супутницю: "Невже така красива жінка не заслуговує гідного відпочинку", "У вашого молодого чоловіка напевно є гроші, невже він жалкує їх для вас". (Київ. Ведомости. - 2001. - 22 янв.).*
17. Розробити план ділової бесіди з людиною, що нервує Вас. Тему бесіди обери́ть самі.
18. Складіть пам'ятку ділового спілкування від час конфлікту.
19. Складіть заповіді ділового етикету.
20. Складіть правила конструктивної критики.
21. Поясніть, на які питання треба відповісти перед тим як вручити подарунок (не менш 8-9).
22. Складіть перелік загальноприйнятих норм підбору ділового гардеробу та перелічіть типові помилки.
23. Підготуйте правила ділової бесіди по телефону.
24. Складіть перелік ознак, за допомогою яких можливо "Читати людину без розмови".

25. Складіть перелік основних принципів етики ділового спілкування "знизу – вгору" (між підлеглим і керівником).
26. Підготуйте перелік основних принципів етики ділового спілкування "за горизонталлю".
27. Складіть модель пізнавальної комунікації за такою схемою:
- а) ціль;
 - б) умови організації комунікації;
 - в) комунікативні форми;
 - г) комунікативні засоби і технології;
 - г) очікуваний результат.
28. Опишіть модель переконливої комунікації за схемою:
- а) ціль;
 - б) умови організації комунікації;
 - в) комунікативні форми;
 - г) комунікативні засоби і технології;
 - г) очікуваний результат.
29. Охарактеризуйте модель експресивної комунікації за схемою:
- а) ціль;
 - б) умови організації комунікації;
 - в) комунікативні форми;
 - г) комунікативні засоби і технології;
 - г) очікуваний результат.
31. Складіть правила поведінки у діловому спілкуванні.

ЗМІСТ

Вступ	3
1 Програма навчальної дисципліни	5
2 Методичні рекомендації щодо виконання контрольних робіт (індивідуальних семестрових завдань)	13
3 Самоконтроль та контроль знань студентів	34
4 Глосарій	43
Додаток А – Зразок оформлення титульної сторінки	49
Додаток Б – Методики виявлення потреби у спілкуванні	50
Додаток В – Розв’язання конкретних ситуацій	55
Додаток Г – Перелік ситуацій важких з точки зору етики ділового спілкування (за Ф.Котляром)	56
Додаток Д – Перелік тестів до самоконтролю знань	57
Додаток Е – Фільми, які слід подивитися	66
Додаток Ж – Перелік питань до заліку	67