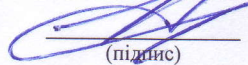


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Відокремлений структурний підрозділ
«Криворізький фаховий коледж Національного авіаційного університету»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник начальника коледжу
з навчально-методичної роботи

 Галина ДАНИЛІНА
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

« 30 » 08 2024 р.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДО ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

з навчальної дисципліни «Діловий протокол»
(назва навчальної дисципліни)

спеціальності 073 «Менеджмент»
(код та назва спеціальності)

освітнього ступеня бакалавр

Методичні вказівки до проведення практичних занять для здобувачів освіти денної форми навчання з навчальної дисципліни «Діловий протокол»,
(назва навчальної дисципліни)

складені на основі навчальної програми, затвердженої «30» 08 2024 р.
та навчального плану 125/П)-40/03.12-073/24
затвердженого «30» 05 2024 р.

Укладач: викладач, к.е.н., спеціаліст вищої категорії, викладач-методист Смирнова Надія Вікторівна
(посада, наук. ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

Методичні вказівки до проведення практичних занять
обговорено на засіданні циклової комісії
менеджменту, логістики та транспортної інфраструктури
(повна назва циклової комісії)

Протокол № 13
від «27» 08 2024 р.

Голова циклової комісії

Н.Смирнова
(підпис) Надія СМІРНОВА
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

ПОГОДЖЕНО

Завідувач

навчально-методичного кабінету

Марина КОЛЬЧАК
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

«27» 08 2024 р.

1 Вступ

Дані методичні вказівки призначені для здобувачів вищої освіти спеціальності 073 «Менеджмент» для підготовки до практичних занять з навчальної дисципліни «Діловий протокол».

Кожен здобувач освіти, що прагне стати високопрофесійним фахівцем, повинен набувати не лише компетенцій у вибраній спеціальності, але й підвищувати свій діловий персональний імідж. Основою формування такого іміджу є етикет, як норма взаємовідносин між людьми. Його недотримання негативно позначається на морально-психологічному кліматі спілкування, викликає у співрозмовників почуття дратівливості, нервозності і психологічного дискомфорту.

Питання щодо необхідності вивчення основ красивої поведінки виникло ще за часів Античності. У сучасних умовах етикет визначає поведінку індивідів у побуті, громадських установах і під час проведення офіційних заходів. Етикет виступає частиною загальнолюдської культури, моралі, що напрацьовувалися людством протягом багатьох сторіч у відповідності до їх уявленнями про добро, справедливість і людяність. У відповідності до цього добродієвність та дотримання етикетних правил повинні стати основою поведінки осіб під час виконання своїх службових обов'язків.

Метою навчальної дисципліни «Діловий протокол» є вивчення основ етики бізнесу і етикету у контексті вербальних і невербальних комунікацій.

Методичні вказівки складені відповідно до робочої програми навчальної дисципліни і відтворюють її архітектуру.

2 Тематичний план практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	Семестр	
1	2	3	4	
3 семестр				
Розділ №1 «Основи етики і етикету»				
1.1	Етика як наука	2	3	
1.2	Психологічна природа спілкування	2		
1.3	Етикет: сутність види та поняття	2		
1.4	Історія етики та етикету	2		
1.5	Імідж: сутність і поняття	2		
1.6	Зовнішній вигляд бізнесмена і бізнес-леді	2		
	Всього за розділом №1	12		
Розділ №2 «Етика вербальних комунікацій»				
2.1	Ділова бесіда: сутність, поняття, технологія та техніка	2		
2.2	Особливі види бесід	2		
2.3	Особливості телефонного спілкування	2		
2.4	Спеціальні випадки користування телефоном	2		
2.5	Організація і проведення колективних форм спілкування	2		
2.6	Підготовка і проведення комерційних переговорів і конференцій	2		
2.7	Підготовка і техніка публічного виступу	2		
2.8	Культура мови та наочність під час публічного виступу	2		
2.9	Ділові прийоми: види, підготовка, організація і проведення	2		
2.10	Подарунки у ділових відносинах	2		
	Всього за розділом №2	20		
Розділ №3 «Етика невербальних комунікацій»				
3.1	Сутність і структура невербального спілкування	2		
3.2	Невербальні аспекти внутрішнього психічного стану людини	2		
3.3	Невербальне спілкування у діловій сфері	2		
	Всього за розділом №3	6		
Всього за 3 семестр		38		
Всього за навчальною дисципліною		38		

3 Практичні заняття

Розділ №1. «ОСНОВИ ЕТИКИ І ЕТИКЕТУ»

Практичне заняття №1.1

Тема роботи: «Етика як наука»

Мета роботи: розглянути сутність поняття «етика» та її роль в житті сучасного суспільства

План

1. З'ясувати сутність поняття «етика» та «етикет»
2. Розглянути розвиток етики і етикету в сучасному суспільстві
3. Визначити роль ділового протоколу у професійній діяльності сучасного фахівця

Питання для обговорення:

1. Надайте визначення поняттям «етика» і «етикет»
2. Яка роль етики і етикету у сучасному світі?
3. У чому проявляється сучасний діловий етикет?
4. Як можна визначити сутність поняття «ввічливість» і «коректність»?
5. Чим є діловий протокол і яке його значення?
6. Надайте визначення поняттям «ділова етика».
7. Які функції виконує ділова етика? Розкрийте їх зміст.

