

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ТА ПРЕЗЕНТАЦІЙНІ НАВИЧКИ

Методичні рекомендації до практичних занять
для здобувачів вищої освіти денної форми навчання
галузі знань 07 «Управління та адміністрування»
спеціальності 073 «Менеджмент»

Рецензенти:

Писаревський І. М. – доктор економічних наук, професор, професор кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства ім. О. М. Бекетова;

Дерід І. О. – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри міжнародного бізнесу та економічної теорії Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна.

*Затверджено до друку рішенням Науково-методичної ради
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна
(протокол № 1 від 20 жовтня 2023 року)*

Д 46 **Ділове** спілкування та презентаційні навички : методичні рекомендації до практичних занять для здобувачів вищої освіти денної форми навчання галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент» / уклад. А. В. Бабічев, О. А. Фрідман. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2023. – 24 с.

Методичні рекомендації до практичних занять розкривають питання, пов'язані з вивченням курсу «Ділове спілкування та презентаційні навички». За програмою навчальної дисципліни методичні рекомендації містять перелік лекційних тем, інструктивно-методичні матеріали до проведення семінарських занять, критерії оцінювання проміжного та підсумкового контролю, схему нарахування балів, шкалу оцінювання, рекомендовану літературу.

Методичне видання розраховано на здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент».

УДК 658: 339.137.2:005](072)

© Харківський національний університет
імені В. Н. Каразіна, 2023

© Бабічев А. В., Фрідман О. А., уклад., 2023

© Дончик І. М., макет обкладинки, 2023

ЗМІСТ

Вступ	4
Програма навчальної дисципліни «Ділове спілкування та презентаційні навички».....	6
Інструктивно-методичні матеріали до семінарських занять з дисципліни «Ділове спілкування та презентаційні навички».....	10
Методи навчання.....	13
Методи контролю.....	14
Схема нарахування балів.....	15
Шкала оцінювання	17
Перелік питань для проведення підсумкового контролю.....	18
Зразок залікового завдання з дисципліни «Ділове спілкування та презентаційні навички».....	19
Рекомендована література	21

ВСТУП

Ділові комунікації – це сфера діяльності людей у бізнесі – процес взаємодії ділових партнерів, спрямований на організацію та оптимізацію того чи іншого виду предметної діяльності: виробничої, наукової, сервісної і т.д. У діловій комунікації предметом спілкування є спільна діяльність (спільна справа), а партнер по спілкуванню завжди виступає як особистість, значима для іншого. Ділове спілкування – наймасовіший вид спілкування людей у соціумі. Без нього не обійтися в сфері економічних, правових, дипломатичних, комерційних, адміністративних відносин. Важливою особливістю ділового спілкування є суворе дотримання його учасниками статусної ролі (начальник – підлеглий, партнери, колеги та ін.).

В умовах сьогодення комунікації коштують дорого, а неефективні комунікації коштують в три рази дорожче. Етика ділового спілкування вимагає від керівників різних рівнів застосовувати методи ділового спілкування, вміння користуватися сучасними інструментами діджитал спілкування, прогнозування, аналізу та вміння передбачати зміни ринкового та конкурентного середовища з метою розробки ефективних напрямів розвитку підприємства.

Завданнями вивчення дисципліни є:

- досягнення розуміння студентами суспільної значущості комунікативних технологій в досягненні згоди і стабільності на рівні міжособистісних, міжгрупових і міжнародних відносин;
- ознайомлення студентів з теоретичними основами, сутністю та специфічними особливостями технологій ділового спілкування, понятійного апарату в області комунікацій;
- характеристика поняття «спілкування» і «ділове спілкування», структура, функції, види і форми ділового спілкування, способи і прийоми ділового спілкування в різних його видах і з різними типами співрозмовників;
- ознайомлення студентів з правилами і практичними прийомами ефективного ділового спілкування;
- ознайомлення студентів з особливостями дотримання етичних норм і принципів ділового спілкування;
- ознайомлення студентів з вербальними і невербальними засобами спілкування, а також особливостями розпізнавання намірів партнерів, що користуються цими засобами;
- вивчити специфіку навчання знанням комунікативних бар'єрів і вмінням їх долати;
- розвиток здібностей і навичок творчого підходу до розробки стратегії і тактики комунікаційних проектів і програм, виявлення проблемних видів ділового спілкування, аналізу та інтерпретації тенденцій, що

ведуть до руйнування взаєморозуміння, застосування адекватних комунікативних прийомів і методів;

- ознайомити студентів зі специфікою планування та підготовки презентацій (включаючи розробку цілей, структури та часу проведення презентацій);

- надати студентам стислий огляд особливостей проведення презентацій та аналізу компонентів, що впливають на її підготовку.

