

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Одеський державний екологічний університет

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні групи забезпечення
спеціальності

від «25» 09 2020 року

протокол № 5

Голова групи:  Губанова О.Р.

УЗГОДЖЕНО

Декан (директор):  Чугай А.В.

Факультет природоохоронний

(назва факультету, прізвище, ініціали)

СИЛЛАБУС

навчальної дисципліни

Психологія ділового спілкування

(назва навчальної дисципліни)

242 Туризм

(шифр та назва спеціальності)

«Сталий туризм»

(назва освітньої програми)

бакалавр

(рівень вищої освіти)

заочна

(форма навчання)

2

-

4/120

залік

(рік навчання)

(семестр навчання)

(кількість кредитів СКТС/годин)

(форма контролю)

кафедра українознавства та соціальних наук

(кафедра)

Одеса, 2020

Автор: Мирошніченко М.І., старший викладач
(прізвище, ініціали, посада, науковий ступінь, вченазвання)

Поточна редакція розглянута на засіданні кафедри українознавства та соціальних наук від «28» серпня 2020 року, протокол № 1

Викладачі: лекційний модуль: Мирошніченко М.І., старший викладач
(вид навчального заняття: прізвище, ініціали, посада, науковий ступінь, вченазвання)

практичний модуль: Мирошніченко М.І., старший викладач
(вид навчального заняття: прізвище, ініціали, посада, науковий ступінь, вченазвання)

Перелік попередніх редакцій

Прізвища та ініціали авторів	Дата, № протоколу	Дата набуття чинності

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета	Метою викладання навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» є формування у студентів як майбутніх фахівців умінь ділового спілкування у трудовому колективі, з представниками преси, інших підприємств, створення сприятливого психологічного клімату.
Компетентність	ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно.
Результат навчання	ПР16. Діяти згідно з принципами соціальної відповідальності та громадської свідомості. ПР20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.
Базові знання	Після закінчення вивчення дисципліни студенти повинні знати: <ul style="list-style-type: none"> - основні поняття теорії комунікації та комунікативної лінгвістики; - прагматичні аспекти комунікації; - особливості публічного і приватного мовлення; - правила логіки та прийоми аргументації у діловому спілкуванні; - правила організації та проведення ділових заходів; - етико-психологічні особливості ділового спілкування. - ефективні методи і прийоми під час контактів із діловими партнерами; - основні процесуальні правила, методи і прийоми ділової комунікації, культури спілкування та мовленнєвого етикету; - конкретні ділові ситуації, типи співрозмовників, етико-психологічні особливості ситуацій і партнерів по бізнесу; - шляхи самовдосконалення та формування власного ділового іміджу.
Базові вміння	Після закінчення вивчення дисципліни студенти повинні вміти: <ul style="list-style-type: none"> - оперувати базовими поняттями теорії комунікації та комунікативної лінгвістики для визначення мети, завдань, засобів і прийомів комунікації, перцепції та інтеракції у діловому спілкуванні; - аналізувати ситуації ділового спілкування за рівнями, різновидами, метою, рольовими установками комунікантів; - організовувати і проводити ділові заходи: наради, переговори; - аргументовано виступати за темами, пов'язаними з майбутньою професійною діяльністю; - дотримуватися етичного кодексу під час ділових стосунків в організаціях, де студент навчається, практикується або працює; - створювати ефективні презентації рідною мовою; - правильно застосовувати усталені мовні звороти в усному і писемному спілкуванні.
Базові навички	У результаті вивчення дисципліни студенти отримують базові уміння (навички): <ul style="list-style-type: none"> - усної самопрезентації; - публічних аргументованих виступів за темами із майбутньої професійної та поточної навчальної діяльності; - проведення телефонних розмов; - публічного представлення результатів навчальних завдань; - ведення ділових зустрічей і переговорів. - аналізу ситуацій ділового спілкування за рівнями, різновидами, метою, рольовими установками комунікантів; - правильного застосування усталених мовних зворотів в усному і писемному спілкуванні.
Пов'язані	немає

силлабуси	
Попередня дисципліна	-
Наступна дисципліна	-
Кількість годин	лекції: 2 практичні заняття - 0 консультації: 8 самостійна робота студентів: 110

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1 Лекційні модулі

Код	Назва модуля та тем	Кількість годин	
		аудиторні	СРС
ЗМ-Л1	Настановча лекція	2	
	Спілкування в системі міжособових і суспільних відносин		
	<u>Тема 1. Предмет, функції та види спілкування.</u> 1. Поняття про спілкування. 2. Функції спілкування. . Основні види спілкування. 4. Стили спілкування.		5
	<u>Тема 2. Спілкування та індивідуальні якості особистості.</u> 1. Вплив спілкування на розвиток особистості. 2. Вплив темпераменту на спілкування. 3. Здібності. 4. Спілкування і характер.		5
	<u>Тема 3. Комунікативність і комунікабельність.</u> 1. Спілкування як комунікація. 2. Види комунікації. 3. Специфіка міжособистісної комунікації.		5
<u>Тема 4. Вербальне спілкування.</u> 1. Поняття та основні ознаки вербального спілкування. 2. Види та форми мови. 3. Слухання. 4. Особливості сприймання та розуміння людини людиною під час вербального спілкування.		5	
<u>Тема 5. Невербальне спілкування.</u> 1. Невербальна комунікація та її особливості. 2. Кінесичні особливості невербального спілкування (жести, пози, міміка).		6	

	3. Проксемічні особливості невербального спілкування. <u>Тема 6. Порушення, бар'єри та труднощі спілкування.</u> 1. Труднощі спілкування. 2. Бар'єри у спілкуванні. 3. Маніпуляція під час спілкування.		6
ЗМ-Л2	Психологія професійного спілкування. <u>Тема 1. Ділове спілкування.</u> 1. Поняття «ділове спілкування». 2. Форми ділового спілкування. 3. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.		5
	<u>Тема 2. Психологічні аспекти переговорного процесу.</u> 1. Переговори як різновид ділового спілкування. 2. Процес підготовки до переговорів. 3. Етапи переговорного процесу.		5
	<u>Тема 3. Професійне спілкування фахівців у галузі туризму.</u> 1. Спілкування працівників туристичних організацій. 2. Розуміння в процесі ділового спілкування. 3. Встановлення психологічного контакту у спілкуванні. 4. Правила спілкування посередництвом телефону.		5
	<u>Тема 4. Конфлікти та шляхи їх вирішення.</u> 1. Психологічні причини виникнення конфліктів. 2. Типи конфліктів. 3. Основні стилі поведінки для вирішення конфліктів. 4. Конфлікти у професійній діяльності фахівців туристичної галузі.		5
	<u>Тема 5. Етика і культура спілкування фахівців галузі.</u> 1. Етика спілкування як прояв культури почуттів. 2. Професійна мораль. 3. Загальні етичні принципи і правила спілкування фахівців туристичної галузі.		5
	<u>Тема 6. Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини.</u> 1. Поняття про корпоративну культуру та імідж корпорації. Засоби їх формування. 2. Складові корпоративного іміджу, правила й вимоги до їх створення. 3. Зв'язки з громадськістю, технологія проведення ПР-акцій. 4. Імідж ділової людини, техніки його формування. 5. Поняття про індивідуальний стиль. Ставлення до моди. 6. Чоловічий і жіночий одяг для різних ситуацій. 7. Ділова атрибутика та правила її використання. 8. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.		10
	<u>Тема 7. Гендерні особливості ділового спілкування.</u> 1. Гендерні стереотипи та їх подолання. 2. Особливості чоловічої та жіночої ділової комунікації. 3. Гендерні аспекти управлінської комунікації.		5
	Разом:		2

Викладач: Мирошніченко Марія Іванівна

Консультації: згідно з розкладом консультаційної сесії.

