

Кафедра менеджменту та маркетингу

МЕНЕДЖМЕНТ КОМУНІКАЦІЙ

7.050.201 – Менеджмент організацій.

*Методичні вказівки для практичних занять
для студентів усіх форм навчання*

Укладачі: **доц. Сакун Г.О., доц. Аветісян К.П., викл. Калугіна Н.А.**

Методичні вказівки для практичних занять з дисципліни «Менеджмент комунікацій» включають програму курсу, зміст навчального матеріалу, тематику практичних занять, контрольні та індивідуальні семестрові завдання. Наведений приклад тестових завдань допоможе студентам більш ґрунтовно підготуватися до іспиту та підвищити свій рівень знань.

Призначено для студентів, що навчаються за спеціальністю «Менеджмент організацій» і можуть бути корисні студентам усіх форм навчання.

Редактор

Кодрул Л. А.

Комп'ютерна верстка

Корнійчук Є. С.

Затверджено
Методичною радою
Академії
Протокол № 8
від 11.02.2011 р.

Схвалено
на засіданні кафедри
Менеджменту та Маркетингу
і рекомендовано до друку
Протокол № 5
від 21.12.2010 р.

Здано в набір 4.04.2011 Підписано до друку 19.05.2011
Формат 60/88/16 Зам. № 4558
Тираж 150 прим. Обсяг: 1,25 ум. друк. арк.
Віддруковано на видавничому устаткуванні фірми RISO
у друкарні редакційно-видавничого центру ОНАЗ ім. О.С. Попова
ОНАЗ, 2011

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ.....	4
2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОГО МАТЕРІАЛУ	5
Тема 2.1. Менеджмент комунікацій як галузь гуманітарного знання. Етика ділового спілкування.	5
Тема 2.2. Структура та функції менеджменту комунікацій. Ділове спілкування як процес комунікації.....	6
Тема 2.3. Ділове спілкування як взаємодія. Види та рівні спілкування	6
Тема 2.4. Стилi та моделі ділового спілкування	7
Тема 2.5. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет.....	7
Тема 2.6. Невербальні засоби спілкування.....	7
Тема 2.7. Форми ділового спілкування. Ділова бесіда	8
Тема 2.8. Форми колективного обговорення ділових проблем.....	8
Тема 2.9. Діловий етикет	8
3. ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ.....	9
4. КОНТРОЛЬНІ РОБОТИ.....	10
5. ІНДИВІДУАЛЬНІ СЕМЕСТРОВІ ЗАВДАННЯ	12
6. ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПІДГОТОВКИ.....	13
7. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ	18

1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

Курс «Менеджмент комунікацій» є нормативною дисципліною магістерського напрямку підготовки для студентів спеціальності «Менеджмент організацій» і вивчається на п'ятому курсі навчання. «Менеджмент комунікацій» є відносно новою навчальною дисципліною, що інтегрує теоретичні принципи різних галузей знання, зокрема філософії, етики, психології, соціології, культурології, а також використовує практичні досягнення сучасного управління, менеджменту та ін. Місце дисципліни «Менеджмент комунікацій» в підготовці фахівців визначається специфікою спілкування як основи життєдіяльності людей та їхньої взаємодії у процесі матеріального та духовного виробництва, а також як соціально-комунікативної форми активності особистості. В програмі курсу «Менеджмент комунікацій» враховано напрям підготовки й спеціальності фахівців, а саме, зроблено акцент на проблематиці, що пов'язана з формуванням та розвитком сучасної культури управління. Треба зазначити, щоб уникнути можливих тематичних повторів, програма не передбачає розгляд матеріалу, який вивчається в інших курсах магістерського напрямку, а саме, в курсах «Культурологія» та «Конфліктологія».

Мета і завдання дисципліни

Головною метою курсу є формування комунікативної компетентності студентів, розвиток культури менеджменту комунікацій, накопичення комунікативного досвіду, що сприяє розвитку креативних здібностей студентів та спонукає до самореалізації фахівців, активізує пізнавальні інтереси, реалізує евристичні здібності як визначальні для формування професійної майстерності та конкурентоздатності сучасного фахівця. Мета досягається через вивчення основних теоретичних проблем, пов'язаних з діловим спілкуванням як інтегративної наукової дисципліни, що досліджує спілкування як форму людського буття та основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії, розглядає філософські, етичні, психологічні аспекти ділової комунікації, пропонує сучасні стратегії ділового спілкування на основі гуманістичної етики.

Мета здійснюється через процес формування здібностей у студентів:

- переводити досвід спілкування на рівень теоретичного осмислення, спираючись на отримані знання;
- поєднувати теоретичні та практичні аспекти отриманих знань з ділового спілкування;
- застосовувати отримані знання в професійній діяльності фахівців, зокрема, у процесі комунікації і формуванні власної управлінської стратегії спілкування.

