

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
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»

ОДЕСА – 2018

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

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»

«Затверджено»
на засіданні кафедри українознавства
та соціальних наук
протокол № 10 від 13 червня 2018 р.

Зав. кафедри _____ Бубнов І.В.

«Узгоджено»
Декан ЕЕФ _____ О.Г. Владимирова

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ І
ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ
«ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

«Затверджено»
на засіданні методичної комісії
еколого-економічного факультету
протокол № _____ від _____ 2018 р.

Методичні вказівки 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.

Укладач: ст.викл. Мирошніченко М.І.

Зміст

Вступ.....	6
1. Загальна частина.....	6
1.1 Мета і завдання курсу.....	6
2. Перелік тем лекційних занять.....	8
3. Перелік тем практичних занять.....	11
4. Вправи до практичних занять.....	12
5. Організація самостійної роботи студентів.....	17
5.1. Загальні повчання.....	17
5.2 Перелік домашніх завдань.....	17
5.3 Рекомендації щодо виконання індивідуального завдання.....	18
5.4 Ділові ігри	20
6. Організація поточного та підсумкового контролю знань студентів.....	35
7. Список рекомендованої літератури та навчально-методичного забезпечення.....	39
7.1 Основна література.....	39
7.2 Додаткова література.....	39
7.3 Словники.....	40
7.4 Інформаційні ресурси.....	40
8. Перелік питань до поточного та підсумкового семестрового контролю	41

ВСТУП

Навчальна дисципліна «Психологія ділового спілкування» входить до соціально-гуманітарного циклу підготовки у вищих навчальних закладах освіти та програми підготовки бакалаврів денної форми навчання спеціальності «Туризм».

Психологія ділового спілкування – приваблива і важлива наука. Останнім часом неухильно зростає зацікавленість у знаннях із психології спілкування, які стають надійним помічником у повсякденному житті людини.

Знання та вміння з психології спілкування необхідні кожній людині, а працівникам туристичної галузі особливо, оскільки їх професійна діяльність передбачає постійні контакти типу «людина – людина».

Уміння будувати відносини з людьми, знаходити підхід до них складає основу життєвого і професійного успіху кожної людини.

Знання із психології спілкування дозволяють фахівцеві пізнати психічні якості особистості, які обумовлюють специфіку основних підходів до розуміння сутності процесу спілкування. Знання психологічних закономірностей спілкування, застосування їх у професійній діяльності, підвищує ефективність праці туристичних фахівців, допомагає їм розуміти співрозмовників, регулювати взаємини з колегами, відвідувачами тощо.

Психологія спілкування досліджує особливості взаємозв'язків людини з суб'єктами спілкування, допомагає глибше пізнати себе і оточуючих, ефективно взаємодіяти з ними. Психологічні знання потрібні кожному фахівцю туристичної галузі, оскільки дозволяють йому пізнати психічні особливості особистості, її властивості, які зумовлюють специфіку поведінки, діяльності, спілкування тощо.

Методичні вказівки призначені для підготовки та самопідготовки студентів з метою опанування основ психології спілкування, що допоможе формувати культуру спілкування, компетентність, ініціативу, творче ставлення майбутнього фахівця та соціальний спосіб мислення.

1. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА

1.1 Мета і завдання курсу

Мета вивчення дисципліни – формування вмінь ділового спілкування у трудовому колективі, з представниками преси, інших підприємств, створення сприятливого психологічного клімату.

Завдання навчальної дисципліни:

- Визначення різновидів спілкування та їх місця у професійній діяльності фахівця в галузі туризму.

- Побудова успішних стратегій, що дозволяють досягати мети спілкування у різноманітних ділових ситуаціях.
- Розгляд семантичних, прагматичних і синтаксичних аспектів ділового спілкування.
- Розрізнення приватних і публічних аспектів ділового мовлення і письма.
- Використання методів логіки і теорії аргументації в практиці ділового спілкування.
- Розгляд етичних та естетичних аспектів ділового спілкування.
- Формування мовностилістичної культури ділового спілкування.

Загальний обсяг навчального часу в годинах, рівень знань і вмінь дисципліни «Психологія ділового спілкування» визначаються робочим навчальним планом.

Вивчення дисципліни здійснюється на 1 курсі (рівень вищої освіти «Бакалавр»), передбачає лекції, практичні заняття, самостійну та індивідуальну роботу студентів.

Знання з дисципліни «Психологія ділового спілкування» можуть бути використані під час вивчення гуманітарних і спеціальних дисциплін ОДЕКУ, а також у майбутньому професійному житті студентів.

Внаслідок вивчення дисципліни студенти повинні:

отримати знання:

- відмінностей усного і писемного спілкування;
- особливостей публічного і приватного мовлення;
- засобів передавання смислу в усному і писемному спілкуванні;
- правил логіки та прийомів аргументації у діловому спілкуванні;
- особливостей застосування стилів сучасної української мови;
- правил організації та проведення ділових заходів.

Набути компетенцій:

- використання професійної термінології, що існує в даній сфері;
- розуміння синонімічної термінології у суміжних сферах, що описують комунікативні процеси та їх складові;
- усвідомлення особливостей вербального та невербального спілкування;
- розуміння особливостей міміки, жестів, рухів, поз і здатності їх інтерпретувати;
- переведення інформації в іншу знакову систему;
- усвідомлення смислів і змістів окремих комунікативних актів;
- розуміння характеристики складових ефективної комунікації;

- застосування теоретичних знань із психології спілкування у повсякденному житті, створення умов, які забезпечують успіх професійної діяльності;
- спостерігати, аналізувати, узагальнювати та систематизувати психологічні особливості спілкування, об'єктивно оцінювати поведінку та соціальні дії суб'єктів;
- формування в собі позитивних рис особистості та поведінки;
- самостійної роботи з науковою літературою.

2. ПЕРЕЛІК ТЕМ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

«Спілкування в системі міжособових і суспільних відносин»

Лекція 1

Тема 1. Предмет, функції та види спілкування.

1. Поняття про спілкування. 2. Функції спілкування. 3. Основні види спілкування. 4. Стилi спілкування.

Лекція 2

Тема 2. Спілкування та індивідуальні якості особистості.

1. Вплив спілкування на розвиток особистості. 2. Вплив темпераменту на спілкування. 3. Здібності. 4. Спілкування і характер.

Лекція 3

Тема 3. Комунікативність і комунікабельність.

1. Спілкування як комунікація. 2. Види комунікації. 3. Специфіка міжособистісної комунікації.

Лекція 4

Тема 4. Вербальне спілкування.

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.

Лекція 5

Тема 5. Невербальне спілкування.

1. Невербальна комунікація та її особливості. 2. Кінесичні особливості невербального спілкування (жести, пози, міміка). 3. Проксемічні особливості невербального спілкування.

Лекція 6

Тема 6. Порушення, бар'єри та труднощі спілкування.

1. Труднощі спілкування. 2. Бар'єри у спілкуванні. 3. Маніпуляція під час спілкування.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2

«Психологія професійного спілкування»

Лекція 7

Тема 7. Ділове спілкування.

1. Поняття «ділове спілкування». 2. Форми ділового спілкування. 3. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.

Лекція 8

Тема 8. Психологічні аспекти переговорного процесу.

1. Переговори як різновид ділового спілкування. 2. Процес підготовки до переговорів. 3. Етапи переговорного процесу.

Лекція 9

Тема 9. Професійне спілкування фахівців у галузі туризму.

1. Спілкування працівників туристичних організацій. 2. Розуміння в процесі ділового спілкування. 3. Встановлення психологічного контакту у спілкуванні. 4. Правила спілкування посередництвом телефону.

Лекція 10

Тема 10. Конфлікти та шляхи їх вирішення.

1. Психологічні причини виникнення конфліктів. 2. Типи конфліктів. 3. Основні стилі поведінки для вирішення конфліктів. 4. Конфлікти у професійній діяльності фахівців туристичної галузі.

Лекція 11

Тема 11. Етика і культура спілкування фахівців галузі.

1. Етика спілкування як прояв культури почуттів. 2. Професійна мораль. 3. Загальні етичні принципи і правила спілкування фахівців туристичної галузі.

Лекція 12

Тема 12. Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини.

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 PR-акцій.

Лекція 13

Тема 12. Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини.

4. Імідж ділової людини, техніки його формування. 5. Поняття про індивідуальний стиль. Ставлення до моди. 6. Чоловічий і жіночий одяг для різних ситуацій.

Лекція 14

Тема 12. Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини.

7. Ділова атрибутика та правила її використання. 8. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.

Лекція 15

Тема 13. Гендерні особливості ділового спілкування.

1. Гендерні стереотипи та їх подолання. 2. Особливості чоловічої та жіночої ділової комунікації. 3. Гендерні аспекти управлінської комунікації.

3. ПЕРЕЛІК ТЕМ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1

«Практика спілкування в системі міжособових і суспільних відносин»

Практичне заняття № 1

Спілкування як діяльність

План:

1. Предмет, функції та види спілкування.
2. Спілкування та індивідуальні якості особистості.

Практичне заняття № 2

Вербальне спілкування

План:

1. Комунікативність і комунікабельність.
2. Вербальне спілкування.

Практичне заняття № 3

Невербальне спілкування

План:

1. Невербальна комунікація та її особливості.
2. Кінесичні особливості невербального спілкування (жести, пози, міміка).
3. Проксемічні особливості невербального спілкування.

Практичне заняття № 4

Порушення, бар'єри та труднощі спілкування

План:

1. Труднощі спілкування.
2. Бар'єри у спілкуванні.
3. Маніпуляція під час спілкування.

Практичні заняття № 5-6

Мовностилістична культура ділового спілкування

План:

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.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2

«Практичні питання професійного спілкування»

Практичне заняття № 7

Ділове спілкування

План:

1. Поняття «ділове спілкування».
2. Форми ділового спілкування.
3. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування. Етика і культура спілкування фахівців галузі.