2.2 Практичні модулі

Код	Назва модуля та тем	Кількість годин	
		аудиторні	СРС
ЗМ-П1	Основні поняття психології ділового спілкування. Тема 1. Предмет, функції та види спілкування. Спілкування та індивідуальні якості особистості.		1
	Тема 2. Комунікативність і комунікабельність. Вербальне спілкування.		1
	Тема 3. Невербальне спілкування. 1. Невербальна комунікація та її особливості. 2. Кінесичні особливості невербального спілкування (жести, пози, міміка). 3. Проксемічні особливості невербального спілкування.		1
	Тема 4. Порушення, бар'єри та труднощі спілкування. 1. Труднощі спілкування. 2. Бар'єри у спілкуванні. 3. Маніпуляція під час спілкування.		1
	Тема 5. Мовностилістична культура ділового спілкування. 1. Культура усного міжособистісного та групового спілкування. Спілкування по телефону. Відео-конференції. Проведення ділових переговорів, нарад, науково-практичних конференцій. 2. Стилїстика невербального спілкування. 3. Професійне спілкування фахівців у галузі туризму.		1
ЗМ-П2	Ділове спілкування в організації. Тема 6. Ділове спілкування. 1. Поняття «ділове спілкування». 2. Форми ділового спілкування. 3. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування. 4. Етика і культура спілкування фахівців галузі.		2
	Тема 7. Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини. Гендерні особливості ділового спілкування.		2
Разом:		-	9

Викладач: Мирошніченко Марія Іванівна

Консультації: згідно з розкладом консультаційної сесії.

2.3 Самостійна робота студента та контрольні заходи

Студенти заочної (дистанційної) форми навчання на платформі MOODLE за посиланням на дистанційний курс «Психологія ділового спілкування» <http://dpt19s.odeku.edu.ua/course/view.php?id=8> виконують завдання до термінів, вказаних у таблиці.

Код модуля	Завдання на СРС та контрольні заходи	Кількість годин	Термін проведення
ЗМ-Л1	• Вивчення тем лекційних модулів	32	Жовтень-грудень
	• Підготовка до тестування	5	жовтень - грудень
	• Назва контрольного заходу (обов'язковий): - <i>Тестування (ТР) до тем 1-6</i>	5	лютий
ЗМ-П1	• Назва контрольного заходу (обов'язковий) - <i>індивідуальне завдання (письмова доповідь).</i>	6	січень
ЗМ-Л2	Вивчення тем лекційних модулів	40	січень-квітень
	- Назва контрольного заходу (обов'язковий) <i>Модульна тестова контрольна робота (МКР)</i>	5	травень
ЗМ-П2	Підготовка до тестування	4	січень-квітень
	Назва контрольного заходу (обов'язковий): - <i>Тестування (ТР) до тем 7-15</i>	8	квітень
	Підготовка до залікової контрольної роботи	5	За розкладом екзаменац. сесії
Разом:		110	

2.3.1 Методика проведення та оцінювання обов'язкового контрольного заходу для ЗМ-Л1.

Методи письмового контролю: письмовий тестовий контроль (ТР) до тем 1-6.

Оцінювання письмового контролю:

- **письмовий тестовий контроль (ТР) до Тем 1-6** складається з 34 тестових запитань закритого типу, одна правильна відповідь на запитання оцінюється в 1 бал, **загалом: 34 бали.**

2.3.2 Методика проведення та оцінювання обов'язкового контрольного заходу для ЗМ-П1.

Виконання індивідуального завдання (ІЗ) – підготовка доповіді за певною темою, оцінюється в **10 балів.**

2.3.3 Методика проведення та оцінювання обов'язкового контрольного заходу для ЗМ-П2.

Методи письмового контролю: письмовий тестовий контроль (ТР) до тем 7-15.

Оцінювання письмового контролю:

- **письмовий тестовий контроль (ТР) до Тем 7-15** складається з 46 тестових запитань закритого типу, одна правильна відповідь на запитання оцінюється в 1 бал, **загалом: 46 балів.**

2.3.4 Методика проведення та оцінювання обов'язкового контрольного заходу для ЗМ-Л2.

Модульний тестовий контроль (МКР), складається з 10 запитань закритого типу, одна правильна відповідь оцінюється в 1 бал, **загалом - 10 балів.**

2.3.5 Методика проведення та оцінювання підсумкового заходу з дисципліни «Психологія ділового спілкування».

Формою підсумкового семестрового контролюючого заходу з обов'язкової навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» є **залік.**

Залікова контрольна робота проводиться під час заліково-екзаменаційної сесії і складається з тестових завдань закритого типу, які потребують від студента вибору правильних відповідей з чотирьох запропонованих у запитанні. Тестові питання формуються по всьому переліку сформованих у навчальній дисципліні знань (в першу чергу базові компоненти), а їх загальна кількість складає 20 завдань. Повна правильна відповідь на 1 тестове завдання оцінюється у **5 балів.** Оцінка успішності виконання студентом цього заходу здійснюється у формі кількісної оцінки (бал успішності) та максимально складає **100 балів.** Перехід від кількісної оцінки до якісної оцінки здійснюється за 4-х бальною системою відповідно до наступної шкали - **за правильну відповідь: на 18-20 тестів, це 90-100 балів (90-100%) – «відмінно»; на 15-17 тестів, це 75-85 балів (74-89%) – «добре»; на 12-14 тестів, це 70-60 балів (60-73%) – «задовільно»; на менш ніж 12 тестів, це менше 60 балів (<60%) – «незадовільно».**

Інтегральна оцінка поточного контролю знань та вмінь студентів із навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» заочної форми навчання складається з оцінок усіх контрольних заходів за чотирма модулями (ЗМ-Л1, ЗМ-Л2, ЗМ-П1, ЗМ-П2) вказаних у *табл. 2.3 Самостійна робота студента та контрольні заходи* і є підставою для допуску до семестрового контрольного заходу – **залік.**

Студент вважається допущеним до підсумкового семестрового контролю, якщо він виконав усі передбачені види обов'язкових контрольних заходів з дисципліни, тобто: виконав модульну контрольну роботу до ЗМ-Л2, тестове завдання до ЗМ-Л1, індивідуальне завдання до ЗМ-П1, тестове завдання до ЗМ-П2. Тобто "умова допуску до заліку" - **не менше 22 балів** з теоретичної частини (УО) та **не менше 28 балів** з практичної частини (МКР, ТР) дисципліни, загалом студент набрав суму **не менше 50 балів** від максимально можливої суми - **100 балів**, які передбачені за обов'язкові види контролюючих заходів за модулями.

В іншому випадку студент вважається таким, що не виконав навчального

плану дисципліни і не допускається до заліку.

При цьому інтегральна оцінка поточної роботи студента в 100-бальній шкалі з дисципліни, обов'язково включає оцінку залікової контрольної роботи за таким алгоритмом:

$$B = (0,75 \times OЗ) + (0,25 \times ОКР), \quad (1)$$

де B – інтегральна оцінка поточної роботи студента в 100-бальній шкалі по дисципліні; $OЗ$ – оцінка роботи студента за змістовними модулями, $ОКР$ – оцінка залікової контрольної роботи.

Якщо студент має суму балів за змістовні модулі поточного контролю **60 балів** від максимально можливих за обов'язкові види контролюючих заходів, та не менше **50 балів** (50%) від максимально можливої суми балів за залікову контрольну роботу (ЗКР), він може отримати позитивну оцінку в заліково-екзаменаційній відомості відповідно до форми (1).

