МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬОТНА АКАДЕМІЯ
НАЦІОНАЛЬНОГО АВІАЦІЙНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНИМИ КОМУНІКАЦІЯМИ

Методичні рекомендації до практичних занять

для здобувачів вищої освіти другого магістерського рівня

галузь знань 07 «Управління та адміністрування»
спеціальність 073 «Менеджмент»
ОПП «Менеджмент міжнародних авіаційних перевезень»
ОПП «Менеджмент туристичної індустрії»

м. Кропивницький
2024 р.

УДК 339.7(075.8)

Рецензент: Баранов В.В. – доцент кафедри менеджменту авіаційної діяльності, к.е.н., доцент.

Бондар Ю.А., Мірошниченко І.С.
Управління соціальними комунікаціями: методичні рекомендації до практичних занять для здобувачів вищої освіти другого магістерського рівня. Кропивницький: ЛА НАУ 2023. 60 с.

Методичні рекомендації до практичних занять, розроблені відповідно до робочого навчального плану та робочої програми навчальної дисципліни «Управління соціальними комунікаціями» для здобувачів вищої освіти, другого магістерського рівня, галузі знань 07 «Управління і адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент», ОПП «Менеджмент міжнародних авіаційних перевезень», ОПП «Менеджмент туристичної індустрії».

Методичні рекомендації до практичних занять містять: зміст; вступ; пояснювальну записку із загальними рекомендаціями щодо організації практичних занять; схему навчальної дисципліни; тематичний план; зміст практичних занять: питання для опрацювання на практичних заняттях та самоперевірки, перелік індивідуальних завдань, тестові питання, практичні та ситуаційні задачі; питання на іспит та інформаційно-методичне забезпечення навчальної дисципліни.

Розглянуто та рекомендовано до розгляду на науково-методичній раді академії та використанню в освітньому процесі академії на засіданні кафедри менеджменту авіаційної діяльності, протокол від 14 лютого 2024 року № 8, а також розглянуто на науково-методичної ради академії та рекомендовано до видання та використання в освітньому процесі, протокол від 09 квітня 2024 року № 5.

©Бондар Ю.А., Мірошниченко І.С. 2024

ЗМІСТ

Стор.
Вступ……4

1. Пояснювальна записка……...5
1.1. Роль та значення навчальної дисципліни в системі професійної підготовки фахівців……5
1.2. Місце навчального курсу та його зв'язок з іншими навчальними дисциплінами……5
1.3. Цільова настанова……5

2. Схема навчальної дисципліни……...7

3. Тематичний план……9

4. Зміст практичних занять……..10
4.1. Тема 1. Сутність, структура та види соціальної комунікації……10
4.2. Тема 2. Моделі та основні концепції соціальних комунікацій……..……...13
4.3. Тема 3. Соціальне спілкування в управлінському процесі……...17
4.4. Тема 4. Вербальні засоби комунікацій в управлінському процесі……...25
4.5. Тема 5. Невербальні засоби комунікацій в управлінському процесі……...31
4.6. Тема 6. Комунікації як засіб управління в організаціях……35
4.7. Тема 7. Ділова бесіда як форма ділової комунікації……39
4.8. Тема 8. Ділові переговори як форма соціальної комунікації ……...43

5. Тематика доповідей з навчальної дисципліни……...48

6. Методи навчання……49

7. Методи контролю……50

8. Питання до підсумкового контролю……...51

9. Інформаційно-методичне забезпечення навчальної дисципліни……53

ВСТУП

Навчальна дисципліна «Управління соціальними комунікаціями» спрямована на отримання у майбутніх фахівців уявлення про соціально-комунікативні основи управління; оволодіння теоретичними основами та практичними уявленнями про соціально-комунікативні технології і механізми реалізації політики, про методи управління інформаційними процесами; розвиток вміння використовувати адекватну інформацію і канали комунікації в професійній діяльності; вироблення у здобувачів вищої освіти орієнтирів, установок і цінностей, що сприяють реалізації діалогічних інформаційно-комунікативних стратегій.

Навчальна дисципліна «Управління соціальними комунікаціями» формує у здобувачів вищої освіти цілісне уявлення щодо сутності соціальних комунікацій як універсальної діяльності з вивчення, проектування, формування та розвитку комунікативних систем (організації, проекту, бренда, особистості), концепції управління та виробити уміння застосовувати комунікативні технології у практиці управління та взаємодії.

Закріплення теоретичних основ з навчальної дисципліни «Управління соціальними комунікаціями» здійснюється через одну з ефективних форм підготовки здобувачів вищої освіти - вирішення практичних завдань, які дозволяють глибше опанувати та засвоїти теоретичні положення навчальної дисципліни отриманні на лекційних заняттях, а також формують уміння і навички їх практичного застосування.

Практичні заняття, що опановують здобувачі вищої освіти - важлива складова навчального процесу, яка сприяє активізації засвоєння отриманих знань та їх поглиблення, закріплення і реалізацію, формує практичні вміння і навички, необхідні в майбутній професійній діяльності.

Мета практичних занять - сприяти більш глибокому засвоєнню здобувачами вищої освіти знань з навчальної дисципліни «Управління соціальними комунікаціями» і формуванню інтеграції теоретичних знань з практичними уміннями і навичками в єдиному процесі діяльності навчально-дослідницького характеру.

Отже, завданнями практичних занять є:

- допомогти здобувачам вищої освіти систематизувати, закріпити і поглибити знання теоретичного характеру;
- сприяти оволодінню здобувачами вищої освіти навичками та вміннями виконання поставлених перед ними завдань, що дозволяє формувати певний професійний підхід до вирішення завдання;
- навчити здобувачів вищої освіти завжди бачити провідну ідею навчальної дисципліни та її зв'язок з майбутньою практичною професійною діяльністю;
- формувати вміння здобувачів вищої освіти вчитися самостійно, тобто опановувати методи, способи і прийоми самонавчання, саморозвитку і самоконтролю при розв’язані практичних завдань.

Зміст практичних занять здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни «Управління соціальними комунікаціями» визначається навчальною програмою, методичними матеріалами, завданнями викладача. Практичні заняття здобувачів вищої освіти забезпечуються системою навчально-методичних засобів, передбачених для вивчення навчальної дисципліни «Управління соціальними комунікаціями»: підручниками, навчальними та методичними посібниками, конспектом лекцій, розробленими практичними завданнями, тестовими та ситуаційними вправами, задачами тощо.

1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Роль та значення навчальної дисципліни в системі професійної підготовки фахівців.

Міцність та якість стосунків між людьми залежить в основному від того, наскільки чіткими та чесними є їхні міжособистісні стосунки. В управлінській діяльності комунікативні навички та риторичні здібності відіграють важливу роль. Адже саме від того, наскільки керівнику чи менеджеру вдасться налагодити взаємодію з підлеглими та колегами, переконати у необхідності виконання прийнятих управлінських рішень, залежить ефективність діяльності організації загалом. Тому, на сьогоднішній день, формування системи знань та навичок з управління соціальними комунікаціями є важливим завданням підготовки майбутніх висококваліфікованих фахівців.

Мета навчальної дисципліна «Управління соціальними комунікаціями» - формування у здобувачів вищої освіти теоретичних знань і практичних навичок в галузі управлінських комунікацій; вивчення теоретичних засад соціальної комунікації, засвоєння соціокомунікативного категоріального апарату, загальних закономірностей, форм і різновидів соціальних комунікацій в управлінському процесі, що є необхідною умовою становлення і успішної діяльності фахівця будь-якої спеціальності. Опанування цієї дисципліни сприятиме досягненню конструктивного результату при діловій взаємодії та забезпечення розвитку комунікативної компетентності фахівця шляхом зваженого аналізу ділових ситуацій і ефективного впливу на них в умовах інформаційного суспільства.

Основними завданнями викладання курсу «Управління соціальними комунікаціями» є: засвоєння здобувачами вищої освіти системного уявлення про соціальну комунікацію, її специфіку, місце і значення соціальних комунікації в управлінському процесі; ознайомлення із роллю засобів вербальної і невербальної комунікації в управлінні; формування навичок правильної взаємодії між суб'єктами комунікації в управлінському процесі шляхом ґрунтовного аналізу стратегій і тактик проведення основних форм соціальної комунікації в організаціях; вироблення вміння адекватно оцінювати комунікаційний простір, використовувати отриманні знання у практичній діяльності; формування свідомого ставлення до вибору стратегії соціальної комунікації в управлінні.

Саме ці задачі вирішуються при вивченні навчальної дисципліни «Управління соціальними комунікаціями».

Місце навчального курсу та його зв'язок з іншими навчальними дисциплінами.

Вивчення курсу «Управління соціальними комунікаціями» базується на знаннях, одержаних здобувачами вищої освіти після вивчення дисциплін «Основи економічної теорії», «Управління персоналом», «Менеджмент», «Самоменеджмент» та інших загальноосвітніх та професійних дисциплін навчального плану.

Цільова настанова.

В результаті вивчення навчальної дисципліни «Управління соціальними комунікаціями» здобувачі вищої освіти повинні:

Знати:

– місце комунікації в управління, типи ділових стратегій та їх використання на підприємстві;

– типові манери спілкування в діловому суспільстві та види ділових стилів поведінки;

– в яких рамках проводити ділове спілкування та визначити свій особистий стиль спілкування;

– алгоритм проведення ділових переговорів, вимоги до ділового одягу.

Вміти:

– визначати типи та види комунікацій в управлінському процесі та ефективно їх використовувати в сучасних економічних умовах;

– визначати свій особистий стиль спілкування за обставинами;

– розробляти план ведення ділових переговорів;

– використовувати на практиці вимоги до ділового одягу.

Бути ознайомленими:

– з методологію дослідження соціальних комунікацій;

– з специфікою управління соціальними комунікаціями.

При вивченні навчальної дисципліни здобувач вищої освіти набуває наступні компетентності, з урахуванням вимог освітньої програми, відповідно до спеціальності та освітньо-професійної програми:

Загальні компетентності:

ЗК 2 Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань видів економічної діяльності).

ЗК 3 Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК 7 Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

Фахові компетентності:

ФК 4 Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації.

ФК 5 Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління на транспорті.

ФК 6 Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми.

ФК 7 Здатність розробляти проекти, управляти ними, виявляти ініціативу та підприємливість.