Заплановані результати навчання:

- демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства;

- демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень;

- описувати зміст функціональних сфер діяльності організації;

- виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень;

- застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації;

- демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи;

- демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації;

- оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації;

- спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами;

- ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації;

- демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності;

- виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ТА ПРЕЗЕНТАЦІЙНІ НАВИЧКИ»

Тема 1. Основні характеристики ділового спілкування. Ділове спілкування та управління

Основні характеристики ділового спілкування. Ділове спілкування та управління. Спілкування як інструмент ділової етики. Комунікація і комунікативний процес. Спілкування як соціально-психологічна категорія: комунікативний, інтерактивний і перцептивний аспекти і механізми. Сутність спілкування. Особистість і суспільство. Цілі, зміст і засоби спілкування. Спілкування як сприйняття, усвідомлення, взаємодія. Конформізм і нонконформізм. Референтна група. Ідентифікація, рефлексія, стереотипи. Поняття кризової комунікації: психологічні проблеми, бар'єри спілкування. Чутки і плітки: прийоми нейтралізації негативного впливу. Комунікативна культура сучасної ділової людини і її характерні ознаки.

Тема 2. Особливості та види комунікації. Вербальні та невербальні комунікації. Їх роль в оптимізації спілкування

Комунікативні канали. Критерії класифікації видів комунікацій. Поняття про канали комунікації. Функції комунікаційних каналів. Види комунікаційних каналів. Природні вербальні і невербальні комунікаційні канали. Спілкування людей за допомогою вербальних і невербальних комунікацій. Вербальні та невербальні комунікації. Їхня роль в оптимізації спілкування. Мова як головний інструмент ділових комунікацій. Специфіка мови ділового спілкування. Мова, свідомість. Способи вербального впливу (переконання і навіювання). Психологічні аспекти переконання. Логічні аспекти переконання. Навіювання як явище і як технологія. Закони організації інформації. Системи отримання і обробки інформації, їхнє мовне вираження. Основи ділової риторики. Ораторська мова: закони побудови публічного виступу, принципи мовної дії і риторичний інструментарій. Етика і прийоми використання засобів художньої виразності ділового мовлення. Культура мовлення ділової людини.

Публічний виступ як процес. Підготовка публічного виступу. Техніка публічного виступу. Етапи виступу. Мова і стиль публічного виступу. Питання і їхня класифікація. Аргументи (логічні та психологічні), вимоги до аргументації. Невербальні аргументи. Некоректні аргументи. Риторичні прийоми. Вимоги до виступу. Прийоми ефективного вербального спілкування. Техніка активного слухання. Типи питань. Правила підготовки і проведення ділової бесіди і співбесіди. Дискусія. Полеміка. Суперечка. Прийоми і правила коректного ведення спору. Рецепти цивілізованої дискусії.

Практика підготовки та проведення ділових нарад. Регламент. Критика і її етичні аспекти. Тактичні прийоми, принципи і правила конструктивної критики. Основи невербального спілкування: сутність, структура, функції. Поняття про невербальні засоби спілкування. Цілі і завдання невербального спілкування. Кінетичні особливості невербального спілкування: мова жестів, міміки, поз. Візуальний контакт: його види та особливості. Прийоми ефективного невербального спілкування.

Тема 3. Структура ділового спілкування

Види, структура, форми і функції ділового спілкування. Етапи ділового спілкування. Стилі і види спілкування. Ефекти спілкування. Комунікативні бар'єри в спілкуванні. Стратегії та тактики спілкування. Засоби спілкування. Ділова розмова. Суперечка, дискусія, полеміка. Співбесіда. Мозковий штурм. Круглий стіл. Ділові командні ігри. Діловий стиль спілкування. Національно-психологічні типи ділового спілкування.

Тема 4. Особистість в діловому спілкуванні. Психологічна структура особистості та практика ділового спілкування

Соціальна роль психологічної науки: проблеми освоєння психологічних підходів в управлінні. Психологія і праця. Економічна, правова, професійна психологія. Психологічні детермінанти поведінки особистості в діловому спілкуванні. Макро- і мікросередовище в діловому спілкуванні. Архетипи і совість як регулятор поведінки особистості. Соціальні стереотипи і прийоми їх подолання. Особистість. Психодинамічні, соціодинамічні, інтеракціоністські теорії особистості і проблеми їхнього використання з метою оптимізації ділових відносин. Структура психіки особистості (З. Фрейд, К. Юнг) і практика ділового спілкування. Психологічні типи: концепції в сучасній психології. Національно-психологічні типи. Соціонічні типи. Психологічна сумісність і її механізми. Нові підходи до визначення психологічної сумісності.