Перехід від кількісної оцінки до якісної оцінки здійснюється відповідно до таблиці:

Інтегральна сума балів з дисципліни «Психологія ділового спілкування», B		Оцінка за національною шкалою
% (від максимальної суми балів)	бали	
< 60%	< 60	Не зараховано
≥ 60%	≥ 60	Зараховано

3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

3.1 Модуль ЗМ-Л1 «Спілкування в системі міжособових і суспільних відносин».

3.1.1 Повчання.

Під час вивчення тем модуля «Спілкування в системі міжособових і суспільних відносин» слід звернути увагу на відмінність понять «спілкування» та «комунікація». Доцільно розглянути різні погляди мовознавців (вітчизняних і зарубіжних) на ці терміни та їх взаємозв'язок.

Слід навчитися чітко визначати поняття «функції спілкування», «стилі спілкування», «види спілкування».

Розглядаючи питання про здібності, характер і темперамент, студенти мають розмежувати їх з огляду на їх дефініції, з'ясовуючи їх особливості.

Доцільно розрізняти поняття «вербальне спілкування» та «невербальне спілкування», визначити зв'язки між ними.

Під час вивчення блоку тем, що стосується труднощів у процесі спілкування, слід звернути увагу на відмінність і взаємозв'язок понять «труднощі спілкування», «бар'єри спілкування», «маніпуляції у спілкуванні», розглядаючи їх класифікації відповідно до досліджень різноманітних зарубіжних і вітчизняних учених.

3.1.2 Питання для самоперевірки.

1. Спілкування і комунікація. Функції спілкування [1, С. 27-29].
2. Спілкування як діяльність. Типи спілкування [1, С. 31-37].
3. Компоненти і засоби комунікації [1, С. 51-68].
4. Мета спілкування. Комунікативні інтенції [1, С. 115-118].
5. Стратегії публічного мовлення [1, С. 118-122].
6. Інтенції, мотиви, настанови [1, С. 115-118].
7. Техніка публічного виступу: комунікація, перцепція, інтеракція [2, С. 38-40].
8. Інтеракція. Взаємний вплив адресантів і адресатів комунікації [1, С. 105-112]; [2, С. 10-12].
9. Комунікативні девіації [1, С. 213-250].
10. Мовні і комунікативні компетенції [1, С. 122-126].
11. Особливості усного і писемного спілкування [1, С. 191-195].
12. Типи дискурсів і мовленнєвий жанр [1, С. 136-169].
13. Невербальні компоненти комунікації [1, С. 58-66]; [3, С. 109-130].
14. Стилїстика невербального спілкування [2, С. 184-206].
15. Стилї спілкування. Мовна особистість у комунікації [1, С. 186-191].
16. Регїстр, тональність і атмосфера спілкування [1, С. 202-213].
17. Комунікативно-риторичні якості мовлення [1, С. 195-198]; [4, С. 97-109].

Джерела:

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Флорій Сергійович Бацевич. — К.: ВЦ «Академія», 2004. — 344.
2. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посібник / Федір Іванович Хміль. — К.: «Академвидав», 2004. — 280 с.
3. Гах Й. М. Етика ділового спілкування. — К., 2005.
4. Зубенко А. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування. — К., 2000.

3.1.3 Індивідуальне завдання до ЗМ-ПІ

Вимоги до змісту та оформлення індивідуального завдання.

Індивідуальне завдання виконується студентом у визначені терміни в межах поточного навчального семестру.

При **оформленні** індивідуального завдання слід дотримуватися певних вимог.

1. Текст набирається в редакторі Microsoft Word.
2. Формат сторінки – А4.
3. Поля: ліве – 3 см, праве – 1 см, всі інші – 2 см.
4. Шриффт – Times New Roman. Розмір шрифту – 14 pt. Інтервал – 1,5
Вирівнювання тексту – за шириною.
5. Обсяг роботи – 10 сторінок.

Проводиться у формі письмової доповіді (надається на перевірку до платформи Moodle) за однією з тем:

1. Суть етичних установок у діловому спілкуванні.
2. Застосування невербального спілкування у ділових стосунках.
3. Використання особистісного простору в діловому спілкуванні.
4. Використання погляду в діловому спілкуванні.
5. Сигнали тіла в традиціях різних народів.
6. Поза і постава під час ділових переговорів.
7. Значення міміки людини.
8. Засоби і методи ефективного слухання.
9. Культура спілкування ділових людей.
10. Рекомендації щодо ведення ділових бесід.
11. Правила етикету ділової телефонної розмови.
12. Тактика і принципи ведення переговорів.
13. Народа. Особливості підготовки до неї.
14. Класифікації соціальних типів підлеглих, керівників.
15. Національні особливості ділового спілкування.

Вибір теми доповіді кожному студентові здійснюється викладачем і зазначається у файлі «Правила оформлення ІЗ» на платформі Moodle.

Перед студентами постає завдання аналізу авторського тексту та використання необхідних відомостей. Слід пам'ятати, що це процес аналітично-синтетичної переробки тексту, необхідно вибрати найбільш важливу інформацію та подати її в стислій формі. Далі зі списку наведених джерел слід визначити основні питання, а потім знайти в тексті інформацію, що розкриває зміст цих положень.

Далі слід розібратися в тому, як автор аналізує положення, що стверджує, яку має точку зору, як її підтверджує, як ілюструє свої позиції, які робить висновки.

Слід звернути увагу і пам'ятати, що відбувається передавання інформаційного змісту авторського тексту. Власна позиція студента – це лише висновки.

Критерії оцінювання доповіді:

- самостійність виконання – 0-2 бали;
- повнота розкриття теми – 0-2 бали;
- наявність особистої позиції – 0-2 бали;
- грамотність і коректність написання висновків – 0-2 бали;
- відповідність формальним критеріям (структура, послідовність і логічність, обґрунтованість висновків, грамотність, якість оформлення тощо) – 0-2 бали.

Рекомендована література до теми 1:

1. Бабич Н. Д. Основи культури мовлення. – Львів, 1990. – 232 с.
2. Коваль А. П. Ділове спілкування. – К., 1992. – С. 8–96, 174–222.
3. Корніяка О. М. Мистецтво гречності... – К., 1995. – 96 с.

4. Культура української мови / [за ред. В. М. Русанівського]. – К., 1990. – 304 с.
5. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. – Львів, 2001. – 224 с.
6. Чмут Т. К. Етика спілкування. – К., 2007. – 230 с.
7. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. – К., 2003. – 416 с.

Рекомендована література до теми 2:

1. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації. – М.: “Рефл-бук”, К.: “Ваклер” – 2001. – 656с.
2. Лабунская В. А. Невербальное поведение. – Ростов-на-Дону: издательство Ростовского университета – 1986. – 135с.
3. Рюкле Хорст. Ваше тайное оружие в общении: мимика, жест, движение. – М.: Интерэксперт: Инфра – М – 1996. – 227с.
4. Пиз Аллан. Язык жестов: как читать мысли других людей по их жестам. – М.: Ай-Кью – 1995. – 257с.
5. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам / А. Пиз. – М.: Эксмо, 2005. – 288 с.
6. Пиз Аллан. Язык жестов: увлекательное пособие для деловых людей. – М.: Ай-Кью – 1992. – 112с.

Рекомендована література до теми 3:

1. Лабунская В. А. Невербальное поведение. – Ростов-на-Дону: издательство Ростовского университета – 1986. – 135с.
2. Рюкле Хорст. Ваше тайное оружие в общении: мимика, жест, движение. – М.: Интерэксперт: Инфра – М – 1996. – 227с.
3. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам / А. Пиз. – М.: Эксмо, 2005. – 288 с.