ФК 8 Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом

ФК 12 Здатність застосовувати основи педагогіки і психології в освітньому процесі у закладах вищої освіти

Програмні результати навчання:

ПРН 10 Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення, професійних завдань

ПРН 11 Мати навички забезпечення особистого професійного розвитку та планування власного часу

ПРН 12 Мати навички делегування повноважень та керівництва організацією (підрозділом)

ПРН 13 Вміти планувати і здійснювати інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення організації (підрозділу)

2. СХЕМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема	Год. практ. занять	Результати навчання	Завдання
Тема 1. Сутність, структура та види соціальної комунікації	2	Знати сутність і загальну характеристику процесу комунікації. Елементарну схему комунікації. Поняття «соціальна комунікація». Мету, принципи, функції і закони соціальної комунікації. Мету, функції і принципи соціальної комунікації. Закони комунікації. Різновиди соціальної комунікації. Міжособистісну і масову комунікації. Види соціальної комунікації. Елементи комунікаційного процесу та їх особливості. Вміти визначати поняття комунікації й основні підходи до нього в суспільстві та бізнесі.	Написання рефератів, вміння орієнтуватися у ключових поняттях теми, розв'язування тестів, розв'язування ситуаційних вправ та задач
Тема 2. Моделі та основні концепції соціальних комунікацій	2	Знати лінійні моделі комунікацій. Математичну модель ШенонаУівера. Нелінійні моделі комунікації. Нелінійну модель комунікації Т. Ньюкомба. Вміти порівнювати ролі комунікацій в організаціях відповідно до різних наукових концепцій.	Написання рефератів, есе, вміння орієнтуватися у ключових поняттях теми, розв'язування тестів, розв'язування ситуаційних вправ та задач
Тема 3. Соціальне спілкування в управлінському процесі	2	Знати сутність і структуру спілкування. Позиції у спілкуванні. Типи міжособистісного спілкування. Сторони спілкування. Види спілкування. Стилі спілкування. Особливості маніпуляторів і актуалізаторів. Позиції у спілкуванні. Авторитарний, демократичний і ліберальний стилі спілкування. Вміти застосовувати методику оцінки комунікативної компетенції.	Написання рефератів, вміння орієнтуватися у ключових поняттях теми, розв'язування тестів, розв'язування ситуаційних вправ та задач
Тема 4. Вербальні засоби комунікацій в управлінському процесі	2	Знати мову як засіб комунікації. Форми мовної комунікації. Усну комунікацію. Форми мовної комунікації. Алгоритм мовних дій. Прийоми правильного і ефективного слухання. Усну і письмову комунікацію. Специфічні умови письмового мовлення. Правила успішної комунікації та аргументація. Читання як рецептивний вид мовної комунікації. Правила успішної вербальної комунікації. Аргументацію.	Написання рефератів, вміння орієнтуватися у ключових поняттях теми, розв'язування тестів, розв'язування ситуаційних вправ та задач

		Вміти застосовувати евфемізми та самостійно визначати переваги та недоліки усної та писемної комунікації.	
Тема 5. Невербальні засоби комунікацій в управлінському процесі	2	З'ясувати сутність і особливості невербальної комунікації. Пара- і екстралінгвістичні компоненти невербальної комунікації. Роль невербальної комунікації в управлінському процесі. Міміка, погляд та жести. Інтерпретація жестів. Функції жестів. Організація простору і часу. Зони ділової комунікації. Пози і хода. Елементи поз, їх зміни в одиниці часу. Смислова інтерпретація елементів пози і ходи. Контакт очей. Просторові характеристики аналізу контакту очей. Вміти застосовувати методи подолання актуальних комунікативних бар'єрів.	Написання рефератів, вміння орієнтуватися у ключових поняттях теми, розв'язування тестів, розв'язування ситуаційних вправ та задач
Тема 6. Комунікації як засіб управління в організаціях	2	Знати комунікацію як функцію управління організацією. Соціальну структуру комунікації в організації. Внутрішнє і зовнішнє середовище організації. Централізовані і децентралізовані внутрішньо комунікативні мережі. Соціальну структура комунікацій в організації. Види внутрішніх комунікацій в організації. Види комунікацій в організації. Формальні і неформальні комунікації. Міжособистісні і між організаційні комунікації. Вміти застосовувати отриманні знання на практиці.	Написання рефератів, вміння орієнтуватися у ключових поняттях теми, розв'язування тестів, розв'язування ситуаційних вправ та задач
Тема 7. Ділова бесіда як форма ділової комунікації	2	Знати сутність, мету і фази ділової бесіди. Етапи ділової бесіди. Рекомендації щодо ведення ділових бесід. Організацію та проведення ділової наради. Правила поведінки на діловій нараді. Ділову зустріч: сутність та особливості проведення. Ділову зустріч: предмет, місце проведення, часові межі, учасники, матеріали до обговорення і підсумкові документи. Вміти застосовувати різні види ділових прийомів.	Написання рефератів, вміння орієнтуватися у ключових поняттях теми, розв'язування тестів, розв'язування ситуаційних вправ та задач
Тема 8. Ділові переговори як форма соціальної комунікації	2	Знати стратегії і особливості планування переговорів. Стилі та прийоми ведення переговорів. Змістовний, тактичний і організаційний аспекти переговорів. Фази ведення переговорів. Прийоми ведення переговорів. Рекомендації щодо ведення ділових переговорів. Дотримання етичних та моральних норм сторонами переговорного процесу. Прокольні аспекти ділових переговорів. Формування делегації для переговорів. Мову переговорів. Зустріч делегацій. Вміти застосовувати переваги та недоліки	Написання рефератів, вміння орієнтуватися у ключових поняттях теми, розв'язування тестів, розв'язування ситуаційних вправ та задач

		формальних і неформальних каналів передачі інформації.	

3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

Тема 1. Сутність, структура та види соціальної комунікації

Сутність і загальна характеристика процесу комунікації. Інтерпретація поняття «комунікація». Елементарна схема комунікації. Суб'єкти, об'єкти і ознаки комунікації. Форми комунікаційної дії. Типи комунікації. Поняття «соціальна комунікація». Мета, функції і принципи соціальної комунікації. Закони комунікації. Міжособистісна і масова комунікація. Види соціальної комунікації. Елементи комунікаційного процесу

Тема 2. Моделі та основні концепції соціальних комунікацій

Модель Аристотеля. Формула Г. Ласуела. Математична модель ШенонаУівера. Циркулярна модель комунікації. Модель двоступінчастої комунікації. Теорія «Спіраль мовчання». Нелінійна модель комунікації Т. Ньюкомба.

Тема 3. Соціальне спілкування в управлінському процесі

Сутність і структура спілкування. Спілкування і комунікація: спільне і відмінне. Сутність поняття «спілкування». Позиції у спілкуванні. Характеристики і рівні спілкування. Сторони спілкування. Види спілкування. Імперативне спілкування і маніпуляція. Особливості маніпуляторів і актуалізаторів. Авторитарний, демократичний і ліберальний стилі спілкування.

Тема 4. Вербальні засоби комунікацій в управлінському процесі

Поняття «вербальна комунікація». Мова як засіб комунікації. Форми мовної комунікації. Усна комунікація. Помилки в мовній поведінці партнерів по спілкуванню. Алгоритм мовних дій. Прийоми правильного і ефективного слухання. Специфічні умови письмового мовлення. Читання як рецептивний вид мовної комунікації. Правила успішної вербальної комунікації. Аргументація.

Тема 5. Невербальні засоби комунікацій в управлінському процесі)

Сутність та елементи невербальної комунікації. Особливості невербальної комунікації. Взаємозв'язок вербальної і невербальної комунікації. Роль невербальної комунікації в управлінському процесі. Пара- і екстралінгвістичні компоненти невербальної комунікації. Міміка і погляд. Жести. Інтерпретація жестів. Функції жестів. Зони ділової комунікації. Поза і хода. Контакт очей.

Тема 6. Комунікації як засіб управління в організаціях

Комунікація як функція управління. Соціальна структура комунікації в організації. Централізовані і децентралізовані внутрішньо комунікативні мережі. Психологічна структура внутрішніх комунікацій. Зовнішні комунікації організації. Види внутрішніх комунікацій в організації. Методи підвищення ефективності висхідних комунікацій. Формальні і неформальні комунікації. Міжособистісні і між організаційні комунікації.

Тема 7. Ділова бесіда як форма ділової комунікації

Сутність, мета і функції ділової бесіди. Універсальні принципи ділового спілкування. Етапи ділової бесіди. Рекомендації щодо ведення ділових бесід. Ділова нарада і умови її результативності. Час проведення і число учасників ділових нарад. Правила поведінки на діловій нараді. Ділова зустріч: предмет, місце проведення, часові межі, учасники, матеріали до обговорення і підсумкові документи.

Тема 8. Ділові переговори як форма соціальної комунікації

Мета ділових переговорів. Змістовний, тактичний і організаційний аспекти переговорів. Стратегії і особливості планування переговорів. Стилі і принципи ведення

переговорів. Прийоми ведення переговорів. Фази переговорів. Рекомендації щодо ведення ділових переговорів. Протокольні аспекти переговорів.

4. ЗМІСТ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ТЕМА 1. СУТНІСТЬ, СТРУКТУРА ТА ВИДИ СОЦІАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

План

1. Сутність і загальна характеристика процесу комунікації.
2. Мета, принципи, функції і закони соціальної комунікації.
3. Різновиди соціальної комунікації.
4. Елементи комунікаційного процесу.

Перелік питань для самостійного опрацювання з теми 1:

1. У чому полягають відмітні ознаки комунікації?
2. Дайте визначення поняття «соціальна комунікація».
3. Що являє собою об'єкт і суб'єкти соціальних комунікацій?
4. Чим відрізняються міжособистісна і масова комунікація?
5. Яку роль у комунікаційному процесі відіграє ситуативний контекст комунікації?
6. Розкрите сутність основних законів комунікації?
7. Які цілі можуть переслідувати суб'єкти, вступаючи у процес комунікації?
8. У чому полягає експресивна функція соціальної комунікації?
9. Назвіть і охарактеризуйте трьох основних учасників процесу комунікації?
10. Чи процес соціальної комунікації відрізняється від процесу комунікації?
11. Що таке кодування і декодування інформації?
12. Чим відрізняються масова і міжособистісна комунікація?

Термінологічний словник ключових понять з теми 1:

1. Комунікація.
2. Суб'єкти комунікацій.
3. Об'єкт комунікації.
4. Наслідування.
5. Діалог.
6. Управління.
7. Соціальна комунікація.
8. Міжособистісна комунікація.
9. Комунікаційний процес.
10. Масова комунікація.

Перелік індивідуальних завдань з теми 1 (теми рефератів):

1. Основні етапи становлення і розвитку соціальних комунікацій.
2. Соціальні комунікації античності.
3. Основні тенденції розвитку соціальної комунікації на початку XXI століття.
4. Методологічні аспекти розвитку дослідження соціальної комунікації.
5. Системний підхід у теорії комунікації.
6. Інформація: властивості, функції та види.
7. Інноваційні комунікації: зміст, види, форми.
8. Інформаційне суспільство, як чинник соціальних комунікацій.
9. Інформаційна безпека сучасного суспільства.
10. Інформаційні війни, їх технології.

Тестові завдання з теми 1:

1. ***Комунікація – це:***

А) процес передачі, переробки та сприйняття (загалом цілеспрямованого обміну) між соціальними суб'єктами цілісних знакових повідомлень, у яких відображені соціально значущі для них інформація, знання, ідеї, емоції тощо

Б) соціально обумовлений процес передачі і сприйняття інформації в умовах міжособистісного і масового спілкування через канали з допомогою різних комунікативних засобів

В) це процес одночасної мовної взаємодії комунікантів та їх впливу один на одного.

2. ***Соціальна комунікація – це:***

А) процес передачі, переробки та сприйняття (загалом цілеспрямованого обміну) між соціальними суб'єктами цілісних знакових повідомлень, у яких відображені соціально значущі для них інформація, знання, ідеї, емоції тощо

Б) соціально обумовлений процес передачі і сприйняття інформації в умовах міжособистісного і масового спілкування через канали з допомогою різних комунікативних засобів

В) процес одночасної мовної взаємодії комунікантів та їх впливу один на одного.

3. ***Скільки існує типів комунікацій?***

А) 2

Б) 3

В) 4

4. ***У чому полягає мета соціальної комунікації?***

А) означає особливий вид мотивованої і цілезумовленої активності, спрямованої на обмін ідеями, знаннями й досвідом

Б) у передачі ідеї від джерела до отримувача з метою зміни поведінки, соціальних знань і соціальних установок останнього.