Тема 5. Ділові переговори

Сучасні підходи до організації ефективного переговорного процесу. Переговорний процес як вид ділового спілкування: характер, визначення цілей, організація. Етапи та структурно-логічна схема переговорного процесу. Специфіка завдань, що вирішуються на передпереговорній, переговорній і постпереговорній стадії. Методи і навички ведення ділових переговорів. Етичні та культурні компоненти сучасних переговорних технологій. Правила, що допомагають переконати партнера з переговорів. Специфічні правила та прийоми ведення переговорів в екстремальних умовах. Передумови конструктивного вирішення спорів і конфліктів, подолання переговорних тупиків. Принципи і прийоми посередництва. Критерії ефек-

тивності переговорних і посередницьких технологій. Способи оцінки та прийоми оптимізації досягнутих у процесі переговорів угод. Особливості проведення ділових переговорів із зарубіжними партнерами. Національні стилі ділових переговорів. Встановлення контакту. Орієнтація. Емпатія, ідентифікація, рефлексія як механізми пізнання партнерів по спілкуванню. Вихід з контакту. Основні рекомендації з підготовки, ведення і завершення ділових переговорів. Стилi ділового спілкування в процесі переговорів. Типи ділових співрозмовників. Методи ведення переговорів. Психологічне йкідо.

Тема 6. Багатоаспектність ефективної презентації: вербальна та невербальна складова презентації

Техніка вираження думок. Причини, що ускладнюють передачу інформації під час презентації. Види зауважень і прийоми їхньої нейтралізації. Комунікативні бар'єри: логічний, стилістичний, лінгвістичний, фонетичний. Психологічні бар'єри: бар'єр першого враження, установки, негативних емоцій, характеру, темпераменту. Фізичні бар'єри в комунікації. Комунікативні прорахунки. Специфіка вербальних засобів комунікації в професійній діяльності

Словесні діаграми моделей дискомфортно-психологічного спілкування. Мовні конструкти: знайомство, вітання, прощання, поздоровлення, подяка, вибачення, прохання, рада, рекомендації. Особливості офіційно-ділового стилю мови. Текст. Створення тексту в професійній діяльності. Етапи мовної дії: інвенція, диспозиція, вимова.

Способи встановлення «зворотного зв'язку»: вербалізація, відображення почуттів, резюмування. Коректні і некоректні запитання. Правила ставлення питань діловим партнерам і прийоми подолання заперечень. Ефективні техніки відповідей на питання. Психологічні прийоми «відходу» від відповідей. Аналіз системи слухача. Характеристики «ефективного» слухача – партнера. Способи вдосконалення слухацьких навичок. Форма проведення заняття – лекція.

Експресивна поведінка під час проведення презентацій як вираз внутрішнього світу ділової людини. Мімічні «коди» емоційних станів ділових партнерів. Візуальний контакт (погляд) – контакт очима як елемент тактики успішної презентації. Типи сигналів тіла: поза, міміка, жестикуляція, дистанціювання, інтонація. Вербальні та невербальні ключі доступу до розуміння. Психологічні прийоми усунення нерозуміння. Приєднання до ділового партнера і ефективність комунікації. «Ведення», «Якір», «Переходи». Трюїзм. Рефреймінг. Імідж фахівця і секрети успішної презентації. Впевненість у собі – шлях до ділового успіху. Моделі візуальної культури. Стресостійкість. Відмінності невербальної поведінки ділових партнерів. Конструктивний інструментарій особистого контакту. Психогеометричні

психотипи і адекватні сценарії поведінки. Презентація в процесі взаємодії з клієнтами і діловими партнерами.

Тема 7. Планування, підготовка та проведення презентації

Презентації. Публічний виступ. Специфічні особливості мови: інформаційна, переконуюча, спонукаюча мови. Страх публічного виступу та шляхи його подолання. Механізми і практичні прийоми завоювання уваги аудиторії. Ділова полеміка: суперечка, дискусії, дебати. Позиції учасників полеміки і правила їхньої поведінки. Психологічні принципи полеміки. Мовні звороти як вираз емоційних установок ділових партнерів. Прийоми, сумнівні прийоми і «хитрі» аргументи для реалізації комунікативних намірів учасників полеміки. Техніка продуктивної аргументації. Мовні кліше і сигнали успіху. Прийоми швидкого встановлення контакту. Психологічна техніка переконливого впливу.

Підготовка до презентації та психологічні прийоми проведення. Психологічні прийоми завоювання і збереження довіри в ділових колах. Структура комунікативних програм і технік впливу на людей. Психологічний і соціальний прогноз комунікативних дій. Види прагматичної комунікації в практиці управління.

Тема 8. Сварки, конфлікти, стреси в діловому спілкуванні

Конфлікт в діловому спілкуванні: діагностика та прийоми управління. Природа конфлікту. Джерело та суб'єкти конфлікту. Види конфліктів. Причини і приводи конфліктів. Динаміка конфлікту. Конструктивні та деструктивні наслідки конфліктів. Способи та шляхи попередження і вирішення конфліктів. Стреси і стресові ситуації. Стреси. Сутність і види стресів. Фактори стресового ризику в службових відносинах. Прийоми виходу зі стресових станів і мінімізація їх наслідків.