Рекомендована література до теми 4:

1. Лабунская В. А. Невербальное поведение. – Ростов-на-Дону: издательство Ростовского университета – 1986. – 135с.
2. Рюкле Хорст. Ваше тайное оружие в общении: мимика, жест, движение. – М.: Интерэксперт: Инфра – М – 1996. – 227с.
3. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам / А. Пиз. – М.: Эксмо, 2005. – 288 с.

Рекомендована література до теми 5:

1. Лабунская В. А. Невербальное поведение. – Ростов-на-Дону: издательство Ростовского университета – 1986. – 135с.
2. Рюкле Хорст. Ваше тайное оружие в общении: мимика, жест, движение. – М.: Интерэксперт: Инфра – М – 1996. – 227с.
3. Пиз Аллан. Язык жестов: как читать мысли других людей по их жестам. – М.: Ай-Кью – 1995. – 257с.

4. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам / А. Пиз. – М.: Эксмо, 2005. – 288 с.
5. Пиз Аллан. Язык жестов: увлекательное пособие для деловых людей. – М.: Ай-Кью – 1992. – 112с.

Рекомендована література до теми 6:

1. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації. – М.: “Рефл-бук”, К.: “Ваклер” – 2001. – 656с.
2. Лабунская В. А. Невербальное поведение. – Ростов-на-Дону: издательство Ростовского университета – 1986. – 135с.
3. Рюкле Хорст. Ваше тайное оружие в общении: мимика, жест, движение. – М.: Интерэксперт: Инфра – М – 1996. – 227с.
4. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам / А. Пиз. – М.: Эксмо, 2005. – 288 с.

Рекомендована література до теми 7:

1. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації. – М.: “Рефл-бук”, К.: “Ваклер” – 2001. – 656с.
2. Лабунская В. А. Невербальное поведение. – Ростов-на-Дону: издательство Ростовского университета – 1986. – 135с.
3. Рюкле Хорст. Ваше тайное оружие в общении: мимика, жест, движение. – М.: Интерэксперт: Инфра – М – 1996. – 227с.
4. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам / А. Пиз. – М.: Эксмо, 2005. – 288 с.

Рекомендована література до теми 8:

1. Етика ділового спілкування: / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — С. 175-184
2. Чмут Т.К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посібн.-К.: Вікар, 2002.- С .100-103

Рекомендована література до теми 9:

1. Бабич Н. Д. Основи культури мовлення. – Львів, 1990. – 232 с.
2. Коваль А. П. Ділове спілкування. – К., 1992. – С. 8–96, 174–222.
3. Корніяка О. М. Мистецтво гречності... – К., 1995. – 96 с.
4. Культура української мови / [за ред. В. М. Русанівського]. – К., 1990. – 304 с.
5. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. – Львів, 2001. – 224 с.
6. Чмут Т. К. Етика спілкування. – К., 2007. – 230 с.
7. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. – К., 2003. – 416 с.

Рекомендована література до теми 10:

1. Бабич Н. Д. Основи культури мовлення. – Львів, 1990. – 232 с.
2. Коваль А. П. Ділове спілкування. – К., 1992. – С. 8–96, 174–222.
3. Корніяка О. М. Мистецтво гречності... – К., 1995. – 96 с.
4. Культура української мови / [за ред. В. М. Русанівського]. – К., 1990. – 304 с.
5. Палеха Ю. І. Ділова етика. – К., 2000. – 350 с.
6. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. – Львів, 2001. – 224 с.
7. Чмут Т. К. Етика спілкування. – К., 2007. – 230 с.
8. Шевчук С. В. Українська мова за професійним спрямуванням. – К., 2013. – С. 213–223.

Рекомендована література до теми 11:

1. Етика ділового спілкування: / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — С. 102-110
2. Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців. – К., 2004. – С. 78-82.
3. Шевчук С.В., Клименко І.В. Українська мова за професійним спрямуванням: Підручник. – 2-ге вид., виправл. і доповн. – К.: Алерта, 2011. – С. 223-228

Рекомендована література до теми 12:

1. Етика ділового спілкування: / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — С. 117-131
2. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів // С. П. Бибик, І.М. Михно, Л.О. Пустовіт, Г.М. Сюта.-К.: Довіра; УНВЦ «Рідна мова», 1998.- С 362-367.
3. Хміль Ф.І. Ділове спілкування : Навч. посібн.-К.: Академвидав, 2004.- С 111-154.
4. Чмут Т.К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посібн.-К.: Вікар, 2002.- С .145-150.

Рекомендована література до теми 13:

1. Чмут Т.К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посібн.-К.: Вікар, 2002.- С .150-153
2. Етика ділового спілкування: / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — С. 131-136
3. Шевчук С.В., Клименко І.В. Українська мова за професійним спрямуванням: Підручник. – 2-ге вид., виправл. і доповн. – К.: Алерта, 2011. – С. 243-251

Рекомендована література до теми 14:

1. Етика ділового спілкування: / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — С. 184-222
2. Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців. — К., 2004. — С. 74-76.

Рекомендована література до теми 15:

1. Жайворонок В. В. Знаки української етнокультури : Словник-довідник / Віталій Жайворонок. — К. : Довіра, 2006. — 703 с.
2. Стахів М. Український комунікативний етикет : навчально-методичний посібник / М. Стахів. — К. : Знання, 2008. — 245 с.
3. Плющ Н. П. Формули ввічливості в системі українського мовного етикету // Українська мова і сучасність. — К.: НМК ВО. — 1991. — С. 90-98.

3.2 Модуль ЗМ-Л2 «Психологія професійного спілкування».

3.2.1 Повчання.

Під час вивчення тем модуля «Психологія професійного спілкування» слід звернути увагу на визначення поняття «ділове спілкування» та чітко розрізняти усі форми ділового спілкування, зокрема, ділову бесіду як найбільш популярну з них.

Досліджуючи питання про переговори як різновид ділового спілкування, слід досконало вивчити їх структуру, процес підготовки до переговорів і навчитися аналізувати перебіг переговорів з метою можливої їх організації в майбутньому. Слід навчитися чітко визначати поняття «функції спілкування», «стилі спілкування», «види спілкування».

Детально розглядаючи питання професійного спілкування працівників туристичних організацій, слід навчитися його аналізувати, пояснювати важливість розуміння в процесі ділового спілкування, навчитися встановлювати психологічний контакт у спілкуванні, а також вміти втілювати в життя всі необхідні правила ведення спілкування посередництвом телефону..

Розглядаючи питання про конфлікти, студенти мають навчитися пояснювати причини їх виникнення, розрізняти типи конфліктів, використовувати основні стилі поведінки для вирішення конфліктів і, найголовніше, знати, як уникнути конфліктів у своїй професійній діяльності.

Досліджуючи питання етики та культури ділового спілкування, слід пам'ятати про необхідність вивчення поняття «професійна мораль» та використовувати під час спілкування загальні етичні принципи і правила спілкування фахівців галузі.

Під час розгляду питання корпоративної культури та іміджу організації, слід проаналізувати відповідні поняття, вивчити складові корпоративного іміджу, правила й вимоги до їх створення. Слід також дослідити питання проведення PR-акцій, різновидів PR, навчитися аналізувати ділову атрибутику та

правильно її використовувати.

Слід звернути особливу увагу на техніки формування іміджу ділової людини, навчитися добирати чоловічий і жіночий одяг для різних професійних ситуацій.