В) характеризує найважливіший спосіб реалізації соціальних зв’язків між людьми

5. ***За допомогою яких засобів комунікації здійснюється соціальна комунікація?***

А) факс, електронна пошта, афіша, брошура, відео і т.п.

Б) знання та вміння

В) письмова і усна мова і численні невербальні (несловесні) засоби.

6. ***Які виділяють основні (базові) функції соціальної комунікації?***

А) - інформаційна (пізнавальна) - завдяки соціальній комунікації в суспільстві поширюється інформація про предмети, їх властивості, явища, дії та процеси;

Б) - експресивна - соціальна комунікація володіє здатністю передавати оціночну інформацію про предмети або явища, вираз чи набуття певних переживань, емоцій;

В)- прагматична (мотиваційна, спонукальна) - соціальна комунікація є засобом, який спонукає людину до певної дії або реакції.

Г) всі відповіді вірні

7. ***«Закон мінімальної підстави» – це:***

А) будь-яка комунікація має знаковий характер

Б) для здійснення комунікації необхідна наявність хоча б одного спільного джерела і прийомника підстави у вигляді системи знаків або правил прийому і передачі, кодування і декодування інформації;

В) комунікація можлива лише при неспівпадінні (неповному співпадінні) інформаційних потенціалів взаємодіючих систем, оскільки повне співпадіння зовсім знецінює будь-який обмін інформацією між комунікантами;

8. ***Які Існують типи комунікацій?***

А) міжособистісна

Б) групова

В) масова

Г) всі відповіді вірні

9. Міжособистісна комунікація – це:

А) соціально обумовлене явище, основною функцією якого є вплив на аудиторію через зміст і оцінку переданої інформації.

Б) процес передачі, переробки та сприйняття (загалом цілеспрямованого обміну) між соціальними суб'єктами цілісних знакових повідомлень

В) процес одночасної мовної взаємодії комунікантів та їх впливу один на одного.

10. Масова комунікація - це:

А) розуміється як соціально обумовлене явище, основною функцією якого є вплив на аудиторію через зміст і оцінку переданої інформації.

Б) відтворення реципієнтом рухів, дій, повадок комуніканта.

В) це соціально обумовлений процес передачі і сприйняття інформації в умовах міжособистісного і масового спілкування через канали з допомогою різних комунікативних засобів.

11. Скільки дефініцій проаналізували Американські вчені Ф. Денс і К. Ларсон?

А) 143;

Б) 126 ;

В) 90;

12. Хто може бути суб'єктами комунікації (джерело і отримувач інформації)?

А) книга, SMS, подарунок, жест, мова;

Б) симпатія/антипатія, довіра/недовіра, любов/ненависть тощо.;

В) окремі люди, групи людей, організації, установи, держави, суспільства в цілому.;

13. Суб'єктами, які вступили у комунікацію, можуть переслідуватися:

А) 2 мети;

Б)3 мети;

В)4 мети;

14. Наслідування –це:

А) об'єкт-суб'єктне ставлення, де активну роль грає реципієнт, а комунікант - пасивний об'єкт для наслідування;

Б) учасники ставляться один до одного як до рівноправних суб'єктам, які володіють певними смислами. Між ними складається суб'єкт - суб'єктне відношення, а взаємодія їх носить творчий характер;

В) комунікант розглядає реципієнта як засіб досягнення своїх цілей, як об'єкт управління. У цьому випадку між комунікантом і реципієнтом встановлюються суб'єкт-об'єктні відносини;

15. Діалог – це:

А) розуміється відтворення реципієнтом рухів, дій, повадок комуніканта. Це об'єкт-суб'єктне ставлення, де активну роль грає реципієнт, а комунікант - пасивний об'єкт для наслідування;

Б) учасники ставляться один до одного як до рівноправних суб'єктам, які володіють певними смислами. Між ними складається суб'єкт - суб'єктне відношення, а взаємодія їх носить творчий характер;

В) комунікант розглядає реципієнта як засіб досягнення своїх цілей, як об'єкт управління. У цьому випадку між комунікантом і реципієнтом встановлюються суб'єкт-об'єктні відносини;

16. Скільки існує типів комунікації?

А) дві;

Б) чотири;

В) шість;

17. Що має включати зміст комунікаційних повідомлень?

А) інформаційні потенціали взаємодіючих систем;

Б) знання та вміння, стимули, емоції;

В) кількість інформації, що передається, зворотно пропорційна частоті сигналів;

18. Міжособистісна комунікація – це:

А) це процес передачі, переробки та сприйняття (загалом цілеспрямованого обміну) між

соціальними суб'єктами цілісних знакових повідомлень, у яких відображені соціально значущі для них інформація, знання, ідеї, емоції тощо, обумовлений низкою соціально значимих оцінок, конкретних ситуацій, комунікативних сфер і норм спілкування, прийнятих у даному суспільстві;

Б) це процес одночасної мовної взаємодії комунікантів та їх впливу один на одного. ЇЇ особливостями є: невідворотність і неминучість; незворотність; безпосередній зворотний зв'язок як неодмінна умова здійснення міжособистісної комунікації;

В) це соціально обумовлений процес передачі і сприйняття інформації в умовах міжособистісного і масового спілкування через канали з допомогою різних комунікативних засобів. Вона передбачає трансляцію ідеї від джерела до отримувача з метою зміни поведінки останнього, а також взаємодію як механізм цієї трансляції;

19. Комунікаційний процес – це:

А) соціально обумовлене явище, основною функцією якого є вплив на аудиторію через зміст і оцінку переданої інформації.

Б) процес передачі інформації від однієї людини до іншої або між групами людей по різним каналам і за допомогою різних комунікативних засобів (вербальних, невербальних та ін.).

В) процес одночасної мовної взаємодії комунікантів та їх впливу один на одного. ЇЇ особливостями є: невідворотність і неминучість; незворотність; безпосередній зворотний зв'язок як неодмінна умова здійснення міжособистісної комунікації.

20. Повідомлення – це:

А) осмислена і відповідним чином закодована інформація.

Б) маршрут, який використовується для передачі повідомлення.

В) соціально обумовлене явище, основною функцією якого є вплив на аудиторію через зміст і оцінку переданої інформації.

Типові задачі/ситуаційні вправи з теми 1:

Завдання 1.1.

І. Завдання до ситуації: Визначте поняття комунікації й основні підходи до нього в суспільстві та бізнесі. Заповніть таблицю в шаблоні.

ІІ. Інформаційне забезпечення:

Таблиця 1.1 - Визначте поняття «комунікації»

Підходи до визначення поняття «комунікація»	Визначення

Спробуйте сформулювати власне визначення поняття «комунікація». Я вважаю, що комунікація - це ... _____

ТЕМА 2. МОДЕЛІ ТА ОСНОВНІ КОНЦЕПЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ

План

1. Лінійні моделі комунікацій.
2. Нелінійні моделі комунікації.

Перелік питань для самостійного опрацювання з теми 2:

1. У чому полягає відмінність лінійних і нелінійних моделей комунікації?
2. Відповіді на які питання, згідно з формулою Ласуела, дають можливість побудувати будь-яку схему комунікації?
3. З якою метою була розроблена математична теорія комунікації?
4. Назвіть і охарактеризуйте елементи елементарної комунікативної взаємодії за Т. Ньюкомбом.
5. За рахунок чого засоби масової комунікації можуть маніпулювати громадською думкою?
6. Як за допомогою моделі Г. Ласуела можна дослідити структуру комунікаційного процесу?
7. У чому полягають переваги і недоліки моделі комунікації Шенона – Уівера?
8. Що таке «семантичний шум» і як його можна усунути?
9. Хто такі «лідери думок»?
10. У чому полягає «ефект оркестрового вагону»?

Термінологічний словник ключових понять з теми 2:

1. Комунікативна формула.
2. Елементами цієї моделі.
3. Математична теорія комунікації.
4. Циркулярна (циклічна) модель комунікації.
5. Двоканальної моделі мовної комунікації.
6. Теорія «Спіраль тиші / мовчання».
7. Модель Ньюкомба.
8. Поняття атитюда.
9. Універсальна модель.
10. Модель Аристотеля.

Перелік індивідуальних завдань з теми 2 (теми рефератів):

1. Модель соціальної комунікації М. де Флера.
2. Об’ємні моделі комунікації: мозаїчна модель Л. Бейкера, дифузна модель Е. Роджерса, спіральна модель Ф. Деніса.
3. Функціональна модель комунікації Р. Якобсона.
4. Семіотичні моделі комунікації (Ю. Лотман, У. Еко).
5. Теорії «дифузії інновацій» і «зворотного зв'язку» (схема Дж.Райлі і Ф.Балля).
6. Теорії масової комунікації М.Маклуена і А. Моля.
7. Модель телевізійної комунікації. Прикладні моделі комунікації.
9. Культурологічна модель М. Бахтина.
10. Рекламна комунікація. Релігійна комунікація.
11. «Чутки» як особливий вид комунікації.
12. «Зірки» як медіа феномен.

Тестові завдання з теми 2:

1. У якому столітті було створено більшість з моделей комунікації?

А) у XIX ст.
Б) у XXI ст.

В) у XX ст.

2. Скільки елементів виділяється в комунікативному акті?

А) один
Б) два
В) три

3. У якому році американський учений Г. Ласуел запропонував свою модель комунікації?

А) У 1947 р.
Б) У 1948 р.
В) У 1945 р.

4. Що являє собою «Комунікативна формула» Лассуелла?

А) одночасно і модель дослідження комунікаційного процесу, і розгорнутий план власне комунікативного дії
Б) аналіз засобів і каналів
В) аналіз змісту переданих повідомлень

5. Які обмеження має модель Шенона – Уівера?

А) вона механістична - відбиває переважно технічні способи комунікації; людина включається в неї лише як «джерело» або «приймач» інформації;
Б) вона абстрагується від змісту, смислу переданої інформації, приділяючи увагу тільки її кількості;
В) комунікативний процес в даній моделі носить лінійний, односпрямований характер, зворотний зв'язок відсутній;
Г) всі відповіді вірні.

6. у якій моделі відображено реакцію комуніканта на повідомлення джерела?

А) моделі Шенона - Уівера
Б) циркулярна (циклічна)
В) Модель Аристотеля

7. Хто з вчених запропонував оригінальну модель, яка представляє комунікацію як двоканальний процес?

А) У. Шрам
Б) Б.П. Морозов
В) Ч. Осгуд

8. Ким була розроблена модель двоступінчастої комунікації?

А) Б.П. Морозовим
Б) Ласуел
В) П. Лазарсфельдом і Б. Берельсоном

9. Ким була розроблена теорія «Спіраль тиші / мовчання»?

А) Б.П. Морозовим
Б) Е. Ноель-Нойман
В) Ч. Осгуд

10. Ким була розроблена найбільш поширена нелінійна модель комунікації?

А) Т. Ньюкомбом.
Б) Е. Ноель-Нойманом
В) Ч. Осгудом

11. Який вигляд має модель комунікації Т. Ньюкомба?

А) рівностороннього трикутника
Б) квадрата
В) кола

12. Що запропонував Ньюкомб в якості робочої моделі?

А) двоканальний процес, що складається з вербального, власне мовного лінгвістичного і невербального екстралінгвістичного каналів.
Б) ситуацію елементарної комунікативної взаємодії, в якій два суб'єкта (А і В) вступають в

комунікацію з приводу деякого зовнішнього по відношенню до них об'єкта Х.
В) інформацію, яку поставляють преса, радіо і телебачення, засвоюється масовою аудиторією не безпосередньо і не відразу, а через деякий час і під впливом «лідерів думок».