Практичне заняття № 8

Гендерні особливості ділового спілкування

План:

1. Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини.
2. Гендерні особливості ділового спілкування.

4. ВПРАВИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Вправа 1. Спробуйте змодельовати ситуацію професійного спілкування, використовуючи тільки невербальні засоби комунікації. Поміркуйте, чи досягли учасники комунікації своєї мети.

Вправа 2. Побудуйте конфліктний діалог (цілі партнерів у діалозі протилежні), схарактеризуйте вербальні й невербальні компоненти комунікації.

Вправа 3. Побудуйте полілог на професійну тему, схарактеризуйте репліки кожного з учасників.

Вправа 4. Наведіть приклади комунікативних невдач, поясніть, чому такі невдачі можуть виникати.

Вправа 5. Змоделюйте ситуацію професійного спілкування, запишіть репліки учасників у зошит.

*Зробіть аналіз комунікативної ситуації за такою схемою: 1) місце й час спілкування; їх вплив на спілкування; 2) виявлення комунікативної мети учасників спілкування; чи змінюється мета в процесі спілкування, якщо так, то чому; 3) комунікативна ініціатива учасників спілкування, її аналіз; 4) аналіз виявлених прийомів впливу на співбесідника (чи беруться до уваги вік, освіта, стать, поточний стан свідомості тощо); 5) характеристика типів спілкування учасників; 6) дотримання мовного етикету учасниками спілкування; 7) відображення в репліках учасників законів спілкування; 8) засоби непрямого спілкування в репліках учасників (прихований смисл); 9) мовленнєві помилки учасників, їх аналіз.

Вправа 6. Перепишіть у зошит із джерела масової інформації текст інтерв'ю (побудованого у формі діалогу), виконайте аналіз комунікативної ситуації за схемою, пропонованою у Вправі 5.

Вправа 7. Змоделюйте ситуацію побутового спілкування, запишіть репліки учасників. Поясніть, чим побутове спілкування відрізняється від ділового.

Вправа 8. Змоделюйте ситуації професійного спілкування, використовуючи такі форми професійного мовлення 1) монолог; 2) діалог; 3) полілог. Поясніть відмінності цих форм мовлення.

Вправа 9. Уважно прочитайте уривок з роману В. Винниченка «Записки кирпатого Мефістофеля», схарактеризуйте діалог за схемою, пропонованою у вправі 5. Схарактеризуйте гендерний аспект спілкування.

Варвара Хведорівна від перших кроків наших переговорів виводить мене з спеціально для цього наготовленого спокійно-ділового тону. Дурницею, власне, виводить. Коли я входжу до неї в кімнату, вона сидить за туалетним столиком і полірує нігті. На столику в срібній шухлядці лежать усі причандали манікюра: каламарчики, щіточки, щипчики й тому подібне чортovinня. Звичайно, річ не в сих каламарчиках, а в тому, що вона навмисне займається ними, намагаючись цим підкреслити своє відношення до того, що сталося. Я певний, що вона розташувалася з ними за хвилину до мого приходу, тільки після того, як покоївка сповістила, що я прийшов і хочу бачити її. Недбало і спокійно простягнувши мені мізинця лівої руки (бо всі останні намащені малиною помадою), вона запрошує мене сісти й тоді

мастить ніготь поданого пальця. – Я до вас у серйозній і важній справі, Варваро Хведорівно,.. – з натиском кажу я. – Догадуюсь, у якій, – відповідає вона, оглядаючи пальці, чи всі рівно намащені. Тоді я рішуче і строго починаю викладати свою справу. Варвара Хведорівна дійсно, мабуть, добре знає її, бо не виявляє ні здивовання, ні обурення, ні звичайнісінького протесту. Поки я балакаю, вона встигає виполірувати всі пальці на лівій руці. Рука – вузька, жовто-біла, з довгими пальцями, які посередині здаються товстішими, від чого схожі на білі сигари. Іноді вона, чистячи ретельно ніготь червоною подушечкою з срібним різьбленим держальцем, завдає мені питання й за кожну мою відповідь каже: мерсі. Коли я змовкаю, вона відводить набік руку з блискучими нігтями, що відбивають зеленкувате світло лампи, накритої абажуром, жмурить очі в жовтих віях, сірі та холодні, й байдуже каже: – Нічого з цього не буде. І береться за щіточку, щоб мастити пальці правої руки. – Як то не буде?! – питаю я, трохи зніяковівши від цієї такої несподіваної відповіді. Власне, я сподівався її, але не в такій отвертій, нічим не прикритій формі. – Так, просто не буде, та й годі! Я на розвід не дам згоди, а також не дам йому сина. – Через що? – Через те... – вона перестає говорити на хвилинку, бо обережно набірає в цю мить кінчиком квачика фарби: – через те, що я принципіально проти розводу. Я стою за незломність шлюбу, Якове Василевичу. Її вузьке, сухе обличчя з гарними, великими й холодним очима незвично-спокійне. Дивно думати, дивлячись на його, що ця жінка була по лиці іншу жінку цими самими вишаруваними пальцями, вся вкрившись оранжевими плямами, як описував Панас Павлович, та істерично заочуючи оці самі велично-розумні очі. – Часто доводиться жертвувати своїми принципами, Варваро Хведорівно... – Я не з тих людей, Якове Василевичу...

Вправа 10. Схарактеризуйте сучасні тенденції спілкування. Як комп'ютерні технології впливають на комунікацію? Виділіть комунікативні особливості чат-спілкування, смс-спілкування.

Вправа 11. Оберіть із наведених ознак ті, що відповідають вимогам до усного ділового спілкування, обґрунтуйте свій вибір: Умотивовані повтори, ускладнені речення з кількома підрядними, опосередкований обмін думками, виразність дикції, конкретність, уживання багатозначних слів, використання інтонаційних можливостей, доречність, відповідність між змістом і мовними засобами, припустиме вживання загальноприйнятих скорочень.

Вправа 12. Змодельуйте ситуацію професійного спілкування (4 учасники), запишіть репліки. Як ремарки оформіть невербальні засоби спілкування, схарактеризуйте їх функцію.

Вправа 13. Сформулюйте робочу проблемну ситуацію (наприклад, «Чи варто передати архівний фонд (назва) із відділу туристичного агентства «Сонечко» до музею сучасного мистецтва?») Спробуйте розв'язати це питання 1) під час

індивідуальної бесіди двох керівників; 2) під час колективного обговорення. Зробіть висновки щодо ефективності обох способів.

Вправа 14. Запишіть у зошит основні етапи підготовки до ділової бесіди 1) з позиції керівника; 2) з позиції підлеглого.

Вправа 15. За поданими пунктами плану детально схарактеризуйте етапи підготовки ділової бесіди. 1. Збирання інформації про майбутнього співрозмовника. 2. Планування бесіди. 3. Підготовка бесіди.

Вправа 16. За поданими пунктами плану детально схарактеризуйте етапи проведення ділової бесіди. 1. Вступна частина бесіди. 2. Безпосередня розмова за темою. 3. Завершення спілкування.

Вправа 17. Змодельуйте ситуацію ділової бесіди 1) з партнером; 2) з колегою; 3) з керівником; 4) з підлеглим.

Вправа 18. Уважно прочитайте словосполучення, оберіть ті, які не порушують етикет професійного спілкування, складіть із ними діалоги на професійну тему. На Ваш запит від 10.05.2012 повідомляємо; нагадуємо Вам, що необхідно терміново подати документи; перетелефонуй мені негайно; повідомте про своє рішення до 03.07.2013; зайдіть до мене, поясните свою поведінку; я вимагаю терміново подати звіт; чи буде Вам зручно зустрітись о 12 годині?; пропоную підписати угоду; навіть не хочу слухати Ваші пояснення; хотілося би почути Вашу думку щодо цього питання; невже Ви не подали ще необхідні документи?

Вправа 19. Змодельуйте ситуацію ділової телефонної розмови, запишіть репліки учасників. Виділіть етапи розмови і схарактеризуйте мовні засоби.

Вправа 20. Наведіть 10 прикладів невербальних сигналів, які найчастіше зустрічаються у повсякденному житті й зробіть їх можливу інтерпретацію. (Звіт у письмовій формі у вигляді таблиці).

Невербальні сигнали	Їх інтерпретація та доцільність

Вправа 21. Вправа для систематизації невербальних сигналів.

Зробіть класифікацію невербальних сигналів за п'ятьма категоріями — поза, міміка, жестикуляція, дистанціювання, інтонація. Усі сигнали “вкладені” у речення, що дають певне уявлення взагалі про ситуацію чи дають змогу здогадатися про неї. Наприклад: Ви мрійливо посміхнулися. Відповідь: міміка.

а) Він вигукнув: “Хотів би я хоч один раз переконатися, що ти виконаєш завдання вчасно”.

б) Вона відступила на крок назад: “Що це ти собі надумав?”

в) Він стояв, притулившись до парти і схрестивши ноги.

г) У той час як викладач запевняв, що шукає контактів з молодим поколінням, він неодноразово виставляв руки вперед, немов захищаючись, начебто хотів відсунутися від слухачів.

д) Учень чекає, переминаючись з ноги на ногу, поки викладач перевіряє його роботу.

е) Викладач глянув на нього не говорячи ні слова, але ніздрі носа тремтіли від ледь стримуваного гніву.

Вправа 22. Заповніть таблицю “Правда чи неправда”, використовуючи подані ситуації.