Зазначені здібності допоможуть майбутньому фахівцю удосконалити напрями його професійної діяльності.

Завдання навчальної дисципліни полягають у наступному:

- показати, що ділове спілкування є необхідною складовою формування культури сучасного фахівця;
- довести, що комунікативна компетентність є сутнісною складовою ефективності управлінської стратегії;
- розкрити зв'язок між результативною діловою комунікацією та дотриманням моральних норм;
- показати, що врахування психологічних й соціокультурних особливостей співрозмовників є умовою ефективного ділового спілкування;
- проаналізувати вербальні та невербальні засоби ділової комунікації;
- розглянути специфіку бесіди як індивідуальної форми ділового спілкування та форми колективного обговорення ділових проблем;
- визначити особливості ділового етикету.

Мета вивчення менеджменту комунікацій полягає у формуванні у студентів таких умінь та навичок :

- уміння створювати ефективні стратегії менеджменту комунікацій на основі принципів гуманістичної етики;
- уміння застосовувати вербальні та невербальні засоби ділового спілкування;
- уміння враховувати психологічні та соціокультурні особливості співрозмовника задля створення умов позитивного ділового спілкування;
- уміння користуватися правилами ділового етикету;
- уміння реалізовувати набутий комунікативний досвід як ефективний засіб формування управлінської культури;
- уміння ставити питання та брати участь у колективному обговоренні ділових проблем;
- навичок творчо користуватися набутими знаннями в професійній діяльності фахівця;
- навичок розвивати та удосконалювати комунікативні можливості особистості.

2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОГО МАТЕРІАЛУ

Тема 2. 1. Менеджмент комунікацій як галузь гуманітарного знання.

Етика ділового спілкування.

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

лкування. Специфіка понять ділової етики й ділового етикету. Професійна культура спілкування та діловий етикет. Моральні основи ділової поведінки. Спілкування як частина культури управління.

Тема 2. 2. Структура та функції менеджменту комунікацій.

Ділове спілкування як процес комунікації

Психологічна природа спілкування. Поліфункціональність процесу спілкування. Особливості комунікативного, інтерактивного і соціально-перцептивного аспектів спілкування. Характеристика інформаційно-комунікативної, регулятивно-комунікативної, афективно-комунікативної функцій спілкування. Регуляція поведінки суб'єктів у процесі їхньої спільної професійної діяльності. Організація взаємодії ділових партнерів, пізнання ними одне одного, формування та розвиток міжособистісних взаємин як функції ділового спілкування. Спілкування як процес комунікації. Визначення поняття комунікації як процесу обміну інформацією. Поєднання діяльності, спілкування й пізнання у комунікативному процесі. Загальна теорія комунікації. Обмін інформацією як процес передавання та приймання значень. Характеристика моделі процесу комунікації. Поняття відправника, адресата, каналів зв'язку, кодування та декодування повідомлення за допомогою знакових систем. Вербальні та невербальні канали передавання інформації. Поєднання вербальних та невербальних засобів у процесі комунікації. Специфіка ділової комунікації.

Тема 2. 3. Ділове спілкування як взаємодія. Види та рівні спілкування

Спілкування як процес активної взаємодії суб'єктів, під час якого здійснюється не тільки обмін інформацією, а й обмін іншими результатами психічної діяльності, а саме почуттями, оцінками, діями тощо. Психологічні чинники спільної діяльності. Організація взаємодії ділових партнерів. Контакт та взаємодія. Діалог як основа ділової взаємодії. Залежність характеру поведінки суб'єкта від рівня задоволення його власних потреб. Класифікація потреб, мотивацій людини. Взаєморозуміння як інтерпретаційна діяльність партнерів щодо повідомлень та дій. Рефлексія, ідентифікація та емпатія як механізми встановлення взаєморозуміння у процесі спілкування. Множинність класифікацій щодо видів спілкування. Міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне спілкування, суб'єктно-групове спілкування. Опосередковане і безпосереднє, діалогічне і монологічне спілкування. Усне і письмове ділове спілкування. Функціонально-рольове, формальне і неформальне ділове спілкування. Мотиваційний, моральний та емоційний бар'єри у спілкуванні. Соціально-психологічні концепції людини. Визначення психологічного типу особистості партнера. Маніпулювання, конкуренція та співробітництво як основні рівні ділового спілкування.