13. Аттитюд – це:

А) аналіз результатів («ефекту») комунікаційного впливу; в цілому результативність комунікації оцінювалася на підставі інтересу до змісту повідомлення.
Б) аналіз засобів і каналів, з використанням яких передаються повідомлення
В) стан свідомості та нервової системи індивіда, який виражає готовність до дії і організований на основі попереднього досвіду

14. Головним завданням комунікації буде:

А) маніпулювати громадською думкою за рахунок надання слова меншості замість більшості
Б) забезпечення взаємодіючих суб'єктів одночасно щодо предмета комунікації, а також орієнтацією один щодо одного.
В) будь-який варіант складної взаємодії може бути зведений до сукупності елементарних взаємодій.

15. Поняття аттитюда було введено в соціальну психологію:

А) Т. Ньюкомбом.
Б) Е. Ноель-Нойманом
В) Г. Олпортом

16. Загальною тенденцією комунікації є:

А) прагнення до симетрії
Б) симпатією до об'єкта і прагненням до взаємодії з ним
В) антипатією і униканням об'єкта

17. Позитивний атитюд характеризується:

А) симпатією до об'єкта і прагненням до взаємодії з ним
Б) антипатією і униканням об’єкта
В) прагнення до симетрії

18. Негативний атитюд характеризується:

А) симпатією до об'єкта і прагненням до взаємодії з ним
Б) прагнення до симетрії
В) антипатією і униканням б'єкта

19. На які питання відповідає Модель Ньюкомба?

А) - що спонукає суб'єктів до вступу в комунікацію;
Б) - яким чином впливають на комунікацію відносини між суб’єктамис
В) - якими можуть бути всі можливі психологічні ефекти комунікації між двома суб'єктами;
Г) всі відповіді вірні.

20. Ласуел виділяє наступні розділи дослідження комунікації:

А) аналіз управління процесами комунікації: при відповіді на питання «хто?» розглядаються фактори, які відкривають і направляють сам акт комунікації (в першу чергу це сам комунікатор);
Б) аналіз змісту переданих повідомлень, сюди ж включається статистичний аналіз частоти згадок тих чи інших фактів і подій в засобах масової інформації;
В) аналіз засобів і каналів, з використанням яких передаються повідомлення (для масової комунікації це аналіз роботи самих мас-медіа); виявлення засобів, адекватних характеру переданих повідомлень і найбільш прийнятних для одержувача;
Г) всі відповіді вірні.

Типові задачі/ситуаційні вправи з теми 2:

Завдання 2.1.

І. Завдання до ситуації:

1 Написати есе на тему: «Комунікативна компетентність в системі професійної підготовки спеціаліста/магістра зі спеціальності «….».

2 Вивчити тему: «Властивості і характеристики знаків. Класифікація знаків. Поняття і структура знаку».

Завдання 2.2.

І. Завдання до ситуації:

Порівняйте ролі комунікацій в організаціях відповідно до різних наукових концепцій і заповніть таблицю 2.1. Зробіть висновки.

ІІ. Інформаційне забезпечення:

Таблиця 2.2 – Комунікації в організаціях в різних наукових концепціях

Параметр порівняння	«Школа наукового управління»	«Школа людських відносин»	«Школа соціальних систем»
Значимість комунікацій			
Цілі комунікації			
Напрямок комунікаційних потоків			
Види каналів комунікації			

ТЕМА 3. СОЦІАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ В УПРАВЛІНСЬКОМУ ПРОЦЕСІ

План

1. Сутність і структура спілкування.
2. Типи міжособистісного спілкування.
3. Стилі спілкування.
4. Позиції у спілкуванні.

Перелік питань для самостійного опрацювання з теми 3:

1. У чому полягає відмінність між поняттями «комунікація» і «спілкування».
2. Як можна охарактеризувати спілкування, яке відбувається на фатичному рівні?
3. З яких сторін складається процес соціального спілкування?
4. Які риси притаманні актуалізаторам і маніпуляторам?
5. Які існують стилі спілкування в управлінському процесі?
6. Чим відрізняються маніпулятори і актуалізатори при спілкуванні?
7. Які характеристики властиві керівникові, який використовує авторитарний стиль спілкування?
8. Який з видів спілкування, на Вашу думку, є найголовнішим?
9. Чим характеризується інтерактивна сторона спілкування?
10. Чи згодні Ви з тим, що спілкування є ширшим за комунікацію?

Термінологічний словник ключових понять з теми 3:

1. Спілкування.
2. Фатичний рівень спілкування.
3. Інформаційний рівень спілкування.
4. Особовий (духовний) рівень спілкування.
5. Перцептивна сторона спілкування.
6. Інтерактивна сторона спілкування.
7. Комунікативна сторона спілкування.
8. Імперативне спілкування.
9. Маніпуляція.
10. Актуалізатор.

Перелік індивідуальних завдань з теми 3 (теми рефератів):

1. Комунікативні типи людей.
2. Формування і значення стереотипів у процесі спілкування.
3. Феномен забобонів та його джерела.
4. Інтерактивна сторона спілкування.
5. Перцептивна сторона спілкування.
6. Технології істинного спілкування Е.Берна. Трансактний аналіз.
7. Фази та етапи, стадії спілкування.
8. Драматургічний підхід до пояснення міжособистісного спілкування.
9. Мистецтво як форма спілкування.
10. Роль інтуїції і уяви в спілкуванні.
11. Управлінське спілкування.

Тестові завдання з теми 3:

1. Комунікація – це:

А. це процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами, спілкування за допомогою вербальних і невербальних засобів із метою передавання та одержання інформації.

Б. це форма інтерактивного спілкування між двома або більше людьми.

В. Гостра суперечка, що супроводиться взаємними докорами, образами.
Г. Нахваляння зробити кому-небудь прикрість, учинити зло; погроза.

2. Фатичний рівень спілкування – це:

А. здійснюється обмін інформацією, такий, що супроводжується розумовою, емоційною або поведінковою активністю людини. Переважає в умовах спільної діяльності або дружньої зустрічі. Сприяє активному включенню людини в процес комунікації.
Б. взаємодія, в процесі якої суб'єкти здатні до глибокого саморозкриття і досягнення суті іншої людини. Таке спілкування можливе лише при позитивному відношенні до себе, іншим і світу в цілому.
В. найпримітивніший рівень спілкування, що припускає простий обмін репліками для підтримки розмови. Не припускає глибокого сенсу і не відрізняється змістовністю, не несе нової інформації. В той же час важливий в стандартних ситуаціях. Часто визначається етикетом.
Г. мета якого розширити інформаційний фонд партнера, передати необхідну для професійної діяльності інформацію.

3. Інформаційний рівень спілкування – це:

А. найпримітивніший рівень спілкування, що припускає простий обмін репліками для підтримки розмови. Не припускає глибокого сенсу і не відрізняється змістовністю, не несе нової інформації. В той же час важливий в стандартних ситуаціях. Часто визначається етикетом.
Б. здійснюється обмін інформацією, такий, що супроводжується розумовою, емоційною або поведінковою активністю людини. Переважає в умовах спільної діяльності або дружньої зустрічі. Сприяє активному включенню людини в процес комунікації.
В. мета якого розширити інформаційний фонд партнера, передати необхідну для професійної діяльності інформацію
Г. взаємодія, в процесі якої суб'єкти здатні до глибокого саморозкриття і досягнення суті іншої людини. Таке спілкування можливе лише при позитивному відношенні до себе, іншим і світу в цілому.

4. Особовий (духовний) рівень – це рівень спілкування, який…

А. найпримітивніший рівень спілкування, що припускає простий обмін репліками для підтримки розмови. Не припускає глибокого сенсу і не відрізняється змістовністю, не несе нової інформації. В той же час важливий в стандартних ситуаціях. Часто визначається етикетом.
Б. здійснюється обмін інформацією, такий, що супроводжується розумовою, емоційною або поведінковою активністю людини. Переважає в умовах спільної діяльності або дружньої зустрічі. Сприяє активному включенню людини в процес комунікації.
В. взаємодія, в процесі якої суб'єкти здатні до глибокого саморозкриття і досягнення суті іншої людини. Таке спілкування можливе лише при позитивному відношенні до себе, іншим і світу в цілому.
Г. мета якого розширити інформаційний фонд партнера, передати необхідну для професійної діяльності інформацію.

5. Чисто індивідуальне спілкування, що припускає особливу точку зору на самого себе і оточуючє, яка може мінятися – це:

А. спілкування з самою близькою людиною.
Б. спіл куння з собою.
В. спілкування з другом.
Г. спілкування з колегою.

6. Перцептивна сторона спілкування – це:

А. взаємне сприйняття, прагнення до розуміння мотивів поведінки партнерів. Перцепція, це перш за все, процес формування образу іншої людини в свідомості співрозмовника. Це досягається за рахунок «прочитання» по зовнішності партнера його рис та можливих особливостей його поведінки. Основними механізмами пізнання іншої людини є

ідентифікація (ототожнення) та рефлексія (усвідомлення того, як сприймають суб'єкта спілкування інші люди).
Б. обмін висловлюваннями, знаковими повідомленнями (вербально-словесно-мовна діяльність).
В. обмін не тільки словами, але й діями згідно з прийнятою програмою спільної практичної діяльності. Інтерактивна сторона спілкування: організація суб'єктами спілкування спільної стратегії взаємодії.
Г. взаємодія, в процесі якої суб'єкти здатні до глибокого саморозкриття і досягнення суті іншої людини. Таке спілкування можливе лише при позитивному відношенні до себе, іншим і світу в цілому.

7. Комунікативна сторона – це:

А. взаємне сприйняття, прагнення до розуміння мотивів поведінки партнерів. Перцепція, це перш за все, процес формування образу іншої людини в свідомості співрозмовника. Це досягається за рахунок «прочитання» по зовнішності партнера його рис та можливих особливостей його поведінки. Основними механізмами пізнання іншої людини є ідентифікація (ототожнення) та рефлексія (усвідомлення того, як сприймають суб'єкта спілкування інші люди).
Б. обмін висловлюваннями, знаковими повідомленнями (вербально-словесно-мовна діяльність).
В. обмін не тільки словами, але й діями згідно з прийнятою програмою спільної практичної діяльності. Організація суб'єктами спілкування спільної стратегії взаємодії.
Г. взаємодія, в процесі якої суб'єкти здатні до глибокого саморозкриття і досягнення суті іншої людини. Таке спілкування можливе лише при позитивному відношенні до себе, іншим і світу в цілому.

8. Інтерактивна сторона – це:

А. обмін не тільки словами, але й діями згідно з прийнятою програмою спільної практичної діяльності. Організація суб’єктами спілкування спільної стратегії взаємодії.
Б. обмін висловлюваннями, знаковими повідомленнями (вербально-словесно-мовна діяльність).
В. взаємодія, в процесі якої суб'єкти здатні до глибокого саморозкриття і досягнення суті іншої людини. Таке спілкування можливе лише при позитивному відношенні до себе, іншим і світу в цілому.
Г. взаємне сприйняття, прагнення до розуміння мотивів поведінки партнерів. Перцепція, це перш за все, процес формування образу іншої людини в свідомості співрозмовника. Це досягається за рахунок «прочитання» по зовнішності партнера його рис та можливих особливостей його поведінки. Основними механізмами пізнання іншої людини є ідентифікація (ототожнення) та рефлексія (усвідомлення того, як сприймають суб'єкта спілкування інші люди).