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Надайте відповідь на питання чим для вас у житті є:

- етикет;
- діловий етикет;
- етика;
- ділова етика;
- довий протокол.

2. Назвіть та опишіть принципи ділового протоколу:

1.
2.
-

Практичне заняття №1.2

Тема роботи: «Психологічна природа спілкування»

Мета роботи: визначити особливості психологічної природи спілкування

План

1. Розглянути роль та значення ділового спілкування
2. Визначити особливості рівнів спілкування
3. З'ясувати психологічну природу типів особистостей

Питання для обговорення:

1. Яка найважливіша умова гармонійного спілкування?
2. Розкрийте зміст схеми спілкування «суб'єкт – суб'єкт» і «суб'єкт – об'єкт»
3. Назвіть та охарактеризуйте рівні спілкування
4. Що таке соціальна перцепція? Яка її роль в процесі спілкування?
5. Як проявляється ідентифікація під час спілкування?

6. Яка відмінність понять «симпатія» і «емпатія»?
7. Надайте визначення поняттю «рефлексія»
8. Як стереотипізація може заважати чи сприяти спілкуванню?
9. Назвіть фактори, що можуть заважати процесу спілкування
10. Надайте характеристику типам особистостей залежно від їх ставлення до моральних цінностей

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Надайте відповідь на питання, як слід себе поводити, якщо співрозмовнику властивий:
 - високий духовний рівень спілкування;
 - діловий рівень спілкування;
 - стандартизований рівень спілкування;
 - маніпулятивний рівень спілкування;
 - примітивний рівень спілкування.

2. Опишіть норми спілкування, прийняті у сучасному бізнес-середовищі / професійному спілкування / навчальному закладі (на вибір):
 1.
 2.
 -

Практичне заняття №1.3

Тема роботи: «Етикет: сутність, види та поняття»

Мета роботи: з'ясувати роль етики і етикету у професійній і бізнес-діяльності

План

1. Розглянути роль та значення ділового спілкування
2. Визначити особливості рівнів спілкування
3. З'ясувати психологічну природу типів особистостей

Питання для обговорення:

1. Яка принципова відмінність етики і етикету
2. Надайте визначення поняттям «мораль» і «моральність»
3. Назвіть загальні принципи сучасного етикету
4. Розкрийте практичний зміст видів етикету
5. Назвіть неписані правила етикету, що є загальними нормами моралі
6. Яка роль етики в процесі налагодження ділових відносин?
7. На що здійснює вплив використання етики у ділових відносинах?

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Надайте відповідь на питання чим для вас у житті є:
 - мораль;
 - моральність.

2. Опишіть норми моралі, прийняті у сучасному бізнес-середовищі / професійному спілкування / навчальному закладі (на вибір):
 1.
 2.

.....

3. Яка роль звичок в процесі формуванні моралі особистості? Наведіть приклади.

Практичне заняття №1.4

Тема роботи: «Історія етики і етикету»

Мета роботи: розглянути історію розвитку етики і етикету в контексті еволюції людської цивілізації

План

1. Визначити особливості розвитку етикету в Античному Світі
2. Сформулювати уявлення щодо розвитку етикету у часи Середньовіччя і Відродження
3. Розглянути розвиток етикету у Новий Час
4. З'ясувати особливості і роль етикету сьогодення

Питання для обговорення:

1. Чому етикет вважається історичним явищем?
2. З якого слова походить і що означає термін «етикет»?
3. Назвіть особливості розвитку етикету у Давньому Китаї?
4. Які етичні правила існували у часи Давнього Риму, Греції і Єгипту?
5. Чим етикет давніх скандинавів відрізняється від решти країн світу?
6. Які особливості етикету Середньовіччя і епохи Відродження?
7. Назвіть та розкрийте зміст етичних правил суспільної поведінки часів Володимира Мономаха
8. Яке значення етикету у сучасному світі?
9. Що відображають манери поведінки людини?

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Заповніть таблицю щодо етапів розвитку етики і етикету у контексті еволюції людського суспільства.

Таблиця 1 – Еволюція етики і етикету

Період / представник	Внесок у розвиток системи норм поведінки
-----	-----

2. Надайте визначення та сформулюйте норми економічної етики

3. Заповніть таблицю, пов'язавши стиль керівництва і норми етики у колективі.

Таблиця 2 – Співвідношення стилів управління і норм етики

Стиль управління	Норми етики
Авторитарний	
Авторитарно-демократичний	
Демократичний	
Демократично-ліберальний	
Ліберальний	
Ліберально-анархічний	
Анархічний	

Практичне заняття №1.5

Тема роботи: «Імідж: сутність і поняття»

Мета роботи: з'ясувати значення та особливості формування іміджу сучасної ділової людини

План

1. Розглянути сутність іміджу в контексті формування соціокультурного середовища і психологічних аспектів спілкування
2. З'ясувати предметний зміст принципів формування іміджу особистості
3. Визначити особливості формування професійного інтер'єру ділової людини

Питання для обговорення:

1. Надайте визначення поняттю «імідж»
2. В чому проявляється соціально-психологічний феномен іміджу?
3. Назвіть елементи, які створюють імідж людини
4. Що є основою іміджу особистості?
5. Опишіть особливості методики самодіагностики «Хто я? 20 речень»
6. Які особливості дії психологічного механізму «Ми – організація»?
7. Які складові слід враховувати при створенні іміджу особистості?
8. Назвіть та розкрийте предметний зміст принципів формування іміджу особистості
9. Що слід враховувати, щоб створити власний образ ділової людини?
10. Які вимоги слід враховувати при формуванні іміджу керівника організації?
11. Яким критеріям має відповідати моральна поведінка працівника?
12. Як слід організувати професійний інтер'єр ділової людини?
13. Назвіть вимоги до канцелярських приладів ділової людини

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Спираючись на загально етичні норми, сформулюйте власне бачення вимог до сучасного керівника:

1.