Ознаки правдивості	Ознаки нещирості

1. Долоні вгору, розкриті до співрозмовника долоні, пальці.
2. Прикривання (повне чи часткове) рота долонею, пальцями.
3. Прямий погляд не нижче рівня очей співрозмовника.
4. Нахил тулуба вперед до співрозмовника.
5. Дотик пальцями до носа, кутиків уст, щоки.
6. Ховання рук за спиною, у кишенях.
7. Розімкнуті руки, вільні жести.
8. Знімання окулярів при розмові, жестикулювання ними.
9. Скорочення відстані і кута між партнерами (позиція — положення навпроти).
10. Схрещування рук на грудях, на животі, за спиною.
11. Удаване покахикування.
12. Відведення погляду вбік (на підлогу — чоловіка; на стелю — жінки).
13. Часта доброзичлива посмішка.
14. Злегка розведені руки і ноги, голова прямо, плечі вільно опущені.
15. Потирання пальцем віка, брови.
16. Вимушена посмішка, стиснуті зуби.
17. Розстібнутий піджак, нога витягнута до партнера, долоні протягнені вперед.
18. Відтягування, поправлення комірця. 1
9. Прикладання розкритої долоні до ділянки серця.
20. Відсутність жестів із правої графі.
21. Потирання долонею шиї нижче потилиці.
22. Співрозмовник менше 1/3 часу спілкування дивиться партнерові в очі, часто відводить погляд.

5. ОРГАНІЗАЦІЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

5.1. Загальні повчання

Самостійна робота здійснюється згідно з робочою програмою дисципліни. Опрацювання кожної теми ведеться в зошиті для самостійної роботи і подається для контролю згідно з графіком. Загальний обсяг часу на самостійну роботу протягом семестру - 75 год. Самостійна робота передбачає:

- ознайомлення з теоретичним лекційним матеріалом;
- підготовку до практичних занять;
- підготовку до усного опитування;
- виконання домашніх завдань;
- підготовку до написання поточних тестів;
- підготовку до участі в ділових іграх за темами практичних занять;
- підготовку до модульної контрольної роботи;
- підготовку до семестрової залікової роботи.

5.2 Перелік домашніх завдань

Домашнє завдання № 1: Укласти діалог (у парах) за темою: «Розмова з клієнтом туристичного агентства».

Домашнє завдання № 2:

Ситуаційна задача.

Уявіть собі п'ятьох незнайомих між собою менеджерів. Усі вони зібралися в тому самому приміщенні, тому що запрошені як учасники на семінар. Вони не знають про те, що є членами однієї і тієї ж групи. І от вони вийшли з залу для сніданку, стоять поряд і чекають ліфт. (Німецькі чи американські менеджери, були б одягнені в чорні костюми і поводитися б, напевно, саме так.) Вони мовчки пересуваються по приміщенню, як п'ять пінгвінів, при цьому тримаються на максимально можливій дистанції один від одного і зачаровано спостерігають за миготінням лампочок ліфта, що спускається до них. Коли двері відчиняються, вони входять, не торкаючись один одного, і так розподіляються по кабіні, щоб надалі кожний міг, по можливості, захистити власну інтимну зону. Вони тримаються прямо, стоять як вкопані і чекають, поки ліфт не почне рухатися, щоб так само нерухомо втупитися, маленькі лампочки, що відраховують поверхи. Нарешті двері відчиняються, вони залишають ліфт, читають інформацію на дошці оголошень, з якої кожному стає зрозуміло, що далі необхідно пройти, скажімо, у приміщення 15, і йдуть уперед усі з тією ж дистанцією відносно

один одного. Входять у приміщення, де буде проводитися семінар, і шукають свої місця. Визначивши їх, вони, нарешті, оглядають один одного і зауважують, що вони вже трохи знайомі, потім злегка розкланюються зі своїми мимовільними супутниками (можливо, навіть вітають їх, але помітною посмішкою), перш ніж їхні очі, продовжуючи блукати по аудиторії, розглянуть інших, «зовсім чужих» їм учасників.

Дайте письмові відповіді на запитання:

1. Які засоби передання невербальної інформації схарактеризовані в ситуації?
2. Дайте інтерпретацію цим невербальним сигналам.
3. Які зміни простежуються в змальованій невербаліці відповідно до зміни ситуації? Схарактеризуйте їх зміст і причини виникнення.
4. З яким рівнем спілкування пов'язані описані невербальні сигнали?

Домашнє завдання № 3:

Підготуватися до виступу з повідомленням-презентацією за однією з тем:

1. Загальні принципи ефективного спілкування
2. Бар'єри спілкування
3. Значення мови невербального спілкування для ділових контактів.
4. Види ділових контактів. Організація і проведення ділових контактів (співбесіда, телефонні переговори)
5. Організація і проведення ділових нарад
6. Техніка ведення ділових переговорів
7. Організація і проведення конференцій, презентацій, прийомів
8. Поняття «іміджу» та його значення для ділового спілкування
9. Зовнішній вигляд ділової людини
10. Візитні картки, правила їх оформлення та вручення
11. Національні особливості ділового етикету та спілкування

5.3 Рекомендації щодо виконання індивідуального завдання

Індивідуальна робота

Основною формою індивідуальної роботи є виконання індивідуальних завдань, які студенти виконують самостійно під керівництвом викладача. ІЗ виконуються окремо кожним студентом.

Протягом семестру з дисципліни «Психологія ділового спілкування» студент денної форми навчання має виконати одне ІЗ.

Звіт про виконання ІЗ подається студентом у вигляді текстового документа з титульною сторінкою на аркушах формату А4. Форма звіту та його зміст визначається робочою програмою дисципліни. Не пізніше ніж за два тижні до семестрового підсумкового контролю звіт подається викладачу, який керував виконанням індивідуального завдання. Оцінка за ІЗ враховується в практичній частині модульного контролю при виведенні оцінки поточного семестрового контролю.

Проводиться у формі доповіді на практичне заняття 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. Зв'язок спілкування і діяльності.
9. Культура спілкування ділових людей.
10. Рекомендації щодо ведення ділових бесід.
11. Правила етикету ділової телефонної розмови.
12. Тактика і принципи ведення переговорів.
13. Нарада. Особливості підготовки до неї.
14. Підготовка до зборів і їх проведення.
15. Роль дискусії в сучасному житті.
16. Роль прес-конференції в наші дні.
17. Різновиди публічних виступів.
18. Засоби і методи ефективного слухання.
19. Класифікації соціальних типів підлеглих, керівників.
20. Національні особливості ділового спілкування.

Вибір теми доповіді кожному студентові здійснюється викладачем на першому практичному занятті з дисципліни.

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.

Оцінювання ІЗ здійснюється в межах **10%** від загальної кількості балів за дисципліну (тобто **10 балів**).

5.4. Ділові ігри

1. «Дерево спілкування»

Інструкція: “Уявіть собі дерево, намальоване на підлозі. Це дерево символізує вашу компетентність у спілкуванні. В одному кінці кімнати — коріння дерева, в іншій — його крона, між ними — стовбур. Кожен із вас зараз знайде своє місце відповідно до своїх уявлень, власної компетентності у спілкуванні. Якщо ви стаєте ближче до коріння, значить ви вважаєте себе менш компетентним у спілкуванні, ближче до крони — більш компетентним. Будь-ласка, знайдіть своє місце на цьому дереві спілкування відповідно до уявлень”. Після того як учасники знайшли своє місце вздовж уявного дерева, ведучий пропонує їм оглянутися, запам'ятати, хто яке місце посів. Тоді обговорити питання про те, як учасники сприймають розміщення один одного: хто, на думку учасників, міг би стояти ближче/далі від крони дерева.

2. Кейс 1.

Керівник так описала випадок, що стався в неї на роботі. Підійшов термін здавання трьох відповідальних завдань. Джанет, саме її відділу це було доручено, дуже поспішала й у запарці готувала найвідповідальніше завдання — фінансовий звіт. Раптом у дверях з'явився один з її підлеглих, Джефф, дуже блідий. — Джанет, — промурмотів він, — весь звіт нанівець! Я десь подів підсумкові показники! Першим бажанням Джанет було вилаятися, щось на кшталт: “Що?! Ти взагалі можеш хоч що-небудь зробити без помилок?” Замість цього вона припинила на мить свою роботу, зробила глибокий вдих і повністю перемкнула свою увагу на Джеффа. — Скажи, що ти вже зробив, щоб їх знайти? — промовила вона. — Ну, — почав Джефф, — спершу я запитав у Дейва, чи вони не в нього. Він згадав, що вчора перед виходом віддав мені. Потім я збагнув, що залишив їх на столі з запискою Дані, щоб вона зранку передрукувала. А вона мені відповіла, що ще до обіду їх повернула. — Отже, ти простежив їх переміщення аж до обідньої перерви, — сказала Джанет, — і що було потім? — Я тоді заповнював звіт! Ніяк не можу згадати, що я з цими показниками потім робив. — Джефф, — промовила Джанет, — схоже, що все це тебе справді вивело із себе. — Звичайно! Адже в мене немає звички губити такі документи! — Отже, — продовжувала Джанет, — давай на хвилину зосередимося і подумаємо. Заплющ очі і уяви, як Дана віддає тобі ці підсумкові показники, може, тобі вдасться згадати, що ти потім з ними робив. Розслабся і подумай! Джефф

сидів на стільці, прикривши очі, майже три хвилини. Раптом обличчя просвітліло і він вигукнув: — Згадав! Коли я тримав їх у руках, Дженсен приніс мені звіт, і я засунув їх під папери! Він побіг перевірити — і, звісно, підсумкові показники там і були.

Завдання 1. Ознайомтеся із ситуацією.

2. Знайдіть всі прийоми активного слухання, які були використані в цій ситуації. Обґрунтуйте свою відповідь.
3. Визначте, які бар'єри слухання тут наявні.

3. Кейс 2.