9. Пізнавальне спілкування – мета якого…

А. розширити інформаційний фонд партнера, передати необхідну для професійної діяльності інформацію.
Б. викликати в ділових партнерів певні почуття і сформувати ціннісні орієнтації і установки; переконати у правомірності тих чи інших стратегій взаємодії; зробити своїм однодумцем.
В. зберігати ретельно традиції фірми, підприємства, створювати нові.
Г. сформувати у партнера настрій, передати почуття, переживання, спонукати до необхідної дії.

10. Переконуюче спілкування - мета якого ….

А. зберігати ретельно традиції фірми, підприємства, створювати нові.
Б. викликати в ділових партнерів певні почуття і сформувати ціннісні орієнтації і установки; переконати у правомірності тих чи інших стратегій взаємодії; зробити своїм однодумцем.
В. сформувати у партнера настрій, передати почуття, переживання, спонукати до необхідної дії.

Г. вплинути на ділового партнера для зміни мотивації, ціннісних орієнтацій і установок, поведінки та відносини.

11. Експресивне спілкування – мета якого…

А. сформувати у партнера настрій, передати почуття, переживання, спонукати до необхідної дії.

Б. вплинути на ділового партнера для зміни мотивації, ціннісних орієнтацій і установок, поведінки та відносини.

В. зберігати ретельно традиції фірми, підприємства, створювати нові.

Г. викликати в ділових партнерів певні почуття і сформувати ціннісні орієнтації і установки; переконати у правомірності тих чи інших стратегій взаємодії; зробити своїм однодумцем.

12. Сугестивне спілкування - мета якого ….

А. зберігати ретельно традиції фірми, підприємства, створювати нові.

Б. викликати в ділових партнерів певні почуття і сформувати ціннісні орієнтації і установки; переконати у правомірності тих чи інших стратегій взаємодії; зробити своїм однодумцем.

В. вплинути на ділового партнера для зміни мотивації, ціннісних орієнтацій і установок, поведінки та відносини.

Г. сформувати у партнера настрій, передати почуття, переживання, спонукати до необхідної дії.

13. Ритуальне спілкування - мета якого…

А. зберігати ретельно традиції фірми, підприємства, створювати нові.

Б. викликати в ділових партнерів певні почуття і сформувати ціннісні орієнтації і установки; переконати у правомірності тих чи інших стратегій взаємодії; зробити своїм однодумцем.

В. сформувати у партнера настрій, передати почуття, переживання, спонукати до необхідної дії.

Г. вплинути на ділового партнера для зміни мотивації, ціннісних орієнтацій і установок, поведінки та відносини.

14. Імперативне спілкування – це:

А. приховане управління поведінкою людини, скоєне заради будь-якої вигоди того, хто керує.

Б. спілкування за принципом "тут і зараз", з урахуванням тих почуттів, бажань і фізичного стану, які партнери відчувають в цей момент.

В.Спілкування по принципу «зверхнє ставлення».

Г. авторитарна, директивна форма дії на партнера по спілкуванню з метою досягнення контролю над його поведінкою і внутрішніми установками, примус до певних дій або рішень.

15. Маніпуляції – це:

А. приховане управління поведінкою людини, скоєне заради будь-якої вигоди того, хто керує.

Б. авторитарна, директивна форма дії на партнера по спілкуванню з метою досягнення контролю над його поведінкою і внутрішніми установками, примус до певних дій або рішень.

В. систему принципів, норм, методів, прийомів взаємодії та поведінки індивіда.

Г.Приховані дії для досягнення цілі.

16. Ознаки пасивного маніпулятора – це:

А. ці люди не в силах покластися на себе, їм краще зробити відповідальним за все іншу людину, того, ким можна управляти і кого можна контролювати.

Б. бояться заслужити несхвалення, намагаються догодити всім, а коли не вистачає сил впоратися з життєвими труднощами, займають пасивну позицію «Робіть зі мною, що хочете!».

В. люди, які грають в байдужість і індиферентність; намагаються усунутися від контактів.

Г. сприймають життя як постійний турнір, а собі відводять роль бійця; для них важлива постійна битва, ділові партнери розглядаються як суперники чи вороги, реальні або

потенційні).

17. Ознаки активних маніпуляторів:

А. ці люди не в силах покластися на себе, їм краще зробити відповідальним за все іншу людину, того, ким можна управляти і кого можна контролювати.

Б. бояться заслужити несхвалення, намагаються догодити всім, а коли не вистачає сил впоратися з життєвими труднощами, займають пасивну позицію «Робіть зі мною, що хочете!».

В. люди, які грають в байдужість і індиферентність; намагаються усунутися від контактів.

Г. сприймають життя як постійний турнір, а собі відводять роль бійця; для них важлива постійна битва, ділові партнери розглядаються як суперники чи вороги, реальні або потенційні).

18. Ознаки маніпуляторів, що змагаються:

А. ці люди не в силах покластися на себе, їм краще зробити відповідальним за все іншу людину, того, ким можна управляти і кого можна контролювати.

Б. бояться заслужити несхвалення, намагаються догодити всім, а коли не вистачає сил впоратися з життєвими труднощами, займають пасивну позицію «Робіть зі мною, що хочете!».

В. люди, які грають в байдужість і індиферентність; намагаються усунутися від контактів.

Г. сприймають життя як постійний турнір, а собі відводять роль бійця; для них важлива постійна битва, ділові партнери розглядаються як суперники чи вороги, реальні або потенційні).

19. Ознаки байдужого маніпулятора:

А. ці люди не в силах покластися на себе, їм краще зробити відповідальним за все іншу людину, того, ким можна управляти і кого можна контролювати.

Б. бояться заслужити несхвалення, намагаються догодити всім, а коли не вистачає сил впоратися з життєвими труднощами, займають пасивну позицію «Робіть зі мною, що хочете!».

В. люди, які грають в байдужість і індиферентність; намагаються усунутися від контактів.

Г. сприймають життя як постійний турнір, а собі відводять роль бійця; для них важлива постійна битва, ділові партнери розглядаються як суперники чи вороги, реальні або потенційні).

20. Авторитарного стиль керівника притаманні риси:

А. керує підлеглими за принципом «зверхнє ставлення» до всіх; ніколи не слухає чужої думки.

Б. бояться заслужити несхвалення, намагаються догодити всім, а коли не вистачає сил впоратися з життєвими труднощами, займають пасивну позицію.

В. керівник всі рішення приймає одноосібно, віддає накази, вказівки; завжди точно визначає «кордон компетентності» кожного, тобто жорстко визначає ранг партнерів і підлеглих; рішення прийняті на верхніх поверхах ієрархії, надходять вниз у вигляді директив, які не підлягають обговоренню, а лише виконанню; керівник контролює та оцінює ефективність діяльності.

Г. ці люди не в силах покластися на себе, їм краще зробити відповідальним за все іншу людину, того, ким можна управляти і кого можна контролювати.

Типові задачі/ситуаційні вправи з теми 3:

Завдання 3.1.

І. Завдання до ситуації:

Тестовий матеріал. Методика оцінки комунікативної компетенції. Пройти тести, визначити результати та зробити висновки.

ІІ. Інформаційне забезпечення:

1. Якщо в розмові несподівано виникає велика пауза, мені часто нічого не спадає на думку, щоб врятувати ситуацію.

2. Мені прикро, що інші більш щасливі, ніж я.
3. Мені приємно, якщо я повинен висловлювати свою думку з певної справі, не знаючи, що інші думають про це.
4. Я швидко втрачаю самоконтроль, але і швидко знову беру себе в руки.
5. Людина з неясною або гугнявою вимовою дратує мене.
6. На вечірці в колі малознайомих людей я теж можу зробити внесок у те, щоб вечір вдався.
7. Я ще не досяг тієї посади, яку заслуговую за результатами моєї роботи.
8. Я ніяковію, коли мене представляють відомому діячеві, бо не знаю, що він про мене подумає.
9. Я можу так розлютитися, що, наприклад, б'ю посуд.
10. Я часто пасую перед труднощами ще перш, ніж візьмуся за справу.
11. У відпустці я рідко знайомлюся з іншими людьми.
12. Я не люблю бути в центрі уваги.
13. Якщо я сам не можу прийняти рішення по важливому особистому питанню, то дію за порадою шанованої людини похилого віку.
14. Якщо я приходжу в лють, то розряджаюся, виконуючи таку фізичну роботу, як, наприклад, рубка дров.
15. Я надаю велике значення тому, що інші про мене думають.
16. Мені легше тоді, коли мені кажуть, що потрібно зробити, ніж у тому випадку, коли я сам повинен керувати.
17. Мені важко подружитися з ким-небудь.
18. У більшості випадків я завжди бачу спочатку хороші сторони людини або справи.
19. Приймаючи рішення, я спокійно зважую всі «за» чи «проти».
20. Час від часу я втрачаю терпіння і лютую.
21. Я із задоволенням беруся за такі завдання, при яких інші люди перебувають у моєму підпорядкуванні.
22. Я легко відмовляюся від намірів, якщо інші про це невисокої думки.
23. Я можу невимушено розмовляти з людьми, яких я ніколи не бачив.
24. У мене немає справжніх друзів.
25. Я часто бачу спочатку погані або слабкі сторони людини або справи.
26. Мені було б приємно, якби інші захоплювалися мною.
27. У мене часто буває поганий настрій.
28. Мені краще, якщо я можу приєднатися до думки інших.
29. В цілому я спокійний і мене нелегко вивести з себе.
30. У мене рідко бувають гості.
31. Я відчуваю себе ущемленим, коли інших підвищують на посаді.
32. У рішучих ситуаціях часто внутрішній неспокій змушує мене приймати швидке рішення.
33. Я приєднуюся до думки мого трудового колективу, як правило, лише тоді, коли більшість його схвалить.
34. Мене рідко запрошують в гості.
35. Як правило, я ставлюся до людей скептично і недовірливо.
36. Я із задоволенням ходжу на карнавал або інші веселі святкування.
37. Найчастіше я впевнено дивлюсь у майбутнє.
38. На виробничих нарадах я охочіше приєднуюся до думки керівництва.
39. У поїздці я майже ніколи не розмовляю з попутником.
40. Мене пригнічує, якщо я повинен відкладати прийняті рішення.
41. Я охоче даю вказівки.
42. При розбіжностях в трудовому колективі, я тримаюся осторонь.
43. Якщо я здорово розлютюся, то часто втрачаю самовладання.
44. Найчастіше я вважаю, що життя варте того, щоб жити.
45. Я охоче проводжу своє дозвілля з друзями або в групах за інтересами. 46. Мене турбує та обставина, що я не знаю, що мене чекає в житті.