Тема 2. 4. Стилi та моделi ділового спілкування

Визначення стилю спілкування через систему прийомів діяльності й поведінки людей. Стель ділового спілкування як прояв культури керівництва. Стилi спілкування та проблема комунікації між керівником і підлеглими. Проблема лідерства. Порівняльний аналіз особливостей авторитарного, демократичного та ліберального стилів спілкування. Стилi спілкування та специфіка управлінської комунікації по вертикалі та по горизонталі. Характеристика інших стилів ділового спілкування: піддатливого, агресивного, маніпулятивного, місіонерського. Поняття моделі спілкування. Маніпулятивна і актуалізаторська моделі ділового спілкування. Аналіз моделей спілкування через категорії «Я – Ти» і «Я – Воно» у концепції М. Бубера. Психологічні концепції моделей спілкування Е. Шостра, Е. Берна. Роль культури ділового спілкування керівника у створенні ефективної управлінської стратегії.

Тема 2. 5. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет

Поняття вербальної комунікації або мовленнєвого спілкування. Мовлення як знакова система. Поняття мовленнєвого етикету. Культура мовлення і культура слухання як складові вербальної комунікації. Слухання як специфічна діяльність. Нереклексивне і рефлексивне слухання. Методи активного слухання. Об'єктивні та суб'єктивні умови ефективної комунікації. Комунікативні установки як фактори ефективного ділового спілкування: позитивне ставлення до співрозмовника, об'єктивність отриманої інформації, уважне ставлення до почуттів співрозмовника. Характеристика видів реакції реципієнта під час слухання: з'ясування, перефразування, відбиття почуттів, резюмування. Специфіка культури говоріння. Психологічні, ситуативні та мовні особливості монологу і діалогу. Типи конструювання повідомлення. Відкрита, закрита та відсторонена стратегії поведінки співрозмовника під час комунікативного процесу. Три види мовних актів відповідно до очікуваної реакції адресата: питання, спонукання та повідомлення. Типи питань, що активізують позицію співрозмовника та ініціюють зворотний зв'язок: закриті, відкриті, риторичні, переломні, провокаційні, питання на розуміння, на розвиток та ін. Вміння ставити питання.

Тема 2. 6. Невербальні засоби спілкування

Поняття невербальної комунікації. Знакові системи невербальної комунікації. Характеристика засобів невербальної спілкування. Особливості оптико-кінетичної системи, що складається з жестів, міміки, пантоміміки. Жести як невербальні сигнали. Специфіка паралінгвістичної та екстралінгвістичної знакової системи. Засоби візуального спілкування. Діловий, соціальний та інтимний погляди. Проксеміка як засіб невербального спілкування. Проблема просторових потреб людини у концепції Е. Холла. Територіальні зони при спілкуванні. Інтимна, особиста, соціальна та громадська зони комунікації. Проксеміка та ді-

ловий етикет. Порівняльний аналіз невербальних засобів спілкування різних національних культур. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування. Концепції нейро-лінгвістичного програмування (НЛП).

Тема 2. 7. Форми ділового спілкування. Ділова бесіда

Індивідуальні та колективні форми ділового спілкування. Бесіда як форма спілкування з метою обміну інформацією, думками, почуттями тощо. Функції та види бесід. Ритуальні, глибинно-особистісні та ділові бесіди. Моральна і психологічна компетентність співрозмовників як необхідна складова результативної бесіди. Характеристика індивідуальної бесіди як діалогічної форми. Бесіда як комунікативний процес. Особливості різних етапів індивідуальної бесіди, до яких належать підготовка до бесіди, встановлення контакту, передавання інформації, аргументування, спростування доказів співбесідника, прийняття рішення, вихід із контакту. Прийоми ведення бесіди. Стратегії поведінки під час ділової бесіди. Підготовка до бесіди як умова її результативності. Вербальні та невербальні засоби у встановленні контакту під час бесіди. Орієнтування в ситуації та людях як важливий етап бесіди. Методи сприйняття, вивчення та оцінювання співбесідника. Класифікація типів співрозмовників за концепцією П. Мицича. Бесіда та діловий етикет. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими.

Тема 2. 8. Форми колективного обговорення ділових проблем

Специфіка колективного обговорення ділових проблем. Наради, збори, переговори, дискусії, «мозковий штурм» як форми колективного обговорення ділових проблем. Мистецтво ведення переговорів. Стратегії й технології ведення переговорів. Колективне обговорення ділових проблем та правила етикету. Характеристика переговорного процесу. Аналіз ситуації, планування і дискусія як стадії переговорного процесу. Організаційний і змістовний етапи підготовки до процесу переговорів. Психологічні аспекти переговорного процесу. Переговори та діловий етикет. Особливості проведення переговорів із зарубіжними партнерами. Збори як форма прийняття колективного рішення. Характеристика ділової наради. Дискусія як форма колективного обговорення ділової проблеми. Підготовчий, основний та заключний етапи організації дискусії. Порівняльний аналіз дискусії, полеміки та диспуту. «Мозковий штурм» як евристична форма, що активізує креативний потенціал співрозмовників під час колективного обговорення проблеми технології проведення «мозкового штурму».