Крім того, обов'язковим є розрізнення особливостей чоловічої та жіночої комунікації задля розвитку вміння долати гендерні стереотипи й аналізувати гендерні аспекти управлінської комунікації.

3.2.2 Питання для самоперевірки.

1. Різновиди ділового спілкування [5, С. 26-31].
2. Писемне ділове спілкування [1, С. 27-29].
3. Стратегії публічного мовлення [1, С. 118-122].
4. “Зв’язки з громадськістю” [5, С. 208-232].
5. Індивідуальне та групове спілкування в ієрархічних організаціях. Наради, конференції, збори [5, С. 127-139].
6. Особливості усного і писемного спілкування [1, С. 191-195].
7. Типи дискурсів і мовленнєвий жанр [1, С. 136-169].
8. Мовностилістична культура ділового спілкування [3, С. 179-182]; [4, С. 140-145].
9. Спілкування по телефону [5, С. 87-97].
10. Проведення ділових переговорів, нарад, науково-практичних конференцій [2, С. 10-17].
11. Регістр, тональність і атмосфера спілкування [1, С. 202-213].
12. Алгоритм створення промови [3, С. 160-165].
13. Виголошення промови [5, С. 97-111].
14. Ділові переговори [5, С. 140-154].
15. Публічні дискусії та дебати [5, С. 111-121].
16. Гендерні аспекти комунікації [1, С. 112-115].

Джерела:

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Флорій Сергійович Бацевич. — К.: ВЦ «Академія», 2004. — 344.
2. Гах Й. М. Етика ділового спілкування. — К., 2005.
3. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета. — К., 2004.
4. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей. — К., 1998.
5. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посібник / Федір Іванович Хміль. — К.: «Академвидав», 2004. — 280 с.

3.3 Модуль ЗМ-П1: «Основні поняття психології ділового спілкування».

3.3.1 Повчання.

Основне завдання практичного модуля – підвищення рівня знань із психології, самопізнання, здобуття вміння застосовувати теоретичні знання з психології спілкування у повсякденному житті, створюючи умови, які забезпечують успіх професійної діяльності.

Під час підготовки до практичних занять вам слід звернути увагу на зв'язок спілкування й комунікації, проаналізувати характеристику складових ефективної комунікації.

Вивчаючи теми «Вербальне спілкування» та «Невербальне спілкування», слід навчитися аналізувати інформацію вербального та невербального спілкування, розпізнавати та інтерпретувати особливості міміки, жестів, рухів, пози тіла.

Корисною буде робота з виконання вправ №1-10, 20-22 (сторінки 12-16), кейсів і ситуаційних завдань 1-13 (сторінки 20-24), запропонованих викладачем у «Методичних вказівках з організації самостійної роботи студентів і підготовки до практичних занять з дисципліни «Психологія ділового спілкування» для студентів 1 курсу денної форми навчання. Рівень вищої освіти: бакалавр. Спеціальність: 242 «Туризм»: Електронна версія. – Одеса: ОДЕКУ, 2018. – 42с.

3.4 Модуль ЗМ-П2: «Ділове спілкування в організації».

3.4.1 Повчання.

Основними завданнями даного практичного модуля є вироблення навичок володіти та вільно оперувати професійною термінологією, використовувати її в даній сфері практичної діяльності, самопізнання, здобуття вміння застосовувати теоретичні знання з психології спілкування у повсякденному житті, створюючи умови, які забезпечують успіх професійної діяльності.

Під час підготовки до практичних занять вам слід навчитися розпізнавати взаємозв'язки міжособистісного спілкування з іншими формами комунікативних процесів, аналізувати смисли змісту повідомлень і діалогів у комунікативних актах.

Корисною буде робота з виконання вправ № 11-19 (сторінки 14-15), кейсів і ситуаційних завдань № 6, 8, 14, 16 (сторінки 21-25), запропонованих викладачем у «Методичних вказівках з організації самостійної роботи студентів і підготовки до практичних занять з дисципліни «Психологія ділового спілкування» для студентів 1 курсу денної форми навчання. Рівень вищої освіти: бакалавр. Спеціальність: 242 «Туризм»: Електронна версія. – Одеса: ОДЕКУ, 2018. – 42с.

4. ПИТАННЯ ДО ЗАХОДІВ ПОТОЧНОГО, ПІДСУМКОВОГО ТА СЕМЕСТРОВОГО КОНТРОЛЮ

4.1 Тестові завдання до тестування у модулі ЗМ-Л1.

1. За якою ознакою спілкування поділяється на пряме та непряме? [3, С. 11-12].
2. Який із способів комунікації є найбільш розповсюдженим серед людей? [3, С. 7-9].
3. Яка функція спілкування залежить від мети, яку ставить перед собою адресант, організовуючи своє спілкування, дотримуючись певної стратегії й

тактики? [3, С. 9-11].

4. Який тип темпераменту характеризується високою психологічною активністю, енергійністю, працездатністю, багатством міміки, швидким темпом мовлення? [3, С. 16-20].

5. Яка структура спілкування? [3, С. 7-9].

6. Яке поняття є характеристикою індивіда з боку динамічних особливостей його психічної діяльності? [3, С. 16-20].

7. Яким є правильне визначення поняття «мовний стиль»? [3, С. 30-32].

8. Яким є правильне визначення поняття «спілкування»? [3, С. 10-11].

9. Якого зі стилів спілкування не існує? [3, С. 11-13].

10. Який тип темпераменту відрізняється високим рівнем психологічної активності, енергійністю дій, різкістю з переважно різкою зміною настрою, запальний, нетерплячий, схильний до емоційних зривів, іноді буває агресивним? [3, С. 15-19].

11. Яке правильне визначення поняття «слухання»? [3, С. 33-35].

12. За якою ознакою спілкування поділяється на міжособистісне, особистісно-групове, міжгрупове та опосередковане? [3, С. 10-11].

13. За якою ознакою спілкування поділяється на когнітивне, кондиційне, мотиваційне та діяльнісне? [3, С. 10-11].

14. Яким є правильне визначення поняття «вербальне спілкування»? [3, С. 28-30].

15. Яке слухання називають нереклексивним? [3, С. 31-33].

16. За якою ознакою спілкування поділяється на ділове та особистісне? [3, С. 10-11].

17. Які погляди розрізняють залежно від локалізованої спрямованості на співрозмовника? [3, С. 40-43].

18. Яке поняття називає експресивні рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрої людини в певний момент часу? [3, С. 37-40].

19. Які бар'єри виникають унаслідок різного інтелектуального рівня співрозмовників? [3, С. 44-47].

20. Які є види мови? [3, С. 30-31].

21. Через що виникають труднощі у професійному спілкуванні? [3, С. 43-44].

22. Які бар'єри виникають унаслідок низької привабливості партнера у його зовнішньому вигляді, мові та манерах поведінки? [3, С. 44-47].

23. Яке поняття називає систему немовних знаків, що є засобами для обміну інформацією між людьми? [3, С. 35-37].

24. Які бар'єри долають за допомогою усмішки, чуйного ставлення до співрозмовника? [3, С. 44-47].

25. Як називаються жести, що дублюють інтонацію, виокремлюють певні частини висловлювання, підкреслюють логічний наголос, сповільнення чи прискорення темпу мовлення? [3, С. 37-40].

26. Які бар'єри роблять спілкування нецікавим і непотрібним? [3, С. 44-47].

4.2 Тестові завдання до тестування у модулі ЗМ-П2.