2.

.....

Відповідь обґрунтуйте.

2. Оберіть довільний вид економічної діяльності, пов'язаний із логістичною сферою і сформулюйте для нього принципи культури управління.

3. Опишіть елементи інтер'єру, що характеризуватимуть ділове налаштування студента / менеджера / керівника / ділової людини

Практичне заняття №1.6

Тема роботи: «Зовнішній вигляд бізнесмена і бізнес-леді»

Мета роботи: розглянути особливості створення іміджу ділової людини: бізнесмена і бізнес-леді

План

1. Сформулювати уявлення щодо значення зовнішнього вигляду ділової людини в ділових відносинах
2. Розглянути елементи зовнішнього вигляду бізнесмена
3. З'ясувати особливості зовнішнього вигляду бізнес-леді

Питання для обговорення:

1. Яке значення зовнішнього вигляду ділової людини у ділових відносинах?
2. Що відображає одяг ділової людини?
3. Що слід враховувати, підбираючи діловий костюм?
4. Назвіть та розкрийте практичне і психологічне значення елементів одягу бізнесмена
5. Яким особливостям має відповідати одяг ділової жінки?
6. Розкрийте практичний зміст значення зачіски для ділової жінки
7. Які особливості користування діловими жінками парфумами?
8. Назвіть вимоги до використання косметики і прикрас діловими жінками
9. Які манери мають бути у ділової жінки?

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Заповніть таблицю щодо складових елементів формування іміджу сучасної ділової людини.

Таблиця 1 – Елементи формування етики сучасного підприємця

Класичні вимоги світового ринку до іміджу ділової людини	Елементи іміджу ділової людини, орієнтовані на ефективну співпрацю
1. 2.	1. 2.
Іміджеві елементи причетності до середнього класу	Складові іміджу, орієнтовані на бізнес як на мету
1. 2.	1. 2.

Підсумуйте дані полів таблиці по відношенню до іміджу сучасної ділової людини (чоловіка / жінки)

2. Заповніть таблицю щодо гармонійного поєднання елементів одягу і аксесуарів бізнесмена і бізнес-леді.

Таблиця 2 – Вимоги до одягу бізнесмена і бізнес-леді

Бізнесмен		Бізнес-леді	
Елемент одягу	Стиль / колір	Елемент одягу	Стиль / колір
Сорочка		Блуза	
Костюм		Костюм	
Краватка		Краватка (за доцільності)	
Взуття		Взуття	
Шкарпетки		Колготки	
Манікюр		Манікюр	
Барсетка / дипломат		Сумка / клатч	
Аксесуари (годинник, застібка для галстука, ювелірні прикраси)		Аксесуари (годинник, застібка для галстука, ювелірні прикраси)	

РОЗДІЛ №2. «ЕТИКА ВЕРБАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ»

Практичне заняття №2.1

Тема роботи: «Ділова бесіда: сутність, поняття, технологія та техніка»

Мета роботи: з'ясувати особливості організації ділової бесіди

План

1. Розглянути сутність та особливості діалогового спілкування
2. Сформулювати уявлення щодо структури, функцій і принципів ведення ділової бесіди
3. З'ясувати предметний зміст законів передавання і сприймання інформації

Питання для обговорення:

1. Що є предметом ділового спілкування?
2. Надайте визначення поняттю «ділова бесіда»
3. Які типи ділових бесід розрізняють у відповідності до структури, функцій і тривалості?
4. Назвіть принципи ведення ділової бесіди
5. Розкрийте предметний зміст етапів ділової бесіди
6. Назвіть та охарактеризуйте прийоми початку ділової бесіди
7. Які елементи невербального спілкування допомагають налагодити гарний контакт на початку ділової бесіди?
8. Назвіть та розкрийте особливості дії психологічних законів передавання і сприймання інформації
9. Які особисті заключного етапу ділової бесіди?
10. Які моменти слід розглянути після закінчення ділової бесіди?

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Продовжить речення:

1.1 Ділове спілкування для мене – це

1.2 Формальне спілкування проводиться

1.3 Неформальне спілкування є доцільним

2. Перелічіть особливості ділового спілкування у навчальному закладі / банківській установі / логістичній компанії (на вибір):

1.

2.

.....

3. Опишіть стратегію і тактику ділового спілкування з керівником підприємства / головним бухгалтером / працівником логістичного відділу (на вибір)

Практичне заняття №2.2

Тема роботи: «Особливі види бесід»

Мета роботи: розглянути особливі різновиди бесід

План

1. Визначити особливості ділових бесід в залежності від мети спілкування
2. З'ясувати предметний зміст бесід у відповідності до професійної спрямованості
3. Сформулювати уявлення щодо видів бесід залежно від кількості учасників

Питання для обговорення:

1. Які особливості проведення ритуальної, глибинно-особистісної і ділової бесіди?