Герой роману О. Дюма граф Монте-Кристо для з'ясування справжньої причини, чому він потрапив у різні халепи, переодягся священиком і так розшукав свого давнього знайомого Кадруса, щоб розпитати у нього про події минулого. – Дантес!.. Чи знавав я бідолаху Едмона! Ще б пак, це був мій кращий друг! — вигукнув Кадрус, густо почервонівши, тим часом як ясні спокійні очі абата немов розширювалися, щоб одним поглядом охопити співрозмовника. — А що з ним сталося, пане абат, з бідним Едмоном? — продовжував трактирник. — Ви його знали? Чи живий він ще? Чи вільний? Чи щасливий? – Він помер у в'язниці. Був у гіршому становищі ніж каторжники, які волочать ядро на тулонській каторзі. Смертельну блідість змінив рум'янець, що розлився було по обличчю Кадруса. Він відвернувся, і абат побачив, що той витирає сльози краєчком червоної хустки, яким була пов'язана його голова...

Проаналізуйте емоційний стан людини на основі невербальних сигналів.

Питання 1. Чому, на ваш погляд, Кадрус почервонів?

2. Чим була викликана блідість Кадруса?
3. Як можна інтерпретувати округлені очі абата?

4. “Подарунок”.

Кожен учасник без слів, тільки за допомогою міміки і жестів повинен показати, який подарунок він підготував іменинниці. Інші намагаються вгадати, що це за подарунок.

5. “Повідомлення”.

Учасники групи працюють у парах. Кожен повинен без слів, жестама передати своєму співрозмовнику якість повідомлення, а той мусить зрозуміти і розповісти, що це за повідомлення. Потім міняються ролями.

6. “Промова”.

Один із учасників гри протягом 1–2 хвилин виголошує “полум’яну” промову до слухачів. Презентатор повинен впевнено імпровізувати промову, використовувати жестикуляцію, міміку, інтонації, методи володіння аудиторією. Коли виступ закінчено, слухачі обговорюють за схемою оцінювання виступу, як він римався, яке враження він справив.

7. “Контакт масок”.

Ведучий: “У повсякденному спілкуванні ми теж одягаємо маски, тільки маски не з паперу, а з м’язового гриму — особливий вираз обличчя, пози, тон. Зараз ми подивимося, що це”.

Учасники сідають у коло, у центрі кола викладають (текстом униз) сім карток (якщо учасників більше, то ведучий вигадує додаткові маски): 1 — маска байдужості; 2 — маска прохолодної ввічливості; 3 — маска зарозумілої неприступності; 4 — маска агресивності (“спробуй не послухати мене”); 5 — маска слухняності чи догідливості; 6 — маска штучної доброзичливості чи співчуття; 7 — маска простодушної дивакуватої веселості. Кожен учасник обирає картку і читає свій текст. По черзі, за номерами карток, кожен повинен продемонструвати маску, що йому дісталася; треба придумати ситуацію, в якій довелося користуватися вказаною маскою, і розіграти подібну ситуацію. Група оцінює, як людина зуміла зобразити на обличчі необхідну “маску”. Далі розглядають іншу сценку.

Обговорення: 1. Що мені дало це завдання? 2. Кому вдалася “маска” під час спілкування, чому декому важко утримати цю “маску”? 3. Які переживання виникали при цьому?

8. “Зіпсований телефон”

Усі учасники виходять за двері і на запрошення ведучого входять у кімнату по одному. Кожному, хто заходить, дають інструкцію. “Уявіть собі, що ви одержали телефонограму, зміст якої повинні передати наступному учасникові групи. Головне — якомога точніше відобразити зміст”. Текст: “Дзвонив Іван Іванович. Він просив передати, що затримується в адміністрації, бо домовляється про одержання нового імпортного обладнання для нашого турагентства, що, втім, не краще за вітчизняне. Повідомив, що має повернутися до 17-ї години, до початку наради. Якщо він не встигне, то треба передати заступнику, щоб той змінив графік зустрічі з клієнтами на понеділок і вівторок. Після виконання вправи учасники групи аналізують особливості слухання і те, як неуважне слухання може спотворити передану інформацію.

9. “Сліпе слухання”

Мета: продемонструвати учасникам групи неефективність передання інформації без зворотного зв'язку. Одна чи дві пари виконують вправу, інші спостерігають. Пари сідають за стіл так, щоб не бачити рук один одного. Кожному учасникові дається по 7 сірників, одному з них ведучий викладає із 7 сірників якусь фігуру. Завдання цього учасника пари: пояснити іншому, як лежать сірники, щоб той зміг викласти зі своїх сірників точно таку фігуру. Забороняється дивитися на те, що робить партнер і ставити один одному будь-які питання. Потім перешкоду знімають, порівнюють результат і зразок. Учасники обговорюють труднощі, яких вони зазнали під час виконання завдання.

10. “Уважний слухач”

Учасники поділяються на пари. Партнер Х буде говорити, партнер Y — буде слухати. Х розповідає тому, хто слухає, про свої труднощі, страхи, сумніви, очікування. Той, хто слухає, намагається допомогти тому, хто говорить, максимально повно викласти свої думки. Через 3 хвилини ведучий дає знак: той, хто говорив, висловлює свої зауваження стосовно поведінки того, хто слухав, підкреслює — що йому допомагало і що ускладнювало можливість відкрито розповідати про себе. Потім той, хто слухав, своїми словами повторює, що він почув і зрозумів зі слів того, хто говорив. Партнер Х рухами голови підтверджує чи спростовує слова Y залежно від того, наскільки той правильно передає його власні слова. Потім учасники міняються ролями. На закінчення всі учасники стають у коло та обговорюють враження кожного про те, що відбувалося під час виконання вправи.

11. Кейс “Маніпуляція”

Ситуація в офісі. Ігор Іванович говорить Василю Васильовичу: “Василю Васильовичу, ви досвідчений, професіонал у своїй галузі, усі співробітники і керівництво нашої фірми поважають вашу думку і дослухаються до неї, у вас усе виходить, а я — що? У мене усе виходить якось не так... Я прошу вас, будь ласка, зробіть цю доповідь, я боюся, що все зіпсую і про нашу організацію подумають погано”.

Питання 1. Яка маніпуляція використана в наведеній ситуації?

2. Які можливі варіанти відповіді на неї? Обґрунтуйте і проаналізуйте їх наслідки і доцільність.

3. Які позиції тих, хто спілкується, як це впливає на їхню взаємодію?

12. Визначте саботажників спілкування у наведених прикладах. Запропонуйте варіанти безконфліктної поведінки. Відповідь обґрунтуйте та подайте як таблицю.

№ прикладу	Аналіз саботажників спілкування	Варіанти відповідей
------------	---------------------------------	---------------------

- а) Ви купили собі новий одяг і готуетесь піти в ньому на ділову зустріч. Ваш партнер говорить вам: “Куди ти в цьому збираєшся? Цей одяг абсолютно тобі не личить”.
- б) “Ви вважаєте себе здатним виконати цю роботу?”
- в) “Як ти потрапив до інституту, якщо в тебе проблеми з арифметикою?”
- г) “Тобі краще перевірити все двічі. Ти ж телепень ще той, завжди всі дати переплутаєш”.
- д) “Що за дурниці ти верзеш! Кожного разу ти мене підставляєш”.
- е) “Я знаю, що ти трохи уповільнено усе схоплюєш, тому спеціально для тебе написав детальну інструкцію, щоб ти нічого не переплутаєш”.
- є) “У вашій організації всі такі ж непродуктивні, як ви?”

13. Кейс «Іспит».

Студент відповідає екзаменатору. Сказавши кілька загальних фраз, раптом емоційно звертається до викладача: “Для мене завжди було хвилюючою загадкою, як можуть бути пов’язані ці явища?” Викладач, залюблений у свій предмет, стомлений від пасивності і байдужості студентів, радісно починає пояснювати. Студент демонструє захоплення від почутого, підтакує, перепитує і знову виражає почуття захоплення логічною стрункістю предмета. Задоволений викладач ставить йому високу оцінку.

Завдання 1. Проаналізуйте ситуацію.

2. Виявіть маніпулятивні методи та прийоми.

14. Кейс «Семінарське заняття».

Викладач оголосив тему і вже почалася внутрішньогрупова робота. У цей час відчиняються двері і входить Петров, який часто запізнюється. Петров: Здрастуйте. Можна? Викладач: Здрастуйте, Петров. Що знову сталося? Петров: Дуже довго не було автобусів. Я не міг дістатися інституту вчасно. Викладач: Ну все. Досить. Мені все ясно. Ви знову у своєму стилі. Більше це у вас не пройде. Йдіть до декана і не заважайте групі працювати!

Завдання 1. Проаналізуйте прийоми спілкування викладача.

2. Запропонуйте ситуацію з урахуванням “Я-висловлення”.

3. Розгляньте різні варіанти можливої поведінки викладача.

4. Проаналізуйте рольовий розподіл тих, хто спілкується.

5. Розгляньте ситуацію з погляду маніпулятивної поведінки.

15. “Відображення почуттів”

Мета: оцінити рівень емпатії — здатність переживати ті ж почуття, якими переповнений партнер із спілкування в цей момент.

Учасників розбивають на пари. Один вимовляє емоційно забарвлену фразу, другий учасник спочатку повторює своїми словами зміст почутого (відображення змісту), а потім намагається визначити почуття, що, на його думку, переповнюють партнера у момент говоріння (відображення почуттів). Партнер оцінює точність обох відображень. Потім учасники міняються ролями.

16. “Професійна рефлексія”

Мета: розвиток рефлексії учасників. Учасникам пропонують відповісти на низку запитань, запропонованих К. Роджерсом для психологів-консультантів:

1. Чи можу я бути таким, щоб інші люди сприймали мене як надійну людину?
2. Чи можу я адекватно висловлювати свої думки, щоб у спілкуванні мене розуміли недвозначно?
3. Чи можу я дозволити собі зануритися у світ відчуттів і особистих стосунків з іншими так, щоб моя поведінка не була сприйнята як загроза?
4. Чи можу я прийняти іншу людину як таку, що перебуває в процесі розвитку або буду обмежений її та своїм досвідом?