Тема 9. Етика ділового спілкування та етикет в діловому спілкуванні

Етика ділового спілкування: універсальні етичні та психологічні норми, принципи і закономірності. Етичні норми спілкування, етичні проблеми. Моральні дилеми ділової сфери. Корпоративна мораль і правила етики ділового спілкування. Проблеми освоєння системи сучасних норм і принципів ділового спілкування. Ділові прийоми як важлива форма підтримки і розвитку ділових відносин. Особливості ділового спілкування з іноземними партнерами. Сучасні норми ділового листування і телефонної розмови. Етикетні норми і правила ділового листування. Типи ділових листів і їх оформлення. Складання листа-відмови, службової записки, позовної заяви, скарги. Листування з зарубіжними партнерами. Етичні норми телефонної розмови: сучасні правила коректного ділового спілкування по

телефону. Поняття іміджу. Тілесний імідж і зовнішній вигляд. Моделі поведінки. Тактика спілкування. Стереотипи, діагностика та загальні прийоми впливу. Симпатія і антипатія, їх причини та прояви. Методи поліпшення своєї представленості. Етикет діяльності ділової людини. Історія його виникнення і розвитку. Манери поведінки. Манери ведення розмови. Культура поведінки в процесі ділових переговорів і на прийомах.

Тема 10. Керівник-підлеглий. Етика професійної поведінки керівника

Мистецтво ділового спілкування керівника з підлеглими: вибір оптимальних рішень. Етичні норми поведінки керівника і правила субординації. Міжособистісне ділове спілкування. Простір керівника: позитивні і негативні прийоми спілкування з підлеглими.

ІНСТРУКТИВНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

У процесі вивчення дисципліни, під час підготовки до практичних занять здобувачі вищої освіти повинні працювати з допоміжною навчальною та науковою літературою, використовувати відомий їм теоретичний апарат дослідження, навички самостійного наукового пошуку, креативність тощо.

Тема 1. Основні характеристики ділового спілкування. Ділове спілкування та управління (практичне заняття – 1 год.)

Питання для обговорення:

1. Ділове спілкування та управління.
2. Комунікація і комунікативний процес.
3. Особистість і суспільство.
4. Комунікативна культура сучасної ділової людини і її характерні ознаки.

Тема 2. Особливості та види комунікації. Вербальні та шевербальні комунікації. Їх роль в оптимізації спілкування (практичне заняття – 1 год.)

Питання для обговорення:

1. Критерії класифікації видів комунікацій.
2. Мова як головний інструмент ділових комунікацій. Специфіка мови ділового спілкування.
3. Психологічні аспекти переконання.
4. Основи ділової риторики.
5. Культура мовлення ділової людини.
6. Публічний виступ як процес.

Тема 3. Структура ділового спілкування (практичне заняття – 1 год.)

Питання для обговорення:

1. Етапи ділового спілкування.
2. Ефекти спілкування.
3. Ділова розмова.
4. Ділові командні ігри.

Тема 4. Особистість в діловому спілкуванні. Психологічна структура особистості та практика ділового спілкування (практичне заняття – 2 год.)

Питання для обговорення:

1. Психологія і праця.
2. Макро- і мікросередовище в діловому спілкуванні.
3. Структура психіки особистості (З. Фрейд, К. Юнг) і практика ділового спілкування.
4. Психологічні типи: концепції в сучасній психології.
5. Нові підходи до визначення психологічної сумісності.

Тема 5. Ділові переговори (практичне заняття – 2 год.)

Питання для обговорення:

1. Переговорний процес як вид ділового спілкування.
2. Методи і навички ведення ділових переговорів.
3. Принципи і прийоми посередництва.
4. Національні стилі ділових переговорів.
5. Стилi ділового спілкування в процесі переговорів.
6. Типи ділових співрозмовників.
7. Методи ведення переговорів.

Тема 6. Багатоаспектність ефективної презентації: вербальна та невербальна складова презентації (практичне заняття – 2 год.)

Питання для обговорення:

1. Техніка вираження думок.
2. Комунікативні бар'єри.
3. Специфіка вербальних засобів комунікації в професійній діяльності.
4. Словесні діаграми моделей дискомфорно-психологічного спілкування.
5. Створення тексту в професійній діяльності.
6. Ефективні техніки відповідей на питання.
7. Психологічні прийоми усунення нерозуміння.
8. Презентація в процесі взаємодії з клієнтами і діловими партнерами.

Тема 7. Планування, підготовка та проведення презентації (практичне заняття – 2 год.)

Питання для обговорення:

1. Презентації.
2. Специфічні особливості мови: інформаційна, переконуюча, спонукаюча мови.
3. Страх публічного виступу та шляхи його подолання.
4. Психологічна техніка переконливого впливу.
5. Психологічний і соціальний прогноз комунікативних дій.
6. Види прагматичної комунікації в практиці управління.

Тема 8. Сварки, конфлікти, стреси в діловому спілкуванні (практичне заняття – 2 год.)

Питання для обговорення:

1. Конфлікт в діловому спілкуванні: діагностика та прийоми управління.
2. Природа конфлікту.
3. Види конфліктів.
4. Динаміка конфлікту.
5. Способи та шляхи попередження і вирішення конфліктів.
6. Стреси і стресові ситуації.
7. Прийоми виходу зі стресових станів і мінімізація їх наслідків.