47. Якщо я добре подумаю, то я скоріше схильний щось критикувати, ніж визнавати. 48. Мені подобається, що інші роблять те, що я від них вимагаю.
49. Мені не подобається, коли в книгах чи фільмах дія наприкінці залишається незавершеною або кінчається інакше, ніж я очікував.
50. Я - оптиміст.
51. Часто у мене вискакують зауваження, які я найкраще проковтнув би.
52. Мені важко встановити контакт між людьми, які не знають один одного.
53. Коли я розлючений, то говорю нечувані речі.
54. Я сумую, коли інші веселяться.
55. Найчастіше я знаходжу безглуздим переслідувати особисті цілі: все одно все виходить інакше.
56. Я уникаю спілкування з людьми, про яких не знаю, що про думати.
57. У мене немає ніяких особливих інтересів, так як мені ніщо по-справжньому не приносить задоволення.
58. Часто я не можу впоратися зі своїм роздратуванням і сказом.
59. Я - комунікабельна і відкрита людина.
60. Я прагну перевершувати інших.
61. По відношенню до інших я чуйний і обов'язковий.
62. Я скрізь швидко зав'язую знайомства.
63. Щоденні труднощі часто позбавляють мене спокою.
64. Перш ніж висловлювати свою думку, я спочатку перевіряю, що про це думають інші.
65. Несподіваний гість часто буває для мене недоречним.
66. На посаді, яка відповідає моїм претензіям, я міг би по-справжньому розвернутися.
67. Я вважаю, що краще нікому не довіряти.
68. Я можу добре налаштуватися на несподіваний візит.
69. На жаль, я ставлюся до тих, хто часто приходить в сказ.
70. Я рідко буваю в пригніченому, поганому настрої.
71. Я легко втрачаю холоднокровність, коли на мене нападають.
72. Я думаю, що популярність мене б не обтяжувала.
73. Я можу у всіх сторонах життя знайти щось хороше.
74. Часто я сам відмовляю собі у виконанні бажань, уникаючи розчарувань.
75. Я краще примирюся з чимось, ніж дам дійти справі до спору.
76. Я рідко знаходжу потрібні слова, коли мені когось представляють.
77. Я не люблю ще раз обмірковувати рішення.
78. Я рідко можу по-справжньому радіти.
79. Мені неважко внести пожвавлення в суспільство.
80. Якщо щось мені не вдається, я думаю: наступного разу вийде краще. 81. Мені подобається, коли інші просять у мене поради.
82. Я буду краще сам по собі, тоді мені не доведеться розчаровуватися.
83. Я не люблю справ, вирішення яких залишають на майбутнє і вичікують, як вони будуть розвиватися.
84. При хороших новинах я завжди боюся, що при найближчому розгляді в справі виявиться заковика.
85. До нових колег я частіше можу звикнути через лише тривалий час.
86. Часто я висловлюю загрози, які не приймаю всерйоз.
87. Коли мене несправедливо критикують, я швидше з цим погоджуюся, ніж захищаюся. 88. Часто я, не подумавши, кажу щось, а потім каюсь.
89. Мене турбує, що я не знаю точно, що інші про мене думають.
90. Коли на мене навалюються події, на які я не маю впливу, то я люблю сюрпризи.
91. Я найчастіше визнаю правоту інших, хоча й не поділяю їх думки.
92. Я радію спілкуванню.
93. Для мене обтяжливо, якщо мій розпорядок дня порушують непередбачені події.

94. Я швидко капітулюю, якщо щось не вдається. 95. Мої будні в цілому цікаві й насичені.
96. Непередбачені події найчастіше приводять мене у розгубленість.
97. Коли мені хтось щось обіцяє, я побоююся, що це не вийде.
98. Мені не подобається, що я за статусом повинен виконувати розпорядження людей, які менше мене розуміють.
99. Незручну ситуацію, в яку хто-небудь потрапляє, я можу обіграти таким чином, що іншим це не кинеться в очі.
100. Часто я нервую через кого-небудь.
101. Я люблю знати заздалегідь, хто буде на званому вечорі, на який я запрошений, і як він буде проходити.
102. Я уникаю критикувати свого начальника, хоча іноді це необхідно. 103. Мене турбує, коли у знайомих або друзів, до яких я запрошений, я зустрічаю незнайомих людей.
104. Часто я занадто швидко серджуся на інших.
105. Коли зі мною заговорює незнайома людина, я часто не знаю, що я повинен сказати.
106. При невдачах я, як правило, боюся за свій авторитет.
107. Я часто сумніваюся в своїх здібностях.
108. Я охоче став би знаменитістю.
109. Почуття переповнюють мене, і я, як порохова бочка, готовий до вибуху.
110. Мені неприємно, коли чоловік(дружина) запрошують гостей без мого відома.
111. Коли я отримую нове завдання, то часто думаю, що я його не впораюся з його виконанням.
112. Я охоче розмовляю з іншими людьми, коли надається можливість.
113. Я не приховувати своєї думки.
114. Я думаю, що інші ставляться до мене упереджено.
115. Я охоче пробую щось, коли з самого початку невідомо про результат.
116. Мені подобається, коли дають відчути, що без мене не обійтися.
117. Я можу втягнути в розмову незнайомих людей.
118. Я спокійно очікую вирішення будь-якого питання, навіть якщо він дуже важливий для мене.
119. Я швидко капітулюю.
120. У порівнянні з тим, що я роблю, я заслуговую більшого визнання.
121. Мені важко вести бесіду з незнайомою людиною.
122. Мої почуття легко образити.
123. Перш ніж зайняти позицію в якомусь питанні, я чекаю, поки не дізнаюся думку інших.
124. Найчастіше мені важко спокійно вибрати з кількох речей або можливостей.
125. Зі знайомими, яких я довго не бачив, я неохоче заговорюю першим.
126. Я схильний під час суперечки говорити голосніше, ніж зазвичай.
127. Найчастіше я дотримуюся прислів'я: «Сміливість міста бере».
128. Я охоче увійшов би в коло людей, які приймають важливі рішення.
129. Я схильний до того, щоб швидко або засуджувати, або захищати.
130. Якби я міг повторити своє становлення, то я швидше досяг би того становища, яке сьогодні мені ще не дано.
131. Я можу пригадати, що якось раз був так розлютований, що взяв першу-ліпшу мені річ і розгриз або розбив її.
132. Я, як правило, дотримуюся принципу: спочатку подумай, потім зроби.
133. Я повинен би більше робити для того, щоб отримати те визнання, якого заслуговую.

Обробка результатів.

З погляду гуманістичної концепції соціально-комунікативної компетентності, на якій побудована дана методика, перешкодами спілкування, що знижують його ефективність, є соціально-комунікативна незграбність, нетерпимість до невизначеності, надмірний

конформізм, підвищене прагнення до переваги над іншими людьми, переважання мотивації уникнення невдач і низький поріг чутливості до блокування потреб, прагнень і бажань, підвищена нетерпимість в спілкуванні (фрустраційна нетолерантність).
За кожний збіг з ключем поставте собі 1 бал.
Порахуйте загальну суму балів за кожною шкалою окремо.
Порівняйте отримані суми з даними у шкалі нормативів.

Ключ 1. Соціально-комунікативна незграбність (СКН): 1+, 6–, 11+, 17+, 23–, 24+, 30+, 34+, 36–, 39+, 45–, 52+, 59–, 61–, 62–, 65+, 68–, 76+, 79–, 85+, 92–, 99–, 103+, 105+, 110+, 112–, 117–, 121+, 125+ (29 питань).

Ключ 2. Нетерпимість до невизначеності (НН): 5+, 8+, 13+, 19-, 32+, 40+, 46+, 49+, 56+, 77+, 83+, 89+, 90-, 93+, 96+, 101+, 115–, 118–, 124+, 129+, 132– (21 питання).

Ключ 3. Надмірне прагнення до комфортності (К): 3–, 15+, 16+, 22+, 28+, 33+, 38+, 42+, 64+, 75+, 87+, 91+, 102+, 113–, 123+(15 питань).

Ключ 4. Підвищене прагнення до статусного росту (ПСР): 2+, 7+, 12-, 21+, 26+, 31+, 41+, 48+, 60+, 66+, 72+, 81+, 98+, 106+, 108+, 116+, 120+, 128+, 130+, 133+(20 питань).

Ключ 5. Орієнтація на уникнення невдач (УН): 10+, 18-, 25+, 27+, 35+, 37–, 44–, 47+, 50–, 54+, 55+, 57+, 67+, 70–, 73–, 74+, 78+, 80–, 82+, 84+, 94+, 95–, 97+, 107+, 111+, 114+, 119+, 127– (28 питань).

Ключ 6. Фрустраційна нетолерантність (ФН): 4+, 9+, 14+, 20+, 29-, 43+, 51+, 53+, 58+, 63+, 69+, 71+, 86+, 88+, 100+, 104+, 109+, 122+, 126+, 131+ (20 питань).

Шкала нормативів:
СКН 4-13,
НН 7-13,
К 3-9,
ПСР 6-12,
УН 4-12,
ФН 5-11

ТЕМА 4. ВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЙ В УПРАВЛІНСЬКОМУ ПРОЦЕСІ

План

1. Мова як засіб комунікації.
2. Форми мовної комунікації.
3. Усна і письмова комунікація.
4. Правила успішної комунікації та аргументація.

Перелік питань для самостійного опрацювання з теми 4:

1. Які функції виконує мова?
2. Що таке комунікативні максими?
3. Що треба робити, щоб бути почутим і зрозумілим?
4. Які існують правила успішної комунікації?
5. Чому читання є видом мовної комунікації?
6. У чому полягає сутність акумулятивної функції мови?
7. Назвіть п’ять принципів нормального діалогу (комунікативних максим)?
8. Чим відрізняється полеміка від дискусії?
9. Назвіть алгоритм мовних дій.
10. У чому полягають прийоми правильного та ефективного слухання?

Термінологічний словник ключових понять з теми 4:

1. Мова.
2. Види мови.
3. Репліка.
4. Нормальний діалог.
5. Монолог.
6. Полеміка.
7. Письмова комунікація.
8. Аргументація.
9. Успішна комунікація.
10. Мовна комунікація.

Перелік індивідуальних завдань з теми 4 (теми рефератів):

1. Помилки мовної поведінки партнерів по спілкуванню.
2. Слухання як вид вербальної комунікації.
3. Читання як вид мовленнєвої діяльності.
4. Типи письмових висловлювань у діловій сфері.
5. Правильна стилістична організація письмового тексту.
6. Комунікативне уміння говорити і слухати. Інтонація голосу і результативність спілкування. Темп мови в діловому спілкуванні.
7. Правила мовленнєвого етикету.
8. Особливості офіційно-ділового стилю мови.
9. Техніка ставлення питань і особливості розуміння мовних конструкцій.
10. Публічне мовлення. Особливості підготовки і виголошення промов.
11. Зовнішній вигляд та особистість управлінця-оратора.

Тестові завдання з теми 4:

1. Вербальна комунікація являє собою:

А. словесну взаємодію сторін, яка відбувається за допомогою знакових систем, головною серед яких є мова.

Б. взаємодія сторін , яка відбувається за допомогою жестів і розмов.

В. взаємодія сторін, яка відбувається за допомогою рухів і танців.

Г. взаємодія сторін за допомогою зорового зв’язку між співрозмовниками.

2. Найточніше і найповніше визначення мова – це:

А. оптимальним засобом вираження людського мислення і засобом спілкування.

Б. це система знаків і способів їх з'єднання, яка служить для вираження думок, почуттів і волевиявлень людей і є найважливішим засобом людського спілкування.

В. це дзеркало культури, в ньому відбивається не тільки реальний світ, навколишній людини. не тільки реальні умови його життя, а й суспільна самосвідомість народу, його менталітет, національний характер, спосіб життя, традиції, звичаї, мораль, система цінностей.

Г. не тільки реальні умови життя, а й суспільна самосвідомість народу, його менталітет, національний характер, спосіб життя, традиції, звичаї, мораль, система цінностей.

3. Комунікативна функція мови виступає в ролі:

А. мова як вираження діяльності свідомості. Основну частину інформації про світ ми отримуємо через мову.

Б. мова виступає в ролі основного засобу спілкування - можливість повноцінного спілкування з собі подібними.

В. як засіб накопичення і збереження знань. Придбані досвід і знання людина намагається утримати, щоб використовувати їх у майбутньому.