1. Яку назву мають етапи бесіди? [3, С. 55-57].
2. Що потрібно зробити, щоб досягти успіху під час бесіди? [3, С. 55-57].
3. На які групи поділяють перемовини за кількістю їх учасників? [3, С. 57-59].
4. Яка головна мета ділового спілкування? [3, С. 51-53].
5. Яка основна ознака телефонної розмови? [3, С. 74-77].
6. Яким є правильне визначення поняття «ділове спілкування»? [3, С. 51-53].
7. Які два підходи до перемовин розрізняють дослідники? [3, С. 57-59].
8. Який вид аналізу переговорів допомагає оцінити їх перебіг і результати? [3, С. 61-65].
9. За якими напрямками проходить аналіз підсумків ділових переговорів? [3, С. 61-65].
10. Під час якого з видів аналізів переговорів відбувається обговорення звіту про результати переговорів і з'ясування відхилення від поставленої мети? [3, С. 61-65].
11. Під час якого з видів аналізів переговорів відбувається з'ясування відповідального ставлення кожного учасника до своїх завдань і організації в цілому? [3, С. 61-65].
12. Які види бесіди виділяють за кількістю учасників? [3, С. 55-57].
13. Як називається стиль поведінки людини у конфлікті, за яким вона не приймає рішень і погоджується з діями суперника? [3, С. 80-82].
14. Яким є правильне визначення поняття «телефонна розмова»? [3, С. 74-77].
15. Який стиль поведінки у конфлікті обирає людина, якщо вона впевнена у своїй позиції і вважає, що повинна і може її відстояти? [3, С. 80-82].
16. Які є чинники позитивного впливу на співрозмовника? [3, С. 80-82].
17. Які важливі чинники доцільно враховувати під час вибору способу виходу із конфлікту? [3, С. 80-82].
18. Що повинен мати турагент для ефективного спілкування з відвідувачами, перш за все? [3, С. 88-91].
19. Якого типу людина конструктивно діє у конфліктній ситуації, "працює з конфліктом"? [3, С. 80-82].
20. Що належить до значення сильного позитивного іміджу? [3, С. 94-95].
21. Яке поняття називає уявлення широкого кола споживачів про соціальні цілі та роль фірми в економічному, соціальному, культурному житті суспільства? [3, С. 91-94].
22. Яке рішення ми приймаємо на основі першого враження? [3, С. 65-70].
23. До якої мети іміджмейкінгу входить створення і підтримка зрозумілого іміджу, роз'яснення клієнтам реальних проблем? [3, С. 91-94].
24. Який тип іміджу використовує погляд на людину, організацію збоку? [3, С. 91-95].

25. Який основний зміст роботи туристичного агента? [3, С. 65-70].
26. Що означає термін "імідж"? [3, С. 91-95].
27. Що із наведеного потрібно, щоб досягти успіху під час розмови з клієнтом? [3, С. 88-91].
28. Яке поняття називає уявлення працівників про свою фірму? [3, С. 91-94].
29. Яка гендерна чоловіча особливість спілкування? [3, С. 121-125].
30. Який вид PR, за якого використовується реклама (позитивна чи негативна), що приховує своє джерело, не передбачає відвертої брехні про своє походження? [3, С. 95-100].
31. Які ознаки жіночого стилю спілкування? [3, С. 121-125].
32. Які є бар'єри сприйняття PR-звернень? [3, С. 95-100].
33. Як ви порадите одягтися людині, яка вирушає на співбесіду з працевлаштування? [3, С. 109-117].
34. Яка гендерна жіноча особливість спілкування? [3, С. 121-125].
35. Який вид піару, заснований на корпоративній відповідальності в галузі захисту навколишнього середовища? [3, С. 95-100].

4.3 Тестові завдання до модульної контрольної роботи.

1. Яким є правильне визначення поняття «вербальне спілкування»? [3, С. 28-30].
2. Яке слухання називають нереклексивним? [3, С. 31-33].
3. За якою ознакою спілкування поділяється на ділове та особистісне? [3, С. 10-11].
4. Які погляди розрізняють залежно від локалізованої спрямованості на співрозмовника? [3, С. 40-43].
5. Яке поняття називає експресивні рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрої людини в певний момент часу? [3, С. 37-40].
6. Які бар'єри виникають унаслідок різного інтелектуального рівня співрозмовників? [3, С. 44-47].
7. Які є види мови? [3, С. 30-31].
8. Через що виникають труднощі у професійному спілкуванні? [3, С. 43-44].
9. Які бар'єри виникають унаслідок низької привабливості партнера у його зовнішньому вигляді, мові та манерах поведінки? [3, С. 44-47].
10. Яке поняття називає систему немовних знаків, що є засобами для обміну інформацією між людьми? [3, С. 35-37].
11. Які бар'єри долають за допомогою усмішки, чуйного ставлення до співрозмовника? [3, С. 44-47].
12. Як називаються жести, що дублюють інтонацію, виокремлюють певні частини висловлювання, підкреслюють логічний наголос, сповільнення чи прискорення темпу мовлення? [3, С. 37-40].
13. Які бар'єри роблять спілкування нецікавим і непотрібним? [3, С. 44-47].

14. За якою ознакою спілкування поділяється на пряме та непряме? [3, С. 11-12].
15. Який із способів комунікації є найбільш розповсюдженим серед людей? [3, С. 7-9].
16. Яка функція спілкування залежить від мети, яку ставить перед собою адресант, організовуючи своє спілкування, дотримуючись певної стратегії й тактики? [3, С. 9-11].
17. Який тип темпераменту характеризується високою психологічною активністю, енергійністю, працездатністю, багатством міміки, швидким темпом мовлення? [3, С. 16-20].
18. Яка структура спілкування? [3, С. 7-9].
19. Яке поняття є характеристикою індивіда з боку динамічних особливостей його психічної діяльності? [3, С. 16-20].
20. Яким є правильне визначення поняття «мовний стиль»? [3, С. 30-32].
21. Яким є правильне визначення поняття «спілкування»? [3, С. 10-11].
22. Якого зі стилів спілкування не існує? [3, С. 11-13].
23. Який тип темпераменту відрізняється високим рівнем психологічної активності, енергійністю дій, різкістю з переважно різкою зміною настрою, запальний, нетерплячий, схильний до емоційних зривів, іноді буває агресивним? [3, С. 15-19].
24. Яке правильне визначення поняття «слухання»? [3, С. 33-35].
25. За якою ознакою спілкування поділяється на міжособистісне, особистісно-групове, міжгрупове та опосередковане? [3, С. 10-11].
26. За якою ознакою спілкування поділяється на когнітивне, кондиційне, мотиваційне та діяльнісне? [3, С. 10-11].
27. Що повинен мати турагент для ефективного спілкування з відвідувачами, перш за все? [3, С. 88-91].
28. Якого типу людина конструктивно діє у конфліктній ситуації, "працює з конфліктом"? [3, С. 80-82].
29. Що належить до значення сильного позитивного іміджу? [3, С. 94-95].
30. Яке поняття називає уявлення широкого кола споживачів про соціальні цілі та роль фірми в економічному, соціальному, культурному житті суспільства? [3, С. 91-94].
31. Яке рішення ми приймаємо на основі першого враження? [3, С. 65-70].
32. До якої мети іміджмейкінгу входить створення і підтримка зрозумілого іміджу, роз'яснення клієнтам реальних проблем? [3, С. 91-94].
33. Який тип іміджу використовує погляд на людину, організацію збоку? [3, С. 91-95].
34. Який основний зміст роботи туристичного агента? [3, С. 65-70].
35. Що означає термін "імідж"? [3, С. 91-95].
36. Що із наведеного потрібно, щоб досягти успіху під час розмови з клієнтом? [3, С. 88-91].
37. Яке поняття називає уявлення працівників про свою фірму? [3, С. 91-94].