Тема 2. 9. Діловий етикет

Етикет та культура ділового спілкування. Специфіка сучасного ділового етикету. Діловий етикет керівника. Етикет знайомства, вітання, звертання, вибачення прощання як складова культури спілкування. Етикетна атрибутика в діловому спілкуванні. Особливості ділового листування як форми ділового спі-

лкування. Етикет телефонної розмови. Характеристика протоколу ділової зустрічі. Протокол проведення переговорів. Етикет проведення ділових прийомів та презентацій. Національна специфіка та діловий етикет. Особливості зарубіжного етикету. Порівняльна характеристика загальноєвропейського етикету та етикету неєвропейських країн. Відмінності етикету різних країн Західної Європи. Етикет Сходу.

3. ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Основними цілями практичних занять є поглиблення знань, що отримані на лекціях, сприяння та розвинення у студентів навичок самостійної роботи, уміння вести дискусію за темою семінару, розвиток комунікативних здібностей та умінь студентів. Виходячи зі специфіки наряду підготовки й спеціальностей фахівців, а також специфіки цієї дисципліни, доцільним у навчальному процесі є використання не тільки традиційних форм навчання, а й інноваційних форм, до яких відносяться різні інтерактивні форми, зокрема, ділові ігри, ситуаційно-рольові ігри. Моделювання реальної ділової ситуації за допомогою ділової гри виступає ефективним засобом формування комунікативної компетентності студентів, сприяє актуалізації їхнього креативного потенціалу.

Теми практичних занять

1. Менеджмент комунікацій. Моральна культура як етична основа ділового спілкування.
2. Структура та функції менеджменту комунікацій. Ділове спілкування як процес комунікації.
3. Ділове спілкування як взаємодія. Види та рівні спілкування.
4. Стили та моделі ділового спілкування.
5. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет.
6. Невербальні засоби спілкування.
7. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування.
8. Діловий етикет.

Приблизна тематика ділових ігор

1. Ділова гра «Стиль» [12, с. 186 – 216].
2. Ситуаційно-рольова гра «Доручення завдання підлеглому» [12, с. 323 – 325].
3. Ситуаційно-рольова гра «Прийом на роботу» [12, с. 326 – 330].
4. Ділова гра «Підбір персоналу» [12, с. 216 – 221].
5. Ділова гра «Моделювання ідеального керівника» [12, с. 180 – 185].
6. Проведення мозкового штурму «Кар'єра» [12, с. 383 – 385].
7. Ділова гра «Алгоритм вирішення управлінських проблем» [12, с. 263 – 267].
8. Гра «Мозкова атака» [12, с. 394 – 403].

4. КОНТРОЛЬНІ РОБОТИ

Контрольні роботи є необхідним компонентом навчального процесу. Головною метою контрольних робіт є перевірка знань, що були отримані студентами під час лекційної, семінарської та самостійної роботи над тематичним матеріалом дисципліни та реалізація здібностей, умінь та навичок, формування яких передбачено навчальною програмою.

Завдання для контрольних робіт

1. Визначити поняття спілкування. Розкрити гуманістичну природу спілкування.
2. Охарактеризувати спілкування як комунікацію, як міжособистісну та міжгрупову взаємодію, як процес пізнання особистості.
3. Спілкування як соціально-комунікативна форма активності особистості.
4. Проаналізувати соціально-психологічні аспекти спілкування.
5. Поняття ділового спілкування.
6. Моральна культура як етична основа ділового спілкування.
7. Порівняти поняття ділової етики й ділового етикету. Моральні основи ділової поведінки.
8. Спілкування як частина культури управління.
9. Визначити структуру та функції ділового спілкування.
10. Ділове спілкування як процес комунікації. Характеристика моделі процесу комунікації.
11. Вербальні та невербальні канали передавання інформації. Поєднання вербальних та невербальних засобів у процесі комунікації.
12. Специфіка ділової комунікації.
13. Ділове спілкування як взаємодія. Психологічні аспекти спільної діяльності.
14. Організація взаємодії ділових партнерів.
15. Рефлексія, ідентифікація та емпатія як механізми встановлення взаєморозуміння у процесі спілкування.
16. Види спілкування.
17. Мотиваційний, моральний та емоційний бар'єри у спілкуванні.
18. Визначення психологічного типу особистості партнера.
19. Рівні ділового спілкування.
20. Охарактеризувати стилі ділового спілкування.
21. Стилi спілкування та проблема комунікації між керівником і підлеглими.
22. Порівняльний аналіз особливостей різних стилів ділового спілкування.
23. Моделі спілкування.
24. Аналіз суб'єктно-об'єктних та суб'єктно-суб'єктних моделей спілку-