Тема 9. Етика ділового спілкування та етикет в діловому спілкуванні (практичне заняття – 2 год.)

Питання для обговорення:

1. Етика ділового спілкування.
2. Етичні норми спілкування.
3. Корпоративна мораль і правила етики ділового спілкування.
4. Особливості ділового спілкування з іноземними партнерами.
5. Типи ділових листів і їх оформлення.
6. Поняття іміджу.
7. Тактика спілкування.
8. Етикет діяльності ділової людини.
9. Манери поведінки.

Тема 10. Керівник-підлеглий. Етика професійної поведінки керівника (практичне заняття – 1 год.)

Питання для обговорення:

1. Мистецтво ділового спілкування керівника з підлеглими.
2. Етичні норми поведінки керівника.
3. Правила субординації.

4. Міжособистісне ділове спілкування.
5. Простір керівника: позитивні і негативні прийоми спілкування з підлеглими.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Методи навчання – взаємодія між викладачем і студентами, під час якої відбувається передача та засвоєння знань, умінь і навичок від викладача до студента, а також самостійної та індивідуальної роботи студента.

Під час вивчення дисципліни «Ділове спілкування та презентаційні навички» застосовуються наступні методи навчання.

Основними формами навчання є лекції, практичні завдання, самостійна робота студентів.

Крім традиційних, використовуються й інші, так звані «активні» методи навчання, особливістю яких є спонукання студента і викладача до активності та обов'язкова взаємодія в процесі навчання студентів між собою чи з іншими суб'єктами навчально-виховного процесу (проблемні лекції, робота в малих групах, дискусії, метод мозкового штурму, метод «переваги та недоліки»).

Проблемна лекція – форма навчання із залученням студентів до активної діяльності, здійснюється викладачем за допомогою створення проблемних ситуацій. Мета такої лекції – активізація самостійного мислення на основі проблемно-пошукової діяльності, розвиток логічного мислення студентів. Для управління мисленням студентів на проблемній лекції використовуються заздалегідь складені викладачем проблемні та інформаційні питання. Увага студентів концентрується на матеріалі, який не знайшов відображення в підручниках, використовується досвід закордонних навчальних закладів. У проблемному питанні, у проблемній ситуації завжди повинно мати місце протиріччя.

Дискусії передбачають обмін думками та поглядами учасників щодо даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів. Також такий метод передбачає оволодіння мовою науки, здатністю адекватного висловлювання у мові наукових формулювань, понять, визначень, ведення продуктивних дискусій, вміння вести діалог при прийнятті узгоджених рішень у певних умовах. Дискусія може бути організована в формі обговорення в малих підгрупах з подальшим загальним обміном думок.

Особливістю **методу мозкового штурму** (brainstorming) є колективна розумова діяльність з генерування нових ідей для вирішення наукових та практичних проблем за допомогою вільного вираження думки усіма

учасниками, пошуку нетрадиційних шляхів їх реалізації. Метод може бути використаний для пошуку нових рішень у сфері глобальної та національної безпеки.

Метод «кейс-стаді» – це методологія дослідження, яку використовують задля кращого розуміння окремих ситуацій, організацій, явищ тощо. Цей метод навчання покликаний сполучити теоретичний матеріал із досвідом слухачів, прив'язаним до певного контексту, посилити визначені навчальними цілями навички.

МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять. Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитися у таких формах:

- оцінювання роботи студентів під час практичних занять;
- проведення проміжного контролю;
- проведення підсумкового контролю.

Загальна оцінка з дисципліни визначається як сума балів, набраних здобувачем вищої освіти протягом семестру, та балів, набраних ним при складанні семестрового екзамену. Проміжний контроль знань студентів здійснюється шляхом проведення тестування з основних навчальних елементів змістовних тем. Сума балів, які студент денної форми навчання може набрати протягом семестру під час семінарських занять та після написання проміжного контролю, дорівнює 60.

Підсумковий семестровий контроль – це підсумкове оцінювання результатів навчання студентів за семестр, яке здійснюється у формі екзамену. На підсумковий семестровий контроль виносяться питання, що передбачають перевірку розуміння здобувачами вищої освіти програмного матеріалу дисципліни в цілому та рівня сформованості відповідних компетентностей після опанування курсу.

Підсумковий контроль 40 балів, в т. ч: 2 теоретичні питання – 30 б. (2x15).

Визначення понять з дисципліни (відкриті тести). Студенту треба відповісти на 5 тестових запитань. За кожну правильну відповідь студент отримує 2 бали. Максимально можна отримати 10 балів.

СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

Поточний контроль та самостійна робота										Разом	Залік	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10			
3	4	5	5	5	15	5	10	5	3	60	40 (мінімум – 20)	100 (мінімум – 50)
60 (мінімум – 30)												

T1, T2 ... T10 – теми розділів.

Структура та складові підсумкової оцінки з дисципліни

Поточний контроль та оцінювання самостійної роботи – 60 балів.