Г. мова як засіб об'єднання народу.

4. Пізнавальна функція мови виступає в ролі:

А. мова як вираження діяльності свідомості. Основну частину інформації про світ ми отримуємо через мову.

Б. мова виступає в ролі основного засобу спілкування - можливість повноцінного спілкування з собі подібними.

В. як засіб накопичення і збереження знань. Придбані досвід і знання людина намагається утримати, щоб використовувати їх у майбутньому.

Г. мова як засіб об'єднання народу.

5. Конструктивна функція мови виступає в ролі:

А. мова як вираження діяльності свідомості. Основну частину інформації про світ ми отримуємо через мову.

Б. мова виступає в ролі основного засобу спілкування - можливість повноцінного спілкування з собі подібними.

В. як засіб накопичення і збереження знань. Придбані досвід і знання людина намагається утримати, щоб використовувати їх у майбутньому.

Г. мова як засіб формування думок. З допомогою мови думка «матеріалізується», набуває звукову форму. Виражена словесно, думка стає виразною, ясною для самого мовця.

6. Акумулятивна функція мови виступає в ролі:

А. мова як засіб формування думок. З допомогою мови думка «матеріалізується», набуває звукову форму. Виражена словесно, думка стає виразною, ясною для самого мовця.

Б. мова як один із засобів вираження почуттів і емоцій.

В. мова як засіб накопичення і збереження знань. Придбані досвід і знання людина намагається утримати, щоб використовувати їх у майбутньому. У повсякденному житті нас виручають конспекти, щоденники, записні книжки.

Г. мова як засіб об'єднання народу.

7. Емоційна функція мови виступає в ролі:

А. мова як один із засобів вираження почуттів і емоцій.

Б. мова як засіб формування думок. З допомогою мови думка «матеріалізується», набуває звукову форму. Виражена словесно, думка стає виразною, ясною для самого мовця.

В. мова як засіб накопичення і збереження знань. Придбані досвід і знання людина намагається утримати, щоб використовувати їх у майбутньому. У повсякденному житті нас виручають конспекти, щоденники, записні книжки.

Г. мова як засіб об'єднання народу.

8. Контактовстановлююча функція мови виступає в ролі:

А. мова як один із засобів вираження почуттів і емоцій.

Б. мова як засіб встановлення контакту між людьми. Іноді спілкування як би безцільно, інформативність його нульова, лише готується ґрунт для подальшого плідного, довірчого спілкування.
В. мова як засіб накопичення і збереження знань. Придбані досвід і знання людина намагається утримати, щоб використовувати їх у майбутньому. У повсякденному житті нас виручають конспекти, щоденники, записні книжки.
Г. мова як засіб об'єднання народу.

9 . Етнічна функція мови виступає у ролі:

А. мова як один із засобів вираження почуттів і емоцій.
Б. мова як засіб встановлення контакту між людьми. Іноді спілкування як би безцільно, інформативність його нульова, лише готується ґрунт для подальшого плідного, довірчого спілкування.
В. мова як засіб накопичення і збереження знань. Придбані досвід і знання людина намагається утримати, щоб використовувати їх у майбутньому. У повсякденному житті нас виручають конспекти, щоденники, записні книжки.
Г. мова як засіб об'єднання народу.

10. Діалог – це:

А. форма мовлення, що складається з обміну висловлюваннями - репліками, що характеризується ситуативністю (залежністю від мовної ситуації), контекстуальністю (обумовленістю попередніми висловлюваннями), малим ступенем організованості.
Б. такий спір, при якому є конфронтація, боротьба принципово протилежних думок з того чи іншого питання, публічний спір з метою захистити, відстояти свою точку зору і спростувати думку опонента.
В. публічна суперечка, метою якої на відміну від полеміки є з'ясування і зіставлення різних точок зору, пошук, виявлення справжньої думки, знаходження правильного рішення спірного питання. Дискусія вважається найбільш ефективним способом переконання, оскільки її учасники самі приходять до того чи іншого висновку.
Г. форма мовлення, розрахована на пасивне і опосередковане сприйняття і практично не пов'язана з мовленням співрозмовника ні в змістовному ні в структурному відношенні.

11. Монолог – це:

А. форма мовлення, що складається з обміну висловлюваннями - репліками, що характеризується ситуативністю (залежністю від мовної ситуації), контекстуальністю (обумовленістю попередніми висловлюваннями), малим ступенем організованості.
Б. такий спір, при якому є конфронтація, боротьба принципово протилежних думок з того чи іншого питання, публічний спір з метою захистити, відстояти свою точку зору і спростувати думку опонента.
В. публічна суперечка, метою якої на відміну від полеміки є з'ясування і зіставлення різних точок зору, пошук, виявлення справжньої думки, знаходження правильного рішення спірного питання. Дискусія вважається найбільш ефективним способом переконання, оскільки її учасники самі приходять до того чи іншого висновку.
Г. форма мовлення, розрахована на пасивне і опосередковане сприйняття і практично не пов'язана з мовленням співрозмовника ні в змістовному ні в структурному відношенні.

12. Дискусія – це:

А. форма мовлення, що складається з обміну висловлюваннями - репліками, що характеризується ситуативністю (залежністю від мовної ситуації), контекстуальністю (обумовленістю попередніми висловлюваннями), малим ступенем організованості.
Б. такий спір, при якому є конфронтація, боротьба принципово протилежних думок з того чи іншого питання, публічний спір з метою захистити, відстояти свою точку зору і спростувати думку опонента.
В. публічна суперечка, метою якої на відміну від полеміки є з'ясування і зіставлення різних точок зору, пошук, виявлення справжньої думки, знаходження правильного рішення спірного питання. Дискусія вважається найбільш ефективним способом переконання,

оскільки її учасники самі приходять до того чи іншого висновку.
Г. форма мовлення, розрахована на пасивне і опосередковане сприйняття і практично не пов'язана з мовленням співрозмовника ні в змістовному ні в структурному відношенні.

***13. А*ргументування – це:**

А.процес надання аргументів на свою користь.
Б. процес надання аргументів, доводів, підтверджень, свідчень, доказів на користь виправданості й істинності погляду на якесь питання чи проблему.
В.процес надання аргументів на користь родини.
Г. процес надання доказів у кримінальні справі.

***14. Категорії максими мовної комунікації за* Г. П. Грайс у праці "Логіка і мовленнєве спілкування":**

А. Максима кількості (повноти) інформації, максима якості інформації, максима відповідності (релевантності), максима способу висловлення (манери).
Б. кількості, якості, манери.
В. релевантності , манери, повноти.
Г. якості, манери, повноти.

15. Усна комунікація – це:

А. накази; розпорядження, листи, звіти та інші засоби комунікації, які використовують письмові символи.
Б. найбільш поширений метод обміну інформацією між людьми. До форм усної комунікації відносяться: промови, групові дискусії, розмови по телефону, розповсюдження чуток тощо.
В. передбачені організаційною структурою, виникають спонтанно (приклад: розпов-сюдження чуток, неофіційних даних). Типова інформація, передана по каналах чуток: майбутні скорочення працівників (преміальних доплат); нові заходи щодо покарань за запізнення; зміни в структурі організації.
Г. метою таких комунікацій є отримання керівниками інформації про стан справ на нижчих рівнях управління, а саме: про поточні проблеми працівників, хід виконання завдань тощо. Обмін інформацією здійснюється у формі звітів, пропозицій, пояснювальних записок тощо. За допомогою низхідних комунікацій підлеглим передається інформація про поточні завдання, рекомендовані процедури, прийняття рішень тощо.

16. Переваги усної комунікації:

А. швидкість обміну інформацією; хороший зворотній зв’язок завдяки безпосередньому контакту ; простота здійснення комунікації.
Б. використання для повідомлення неадекватних слів; хороший зворотній зв’язок завдяки безпосередньому контакту ; простота здійснення комунікації.
В. хороший зворотній зв’язок завдяки безпосередньому контакту ; простота здійснення комунікації; викривлення повідомлення при його подальшій передачі.
Г. використання для повідомлення неадекватних слів; можливість пропустити у повідомлені суттєві деталі; швидкість обміну інформацією.

17. *Недоліки усної комунікації:*

А. використання для повідомлення неадекватних слів; хороший зворотній зв’язок завдяки безпосередньому контакту ; простота здійснення комунікації.
Б. хороший зворотній зв’язок завдяки безпосередньому контакту ; простота здійснення комунікації; викривлення повідомлення при його подальшій передачі.
В. використання для повідомлення неадекватних слів; можливість пропустити у повідомлені суттєві деталі; швидкість обміну інформацією.
Г. використання для повідомлення неадекватних слів; можливість пропустити у повідомлені суттєві деталі; велика ймовірність забування почутої слухачем інформації; викривлення повідомлення при його подальшій передачі.

18. Формами письмової комунікації виступають:

А. накази; повідомленні; розмова.
Б. накази; розпорядження, листи, звіти та інші засоби комунікації, які використовують

письмові символи.
В. передбачені організаційною структурою, виникають спонтанно (приклад: розповсюдження чуток, неофіційних даних). Типова інформація, передана по каналах чуток: майбутні скорочення працівників (преміальних доплат); нові заходи щодо покарань за запізнення; зміни в структурі організації.
Г. метою таких комунікацій є отримання керівниками інформації про стан справ на нижчих рівнях управління, а саме: про поточні проблеми працівників, хід виконання завдань тощо. Обмін інформацією здійснюється у формі звітів, пропозицій, пояснювальних записок тощо. За допомогою низхідних комунікацій підлеглим передається інформація про поточні завдання, рекомендовані процедури, прийняття рішень тощо.

19. Переваги письмової комунікації:

А. незмінність впродовж тривалого часу, може зберігатися; матеріальність, помітність; спроможність піддаватись перевірці; ретельне формулювання, обміркованість, логіка і точність.
Б. використання для повідомлення неадекватних слів; хороший зворотній зв'язок завдяки безпосередньому контакту ; простота здійснення комунікації.
В. хороший зворотній зв'язок завдяки безпосередньому контакту ; простота здійснення комунікації; викривлення повідомлення при його подальшій передачі.
Г. використання для повідомлення неадекватних слів; можливість пропустити у повідомлені суттєві деталі; швидкість обміну інформацією.

***20. Формальні комунікації* - це:**

А. це обмін інформацією без використання слів (наближеність до співрозмовника, вираз обличчя, погляди).
Б. найбільш поширений метод обміну інформацією між людьми(промови, групові дискусії, розмови по телефону, розповсюдження чуток тощо)
В. передбачені організаційною структурою, є наслідком ієрархії влади в організації. Схема організаційної структури є ілюстрацією "проходження інформації каналами".
Г. накази; розпорядження, листи, звіти та інші засоби комунікації, які використовують письмові символи.

Типові задачі/ситуаційні вправи з теми 4:

Завдання 4.1.

І. Завдання до ситуації:

Дати обґрунтовану відповідь на запитання. Зробити висновки.

ІІ. Інформаційне забезпечення:

Завдання для самостійного опрацювання:
1 Чи вважаєте ви рекламу необхідним елементом соціальних та ділових комунікацій? Чому?
2 Яку роль відіграють компліменти як вербальний засіб комунікацій в управлінському спілкуванні?
3 Порівняння і метафори об'єднують речі між собою, встановлюють їх схожість. Порівняння розпізнаються більш легко, тому що містять ключові слова «як» або «подібно».
Заповніть прогалини в порівняннях і метафорах:
1) Вода для корабля те ж, що _____ для бізнесу.
2) Квітка викликає радість так само, як гнів _____.
3) Кран для _____ те ж, що для свободи _____.
4) Щастя – це _____.
5) Ідеали – це _____.