- вання у концепції М. Бубера.
25. Психологічна концепція моделей спілкування Е. Берна.
 26. Роль культури ділового спілкування керівника у створенні ефективної управлінської стратегії.
 27. Поняття вербальної комунікації.
 28. Мовлення як знакова система. Поняття мовленнєвого етикету.
 29. Культура мовлення і культура слухання як складові вербальної комунікації.
 30. Нереклексивне і рефлексивне слухання. Методи активного слухання.
 31. Специфіка культури мовлення. Види мовних актів.
 32. Психологічні, ситуативні та мовні особливості монологу і діалогу.
 33. Типи конструювання повідомлення.
 34. Стратегії поведінки співрозмовника під час комунікативного процесу.
 35. Питання як засіб активізації процесу спілкування. Види питань.
 36. Поняття невербальної комунікації.
 37. Невербальні засоби комунікації і культура спілкування та поведінки.
 38. Особливості засобів невербального спілкування. Оптико-кінетична система.
 39. Специфіка паралінгвістичного та екстралінгвістичного засобів невербального спілкування.
 40. Засоби візуального спілкування.
 41. Проксеміка як засіб невербального спілкування. Проксеміка та діловий етикет.
 42. Особливості нейролінгвістичного програмування.
 43. Індивідуальні та колективні форми ділового спілкування.
 44. Бесіда як індивідуальна форма ділового спілкування. Функції та види бесід.
 45. Моральна і психологічна компетентність співрозмовників як необхідна складова результативної бесіди.
 46. Прийоми ведення бесіди. Стратегії поведінки під час ділової бесіди.
 47. Методи сприйняття, вивчення та оцінювання співбесідника.
 48. Бесіда та діловий етикет. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими.
 49. Форми колективного обговорення ділових проблем.
 50. Стратегії й технології ведення переговорів.
 51. Характеристика переговорного процесу. Психологічні аспекти переговорного процесу.
 52. Переговори та діловий етикет. Особливості проведення переговорів із зарубіжними партнерами.
 53. Збори як форма прийняття колективного рішення.
 54. Характеристика ділової наради.
 55. Дискусія як форма колективного обговорення ділової проблеми. Порівняльний аналіз дискусії, полеміки та диспуту.
 56. «Мозковий штурм» як евристична форма ділової комунікації. Тех-

- нології проведення «мозкового штурму».
57. Етикет як прояв гармонії внутрішньої та зовнішньої культури. Етикет та культура ділового спілкування.
 58. Специфіка сучасного ділового етикету.
 59. Діловий етикет керівника.
 60. Етикет знайомства, вітання, звертання, вибачення прощання як складова культури спілкування.
 61. Особливості ділового листування як форми ділового спілкування.
 62. Етикет телефонної розмови.
 63. Характеристика протоколу ділової зустрічі. Протокол проведення переговорів.
 64. Етикет проведення ділових прийомів та презентацій. Національна специфіка та діловий етикет.
 65. Національні особливості ділового етикету різних країн світу.
 66. Порівняльна характеристика загальноєвропейського етикету та етикету неєвропейських країн.

5. ІНДИВІДУАЛЬНІ СЕМЕСТРОВІ ЗАВДАННЯ

Індивідуальні завдання, а саме реферати та аналітичні огляди, є необхідною складовою для заочної форми навчання. Цілями індивідуальних завдань є розвинення аналітичних здібностей студентів, реалізація власних навчальних і наукових уподобань щодо вибору теми індивідуального завдання, актуалізація творчого потенціалу у процесі самостійної роботи студентів.

Тематика індивідуальних завдань

Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.

Спілкування як соціально-комунікативна форма активності особистості.

Спілкування як соціально-психологічна категорія.

Структура спілкування. Функції спілкування.

Культура ділового спілкування.

1. Етичні основи ділового спілкування.

Моральна культура як етична основа спілкування.

2. Ділове спілкування як процес комунікації. Характеристика моделі процесу комунікації.

3. Феномен спілкування у концепції М. Бубера.

Психологічна природа спілкування. Види та рівні спілкування.

Моделі спілкування.

Стили ділового спілкування: компаративний аналіз.

Вербальні засоби спілкування.

Мова як засіб спілкування. Культура мови та мовленнєвий етикет.