ДІАГНОСТИЧНІ ТЕСТИ

1. Діагностика потреби у спілкуванні. (за Ю.Л. Орловим)

Інструкція: Відповідайте «так» або «ні» на наведені нижче твердження.

Опитувальник

1. Я дістаю задоволення від участі у різного роду святах.
2. Я можу приглушити свої бажання, якщо вони суперечать бажанням моїх друзів.
3. Мені приємно виявляти прихильність до когось.
4. Я більше зосереджений на набутті впливу, аніж дружби.
5. Я відчуваю, що по відношенню до моїх друзів у мене більше прав, чим обов'язків.
6. Коли я дізнаюсь про успіхи свого друга, у мене чомусь погіршується настрій.
7. Щоб бути задоволеним собою, я повинен комусь у чомусь допомогти.
8. Мої турботи зникають, коли я опиняюся серед товаришів по роботі.
9. Мої товариші мені порядком надоїли.
10. Коли я роблю погано роботу, присутність людей мене дратує.
11. Притиснутий до стіни, я кажу лише ту частину правди, яка, на мою думку, не шкодить моїм друзям чи знайомим.

12. У важких ситуаціях я думаю не стільки про себе, скільки про близьку людину.
13. Неприємності у друзів викликають у мене такий стан, що я можу захворіти.
14. Мені приємно допомагати друзям, навіть якщо це завдасть мені значних клопотів.
15. Із поваги до товариша я можу погодитися з його думкою, навіть якщо він не правий.
16. Мені більше подобаються пригодницькі оповідання, аніж оповідання про кохання.
17. Сцени насилля у кіно мені огидні.
18. У стані самотності відчуваю тривогу і напругу більше, ніж коли я знаходжуся серед людей.
19. Я вважаю, що основною радістю у житті є спілкування.
20. Мені шкода покинутих собак та кішок.
21. Я віддаю перевагу мати менше друзів, але більше близьких.
22. Я люблю бувати серед друзів.
23. Я довго переживаю сварки з близькими.
24. У мене більше близьких людей, ніж у багатьох інших.
25. У мене більший потяг до досягнень, ніж до дружби.
26. Я більше довіряю власній інтуїції та уяві в погляді на людей, ніж судженням про інших людей.
27. Я надаю більшого значення матеріальному благополуччю та престижу, ніж радості спілкування з приємними мені людьми.
28. Я співчуваю людям, у яких немає близьких друзів.
29. Стосовно мене люди часто не вдячні.
30. Я люблю оповідання про безкорисливу дружбу та любов.
31. Заради друга я можу пожертвувати усім.
32. У дитинстві я входив до однієї «тісної» компанії.
33. Якби я був журналістом, мені подобалося би писати про дружбу.

Обробка та інтерпретація результатів. За кожну відповідь, що відповідає ключеві, нараховується один бал. Ключ: відповіді «так» на твердження 1,2,7,8, 11, 12,13,14,17,18,19,20,21,22,23,24,26,28,30,31,32,33. відповіді «ні» на твердження 3,4,5,6,9,10,15,16,25,27,29.

Визначається загальна сума балів. Чим вища оцінка, тим більша потреба у спілкуванні.

2. Діагностика загального рівня комунікабельності (за В. Ф. Ряховським)

Інструкція. За кожну відповідь «так» нараховується 2 бали, «інколи» - 1 бал, «ні» - 0 балів.

Опитувальник

1. Ви очікуєте буденну ділову зустріч. Чи виводить це вас із звичної колії?
2. Чи не відкладаєте ви візит до лікаря аж доти, доки вже зовсім не сила терпіти?

3. Чи не викликає у вас невдоволення або збентеження доручення виступати з доповіддю чи повідомленням у зв'язку із якоюсь нагодою?
4. Ви маєте нагоду поїхати у відрядження до міста, де ніколи ще не бували. Чи прикладете ви максимум зусиль для того, щоб уникнути цієї поїздки?
5. Чи любите ви ділитися своїми переживаннями з іншими?
6. Чи дратує вас просьба незнайомої людини?
7. Чи вірите ви в існування проблеми «батьків і дітей» та в те, що людям різних поколінь важко зрозуміти один одного?
8. Чи не посоромитесь ви нагадати знайомому, що він забув повернути 10 гривень, що ви їх давно позичили?
9. У кафе вам подали недоброякісне блюдо. Чи змовчите ви, лише невдоволено відсунувши тарілку?
10. У ситуації один на один з незнайомою людиною ви не розпочнете бесіду самі і вам не сподобається, якщо першою заговорить вона. Чи це так?
11. Вас жахає будь-яка довга черга (у магазині, у бібліотеці). Вам легше відмовитися від свого наміру, ніж встати у хвіст і нудитися в очікуванні?
12. Чи боїтеся ви брати участь у залагодженні конфліктної ситуації?
13. У вас є власні, суто індивідуальні критерії оцінки творів літератури, мистецтва, культури, ніяких «чужих» думок з цього приводу ви не приймаєте?
14. Почувши десь у неофіційній ситуації явно помилкову точку зору з добре відомого вам питання ви, скоріше за все, промовчите?
15. Чи викликає у вас невдоволення прохання знайомих допомогти розібратися у якісь проблемі чи навчальній темі?
16. Вам легше формулювати свою точку зору у письмовій формі, ніж в усній?

Обробка даних. Знайдіть загальну суму, яку ви набрали, відповідаючи на запитання тесту.

Інтерпретація результатів.

32-30 балів. Ви не комунікабельні, і це ваша біда, оскільки саме ви передусім, страждаєте від цього. Однак і близьким людям не легко. На вас важко покластися в справі, що вимагає групових зусиль. Намагайтеся бути більш комунікабельним.

3. Чи властиве вам почуття гумору?

На запитання відповідайте «так», «ні».

1. Коли вам наполегливо пропонують помінятися книжками, а ви не бажаєте образити людину відмовою, чи вдається вам знайти підставу, щоб не віддати свою книжку?
2. Чи соромтеся ви виступати перед публікою на сцені?
3. Чи ніяковієте, коли вас сварять?
4. Коли ви дивитесь по телевізору вікторину, чи відповідаєте правильно на всі її запитання?
5. Чи пояснюєте ви, як діє той чи інший механізм, навіть якщо самі цього добре не знаєте?

6. Чи дратуєтеся ви, коли не можете відповісти кривднику?
7. Чи потрібна вам енциклопедія, щоб відповісти на важке запитання?
8. Чи вважаєте ви, що краще відповісти на будь-які події щодо вас, ніж промовчати?
9. Чи помічаєте ви, коли вам неправильно дати задачу в магазині, та чи починаєте ви обурюватись з цього приводу, навіть якщо переконанні, що вас обрахували випадково?
10. Підготувавши доповідь, ви промовляєте її усно чи читаєте з папірця?
11. Чи добре ви граєте у шахи?
12. Чи завжди останнє слово за вами?

Ключ до тесту: Одне очко зарахуйте на відповіді «так» на запитання 1, 4, 5, 8, 9, 10, 12, та за відповіді «ні» на запитання 2, 3, 6, 7, 11.

Понад 8 очок. Що ж, сміливості вам не позичати. Ви швидко відповідаєте, не мовчите в жодній ситуації. Однак чи не дуже ви самовпевнені?

4-8 очок. Ви не любите верзти дурниць, завжди впевнені у собі й тому, що говорите. Це ознака розуму та обережності, і вас можна привітати з цими якостями.

Менше ніж 4 очки. Ви, мабуть, сором'язливі та невпевнені у собі. Але це минеться з часом і досвідом.

4. «Чи вмiсте ви контролювати себе?»

(Вiдповiдайте лише «так» чи «нi»)

1. Мені дуже важко наслідувати інших людей.
2. Я міг би, за бажанням прикинутися дурником, аби привернути до себе увагу та розсмішити друзів.
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим людям іноді здається, що я занадто переживаю через дрібні прикросі.
5. У компанії я рідко буваю в центрі уваги.
6. У різноманітних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поведжуся по-різному.
7. Я можу відстояти лише те, у чому я щиро переконаний.
8. Щоб досягти успіху у справах і в стосунках з людьми, я намагаюсь бути таким, яким мене бажать бачити.
9. Я можу бути доброзичливим з людьми, які мені неприємні.
10. Я завжди такий, яким здаюсь.

Нарахуйте по одному очку за відповідь «ні» на запитання 1,5,7, і «так» - на всі інші. Підрахуйте суму балів.

0-3 очки. Ви не вважаєте за потрібне змінювати свою поведінку залежно від ситуації. Ви не здатні до щирого саморозкриття у спілкуванні. Дехто вважає вас «незручним» у спілкуванні через вашу пряmolінійність.

4-6 очок. Ви щирі у прояві своїх емоцій. Вам варто у своїй поведінці більше рахуватися з людьми, які вас оточують.

7-10 очок. Ви легко входите у будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміни ситуації, навіть здатні передбачати враження, яке ви справляєте на людей, що вас оточують.

5. Визначення типу темпераменту за методикою Г. Айзенка

Вік досліджуваного: з 10 років.

Інструкція. Вам пропонується набір спеціально підготовлених нескладних запитань, на кожне з яких треба чесно та відверто відповісти “так” або “ні”.