38. Яка гендерна чоловіча особливість спілкування? [3, С. 121-125].
39. Який вид PR, за якого використовується реклама (позитивна чи негативна), що приховує своє джерело, не передбачає відвертої брехні про своє походження [3, С. 95-100].
40. Які ознаки жіночого стилю спілкування? [3, С. 121-125].
41. Які є бар'єри сприйняття PR-звернень? [3, С. 95-100].
42. Як ви порадите одягтися людині, яка вирушає на співбесіду з працевлаштування? [3, С. 109-117].
43. Яка гендерна жіноча особливість спілкування? [3, С. 121-125].
44. Який вид піару, заснований на корпоративній відповідальності в галузі захисту навколишнього середовища? [3, С. 95-100].
45. Яку назву мають етапи бесіди? [3, С. 55-57].
46. Що потрібно зробити, щоб досягти успіху під час бесіди? [3, С. 55-57].
47. На які групи поділяють перемовини за кількістю їх учасників? [3, С. 57-59].
48. Яка головна мета ділового спілкування? [3, С. 51-53].
49. Яка основна ознака телефонної розмови? [3, С. 74-77].
50. Яким є правильне визначення поняття «ділове спілкування»? [3, С. 51-53].
51. Які два підходи до перемовин розрізняють дослідники? [3, С. 57-59].
52. Який вид аналізу переговорів допомагає оцінити їх перебіг і результати? [3, С. 61-65].
53. За якими напрямками проходить аналіз підсумків ділових переговорів? [3, С. 61-65].
54. Під час якого з видів аналізів переговорів відбувається обговорення звіту про результати переговорів і з'ясування відхилення від поставленої мети? [3, С. 61-65].
55. Під час якого з видів аналізів переговорів відбувається з'ясування відповідального ставлення кожного учасника до своїх завдань і організації в цілому [3, С. 61-65].
56. Які види бесіди виділяють за кількістю учасників? [3, С. 55-57].
57. Як називається стиль поведінки людини у конфлікті, за яким вона не приймає рішень і погоджується з діями суперника? [3, С. 80-82].
58. Яким є правильне визначення поняття «телефонна розмова»? [3, С. 74-77].
59. Який стиль поведінки у конфлікті обирає людина, якщо вона впевнена у своїй позиції і вважає, що повинна і може її відстояти? [3, С. 80-82].
60. Які є чинники позитивного впливу на співрозмовника? [3, С. 80-82].

4.4 Тестові завдання до залікової контрольної роботи (ЗКР).

1. Які ознаки чоловічого стилю спілкування? [3, С. 121-125].
2. Що обслуговує і регламентує адміністративно-канцелярський підстиль офіційно-ділового стилю спілкування? [3, С. 28-30].
3. Що розглядається під час бесіди? [3, С. 55-57].

4. Якщо під час розмови телефоном зв'язок переривається, хто його відновлює? [3, С. 74-77].
5. Які засідання поєднують усі три функції управління? [3, С. 53-55].
6. Який із різновидів усного мовлення характеризується специфічними ознаками, зумовленими екстремовними причинами? [3, С. 74-77].
7. Як називаються жести, що виконують функцію виділення якогось предмета серед однорідних? [3, С. 37-40].
8. Як називається перелік питань, які розглядають на зборах, нараді або конференції? [3, С. 53-55].
9. Яка стратегія спілкування спрямована на пошук рішення, що задовольняло б інтереси обох сторін? [3, С. 80-82].
10. Які дистанції виділяють між учасниками спілкувального акту? [3, С. 40-43].
11. Яка специфічна особливість ділового спілкування? [3, С. 51-53].
12. Під час використання якої зі стратегій спілкування проблема врегульовується шляхом взаємних поступок: обидві сторони поступаються чимось, що забезпечує спільне розв'язання проблеми? [3, С. 80-82].
13. Яка стратегія спілкування обов'язково передбачає переможця і переможеного? [3, С. 80-82].
14. Який із наведених функціональних стилів зайвий? [3, С. 28-30].
15. Які мовні особливості офіційно-ділового стилю? [3, С. 28-30].
16. Яка стратегія спілкування супроводжується суперництвом учасників спілкування, відкритою боротьбою за свої інтереси, протиборством? [3, С. 80-82].
17. Яка функція спілкування залежить від мети, яку ставить перед собою адресант, організовуючи своє спілкування, дотримуючись певної стратегії й тактики? [3, С. 9-10].
18. За якою ознакою спілкування поділяється на пряме та непряме? [3, С. 11-12].
19. Який зі способів комунікації є найбільш розповсюдженим серед людей? [3, С. 7-9].
20. Яка функція спілкування залежить від мети, яку ставить перед собою адресант, організовуючи своє спілкування, дотримуючись певної стратегії й тактики? [3, С. 9-11].
21. Який тип темпераменту характеризується високою психологічною активністю, енергійністю, працездатністю, багатством міміки, швидким темпом мовлення? [3, С. 16-20].
22. Яка структура спілкування? [3, С. 7-9].
23. Яке поняття є характеристикою індивіда з боку динамічних особливостей його психічної діяльності? [3, С. 16-20].
24. Яким є правильне визначення поняття «мовний стиль»? [3, С. 30-32].
25. Яким є правильне визначення поняття «спілкування»? [3, С. 10-11].
26. Якого зі стилів спілкування не існує? [3, С. 11-13].
27. Який тип темпераменту відрізняється високим рівнем психологічної активності, енергійністю дій, різкістю з переважно різкою зміною настрою, запальний, нетерплячий, схильний до емоційних зривів, іноді буває агресивним?

[3, С. 15-19].

28. Яке правильне визначення поняття «слухання»? [3, С. 33-35].
29. За якою ознакою спілкування поділяється на міжособистісне, особистісно-групове, міжгрупове та опосередковане? [3, С. 10-11].
30. За якою ознакою спілкування поділяється на когнітивне, кондиційне, мотиваційне та діяльнісне? [3, С. 10-11].
31. Яким є правильне визначення поняття «вербальне спілкування»? [3, С. 28-30].
32. Яке слухання називають нереклексивним? [3, С. 31-33].
33. За якою ознакою спілкування поділяється на ділове та особистісне? [3, С. 10-11].
34. Які погляди розрізняють залежно від локалізованої спрямованості на співрозмовника? [3, С. 40-43].
35. Яке поняття називає експресивні рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрій людини в певний момент часу? [3, С. 37-40].
36. Які бар'єри виникають унаслідок різного інтелектуального рівня співрозмовників? [3, С. 44-47].
37. Які є види мови? [3, С. 30-31].
38. Через що виникають труднощі у професійному спілкуванні? [3, С. 43-44].
39. Які бар'єри виникають унаслідок низької привабливості партнера у його зовнішньому вигляді, мові та манерах поведінки? [3, С. 44-47].
40. Яке поняття називає систему немовних знаків, що є засобами для обміну інформацією між людьми? [3, С. 35-37].
41. Які бар'єри долають за допомогою усмішки, чуйного ставлення до співрозмовника? [3, С. 44-47].
42. Як називаються жести, що дублюють інтонацію, виокремлюють певні частини висловлювання, підкреслюють логічний наголос, сповільнення чи прискорення темпу мовлення? [3, С. 37-40].
43. Які бар'єри роблять спілкування нецікавим і непотрібним? [3, С. 44-47].
44. Яку назву мають етапи бесіди? [3, С. 55-57].
45. Що потрібно зробити, щоб досягти успіху під час бесіди? [3, С. 55-57].
46. На які групи поділяють перемовини за кількістю їх учасників? [3, С. 57-59].
47. Яка головна мета ділового спілкування? [3, С. 51-53].
48. Яка основна ознака телефонної розмови? [3, С. 74-77].
49. Яким є правильне визначення поняття «ділове спілкування»? [3, С. 51-53].
50. Які два підходи до перемовин розрізняють дослідники? [3, С. 57-59].
51. Який вид аналізу переговорів допомагає оцінити їх перебіг і результати? [3, С. 61-65].
52. За якими напрямками проходить аналіз підсумків ділових переговорів? [3, С. 61-65].
53. Під час якого з видів аналізів переговорів відбувається обговорення

звіту про результати переговорів і з'ясування відхилення від поставленої мети? [3, С. 61-65].