2. Які спільні і відмінні риси кадрової і дисциплінарної бесіди?
3. Назвіть позитивні і негативні сторони індивідуальних і групових бесід

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Заповніть таблицю щодо манери поведінки під час ділової бесіди працівників з різним психотипом сприйняття професійного статусу.

Таблиця 1 – Залежність манери поведінки під час ділової бесіди від типу особистості

Тип особистості	Манера поведінки під час ділової бесіди
Виконавець	
Соціально активна особистість	
Винахідлива особистість	
Творча особистість	

2. Заповніть таблицю щодо прояву під час ділової бесіди різних концепцій природи людської особистості.

Таблиця 2 – Прояв концепцій природи людської особистості під час ділової бесіди

Концепція природи людської особистості	Прояв під час ділової бесіди
Психологічна концепція	
Соціально-суспільна концепція	
Фізіологічна концепція	

Відповідь обґрунтуйте.

Практичне заняття №2.3

Тема роботи: «Особливості телефонного спілкування»

Мета роботи: з'ясувати особливості використання телефону у діловому спілкуванні

План

1. Розглянути значення телефонного спілкування у професійній діяльності менеджера
2. Визначити особливість складових частин ділової телефонної розмови
3. Сформулювати уявлення щодо основних правил проведення ділової розмови

Питання для обговорення:

1. Які значення телефонного етикету у професійній діяльності менеджера?
2. Що є основою успішної телефонної розмови?
3. Який час є найбільш оптимальним для здійснення телефонних дзвінків? Чому?
4. Що може перешкоджати налагодженню телефонної розмови?
5. Назвіть та надайте характеристику складовим частинам телефонної розмови
6. Яке значення і чому має завершальна фраза телефонної розмови?
7. Яка оптимальна тривалість телефонної розмови?
8. Назвіть та прокоментуйте основні правила проведення телефонної розмови
9. Які базові вислови використовуються у діловій телефонній розмові?

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Виправте помилки, які були допущені під час телефонної розмови. Відповідь обґрунтуйте.

- Куди я потрапив(ла)?

- А куди ви хотіли потрапити?

- Це відділ постачання?
- Ні, це склад готової продукції.
- А який це номер?
- А вам який потрібен? -769-443.

2. Виправте помилки, які були допущені під час телефонної розмови:

- Алло! Це хто?
- Іваненко. А вам хто потрібен?
- Директор фірми. Я не знаю, як його звати.
- А хто це дзвонить?
- Пиляй Дмитро.
- А хто ви такий? Де ви працюєте?
- Я дзвоню по оголошенню з приводу роботи.
- А робітників ми вже й без вас набрали.

3. Змодельуйте бесіду між керівником і працівником, який запізнюється на роботу протягом двох днів

Практичне заняття №2.4

Тема роботи: «Спеціальні випадки користування телефоном»

Мета роботи: розглянути етику спеціальних випадків користування телефоном

План

1. Розглянути питання, які не рекомендується обговорювати під час телефонних розмов
2. Визначити особливості організації телефонної конференції

Питання для обговорення:

1. Які питання не рекомендується обговорювати під час телефонної розмови?
2. Назвіть загальні правила користування телефоном у ділових відносинах
3. Яке значення має аналіз проведеної телефонної розмови?
4. Які особливості проведення телефонної конференції?
5. Прокоментуйте основні правила користування телефоном у громадських місцях

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

Тест для самоперевірки «Правила мобільного етикету»

1. В яких місцях потрібно вимикати мобільний телефон:

- а) в установах з великою кількістю радіоапаратури;
- б) в установах з великою кількістю людей;
- в) в установах з великою кількістю автомобілів.

2. Коли доцільно використовувати послугу «Голосова пошта»:

- а) вдома;
- б) на вулиці;
- в) у кінотеатрах.

3. В яких випадках доцільно перемикає власний мобільний телефон в режим «без звуку»:

- а) на заняттях;
- б) в музеях та кінотеатрах;
- в) на зупинці.

4. В якій ситуації можливо використовувати рінгтони з грубими висловами та неприємними звуками:

- а) на заняттях;
- б) на курсах іноземних мов;
- в) це недопустимо в жодному разі.

5. Ваші дії в ситуації, коли в кафе, де ви відпочиваєте з друзями, дзвонить ваш мобільний телефон:

- а) радісно і голосно відповісти на дзвінок;
- б) вибачитися перед друзями і відповісти на дзвінок;
- в) вибачитися перед друзями, відійти в тихе місце і відповісти на дзвінок.

6. Скільки гудків доречно чекати, якщо ви телефонуєте:

- а) поки оператор не відключить, оскільки тому, кому ви телефонуєте, дуже подобається власний рінгтон;
- б) не більше п'яти гудків;
- в) поки оператор не відключить, а потім ще декілька разів зателефонувати.

7. В який час небажано телефонувати на мобільний телефон:

- а) це завжди можливо;
- б) з 9 ранку до 14 години;
- в) з 22 годин вечора до 9 годин ранку.