З них:

– виконання завдань на практичних заняттях – 60 балів.

Поточний контроль проводиться на кожному семінарському занятті та за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми (у тому числі самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на практичних заняттях.

Також під час семестру можна отримати додаткові бали (5 балів) за участь у наукових конференціях, підготовку наукових публікацій, тематика яких пов'язана із проблематикою дисципліни «Ділове спілкування та презентаційні навички».

Критерії оцінювання знань студентів на практичних заняттях

Усний виступ, виконання письмового завдання	Критерії оцінювання
1	2
5	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань і практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу

1	2
4	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки
3	В цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки
1–2	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань

Підсумковий семестровий контроль

Підсумковий семестровий контроль – це підсумкове оцінювання результатів навчання студентів за семестр, яке здійснюється у формі заліку. На підсумковий семестровий контроль виносяться питання, що передбачають перевірку розуміння здобувачами вищої освіти програмного матеріалу дисципліни в цілому та рівня сформованості відповідних компетентностей після опанування курсу.

Підсумковий контроль 40 балів, в т. ч: 2 теоретичні питання – 30 б. (2x15):

- 13–15 балів отримують студенти, які повно та ґрунтовно розкрили теоретичне питання, використавши при цьому не лише обов'язкову, а й додаткову літературу;
- 10–12 балів отримують студенти, які в цілому розкрили теоретичне питання, однак не повно і допустивши деякі неточності, при цьому не використавши на достатньому рівні обов'язкову літературу;
- 7–9 балів отримують студенти, які правильно визначили сутність питання, але розкрили його не повністю, допустивши деякі незначні помилки;

- 5–6 балів отримують студенти, які правильно визначили сутність питання, розкривши його лише частково і допустивши при цьому окремі помилки, котрі не впливають на загальне розуміння питання;
- 3–4 бали отримують студенти, які правильно визначили сутність питання, недостатньо або поверхово розкривши більшість його окремих положень і допустивши при цьому окремі помилки, які частково вплинули на загальне розуміння проблеми;
- 0–2 бали отримують студенти, які частково та поверхово розкрили лише окремі положення питання і допустили при цьому певні суттєві помилки, котрі значно вплинули на загальне розуміння питання.

Визначення понять з дисципліни (відкриті тести). Студенту треба відповісти на 5 тестових запитань. За кожну правильну відповідь студент отримує 2 бали. Максимально можна отримати 10 балів.

За підсумками поточного і підсумкового контролю студент може набрати від 0 до 100 балів включно. Мінімальна кількість балів, які повинен набрати студент для одержання екзамену, становить 50 балів.

Оцінкою підсумкового семестрового контролю є сума балів, набраних здобувачем вищої освіти протягом семестру при виконанні контрольних заходів, передбачених програмою навчальної дисципліни, та балів, набраних ним при виконанні підсумкової залікової роботи. Максимальна сума балів, яку може набрати здобувач вищої освіти при підсумковому семестровому контролі, складає 100.

Семестровий залік – це форма підсумкового семестрового контролю, що полягає в оцінці засвоєння здобувачем вищої освіти навчального матеріалу з певного виду навчальної діяльності за стобальною та дворівневою шкалами оцінювання результатів навчання.

Відповідно до кількості набраних балів оцінки за шкалами університету виставляються за такою системою:

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка
90–100	Зараховано
70–89	
50–69	
1–49	не зараховано

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Структура спілкування. Види та рівні спілкування.
2. Функції спілкування.
3. Ділове спілкування. Особливості організаційної поведінки.
4. Стилi ділового спілкування. Рівні ділового спілкування.
5. Вербальне і невербальне спілкування.
6. Спілкування як частина культури управління.
7. Види ділового спілкування.
8. Конфліктні правила вирішення конфлікту.
9. Культура слухання. Нереклексивні й рефлексивні слухання.
10. Резюмування.
11. Невербальне спілкування та його види.
12. Монологічні види спілкування.
13. Діалогічні види спілкування.
14. Бесіда як форма ділового спілкування.
15. Структура ділової бесіди.
16. Створення комітетів.
17. Діловий етикет.
18. Гуманістична спрямованість етики спілкування та її значення.
19. Телефонна розмова.
20. Поняття комунікативної рівноваги.
21. Бар'єри у спілкуванні, чинники їх виникнення.
22. Моделі спілкування.
23. Стратегії та тактики ділового спілкування.
24. Презентація.
25. Ділова нарада.
26. Переговори.
27. Комунікативна позиція.
28. Способи впливу на особистість у спілкуванні.
29. Маніпулювання та актуалізація.
30. Дискусія.
31. Дебати.
32. Поняття та теорії конфлікту, його функції та класифікація.
33. Види конфліктів: внутрішні особові конфлікти, міжособові конфлікти, конфлікт між особою і групою, міжгруповий конфлікт.
34. Суб'єкти конфліктних відносин.
35. Причини конфліктів.
36. Основні дисфункціональні наслідки конфліктів.
37. Організаційні методи конфліктів.
38. Міжособові способи поведінки в конфліктних ситуаціях.