Культура слухання. Методи активного слухання.

Культура мовлення. Види мовних актів. Типи конструювання повідомлень.

Запитання як засіб активізації процесу спілкування. Види питань.

Психологічна природа спілкування. Умови ефективної комунікації.

Бесіда як форма ділового спілкування. Функції та види бесід.

Бесіда та діловий етикет.

Форми колективного обговорення ділових проблем.

Переговори як форма ділового спілкування. Стратегії та технології ведення переговорів.

4. Переговори та діловий етикет. Особливості проведення переговорів із зарубіжними партнерами.

Дискусія як форма колективного обговорення ділової проблеми.

5. Специфіка «мозкового штурму» як креативної форми ділової комунікації. Технології проведення «мозкового штурму».

Невербальні засоби комунікації та культура спілкування й поведінки.

Особливості нейролінгвістичного програмування.

6. Етикет як прояв гармонії внутрішньої та зовнішньої культури. Специфіка сучасного ділового етикету.

7. Діловий етикет керівника.

Національні особливості ділового етикету в різних країнах світу.

6. ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПІДГОТОВКИ

1. Дипломатична служба — це:

- а) навчальна дисципліна в МАУП;
- б) складова державної служби;
- в) нова радіо- або телевізійна передача.

2. Дипломат — це:

- а) людина, яка має дипломатичний кейс;
- б) подвійні дощечки;
- в) чиновник, який виконує завдання зовнішньополітичного відомства.

3. Посольство — це:

- а) спеціальна установа за кордоном;
- б) будинок, обнесений високим парканом;
- в) представництво іноземної держави у країні акредитації.

4. Етикет містить:

- а) правила поведінки посла;
- б) колекцію етикеток;
- в) правила спілкування між людьми.

5. Найближче пояснення терміна “Надзвичайний і Повноважний”:

- а) партійний з'їзд;
- б) посада службовця;

- в) особлива подія, факт;
- г) назва фільму.

6. Ноти можуть бути:

- а) музичні;
- б) інші варіанти.

7. Правильне написання терміна:

- а) “нон-грата”;
- б) “нон-грати”.

8. Дипломатичні функції в Київській Русі виконували:

- а) піддячий;
- б) хорунжий;
- в) посол;
- г) писар.

9. Дипломатичні функції в Давній Греції виконували:

- а) консул;
- б) піроксен;
- д) громатос;
- е) стратег.

10. Дипломатичні функції в Давньому Римі виконували:

- а) легат;
- б) оратор;
- в) квестор.

11. Визначальним документом у міждержавних відносинах є:

- а) розписка;
- б) контракт;
- в) договір;
- г) комюніке;
- д) декларація;
- е) інший варіант.

12. “Проксенії” — це:

- а) листи до Ксенії;
- б) звичаї прийому гостей;
- в) звичаї прийому їжі;
- г) церемонії нагород;
- д) інший варіант.

13. Аташе — це:

- а) сучасний дипломат;
- б) посланник Ватикану;
- в) інший варіант

14. Літра в Давній Греції — це:

- а) срібна монета;
- б) пляшка трояндового масла;
- в) 317 грамів звичайної олії;
- г) інший варіант.

15. Генеральний писар — це:

- а) помічник генерального осавула;
- б) начальник Гетьманату;
- в) представник дипломатичного корпусу;
- г) письменник у гетьмана;
- д) інший варіант.

16. Гривні — це:

- а) штраф за вбивство іноземця в Київській Русі;
- б) злиток срібла;
- в) жіноча прикраса;
- г) теплий шарф;
- д) кінська грива.

17. Дипломатичні справи є конфіденційними і глибоко засекреченими:

- а) у Давній Греції;
- б) у Великій Британії;
- в) у Російській Федерації;
- г) у США;
- д) в Україні.

18. Основна причина призначення почесних консулів:

- а) заслужена особа перед державою;
- б) похилий вік;
- в) іноземне громадянство;
- г) інша причина.

19. Суверенітет держави передбачає (зайве викреслити):

- а) захист громадянина за кордоном;
- б) невтручання у внутрішні справи;
- в) захист кордонів;
- г) високий валютний курс;
- д) низький інформаційний імідж.

20. Імунітети в дипломатії — це (зайве викреслити):

- а) обов'язкове щеплення;
- б) невіддільність законам іншої держави;
- в) набуття громадянства зарубіжної країни;
- г) набуття подвійного громадянства.

21. Посли іноземних держав, акредитовані в Україні:

- а) найбільше посольство за кількістю осіб;
- б) дваєн.

22. Пояснити поняття: “де-юре” і “де-факто”.

Навести приклади з дипломатичної практики.