8. Ваші дії в бібліотеці перед відправкою sms:

- а) вимкнути сигнал клавіатури і відправити sms;
- б) голосно вибачитися перед відвідувачами бібліотеки і відправити sms;
- в) взагалі не відправляти sms, в бібліотеці це недопустимо.

9. Чи можна використовувати мобільні без згоди їхніх власників:

- а) можна, якщо власник – ваш друг;
- б) це недопустимо;
- в) можна, незважаючи на те, хто для тебе ця людина.

10. Що потрібно зробити з мобільним телефоном перед початком заняття:

- а) зробити мелодію гучніше;
- б) вимкнути телефон;
- в) перевести телефон у режим «без звуку».

Практичне заняття №2.5

Тема роботи: «Організація і проведення колективних форм спілкування»

Мета роботи: сформулювати уявлення щодо технології організації і проведення ділових переговорів

План

1. Розглянути сутність і категорії переговорів
2. З'ясувати випадки використання стилів переговорів
3. Визначити особливості інструментів переговорів

Питання для обговорення:

1. Надайте визначення поняттю «переговори»
2. Назвіть та розкрийте предметний зміст функцій переговорів
3. Чим відрізняються категорії переговорів?

4. Назвіть та надайте характеристику принципам переговорів
5. Розкрийте зміст підходів до ведення переговорів
6. Що знаходиться в центрі уваги будь-яких переговорів?
7. Якою є найсприятливіша модель переговорів? Чому?
8. Назвіть та надайте характеристику стилям переговорів
9. Що належить до інструментів переговорів? Розкрийте сферу їх використання

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Заповніть таблицю щодо доцільності використання тактичних прийомів на переговорах.

Таблиця 1 – Тактичні прийоми на переговорах

Ухилення від боротьби	
Затягування	
Пакування	
Максимальне завищення вимог	
Розміщення хибних акцентів у власній позиції	
Салям	
Ультимативність вимог	
Висування вимог в останню хвилину	

2. Опишіть переваги і недоліки наступних принципів переговорного процесу:

- розмежування між суттю проблеми і стосунками сторін;
- визначення взаємних інтересів;
- розгляд взаємовигідних варіантів застосування об'єктивних критеріїв та процедур

Практичне заняття №2.6

Тема роботи: «Підготовка і проведення комерційних переговорів і конференцій»

Мета роботи: розглянути особливості технології організації комерційних переговорів і конференцій

План

1. З'ясувати особливості структурних елементів і фаз переговорів
2. Розглянути тактику переговорів
3. Визначити переваги методу ведення переговорів «мозковий штурм»

Питання для обговорення:

1. Назвіть та розкрийте предметний зміст складових елементів переговорів
2. Які особливості фаз ділової бесіди?
3. Надайте характеристику приемам відкриття переговорів
4. Які стадії включає процес аналізу результатів переговорів? Розкрийте їх сутність
5. Назвіть та надайте характеристику основним типам тактики проведення переговорів
6. Сформулюйте питання, які дозволяють правильно визначити проблему в ділових переговорах
7. Які тактичні прийоми дозволяють досягти своєї мети на переговорах?
8. Назвіть та розкрийте сутність некоректних прийомів ведення ділових переговорів
9. Що слід робити, якщо партнер на переговорах використовує деструктивні, некоректні прийоми?
10. Розкрийте предметний зміст основних методів ведення переговорів
11. Які критерії дозволяють визначити ефективність переговорів? Яка їх сутність?
12. Яких правил слід дотримуватися, щоб уникнути неправильного сприйняття партнерів на переговорах?

13. Які особливості методу проведення ділових переговорів «мозковий штурм»?

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Опишіть вимоги до м'яся і часу проведення ділової зустрічі – переговорів

1.

2.

.....

2. Заповніть таблицю щодо правил підготовки до проведення переговорів

Таблиця 1 – Вимоги до підготовки і проведення ділових переговорів

Вимоги до приміщень	
Обладнання столів	
Встановлення державного прапора	

3. Сформулюйте протокольні вимоги до учасників ділових переговорів:

1.

2.

3.

.....

Практичне заняття №2.7

Тема роботи: «Підготовка і техніка публічного виступу»

Мета роботи: визначити особливості підготовки і техніки публічного виступу, технічних правил мовлення

План

1. Розглянути жанри і техніку підготовки до публічного виступу
2. Визначити предметний зміст способів виголошення теми виступу
3. З'ясувати особливості технічних показників мовлення

Питання для обговорення:

1. Назвіть та надайте характеристику жанрам публічного виступу
2. Яка техніка підготовки публічного виступу?
3. Що може виступати у якості робочого інструменту промовця під час публічного виступу?
4. Як особливості дедуктивного і індикативного способу виголошення промови?
5. Якими способами впливу можна привернути увагу слухачів під час публічного виступу?
6. Назвіть основні вимоги до виголошення теми
7. Які елементи вербального і невербального спілкування відносяться до технічних правил мовлення? Розкрийте їх предметний зміст.

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Підготуйте доповідь перед аудиторією на тему (на вибір):

– Поставлена мета та шлях до її реалізації;

– Що мені не подобається в будь-чому та як це можна змінити;

– Хобі, захоплення та для чого вони мені, уроки з них;

– Труднощі на моєму шляху та способи їх подолання;

– Яку проблему ви вирішили останнім часом та яким чином, які висновки?