39. Правила вирішення конфлікту.
40. Типи конфліктних осіб.
41. Поняття та основи етикету.
42. Етикет знайомства: основні правила.
43. Норми поведінки керівника.
44. Якості і риси керівника.
45. Структура особистості здібного організатора (загальні якості та специфічні властивості).
46. Етикет у взаємовідносинах з клієнтами.
47. Імідж ділової людини.
48. Характеристика вербальних і невербальних засобів спілкування.
49. Невербальні засоби спілкування.
50. Особливості їх використання у діловому спілкуванні.
51. Поняття комунікативної позиції. Способи впливу на особистість у спілкуванні.
52. Поняття маніпулювання та актуалізації.
53. Поняття комунікативної рівноваги. Її види.
54. Бар'єри у діловому спілкуванні. Чинники їх виникнення.
55. Поняття про моделі спілкування.
56. Транзакційний аналіз спілкування.
57. Стратегії і тактики спілкування.
58. Стилi ділового спілкування.
59. Вербальні засоби спілкування. Правила вербального впливу на співрозмовника. Неефективні моделі спілкування.
60. Конфлікти у діловій і професійній сферах. Методи та стратегії їх регулювання.
61. Психологія педагогічного спілкування як різновиду ділової та професійної взаємодії.
62. Поняття про конфлікт у психології.
63. Види конфліктів.

ЗРАЗОК ЗАЛІКОВОГО ЗАВДАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ТА ПРЕЗЕНТАЦІЙНІ НАВИЧКИ»

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Факультет/інститут ННІ «Каразінська школа бізнесу»

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Освітня програма Бізнес-адміністрування

Семестр I

Форма навчання денна/заочна й

Рівень вищої освіти: перший рівень вищої освіти, бакалаври

Навчальна дисципліна: Ділове спілкування та презентаційні навички

Залікове завдання № 8

1. Поняття іміджу в сучасній науці (*оцінюється в 15 балів*).
2. Структура, основні цілі та завдання служб зв'язків з громадськістю комерційних організацій та установ (*оцінюється в 15 балів*).
3. Тести (*оцінюється в 10 балів*).

Приклад тестів:

1. Виберіть одну правильну відповідь із запропонованих.

До ознак ділового спілкування НЕ належить:

- А) наявність під час ділового спілкуванні взаємного психологічного впливу ділових партнерів (маніпуляція, навіювання, переконання тощо);
- Б) дотримання принципу субординації ділової взаємодії (трудовий кодекс, діловий етикет та ін.);
- В) неможливість формування професійних навичок під час ділового спілкування.

2. Виберіть одну правильну відповідь із запропонованих.

До якої групи невербальних засобів належить фізична дистанція контакту, персональний простір, кут повороту до співрозмовника?

- А) кінетичні;
- Б) проксемічні;
- В) тактильні.

3. Виберіть одну правильну відповідь із запропонованих.

Оберіть варіант, у якому представлено ЛИШЕ форми колективного обговорення ділових питань:

- А) нарада, лекція, дискусія;
- Б) переговори, мозковий штурм, дискусія;
- В) дискусія, збори, доповідь.

Затверджено на засіданні кафедри управління та адміністрування
протокол № ____ від «____» _____ 20__ р.

Завідувач кафедри _____ Вікторія ТРЕТЯК

Викладач _____ Анатолій БАБІЧЕВ

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Duarte N. Slideology: The Art and Science of Creating Great Presentation
2. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування : навчальний посібник / за наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ : Лілея НВ, 2015. – 160 с.
3. Бибик С. П. Ділові документи та правові папери: Листи, протоколи, заяви, договори угоди. – Х. : Фолио, 2005. – 491 с.
4. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації : навчальний посібник. – К., 2002.
5. Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 69 с.
6. Вернудіна І. Психологічні чинники успіху: спроба компаративного аналізу // Освіта і управління. – 2010. – № 2–3. – С. 86–91.
7. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник. – К. : Центр навч. літ., 2015. – 158 с.
8. Гринчук Ю. С., Хахула Л. П., Коваль Н. В., Хахула Б. В., Биба В. А. Комунікативний менеджмент : методичні рекомендації для студентів усіх форм навчання освітнього рівня (ОР) «Бакалавр» за спеціальностями 073 «Менеджмент», 281 «Публічне управління та адміністрування» / Ю. С. Гринчук, Л. П. Хахула, Н. В. Коваль, Б. В. Хахула, В. А. Биба. – Біла Церква, 2019. – 73 с.
9. Ділові контакти з іноземними партнерами : навч.-практ. посібник для бізнесмена. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – 284 с.
10. Добровольська К. Високе мистецтво: Ділова етика та етикет у міжнародному менеджменті // Консалтинг в Україні. – 2008. – № 4. – С. 16–19.
11. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.]. – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 310 с.
12. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій [Текст] : навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей вищих навчальних закладів / Г. В. Осовська. – К. : Кондор, 2003. – 218 с.
13. Етика ділового спілкування : навч. посібник для ВНЗ / ред. Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. – К. : Центр навч. літ., 2007. – 343 с.
14. Зарічна О. В., Зеліч В. В. Етика бізнесу в умовах євроінтеграції : науковий вісник Ужгородського національного університету. Вип. № 44 (спецвипуск). 2022.