23. Серед посадових осіб дипломатичними представниками є:

- а) нунцій;
- б) прелат;
- в) єпископ;
- г) папа;
- д) монах;
- е) єзуїт;
- є) консул;
- ж) проконсул;
- з) аташе.

24. Порада працівнику дипломатичної служби:

- а) Хліба і видовищ!
- б) Прийшов, побачив, переміг!
- в) Через тернії до зірок!
- г) Все своє ношу з собою.
- д) Поспішай повільно.
- е) Дурень думкою багатіє.

25. Дипломатичний працівник іноземних мов повинен знати:

- а) одну;
- б) дві;
- в) три;
- г) чотири;
- д) п'ять;
- е) інший варіант.

26. Денонсація — це:

- а) розгубленість;
- б) неприйняття;
- в) розірвання;
- г) розчарування;

- д) виокремлення;
- е) інший варіант.

27. Делімітація і демаркація стосуються:

- а) часу;
- б) відстані;
- в) написання;
- г) території;
- д) обмежень.
- е) інший варіант.

28. Вестфальська система міжнародних відносин (зайве закреслити):

- а) Віденський трактат 1815 р.;
- б) Потсдамська конференція 1945 р.;
- в) Віденська конвенція про дипломатичні відносини 1961 р.;
- г) Мюнстерський договір 1648 р.;
- д) Гельсінський Заключний акт 1975 р.;
- е) Каракаська конвенція 1911 р.

29. Акредитація при міжнародних організаціях (зайве викреслити):

- а) ООН;
- б) ОБСЄ;
- в) ЄСП;
- г) СНД;
- д) НАТО;
- е) МАГАТЕ;
- ж) ЄС.

30. Ваше Величносте! Повідомляю, що, перебуваючи у Вашій країні, приношу ...

(Ваш варіант продовження документа)

31. Текст ноти:

Посольство України свідчить свою повагу Державному департаменту США і має честь за дорученням свого Уряду просити ... Уряду США на призначення Й. П. Пана ... Надзвичайним і Повноважним Послом України.

Посольство має честь направити...

Визначити характер документа:

- а) вербальна нота;
- б) відкличні грамоти;
- в) вірчі грамоти;
- г) агреман;
- д) особиста нота;
- е) інший варіант.

7. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА

1. Глазунов С. В. Управлінське спілкування: навч. посіб. / Глазунов С.В. – Д.: Дніпропетр. нац. ун-т, 2002. – 88 с.
2. Герчанівська П. Е. Культура управління: навч. посіб. / Герчанівська П. Е., Левківський К. М., Федорова І. І. – К.: ІВЦ «Видавництво «Політехніка», 2005. – 152 с.
3. Ділове спілкування: навч. посіб. / уклад.: В. Я. Яковенко, А. В. Яковенко. – Донецьк: Вид.-во Дон. нац. ун-ту, 2002. – 166 с.
4. Дороніна М.С. Культура спілкування ділових людей: навч. посіб. / Дороніна М.С. – К.: ВД «КМ Academia», 1998. – 192 с.
5. Етика та психологія ділових відносин: [навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.]; / за ред. Т. Е. Андрєєвої. – Х.: Бурун Книга, 2004. – 143 с.
6. Зубенко Л. Г. Культура ділового спілкування: навч. посіб. / Зубенко Л. Г., Немцов В. Д. – К.: «Ексоб», 2002. – 200 с.
7. Мальханова И. Н. Деловое общение: учеб. пособ. для вузов / Мальханова И. Н. – М.: Академический проект, 2001. – 220 с.
8. Палеха Ю. І. Ділова етика: навч. посіб. / Палеха Ю. І. – [4-те вид]. – К.: Вид.-во Європейського ун-ту, 2002. – 181 с.
9. Палеха Ю. И. Организация современной и деловой коммуникации: учеб.-метод. пособ. / Палеха Ю. И. – [2-е узд]. – К.: МАУП, 1996. – 164 с.
10. Панфилова А. П. Игротехнический менеджмент. Интерактивные технологии для обучения и организационного развития персонала: учеб. пособ. / Панфилова А. П. – СПб.: ИВЭСЭП, «Знание», 2003. – 536 с.
11. Потелло Н. Я. Українське ділове мовлення і спілкування: [навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.]. / Потелло Н. Я., Скиртач Г. Е.– К.: МАУП, 2003. – 440 с.
12. Савчин Т. О. Мова і ділове спілкування: норми, етикет, діловодство: [навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл.]. / Савчин Т. О. – Тернопіль.: Вид.-во ТДПУ, 2002. – 264 с.
13. Резниченко В.І. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету / Резниченко В.І., Михно І.Л. – К.: УНВЦ «Рідна мова», 2003. – 479 с.
14. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посіб. / Хміль Ф. І. – К.: Академвидав, 2004. – 278 с.
15. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування.: навч. посіб. / Цимбалюк І.М.– К.: ВД «Професіонал», 2004. – 304 с.
16. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування: навч. посіб. / Чмут Т.К., Чайка Г. Л. – [3-те вид., стер.]. – К.: Вікар, 2003. – 223 с.