– Події, що змінили моє життя чи світогляд;

- Подорожі, відпочинок за кордоном та в Україні;
- Мій досвід на роботі, бізнесі. Уроки з цього;
- Як певна книга, фільм вплинули на твоє життя;
- Що ви б порадили собі один, п'ять, десять років тому;
- Публічний виступ на тему щастя: що робить вас щасливими?
- Нещодавно пережитий досвід, який є особливо цікавим, актуальним;
- Що вас дратує на роботі чи в житті та як ви це вирішуете?
- Публічний виступ на тему екологія;
- Чому особисті кордони важливі?
- Не дозволяйте іншим визначати, ким ви є;
- Початок здорового життя з відмови від шкідливої звички;
- Позитивне мислення змінює ваше життя;
- Ефективне керівництво;
- Прислухаючись до свого внутрішнього голосу;
- Щоб бути успішним, ви повинні бути дисциплінованими;
- Тайм-менеджмент;
- Стратегії зосередження на навчанні та роботі.

2. Підготуйтеся до бесіди про вашу професію, використавши поданий матеріал.

Поговоримо:

- про професію;
- про вибір професії;
- про професійний рівень;
- про професійну майстерність;
- про професійну підготовленість;
- про професійну придатність;
- про професійну лексику;
- про професійну грамотність;
- про професійну культуру;
- про професійні якості;
- про професійну діяльність;
- про професійне визнання;
- про професійне мовлення;
- про професійне спілкування

Практичне заняття №2.8

Тема роботи: «Культура мови та наочність під час публічного виступу»

Мета роботи: розглянути технологію використання мови та наочних засобів під час публічного виступу

План

1. Сформувані уявлення щодо значення мови та по віденки під час публічного виступу
2. Визначити роль наочних засобів в процесі публічного виступу

Питання для обговорення:

1. Яке значення культури мови оратора під час публічного виступу?
2. Яких вимог повинен дотримуватися оратор під час публічного виступу?
3. Що є важливим під час публічного виступу?
4. В чому секрет вдалого публічного виступу?
5. Розкрийте предмет зміст промови
6. Що є найбільш розповсюдженими засобами наочності?
7. Назвіть основні правила використання технічних засобів під час промови

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Прочитайте поданий текст. Визначте особливості мови професії.

Особливістю професії працівника галузі культури є те, що більшу частину часу він знаходиться перед аудиторією. Тому його мовлення повинне бути природним, чітким, звучним. Безумовним є дотримання норм літературної мови. Не потрібно говорити надто голосно. Під час роботи з мікрофоном слід враховувати його технічні можливості.

Гарне звучання є результатом не тільки сили звуку, а чіткості мовлення, вміння користуватися засобами логічної виразності (логічний наголос, логічні паузи).

Найважливішим моментом у діяльності є вміння спілкуватися – як неодмінна умова живого зв'язку з глядачем, слухачем.

Для представників професій галузі культури необхідно уміти діяти словом. Треба мати живе бачення того, про що говориться, щоб донести свої переживання до глядача. Це повинен бути фахівець, що володіє культурою мовлення. Для цього він повинен працювати над своїм мовним апаратом. Слабка техніка мовлення, недостатність культури мови призводить до небалої вимови тексту, невдалої побудови речень, непрофесійної дикції.

2. Визначте мету і складіть тезовий план публічної промови за наведеним афоризмом.

Характеризувати людей треба не тільки за тим, чого вони не знають, а й по тому, що і як знають.

3. Визначте концепцію публічної промови «*Мова та дикція – найдосконаліше знаряддя професіонала*».

4. Складіть текст своєї промови «*Як ефективно переконати?*» для однокурсників за наведеним нижче тезовим планом. Проілюструйте достатніми яскравими прикладами кожен пункт плану.

- справити приємне враження на слухачів своїм зовнішнім виглядом, поведінкою, манерами, встановити з ними контакт;
- бути натхненним;
- знайти необхідні аргументи, правильно їх упорядкувати і сформулювати;
- спрогнозувати можливі контраргументи;
- обрати форму дискусії, а не лекції;
- уточнити зміст невідомих слів, термінів, абстрактних понять;
- якнайшвидше визначити головні проблеми і зосередити зусилля на їх розв'язанні;
- вилучити питання, які не мають істотного значення для доведення тези;
- поступитися опонентові всім, чим можна поступитися, і не стверджувати нічого, що неспроможні довести.

Практичне заняття №2.9

Тема роботи: «Ділові прийоми: види, підготовка, організація і проведення»

Мета роботи: визначити особливості організації і проведення ділових прийомів

План

1. Розглянути сутність ділового прийому та правила запрошення гостей
2. Сформулювати уявлення щодо видів ділових прийомів
3. Визначити особливості організації ділових прийомів з розміщенням
4. Розглянути правила поведінки за столом

Питання для обговорення:

1. Надайте визначення поняттю «прийом»
2. У яких випадках слід проводити ділові прийоми?
3. Яку попередню роботу слід провести перед тим, як почати ділові прийоми?
4. Назвіть та розкрийте предметний зміст основних правил запрошення та зустрічі гостей на ділові прийоми
5. Назвіть та надайте характеристику видам ділових прийомів
6. Як і на сонові яких правил відбувається організація ділових прийомів з розміщенням?
7. Назвіть основні правила поведінки за столом під час ділових прийомів