15. Зеліч В. В. Комунікативний аудит як чинник вибору стратегії комунікації в комунікативному менеджменті підприємства // Актуальні проблеми обліково-аналітичного процесу в управлінні підприємницької діяльності : матеріали VI міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (м. Мукачєво, 22 листопада 2018 р.). – Мукачєво, 2018. – 270 с. 143–48 с.

16. Зеліч В. В., Євтухова С. М., Гречаник О. Є. Аналіз показників комунікативного менеджменту підприємства при здійсненні маркетингового аудиту // Журнал з державного управління, права та економіки «Наукові перспективи». – 2021. – Вип. № 9 (15). – 2021. – С. 286–297. spectives.pp.ua/index.php/np/article/view/485/488

17. Какуріна І. І. Етика ділового спілкування : конспект лекцій для студентів I курсу всіх спеціальностей денної та заочної форм навчання / Уклад. І. І. Какуріна. – Дніпропетровськ : ДВНЗ УДХТУ, 2015. – 96 с.

18. Барановська Л. В., Глушаниця Н. В. Психологія ділового спілкування : навч. посібник / Л. В. Барановська, Н. В. Глушаниця. – К. : НАУ, 2016. – 248 с.

19. Матвійчук Н. М. Програма навчальної дисципліни «Комунікативні процеси в менеджменті» підготовки бакалавра галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент», за освітньо-професійною програмою «Менеджмент». – Луцьк, 2020. – 10 с.

20. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій [Текст] : навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей вищих навчальних закладів / Г. В. Осовська. – К. : Кондор, 2003. – 218 с.

21. Сагач Г. М. Мистецтво ділової комунікації : [навч. посібник для студентів екон. спец.] / Київ. ін-т банкірів банку «Україна». – К. : [ПФ «Віста»], 1995. – 177 с.

22. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навчальний посібник. – К., 2004.

23. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії : зб. наук. пр. – Вип. 38. – Запоріжжя : ЗДІА, 2009. – С. 67–75. <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0009006.pdf>

24. Шавкун І. Г. Бізнес-комунікація як тип соціального зв'язку // Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції «Проблеми управління економічним потенціалом регіонів». – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – С. 274–276.

25. Шавкун І. Г. Етика організаційних комунікацій // Збірник наукових праць за матеріалами науково-практичної конференції «Наукові дослідження і їх практичне застосування. Сучасний стан і шляхи розвитку 2010». Т. 17. Філософія і філологія. – Одеса, 2010. – С. 17–18.

26. Шавкун І. Г. Міжкультурна комунікація як складова сучасної менеджмент-освіти // Культурологічний вісник: Науково-теоретичний

щорічник Нижньої Наддніпрянщини. – Вип. 23. – Запоріжжя : Прем'єр, 2009. – С. 115–118. http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhovivydannya/Kultv/2009_23/shavkun.pdf

27. Шавкун І. Г. Основи ділової комунікації : Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки «Менеджмент». – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 100 с. http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/10/osn_dil_kommun.pdf

28. Шавкун І. Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації // Гілея: науковий вісник : збірник наукових праць. – К. : ВІР УАН, 2010. – Вип. 35. – С. 260–268. <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0009005.pdf>

29. Шавкун І. Г. Філософія менеджменту : монографія. – Запоріжжя : ТанDEMАртСтудія, 2007. – 261 с.

30. Андрющенко Я. Е. Етика ділового спілкування : методичні рекомендації для практичних занять та самостійного вивчення дисципліни для здобувачів вищої освіти ступеня «Молодший бакалавр» спеціальності 073 «Менеджмент». – Миколаїв, 2021. – 69 с.

Навчальне видання

Бабічев Анатолій Валерійович
Фрідман Олена Анатоліївна

**ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ
ТА ПРЕЗЕНТАЦІЙНІ НАВИЧКИ**

Методичні рекомендації до практичних занять
для здобувачів вищої освіти денної форми навчання
галузі знань 07 «Управління та адміністрування»
спеціальності 073 «Менеджмент»

Коректор *О. В. Анцибора*
Комп'ютерне верстання *В. В. Савінкова*
Макет обкладинки *І. М. Дончик*

Формат 60x84/16. Ум. друк. арк. 1,47. Наклад 50 пр. Зам. № 179/23.

Видавець і виготовлювач
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна,
61022, м. Харків, майдан Свободи, 4.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3367 від 13.01.2009
Видавництво ХНУ імені В. Н. Каразіна
Тел. 705-24-32