54. Під час якого з видів аналізів переговорів відбувається з'ясування відповідального ставлення кожного учасника до своїх завдань і організації в цілому? [3, С. 61-65].

55. Які види бесіди виділяють за кількістю учасників? [3, С. 55-57].

56. Як називається стиль поведінки людини у конфлікті, за яким вона не приймає рішень і погоджується з діями суперника? [3, С. 80-82].

57. Яким є правильне визначення поняття «телефонна розмова»? [3, С. 74-77].

58. Який стиль поведінки у конфлікті обирає людина, якщо вона впевнена у своїй позиції і вважає, що повинна і може її відстояти? [3, С. 80-82].

59. Які є чинники позитивного впливу на співрозмовника? [3, С. 80-82].

60. Які важливі чинники доцільно враховувати під час вибору способу виходу із конфлікту? [3, С. 80-82].

61. Що повинен мати турагент для ефективного спілкування з відвідувачами, перш за все? [3, С. 88-91].

62. Якого типу людина конструктивно діє у конфліктній ситуації, "працює з конфліктом"? [3, С. 80-82].

63. Що належить до значення сильного позитивного іміджу? [3, С. 94-95].

64. Яке поняття називає уявлення широкого кола споживачів про соціальні цілі та роль фірми в економічному, соціальному, культурному житті суспільства? [3, С. 91-94].

65. Яке рішення ми приймаємо на основі першого враження? [3, С. 65-70].

66. До якої мети іміджмейкінгу входить створення і підтримка зрозумілого іміджу, роз'яснення клієнтам реальних проблем? [3, С. 91-94].

67. Який тип іміджу використовує погляд на людину, організацію збоку? [3, С. 91-95].

68. Який основний зміст роботи туристичного агента? [3, С. 65-70].

69. Що означає термін "імідж"? [3, С. 91-95].

70. Що із наведеного потрібно, щоб досягти успіху під час розмови з клієнтом? [3, С. 88-91].

71. Яке поняття називає уявлення працівників про свою фірму? [3, С. 91-94].

72. Яка гендерна чоловіча особливість спілкування? [3, С. 121-125].

73. Який вид PR, за якого використовується реклама (позитивна чи негативна), що приховує своє джерело, не передбачає відвертої брехні про своє походження? [3, С. 95-100].

74. Які ознаки жіночого стилю спілкування? [3, С. 121-125].

75. Які є бар'єри сприйняття PR-звернень? [3, С. 95-100].

76. Як ви порадите одягтися людині, яка вирушає на співбесіду з працевлаштування? [3, С. 109-117].

77. Яка гендерна жіноча особливість спілкування? [3, С. 121-125].

78. Який вид піару, заснований на корпоративній відповідальності в

галузі захисту навколишнього середовища ? [3, С. 95-100].

5. ЛІТЕРАТУРА ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

(електронна бібліотека ОДЕКУ www.library-odeku.16mb.com
репозитарій ОДЕКУ <http://eprints.library.odeku.edu.ua/>)

Основна література.

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Флорій Сергійович Бацевич. — К.: ВЦ «Академія», 2004. — 344.
2. Максименко С.Д. Загальна психологія: підручник, 2004.
3. Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — 130 с. (електронна версія)
4. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посібник / Федір Іванович Хміль. — К.: «Академвидав», 2004. — 280 с.
5. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування. — К., 2002.

Додаткова література.

1. Афанасьєв І. Діловий етикет. — К., 2003.
2. Бугай Н. І. Український етикет. — К., 2000.
3. Глушкова Н.М., Слободянюк О.Р. Збірник методичних вказівок по організації СРС з дисципліни “Психологія”. Методичні вказівки. – ОДЕКУ, 2004.
4. Змановская Е. В. Руководство по управлению личным имиджем. — СПб., 2005.
5. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування. — К., 2005.
6. Коваль А. П. Ділове спілкування: Навч. посібник. – К.: Либідь, 1992. –280 с.
7. Корніяка О. Мистецтво гречності. — К., 1995.
8. Мацько Л. І. Стилїстика української мови: підручник / [Мацько Л. І., Сидоренко О. М., Мацько О. М.]. — К.: Вища школа, 2003. — 462 с.
9. Палеха Ю. І. Ділова етика. — К., 2002.
10. Пиз А. Язык телодвижений / Аллан Пиз. — СПб.: Изд. дом Гутенберг, 2000. — 186 с.
11. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2003. – 656 с. (Образовательная библиотека).
12. Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету. — К., 2003.
13. Рыбалка С. В. Язык мимики, взглядов, жестов / Светлана Викторовна Рыбалка. — Донецк: ООО ПКФ "БАО", 2006. — 224 с.
14. Сабат Э. М. Бизнес-этикет. — М., 2001.
15. Сагач Г. Мистецтво риторичної комунікації. — К., 2003.

16. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена. — К., 2004.
17. Паламар Л.М., Бех А.О. Практичний курс української мови. — К.: Либідь, 1993. — 208с.
18. Троян А.О. Методичні вказівки до практичних занять та організації самостійної роботи студентів з факультативу “Етика і культура ділового професійного спрямування: Методичні вказівки. — ОДЕКУ, 2005 р.
19. Троян А.О. Етика і культура ділового професійного спрямування. Методичні вказівки. — ОДЕКУ, 2005 р.— 30с.
20. Троян А.О. Усна форма професійного ділового спілкування. Методичні вказівки. — ОДЕКУ, 2006. — 22с.
21. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. — К., 2003.

Словники:

1. Великий тлумачний словник української мови / [уклад. В. Т. Бусел]. — К.; Ірпінь: ВТФ «Перун», 2005. — 1728 с.
2. Морозов С.М. Словник іншомовних слів / С. М. Морозов, Л. М. Шкарапута. — К.: Наук. думка, 2000. — 680 с.
3. Російсько-український словник наукової термінології: Суспільні науки / [уклад. В.В. Гейченко та ін.]. — К.: Наук. думка, 1998. — 892 с.

Інформаційні ресурси:

1. Національна бібліотека України імені В.В. Вернадського
2. <http://www.nbuv.gov.ua/>
3. Державна науково-педагогічна бібліотека України ім. В. О. Сухомлинського www.dnpb.gov.ua/
4. Бібліотека українських підручників <http://pidruchniki.ws/>
5. Библиотека Гумер <http://www.gumer.info/>
6. Серия «мастера психологии» <http://aboutyourself.ru/obshpsy/mastera-psixologii.html>
7. «Психологічний журнал» <http://elibrary.ru/issues.asp?id=7972>
8. Журнал «Вопросы психологии» <http://www.voppsy.ru/>
9. Журнал «Психологические исследования» <http://psystudy.ru/>
10. «Психологическая наука и образование» <http://psyedu.ru>
11. Психологічний словник <http://psi.webzone.ru/>
12. Словник психологічних термінів <http://psychology.proektsb.ru/>