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

Підготувати реферат / презентацію

При підготовці реферату / презентації здобувачу освіти слід керуватися вимогами, які висуваються до цього виду роботи:

- підготовка має здійснюватися за чіткою структурою згідно з визначеним планом;
- реферат повинен логічно висвітлювати питання, яке розглядається;
- інформація повинна мати узагальнюючий характер оцінок подій, явищ у міжнародному бізнесі, характеризуватися чіткою аргументацією висновків з усіх поставлених питань;
- обсяг 12–20 друкованих сторінок формату А4 (кегель – 12-14, інтервал – 1,5) або 10-15 слайдів;
- презентується у вигляді доповіді на практичному занятті;
- має бути написана / виконана на одну з наведених нижче тем згідно з вказаним планом.
- кожен здобувач освіти обирає для вивчення окрему країну, назва якої починається з тієї самої літери, що й його прізвище.

1. «Особливості ведення переговорів з діловими партнерами різних країн світу».

План:

Вступ

1. Призначення зустрічі
2. Діловий одяг
3. Ділова розмова
4. Бажані теми розмови
5. Теми, яких варто уникати
6. Форми звертання
7. Поведінка в громадських місцях
8. Порівняння норм ділової поведінки, прийнятих у цій країні, з вітчизняними етикетними правилами

Висновки

2. «Аналіз національних стереотипів поведінки, притаманних нації в цілому, а також бізнесменам, менеджерам і спеціалістам зокрема» (на прикладі окремої країни)

План:

Вступ

1. Загальна структура і специфіка культурного середовища
2. Комунікативна складова
3. Стереотипи поведінки представників цієї культури

Висновки

Практичне заняття №2.10

Тема роботи: «Подарунки у ділових відносинах»

Мета роботи: розглянути особливості використання подарунків у ділових відносинах

План

1. Визначити передумови використання сувенірів і подарунків у діловій сфері
2. Розглянути ситуації, за яких доречно вручати квіти у ділових відносинах

Питання для обговорення:

1. Назвіть основні вимоги до подарунку у ділових відносинах
2. Що вважається універсальним подарунком у ділових відносинах?
3. Які подарунки можна дарувати за достатньо тісного знайомства?
4. Які подарунки непристойно дарувати у ділових відносинах?
5. Назвіть основні правила приймання подарунку у ділових відносинах
6. Як можна тактовно відмовитися від подарунку?
7. Назвіть особливості вручення квітів у ділових відносинах
8. Яке значення має колір квітів у ділових відносинах?
9. Назвіть правила оформлення і розміщення букетів у ділових відносинах

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Оформлення і вручення подарунків

Заповніть таблицю щодо сприйняття кольорів у ділових відносинах

Таблиця 1 – Значення кольорів у ділових відносинах

Колір	Значення
Зелений	
Білий	
Жовтий	
Червоний	
Фіолетовий	
Рожевий	
Помаранчевий	
Чорний	
Синій	

2. Вибір і вручення квітів

Заповніть таблицю щодо значення кольорів квітів у ділових відносинах

Таблиця 2 – Азбука квітів

Квіти	Значення
Азалія	
Астра	
Гербера	
Камелія	
Орхідея	
Червоні троянди	
Білі троянди	
Рожеві троянди	
Жовті троянди	
Гортензії	
Біла акація	
Біла лілія	

РОЗДІЛ №3. «ЕТИКА НЕВЕРБАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ»**Практичне заняття №3.1**

Тема роботи: «Сутність і структура невербального спілкування»

Мета роботи: сформулювати уявлення щодо сутності, особливостей і структури невербального спілкування

План

1. Визначити і розкрити предметний зміст невербальної комунікації
2. Надати характеристику засобам невербальної комунікації

Питання для обговорення:

1. Надайте визначення поняттю «невербальна комунікація»
2. Яке значення невербальної комунікації в діловому спілкуванні?
3. Назвіть невербальні елементи комунікаційного повідомлення та їх частку в його загальній структурі
4. Що належить до невербальних засобів комунікації?
5. Які особливості кодування і декодування інформації під час невербального спілкування? Від чого вони залежать?
6. Назвіть основні засоби невербальної комунікації та розкрийте їх предметний зміст

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Підготуйтеся до рольової гри «Ділова бесіда з потенційним інвестором». Які вербальні і невербальні засоби для цього використовуватиме?

2. Доберіть відео запис або фрагмент відео (2 – 3 хв.) з будь-якою ситуацією ділового спілкування. Запропонуйте одногрупникам переглянути його в режимі без звуку і спробувати зрозуміти зміст розмови на основі аналізу невербальних засобів.

Практичне заняття №3.2

Тема роботи: «Невербальні аспекти внутрішнього психічного стану людини»

Мета роботи: розглянути психологічні особливості невербальної поведінки та комунікації у діловому спілкуванні

План

1. Сформулювати уявлення щодо важливості мови невербального спілкування у міжособистісній діловій комунікації та її видів
2. Розглянути роль, види та значення жестів у ділових відносинах
3. Визначити особливості проявів емоційної експресивності у невербальній поведінці менеджера

Питання для обговорення:

1. Яке значення мають зони особистої просторової комунікації у діловому спілкуванні?
2. Назвіть основні види кінетичних проявів під час ділового спілкування
3. Що таке жести і яке їх значення в діловому спілкуванні?
4. Розкрийте практичний зміст класифікації жестів
5. Назвіть на визначте особливості рівнів жестикуляції
6. Що таке міміка?