1. Чи часто ви відчуваєте потребу в нових враженнях, бажання багато що змінити довкола себе?
2. Чи часто вам потрібна підтримка надійного друга, готового допомогти, підбадьорити чи заспокоїти?
3. Ви вважаєте себе людиною безтурботною?
4. Чи відчуваєте ви труднощі, коли треба відповісти “ні”?
5. Перед тим як щось зробити, чи обмірковуєте можливі наслідки, кінцевий результат?
6. Якщо пообіцяли щось зробити, чи завжди дотримуєте слова?
7. Чи часто у вас змінюється настрій?
8. Звичайно ви говорите і дієте швидко, не замислюючись?
9. Чи часто відчуваєте себе пригніченим, розчарованим без будь-яких на це причин?
10. Чи можете зробити будь-що, побившись об заклад?
11. Чи відчуваєте сором'язливість та збентеження, коли намагаєтеся заговорити з незнайомою симпатичною людиною протилежної статі?
12. Чи втрачаєте часом самовладання?
13. Чи часто здійснюєте вчинки під впливом миттєвого настрою?
14. Чи часто відчуваєте муки сумління через те, що сказали або зробили щось таке, чого не слід було б говорити чи робити?
15. Чи надаєте перевагу читанню книг, газет та журналів перед зустрічами з людьми?
16. Вас легко образити?
17. Чи подобається вам часто бувати у компаніях?
18. Чи маєте думки, які не хотіли б відкривати іншим?
19. Чи правда, що іноді все “горить” у вас у руках, а іноді настають нудьга та смуток?
20. Ви хочете мати друзів небагато, але дуже близьких та відданих?

21. Ви мрійник?
22. Якщо на вас кричать, то чи відповідаєте тим же?
23. Часто почуваєте свою провину?
24. Чи всі ваші звички та захоплення вам подобаються?
25. Чи здатні ви дати волю своїм почуттям та весело провести час у компанії?
26. Ви людина, яка легко збуджується?
27. Люди, які вас знають, вважають, що ви людина компанійська?
28. Коли ви зробили щось важливе, то чи не замислювалися, що могли б зробити це краще?
29. Вважаєте за краще менше говорити, коли перебуваєте у товаристві інших людей?
30. Чи любите ви пліткувати?
31. Чи буває у вас безсоння через різні думки?
32. Відповідь на питання, яке вас цікавить, шукатимете у книжці?
33. Чи відчуваєте ви часом посилене серцебиття?
34. Вам подобається робота, яка потребує зосередженості?
35. Чи відчуваєте іноді відчуття тремтіння?
36. Коли ви знаєте, що контролю в автобусі не буде, чи обов'язково сплатите за свій проїзд?
37. Ви байдуже ставитеся до кепкувань над собою?
38. Ви дратівливі?
39. Чи подобається вам виконувати роботу у високому темпі?
40. Чи хвилюють вас думки про неприємності, які можуть трапитися?
41. Ви любите ходити і все робити повільно?
42. Ви дозволяєте собі інколи запізнюватися?
43. Чи часто вам доводиться бачити страшні сни?
44. Ви любите розмовляти навіть з незнайомою людиною?
45. Ви страждаєте, коли вам болить?
46. Чи пригнічують вас неприємні почуття, коли тривалий час позбавлені можливості спілкуватися з людьми?
47. Чи вважаєте ви себе людиною нервовою?
48. Чи є серед ваших знайомих люди, які вам дуже не подобаються?
49. Ви дуже впевнена у собі людина?
50. Вас легко образити, якщо вказати на недоліки?
51. Ви згодні з тим, що від вечірки отримати справжнє задоволення важко?
52. Чи дошкуляють вам думки, що ви чимось гірший за інших?
53. Чи здатні ви внести пожвавлення в нудну компанію?
54. Чи буває, що ви говорите про те, чого не розумієте?
55. Вас хвилює здоров'я?
56. Ви часто кепкуєте з інших?
57. Ви страждаєте від безсоння?

Оцінювання результатів

Перевірка об'єктивності відповідей: якщо на запитання 6, 24, 36 дано відповідь "так", а на запитання 12, 18, 30, 42, 48, 54 - "ні", то це означає, що

досліджуваний не бажає або ж не вміє об'єктивно оцінювати себе. Це шкала неправди. Для кожної людини є нормою 4 неправдиві відповіді.

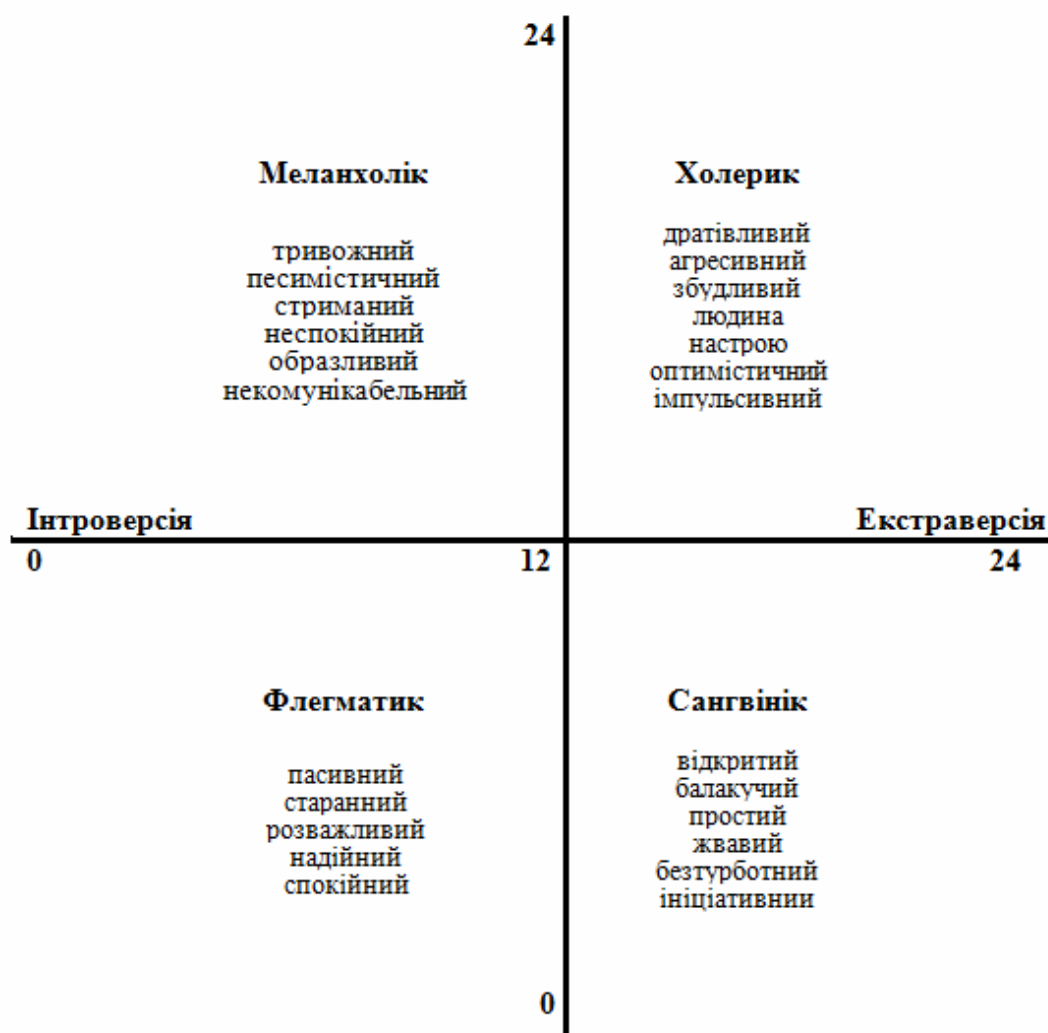
Шкала екстраверсії-інтроверсії-це сума відповідей “так” на запитання 1,3, 8,10,13,17,22, 25, 27, 39,44,46,49, 53, 56 і

“ні” - на запитання 5,15,20, 29,32,34,37,41,51.

Шкала нейротизму - це сума відповідей “так” на запитання

2, 4, 7, 9,11,14,16,19,21,23,26,28,31,33,35,38,40,43,45,47,50,52,55,57.

Показник екстраверсії відкладають на горизонтальній лінії, а показник нейротизму — на вертикальній (максимум - 24). За положенням відкладених балів визначається тип темпераменту.



Дослідження типології особистості

Якщо за шкалою екстраверсії досліджуваний отримав більше 12 балів, то це означає належність до I групи (екстравертів), менше 12 балів - до II групи (інтровертів).

Якщо за шкалою нейротизму понад 12 разів трапляється “так”, то це означає притаманність рис III групи (невротиків).

I група (типовий екстраверт). Характеризується орієнтацією особистості на навколишній світ. Цю групу людей характеризує товарищкість, чуйність, невимушеність, життєрадісність, впевненість у собі, прагнення до лідерства.

Вони, як правило, мають багато друзів, оптимістичну вдачу, доброзичливі, веселі, завдяки гнучкості своєї поведінки легко знаходять контакти з різними людьми, але іноді запальні та нестримані, імпульсивні. Такі люди звичайно добре оволодівають професіями типу “людина - людина”, але й інші професії від них не за сімома замками.

II група (типовий інтроверт). Характеризується фіксацією інтересів особистості на явищах власного внутрішнього світу, який є для людей цієї групи найвищою цінністю. Такі люди спокійні, врівноважені, розсудливі, обачливі, контролюють свої вчинки, їх дії завжди продумані, раціональні. Вони не товариські, часто замкнуті, але миролюбні. Коло друзів у них невелике. Ці люди часто соціально пасивні, важко входять у колектив. Надають перевагу книжкам. Таким людям легше оволодівати професіями типу “людина-техніка”, “людина - природа”. Працювати з іншими людьми їм важко, це потребує дуже багато сил.

III група (типовий невротик). Характеризується емоційно несталою сферою особистості. Люди цієї групи вирізняються нестабільністю, легко збуджуються. їм притаманні часта зміна настрою, чутливість, примхливість, нерішучість, схильність до песимізму.