ДОДАТКОВА ЛІТЕРАТУРА

1. Андреева Г. М. Социальная психология: [учебник для вузов]. / Андреева Г. М. – [2-е изд.]. – М.: Аспект Пресс, 2000. – 375 с.

2. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособ. / Баева О. А. – [4-е изд., испр.]. – М.: ООО «Новое знание», 2003. – 368 с.
3. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів / Галушко В. П. – Вінниця: Нова книга, 2002. – 223 с.
4. Ділові контакти з іноземними партнерами: [навч-практ. посіб. для бізнесмена] / уклад. Ю. І. Палеха. – К.: Вид-во Європейського ун-та, 2004. – 283 с.
5. Дюмін О. З. Ділове спілкування (Риторика та ораторське мистецтво): практич. посіб. / Дюмін О. З., Ніколаєва А. О. – Х.: Вид-во ХТУРЕ, 2001. – 146 с.
6. Ермак В. Д. Как поучиться понимать людей: Соционика – новый метод познания человека / Ермак В. Д. – М.: АСТ: Астрель, 2003. – 523 с.
7. Загнітко А. П. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування / Загнітко А. П., Данилюк І. Г. – Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2004. – 480 с.
8. Кукушкин В. С. Деловой этикет: [учеб. пособ. для студ, обуч. по спец. «Менеджмент», «Социальная работа», «Референт-переводчик»]. / Кукушкин В. С. – М.; Ростов н/Д.: Изд. центр «Март», 2003. – 223 с.
9. Лозовой Р. О. Культура особистості та етикет: посіб. / В. О. Лозовой, О. В. Уманець, М. Б. Ценко. – Х.: Регіон-інформ, 2004. – 112 с.
10. Лонгсон С. Выбери карьеру: Оцените свои возможности и деловые качества: Тесты и рекомендации / пер. с англ. Лонгсон С. – Д.: Баланс Бизнес Букс, 2004. – 144 с.
11. Ділове спілкування у сфері державного управління / [Нижник Н. Р., Пашко Л. А., Олуйко В. М., Кіндзеровський С. А.] – Хмельницький, 2005. – 196 с.
12. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации / Почепцов Г. Г. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер». – 2001. – 656 с.
13. Психология и этика делового общения: [учеб. для студ. Вузов] / под ред. В. Н. Лавриненко. – [3-е изд. перер. и доп.]. – М.: «Изд-во ЮНИТИ – ДАНА», 2000. – 326 с.
14. Рай Л. Развитие навыков эффективного общения / Рай Л.; пер. с англ. – СПб.: Питер, 2002. – 288 с.
15. Сабат Энн Мэри. Бизнес-этикет / Сабат Энн Мэри; пер. с англ. – М.: Издательско-торговый дом ГРАНД, 2004. – 237 с.
16. Современный этикет: Сост. И. А. Сокол. – Х.: Фолио, 2005. – 477 с.
17. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации: учеб. пособ. / Соколов А. В. – СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2002. – 461 с.
18. Соловьев Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол. / Соловьев Э. Я. – [4-е изд., перер. и доп.]. – М.: Ось-89, 2003. – 208 с.
19. Спивак В. А. Идеальный руководитель, идеальный предприниматель. / Спивак В. А. – СПб.: Изд. Дом «Нева», 2003. – 315 с.
20. Теория и практика аргументации / Отв. ред. И. А. Герасимова. – М.: ИФРАН, 2001. – 184 с.
21. Травин В. В. Деловое общение.: учеб.-метод. пособ. / Травин В. В., Ма-

- гура М. И., Курбатова М. Б. – М.: Дело, 2004. – 96 с.
22. Ходжсон Джейн. Эффективное ведение переговоров. Тактика быстрого реагирования: Новые подходы к творческому мышлению и решению проблем / Ходжсон Джейн; пер. с англ. – Д.: Баланс Клуб, 2002. – 230 с.
23. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування / Шеломенцев В. М. – [2-е вид.]. – К.: Лібра, 2003. – 415 с.
24. Ягер Джен. Деловой протокол. Стратегия личного успеха / Ягер Джен; пер. с англ. - М.: МББ «Деловая культура», 2004. – 344 с.