7. Про що можуть свідчити певні мімічні прояви під час ділового спілкування?
8. Яке значення невербальної поведінки у професійній діяльності менеджера?
9. Надайте визначення поняттю «пантоміміка»
10. Які особливості прояву описових і психологічних жестів у діловому спілкуванні?
11. Які мімічні прояви характеризують еталон радості і еталон страху?
12. Розкрийте практичне значення зорового контакту у діловому спілкуванні

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Ситуація 1. Ви прийшли вранці на роботу, побачили свого керівника і приязно (оскільки Ви людина вихована) вітаєтесь. Проте він, хоч і бачить Вас дуже добре, не відповідає й удає, ніби не помічає. Що можна «прочитати», тобто зрозуміти з такої поведінки людини?

2. Ситуація 2. Відомий англійський письменник Ф. Честерфілд якось у листі до сина писав, що можна не мати уявлення про хімію, фізику, геометрію і при цьому бути чудовим оратором саме з цієї теми. Він доводив, що кожна людина має слух і зір, і кожному після почутого й побаченого приходять у голову майже ті самі думки, тільки форма, у якій їх викладають, привертає увагу слухача.

Порух руки, м'яза на обличчі, погляд, інтонація – усе це є формою передачі думки, і ця форма здатна захопити слухача, партнера, аудиторію. То ж поміркуймо, чи так це насправді? Доведіть, що крім слів, наше тіло вміє «говорити» підтекстом.

Практичне заняття №3.3

Тема роботи: «Невербальне спілкування у діловій сфері»

Мета роботи: визначити особливості проявів немовних комунікаторів під час ділового спілкування

План

1. Розглянути прояв оптичних, тактильних, ольфакторних і хрономічних засобів спілкування
2. З'ясувати значення окулістики в культурі міжособистісного ділового спілкування

Питання для обговорення:

1. Назвіть особливості проявів оптичних, тактильних, ольфакторних і хрономічних засобів спілкування
2. Розкрийте практичний зміст оптичних засобів невербального спілкування
3. Назвіть види жестів на їх значення
4. Яке значення пози під час ділового спілкування?
5. Перелічіть найпоширені жести та розкрийте їх значення
6. Що таке окулістика і яке її значення у діловому спілкуванні?
7. Що є недопустимим в культурі погляду і чому?

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

Заповніть таблицю щодо значення невербальної поведінки у діловому спілкуванні

Таблиця 1 – Трактування невербальної поведінки

Поведінка	Трактування	Висновок
Зчеплені на грудях руки		
Легке постукування пальцями		
Складені молитовно долоні		
Потирання очей		

Легкий нахил голови вбік		
Підйом голови і погляд вгору або нахил голови з зосередженим поглядом		
Рух головою, насуплені брови		
Усмішка, легкий нахил голови		
Ритмічне кивання головою		
Довгий, нерухомий погляд в очі		
Погляд убік		
Погляд на підлогу		

2. Вправа «Невербальний подарунок» (розвиток навичок невербальної комунікації)

Всі стоять у колі. Нехай кожен з вас зробить подарунок своєму сусідові зліва. Подарунок треба зробити (вручити) мовчки (невербально), але так, щоб сусід зрозумів, що ви йому подарували. Той хто отримує повинен зрозуміти, що йому дарують. Поки все не отримають подарунки, говорити нічого не треба. Все робимо мовчки.

3. «Метафора спілкування»

Одного разу один чоловік заблукав в лісі, і, хоча він прямував за кількома стежками, кожен раз сподіваючись, що вони виведуть його з лісу, всі вони приводили його назад в те місце, звідки він почав свій шлях.

Ще залишалось кілька стежок, по яких можна було спробувати піти, і людина, втомлений, голодний, присів, щоб обміркувати, яку з них вибрати. Коли він розмірковував, то побачив, що до нього наближається інший мандрівник. Він крикнув: «ви можете мені допомогти? Я заблукав». Той зітхнув з полегшенням: «Я теж заблукав». Потім вони сіли поруч і стали розповідати, що сталося з кожним з них. Після розмови їм стало ясно, що вони пройшли вже більшу частину стежок, а також, що вони можуть допомогти один одному уникнути невірних доріг, якими пройшов кожен з них. Скоро вони вже сміялися над своїми пригодами і, забувши про втому і голод, разом йшли по лісі.

Як ви думаєте, про що ця історія?

4 Рекомендовані навчально-методичні матеріали

1. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. – Івано-Франківськ, Лілея-НВ, 2015. 160 с.
2. Лесько О.Й., Прищак М.Д., Залюбівська О.Б. Етика ділових відносин: навчальний посібник. – Вінниця: ВНТУ, 2011. 309 с.
3. Плотніченко С.Р. Основи ділового етикету та протоколу: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти. – Мелітополь: ТОВ «Колор Принт», 2021. 200 с.
4. Польова Л.В. Корпоративна культура. Діловий етикет: Навчально-методичний посібник. – Івано-Франківськ: Фоліант, 2016. 201 с.
5. Чугаєнко Ю.О. Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет. Навчальний посібник. – К.: Національна академія управління, 2011. 164 с.