Якщо досліджуваний набере однакову кількість відповідей “так” і “ні”, тоді є сенс повторити опитування.

6. ТЕСТ «ДОМІНУЮЧА СИСТЕМА СПРИЙНЯТТЯ»

Мета: виявити домінуючу систему сприйняття людини, визначити тип (аудіалістичний, візуалістичний чи кінестичний).

Вік: від 13 років.

Обладнання: роздруковані бланки тесту, олівці чи ручки.

Інструкція: перед початком тестування, викладач пояснює студентам завдання: « У кожного з нас серед органів чуття є провідний, який швидше й частіше від інших реагує на навколишні сигнали й подразники, найсуттєвіше впливає на наші почуття. Скориставшись наведеними нижче запитаннями, ви зможете виявити, який канал сприйняття найшвидше реагує під час ваших контактів з навколишнім світом».

Відповідати на запитання потрібно «так» або «ні».

1. Люблю спостерігати за хмарами й зірками.
2. Часто наспівую собі потихеньку.
3. Не визнаю моду, яка незручна.
4. Дуже люблю ходити в сауну.
5. Купуючи річ, обов'язково звертаю увагу на її колір.
6. Упізнаю по кроках, хто ввійшов до кімнати.
7. Мені подобається наслідувати відомих людей.
8. Багато часу приділяю своєму зовнішньому вигляду.
9. Люблю приймати масаж.
10. Коли є вільний час, люблю роздивлятись людей.

11. Погано почуваюсь, коли змушений тривалий час сидіти на місці.
12. Коли бачу одяг у вітрині, відразу визначаю, чи пасуватиме він мені.
13. Коли почую знайому мелодію, відразу пригадую події мого життя, пов'язані із нею.
14. Часто читаю під час прийому їжі.
15. Дуже часто веду телефонні розмови.
16. Я схильний до повноти.
17. Мені більше подобається слухати, Як хтось читає, ніж читати самому.
18. Після поганого дня мій організм у напруженні.
19. Охоче й багато фотографую або фотографуюсь сам.
20. Довго пам'ятаю, що мені сказали приятелі або знайомі.
21. Охоче купую квіти, тому що вони є головною окрасою життя.
22. Ввечері люблю приймати гарячу ванну.
23. Намагаюся занотувати свої особисті справи.
24. Часто розмовляю сам із собою.
25. Після тривалої поїздки, потребую тривалого відпочинку.
26. Тембр голосу людини багато говорить мені про неї
27. Дуже часто оцінюю людей за манерою одягатись.
28. Люблю потягуватися, розминати кінцівки.
29. Занадто тверда або занадто м'яка постіль – кара для мене.
30. Мені нелегко знайти зручне взуття.
31. Дуже люблю ходити в кіно.
32. Добре й надовго запам'ятовую обличчя людей.
33. Люблю ходити під дощем, коли краплі стукають об парасольку.
34. Вмію слухати те, що мені кажуть.
35. Люблю танцювати, у вільну годину займаюся спортом або гімнастикою.
36. Коли поблизу цокає будильник, не можу заснути.
37. Добре відрізняю якісну аудіоапаратуру від неякісної за звучанням музики.
38. Коли чую музику – відбиваю такт ногою.
39. У годину відпочинку люблю оглядати пам'ятники архітектури.
40. Не виношу безладу.
41. Не люблю синтетичні тканини.
42. Вважаю, що атмосфера в кімнаті залежить від освітлення.
43. Часто відвідую концерти.
44. Потиск руки багато говорить мені про людину.
45. Охоче відвідую галереї та виставки.
46. Серйозна дискусія – це захоплююча поія.
47. Дотиком можна висловити значно більше, ніж словами.
48. Серед галасу я не можу зосередитись.

Обробка отриманих результатів.

Підрахувати кількість стверджень, з якими студент погодився, окремо для типів А (візуалістичний), Б (кінестичний) та В (аудіалістичний). Найбільша

кількість позитивних відповідей в одному з типів визначає домінуючу систему сприйняття студентом навколишнього світу.

Тип А (бачити): 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.

Тип Б (відчувати): 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Тип В (чути): 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.

7. ТЕСТ «РІВЕНЬ САМОКОНТРОЛЮ» (ЗА МЕТОДИКОЮ М. СНАЙДЕРА)

Уважно прочитайте десять речень, які описують реакції на деякі ситуації. Кожне з них оцініть як правильне чи неправильне для себе. Правильне позначте літерою П, а неправильне – літерою Н.

1. Мені здається важким мистецтво наслідування звичок інших людей.
2. Я, мабуть, міг (могла) би склеїти дурника, щоб привернути увагу або розважити оточуючих.
3. З мене міг (могла) би вийти непоганий (непогана) актор (акторка).
4. Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось глибше, ніж це є насправді.
5. У компанії я рідко опиняюсь у центрі уваги.
6. У різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поводжуся зовсім по-іншому.
7. Я можу відстоювати тільки те, в чому щиро впевнений (-на).
8. Щоб досягти успіху в справах і в спілкуванні з людьми, я намагаюсь бути таким (такою), яким (якою) мене бажають бачити.
9. Я можу бути дружнім (дружною) з людьми, які мені не подобаються.
10. Я не завжди такий (така), яким (якою) видаюсь.

Підведення підсумків.

Оцінюємо отримані відповіді: по одному балу нараховується за відповідь Н на запитання 1, 5, 7 і за відповідь на запитання П – на усі інші. Потім слід порахувати суму балів. Далі за класифікатором визначте Ваш нинішній рівень самоконтролю у спілкуванні.

0-3 бали – низький комунікативний контроль, тобто Ваша поведінка стійка і Ви не вважаєте за доцільне змінюватись залежно від ситуації. Ви здатні до щирого розкриття у спілкуванні, тому дехто вважає вас «незручним» через вашу прямолінійність.

4-6 балів – середній комунікативний контроль. Ви щирі, але не витримані в своїх емоційних проявах, однак у своїй поведінці зважаєте на оточення.

7-10 балів – високий комунікативний контроль. Ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуації, добре відчуваєте і можете передбачати враження, яке справляєте на оточення.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Визначення рівня набутих студентом знань, вмінь та навичок з нормативної дисципліни «Психологія ділового спілкування» здійснюється за допомогою модульно-кредитної системи організації навчального процесу, що є інструментом активізації навчальної діяльності та стимулювання самостійної роботи студента протягом всього семестру.

Методика модульного контролю з дисципліни «Психологія ділового спілкування» розроблена згідно з Положеннями, що регламентують організацію контролю самостійної та індивідуальної роботи, проведення підсумкового контролю знань студентів ОДЕКУ.

У результаті вивчення лекційного модуля **ЗМ-Л1** у студентів мають бути сформовані **базові знання**:

- основних понять теорії комунікації та комунікативної лінгвістики;
- інформаційно-теоретичних, семіотичних, міфологічних, філософських, образотворчих комунікативних моделей;
- відмінностей усного і писемного спілкування;
- прагматичних аспектів комунікації;
- особливостей публічного і приватного мовлення;
- засобів передачі смислу в усному і писемному спілкуванні;
- правил логіки та прийомів аргументації у діловому спілкуванні;
- особливостей застосування стилів сучасної української мови;
- правил організації та проведення ділових заходів.

У результаті вивчення практичного модуля **ЗМ-П1** студенти повинні набути **базових умінь**:

- усної самопрезентації;
- публічних аргументованих виступів і дебатів 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;
- аналізу публічних виступів третіх осіб з позицій семіотичного аналізу, логіки і теорії аргументації;
- правильного застосування усталених мовних зворотів в усному і писемному спілкуванні.

Особливості поточного, семестрового та підсумкового контролю рівня знань студентів денної форми навчання.

В університеті використовується модульна форма контролю виконання завдань для самостійної та індивідуальної роботи студентів.

I семестр

Поточний модульний контроль з дисципліни «Психологія ділового спілкування» передбачений за двома лекційними змістовними модулями (ЗМ-Л1, ЗМ-Л2), двома практичними змістовними модулями (ЗМ-П1, ЗМ-П2) та модулем індивідуального завдання (ЗМ-ІЗ).

Відповідно до програми модульного контролю поточних і підсумкових знань студентів з нормативної дисципліни «Психологія ділового спілкування» до модуля віднесені: у теоретичному курсі – окремі розділи (теми лекцій), у практичних заняттях - теми практичних занять.

Формами контролю рівня засвоєння змісту модуля є: усні опитування (УО), конспект тем дисципліни (КТ), модульна тестова контрольна робота (КР), тестування (ТР), виконання типового домашнього завдання (ДЗ), ділові ігри (ДІ), індивідуальне завдання (ІЗ).

Теоретична частина модуля складається з усного опитування (УО), наявності відповідного конспекту тем дисципліни (КТ).

Практична частина модуля складається з усного опитування (УО), тестування (ТР), виконання типового домашнього завдання (ДЗ), ділових ігор (ДІ), модульної тестової контрольної роботи (КР).

Індивідуальне завдання входить до складу практичного змістовного модуля і проводиться у формі доповіді на практичне заняття (ВЗ).

Взагалі на дисципліну «Психологія ділового спілкування» відведено **100 балів**, де:

- опрацювання студентом матеріалу кожної теми лекційного заняття з відповідним усним опитуванням (УО) оцінюється в 1 бал (**загалом - 15 балів**);

- написання конспекту тем дисципліни, які винесені на СРС (КТ) оцінюється у **10 балів**;

- робота на кожному практичному занятті через усне опитування максимально оцінюється в 1 бал (**загалом – 7 балів**);

- тестування (ТР), контрольна робота, яка складається з 7 тестових запитань з блоку тем оцінюється в 7 балів (**загалом – 2*7=14 балів**);

- виконання типового домашнього завдання (ДЗ) оцінюється так: домашні завдання №1 і №2 оцінюються в 7 балів, а домашнє завдання № 3 - у 8 балів (**загалом – 2*7+8=22 бали**);

- участь у ділових іграх (ДІ) на практичному занятті оцінюється у 2 бали (**загалом – 6*2=12 балів**);

- виконання індивідуального завдання у вигляді підготовки доповіді за темою оцінюється у **10 балів**;

- письмова модульна тестова контрольна робота (КР) оцінюється загалом у **10 балів**.

Розподіл кількості балів за змістовними модулями з дисципліни «Психологія ділового спілкування»

Максимальна кількість балів з дисципліни «Психологія ділового спілкування» - **100 балів**, з них:

ЗМ-Л1, Л2 – 25 балів (за рахунок опрацювання студентом матеріалу кожного лекційного заняття з відповідним усним опитуванням, КТ);

ЗМ-П1, П2 – 75 балів (за рахунок опрацювання студентом матеріалу з відповідним усним опитуванням (УО), тестування (ТР), виконання типового домашнього завдання (ДЗ), ділових ігор (ДІ), письмової модульної тестової контрольної роботи (КР), анотації прочитаної додаткової літератури з дисципліни (ВЗ).

Підсумковий модульний контроль здійснюється після опанування студентом змісту певного модуля. Формами підсумкового модульного контролю СРС студентів є:

1) **ЗМ-Л1, Л2** - підсумкова оцінка за змістовні модулі складається із суми оцінок з кожної форми описаної в таблиці програм лекційних модулів **(загалом – 25 балів)**.

2) **ЗМ-П1, П2** – підсумкова оцінка за змістовні модулі складається із суми оцінок з кожної форми описаної в таблиці програм практичних модулів **(загалом – 75 балів)**.

ВЗ – 10 балів (підготовка доповіді за темою).

3) **Модульна тестова контрольна робота (ЗМ-П1)** – варіанти (КР) являють собою тестові завдання закритого типу, які потребують від студента вибору правильних відповідей з чотирьох запропонованих у запитанні, що стосуються всіх тем певного змістовного модуля, а їх загальна кількість складає 10 завдань. Повна правильна відповідь на **1 тестове завдання** оцінюється в **1 бал (загалом – $10 \cdot 1 = 10$ балів)**.

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

Залікова контрольна робота проводиться на останньому занятті з дисципліни 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 базової 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 (90-100%) – «відмінно»; на 15-17 тестів (74-89%) – «добре»; на 12-14 тестів (60-73%) – «задовільно»; на менш ніж 12 тестів (<60%) – «незадовільно».

Інтегральна оцінка поточного контролю знань та вмінь студентів з навчальної дисципліни «Теорія та практика ділового спілкування» денної форми навчання складається з оцінок, отриманих за трьома модулями, в тому числі індивідуальної роботи студента, і є підставою для допуску до семестрового контрольного заходу – залік.

Студент вважається допущеним до підсумкового семестрового контролю, якщо він виконав усі види робіт, передбачені робочою навчальною програмою дисципліни і набрав за модульною системою суму балів, не меншу за 50% від максимально можливої за практичну та теоретичну частини для кожної.

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

$$B = 0,75 \times OЗ + 0,25 \times ОКР,$$

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

Якщо студент має на останній день семестру інтегральну суму балів поточного контролю достатню (**60% та більше**) для отримання позитивної оцінки, за умови, що отримав **не менше** ніж 50% від максимально можливої суми балів на заліковій контрольній роботі та **не менше ніж 60%** за змістовними модулями - отримує якісну оцінку у заліково-екзаменаційній відомості.

Якщо студент має на останній день семестру інтегральну суму балів, недостатню для отримання позитивної оцінки (менше ніж 60%) за залікову – складає письмовий залік за тестовими завданнями ректорського контролю, що розроблені на кафедрах за процедурою, яка визначена у Положенні про організацію та контроль самостійної та індивідуальної роботи студентів ОДЕКУ.

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

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

Шкала відповідності оцінок за національною системою та системою ЄКТАС

За шкалою ECTS	За національною системою (для заліку)	Бал успішності
A	зараховано	90-100
B	зараховано	82-89,9
C	зараховано	74-81,9
D	зараховано	64-73,9
E	зараховано	60-63,9
FX	не зараховано	35-59,9
F	не зараховано	1-34,9

7. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

7.1 Основна література

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. Зубенко А. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування. — К., 2000.
6. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування. — Суми, 2002.
7. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посібник / Федір Іванович Хміль. — К.: «Академвидав», 2004. — 280 с.
8. Хоменко І. В. Еристика. Мистецтво полеміки. — К., 2001.
9. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування. — К., 2002.
10. Яшенкова О.В. Основи теорії мовної комунікації / Ольга Володимирівна Яшенкова. — К.: ВЦ Академія, 2010.

7.2 Додаткова література

1. Афанасьев І. Діловий етикет. — К., 2003.
2. Бугай Н. І. Український етикет. — К., 2000.
3. Змановская Е. В. Руководство по управлению личным имиджем. — СПб., 2005.
4. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування. — К., 2005.

5. Коваль А. П. Ділове спілкування: Навч. посібник. – К.: Либідь, 1992. – 280 с.
6. Корніяка О. Мистецтво гречності. — К., 1995.
7. Мацько Л. І. Стилїстика української мови: підручник / [Мацько Л. І., Сидоренко О. М., Мацько О. М.]. — К.: Вища школа, 2003. — 462 с.
8. Палеха Ю. І. Ділова етика. — К., 2002.
9. Пиз А. Язык телодвижений / Аллан Пиз. — СПб.: Изд. дом Гутенберг, 2000. — 186 с.
10. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2003. – 656 с. (Образовательная библиотека).
11. Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету. — К., 2003.
12. Рыбалка С. В. Язык мимики, взглядов, жестов / Светлана Викторовна Рыбалка. — Донецк: ООО ПКФ "БАО", 2006. — 224 с.
13. Сабат Э. М. Бизнес-этикет. — М., 2001.
14. Сагач Г. Мистецтво риторичної комунікації. — К., 2003.
15. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена. — К., 2004.
16. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. — К., 2003.

7.3 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. Новий російсько-український словник-довідник юридичної, банківської, фінансової, бухгалтерської та економічної сфери / [уклад. С. Я. Єрмоленко та ін.]. — К.: Довіра, 1998. — 783 с.
4. Російсько-український словник наукової термінології: Суспільні науки / [уклад. В.В. Гейченко та ін.]. — К.: Наук. думка, 1998. — 892 с.

7.4 Інформаційні ресурси

1. www.amlogos.com/ukrainian/international_about.shtml
2. www.iefb.agtu.ru/dist/Kafedra/AOI/dp/sdk/le
3. www.gramma.ru/1php?ir=1&ip=1&id=100
4. www.kmu.gov.ua
5. www.library-odeku.16mb.com
6. www.linguist.univ.kiev.ua/Lingur/art_67.htm
7. www.litopys.org.ua
8. www.litopys.narod.ru/ukrmova/um113.htm
9. www.mova.info
10. www.novamova.com.ua

11. www.pereklad.kiev.ua
12. www.pravopys.net
13. www.r2u.org.ua
14. www.rozum.org.ua
15. www.salink.bashnet.ru/inet/newbook/html/dat

8. Перелік питань лекційних і практичних модулів, на підставі яких складені тестові завдання письмової залікової контрольної роботи з дисципліни «Психологія ділового спілкування»

1. Спілкування і комунікація. Функції спілкування [1, С. 27-29].
2. Спілкування як діяльність. Типи спілкування [1, С. 31-37].
3. Різновиди ділового спілкування [7, С. 26-31].
4. Писемне ділове спілкування [1, С. 27-29].
5. Компоненти і засоби комунікації [1, С. 51-68].
6. Мета спілкування. Комунікативні інтенції [1, С. 115-118].
7. Стратегії публічного мовлення [1, С. 118-122].
8. Інтенції, мотиви, настанови [1, С. 115-118].
9. Техніка публічного виступу: комунікація, перцепція, інтеракція [10, С. 38-40].
10. “Зв’язки з громадськістю” [7, С. 208-232].
11. Індивідуальне та групове спілкування в ієрархічних організаціях. Наради, конференції, збори [7, С. 127-139].
12. Мовний код. Дискурс як процес організації мовного коду у спілкуванні [1, С. 136-156].
13. Інтеракція. Взаємний вплив адресантів і адресатів комунікації [1, С. 105-112]; [7, С. 10-12].
14. Трансакційний аналіз спілкування [7, С. 23-26].
15. Комунікативні девіації [1, С. 213-250].
16. Мовні і комунікативні компетенції [1, С. 122-126].
17. Особливості усного і писемного спілкування [1, С. 191-195].
18. Типи дискурсів і мовленнєвий жанр [1, С. 136-169].
19. Невербальні компоненти комунікації [1, С. 58-66]; [2, С. 109-130].
20. Мовностилістична культура ділового спілкування [3, С. 179-182]; [4, С. 140-145].
21. Спілкування по телефону [7, С. 87-97].
22. Проведення ділових переговорів, нарад, науково-практичних конференцій [2, С. 10-17].
23. Стилїстика невербального спілкування [7, С. 184-206].
24. Стиль спілкування. Мовна особистість у комунікації [1, С. 186-191].
25. Регістр, тональність і атмосфера спілкування [1, С. 202-213].
26. Комунікативно-риторичні якості мовлення [1, С. 195-198]; [6, С. 97-109].
27. Алгоритм створення промови [3, С. 160-165].
28. Виголошення промови [7, С. 97-111].
29. Ділові переговори [7, С. 140-154].

30.Публічні дискусії та дебати [7, С. 111-121].

31.Гендерні аспекти комунікації [1, С. 112-115].

***Посилання надані відповідно до переліку основної літератури навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування».**