Завдання 4.2.

І. Завдання до ситуації:

Завдання на комунікативну вправність:
Навмання виберіть по парі слів з кожної колонки і використовуйте їх у якості «затравки» для

створення оповідання.

ІІ. Інформаційне забезпечення:

Слова для створення оповідання:

- Фіаско Статуя Спіраль
- Океан Ніготь Фініш
- Подорож Мостова Кнопка
- Гаманець Пальто Злодій
- Диня Фанера Суфле
- Сон Харизма Ковбой
- Мотоцикл Армія Коробка
- Собака Ніс Палка
- Злочин Хокей Плід

Завдання 4.3.

І. Завдання до ситуації:

Завдання на комунікативну вправність:

Евфемізми – м'які еквіваленти досить різких слів або висловлювань, які бажано завуалювати, наприклад, замість «він помер» - «він пішов з життя», «бідний» - «нужденний», «стара людина» - «людина похилого віку» і т.п.

ІІ. Інформаційне забезпечення:

Підберіть евфемізми до наступних слів: брехати, знищити, п’яний, старий, інвалід, малобюджетний покупець, секретар, прибиральниця, двірник, брехня, хабар.

Завдання 4.2.

І. Завдання до ситуації: Спробуйте самостійно сформулювати переваги та недоліки усної та писемної комунікації, зробіть порівняльну характеристику. Аргументуйте свою позицію, привівши статистичні дані та особисті спостереження. Відповіді запишіть у таблиці. Зробіть висновок.

ІІ. Інформаційне забезпечення:

Таблиці 4.2 - Усна та писемна комунікація

Ефективність комунікації	Писемні комунікації	Усні комунікації
Переваги	1. 2. 3.	1. 2. 3.
Недоліки	1. 2. 3.	1. 2. 3.

ТЕМА 5. НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЙ В УПРАВЛІНСЬКОМУ ПРОЦЕСІ

План

1. Сутність і особливості невербальної комунікації.
2. Пара- і екстралінгвістичні компоненти невербальної комунікації.
3. Міміка, погляд та жести.
4. Організація простору і часу.
5. Пози і хода.
6. Контакт очей.

Перелік питань для самостійного опрацювання з теми 5:

1. Яку роль у процесі комунікації відіграють невербальні компоненти?
2. Дайте характеристику основних жестів.
3. Які існують зони у діловій комунікації?
4. Наведіть смислову інтерпретацію елементів пози і ходи.
5. Про що свідчить погляд знизу, «спідлоба»?
6. Як можуть бути пов’язані вербальна і невербальна комунікації?
7. На якій зі сторін обличчя більш чітко окреслюються негативні емоції?
8. Про що, зазвичай, свідчать жести, пов’язані з доторканням руки до різних частин обличчя?
9. Яка дистанція характерна для різних форм ділового спілкування?
10. Якими мають бути пози партнерів для досягнення ефективної соціальної комунікації?

Термінологічний словник ключових понять з теми 5:

1. Невербальна комунікація.
2. Невербальна поведінка.
3. Паралінгвістичних компонентів невербальної комунікації.
4. Темп мовлення.
5. Інтонація.
6. Міміка.
7. Жести.
8. Ділова комунікація.
9. Поза.
10. Зоровий контакт.

Перелік індивідуальних завдань з теми 5 (теми рефератів):

1. Практичне використання зонального простору для ефективної комунікації.
2. Рукостискання: різновиди та інтерпретація.
3. Жести кистей рук. Жести, що демонструють обман, брехню, нудьгу.
5. Бар’єрні жести (руки, ноги).
6. Сигнали очей.
7. Жести власницьких і територіальних претензій.
8. Вплив на оточуючих за допомогою різноманітних положень корпусу тіла.
9. Способи штучного підвищення статусу.
10. Імідж спеціаліста і принципи успішної комунікації.
11. Моделі просторового розміщення партнерів за столом.

Тестові завдання з теми 5:

1. Невербальна комунікація – це:

А. засіб інформації, систему невербальних символів, знаків, кодів, які використовуються для передачі повідомлення

Б. засіб, пов'язаний з використанням мови

В. здійснюється за допомогою звукової та письмової мови.

2. ***Невербальна поведінка – це:***

А. За допомогою неї члени соціуму можуть не лише обмінюватися інформацією за допомогою певних мовних знаків, а й впливати один на одного, формувати думку про себе в оточенні

Б. соціальнообумовлену систему взаємодії, у структурі якої переважають мимовільні, неусвідомлювані комплекси рухів, що виражають особистісну неповторність людини.

В. при цьому має значення, що ви говорите (і що ви не говорите), якими словами виражаєте свою думку.

3. ***Ядро невербальної поведінки складають:***

А. Слова, тон, рухи, погляди, пози, інтонаційно-ритмічні характеристики голосу, дотики.

Б. Слова, інтонація, настрій, з яким говорите.

В. Жести, експресія обличчя, погляд, пози, інтонаційно-ритмічні характеристики голосу, дотики.

4. ***Як може співвідноситись немовне і мовне повідомлення:***

А. Узгоджує, суперечить, немовне повідомлення стосується абсолютно іншого предмета, ніж мовне.

Б. Підтверджує, на щось натякає, немовне говорить більше ніж мовне.

В. Мовне підлаштовується під немовне.

5. ***Основне призначення невербальної комунікації (найточніше):***

А. Додати емоції.

Б. Як доповнення, роз'яснення слів.

В. Посилити емоційну насиченість слова, його виразність і силу висловлювання.

6. ***Що визначає паралінгвістичні компоненти невербальної комунікації:***

А. Якість голосу, його діапазон, тональність, відносять: гучність, темп, ритм і висоту звуку.

Б. Образ і самооцінку, особистісні якості, комунікативну компетентність, соціальний статус, приналежність до групи.

В. Інформацію про ставлення учасників комунікації один до одного, їх бажаний рівень спілкування, характер чи тип відносин

7. ***Що люди отримують в процесі невербальної комунікації:***

А. ставлення учасників комунікації один до одного, інформацію про ставлення учасників комунікативного процесу до самої ситуації.

Б. Якість голосу, його діапазон, тональність, відносять: гучність, темп, ритм і висоту звуку.

В. Інформацію про особистість комунікатора, інформацію про ставлення учасників комунікації один до одного, інформацію про ставлення учасників комунікативного процесу до самої ситуації.

8. ***Екстралінгвістичні компоненти являють собою:***

А. Атипічні індивідуальні особливості вимови - мовні паузи, сміх, покашлювання, зітхання, плач, заїкання і т. п.

Б. Якість голосу, його діапазон, тональність, відносять: гучність, темп, ритм і висоту звуку.

В. Інформацію про особистість комунікатора, інформацію про ставлення учасників комунікації один до одного, інформацію про ставлення учасників комунікативного процесу до самої ситуації.

9. ***Інтонація – це:***

А. Координовані рухи м'язів особи, що відображають стан, почуття, емоції.

Б. Особливий спосіб вираження почуттів, емоцій, ставлення мовця до власних слів і тих людей, з якими він спілкується (владна інтонація, глузлива, іронічна, упевнена і т.п.).

В. Розуміється як рухи рук або кистей рук і розглядаються як зовнішні прояви внутрішнього стану людини, при цьому несуть інформацію не тільки про психологічний стан людини, а й про інтенсивність переживання.

10. ***Міміка – це:***

А. Координовані рухи м'язів особи, що відображають стан, почуття, емоції. До міміки

відносять всі зміни, які можна спостерігати на обличчі людини, включаючи і психосоматичні процеси, наприклад почервоніння або збліднення.
Б. Координовані рухи м'язів особи, що відображають стан, почуття, емоції.
В. Особливий спосіб вираження почуттів, емоцій, ставлення мовця до власних слів і тих людей, з якими він спілкується (владна інтонація, глузлива, іронічна, упевнена і т.п.).

11. ***По нижній частині обличчя краще всього розпізнається:***

А. здивування, страждання, радість, страх.
Б. гнів, радість, страждання, але з важко визначається подив.
В. напругу, страх, увагу.

12. ***За середньою частиною обличчя успішно ідентифікуються:***

А. здивування, страждання, радість, страх.
Б. гнів, радість, страждання, але з важко визначається подив.
В. напругу, страх, увагу.

13. ***По області чола визначають:***

А. здивування, страждання, радість, страх.
Б. гнів, радість, страждання, але з важко визначається подив.
В. напругу, страх, увагу.

14. ***По очам визначають:***

А. Легку увагу, задоволення, симпатію, антипатію, роздуми, оцінювання.
Б. гнів, радість, страждання, але з важко визначається подив.
В. напругу, страх, увагу

15. ***Термін «жести» розуміється як:***

А. Координовані рухи м'язів особи, що відображають стан, почуття, емоції.
Б. Рухи рук або кистей рук і розглядаються як зовнішні прояви внутрішнього стану людини, при цьому несуть інформацію не тільки про психологічний стан людини, а й про інтенсивність переживання.
В. Особливий спосіб вираження почуттів, емоцій, ставлення мовця до власних слів і тих людей, з якими він спілкується (владна інтонація, глузлива, іронічна, упевнена і т.п.).

16. ***Поза – це:***

А. Певне положення частин тіла людини: голови, тулуба, рук, ніг, а також рухи, які змінюють це положення або впливають на нього.
Б. Рухи рук або кистей рук і розглядаються як зовнішні прояви внутрішнього стану людини, при цьому несуть інформацію не тільки про психологічний стан людини, а й про інтенсивність переживання.
В. Особливий спосіб вираження почуттів, емоцій, ставлення мовця до власних слів і тих людей, з якими він спілкується (владна інтонація, глузлива, іронічна, упевнена і т.п.).

17. ***Інтимна зона – це:***

А.Відповідає тому простору, в рамках якого людина відчуває себе в безпеці - приблизно в половину витягнутої руки (не менше 45 см).
Б. Простір буденної бесіди зі знайомими - 45-120 см.
В. Відстань 120-400 см прийнято при веденні наради, дискусії, семінару, прес-конференції.

18. Персональна зона – це:

А.Відповідає тому простору, в рамках якого людина відчуває себе в безпеці - приблизно в половину витягнутої руки (не менше 45 см).
Б. Простір буденної бесіди зі знайомими - 45-120 см.
В. Відстань 120-400 см прийнято при веденні наради, дискусії, семінару, прес-конференції.

19. Соціальна зона – це:

А.Відповідає тому простору, в рамках якого людина відчуває себе в безпеці - приблизно в половину витягнутої руки (не менше 45 см).
Б. Простір буденної бесіди зі знайомими - 45-120 см.
В. Відстань 120-400 см прийнято при веденні наради, дискусії, семінару, прес-конференції.

20. Публічна зона - це:

А.Відповідає тому простору, в рамках якого людина відчуває себе в безпеці - приблизно в половину витягнутої руки (не менше 45 см).
Б. Простір буденної бесіди зі знайомими - 45-120 см.
В. Спілкування з великою групою людей - в лекційній аудиторії, на мітингу.

Типові задачі/ситуаційні вправи з теми 5:

Завдання 5.1.

І. Завдання до ситуації:

Проаналізуйте методи подолання актуальних комунікативних бар'єрів.

ІІ. Інформаційне забезпечення:

Таблиця 5.1 – Комунікативні бар'єри й засоби їх подолання

Бар'єри	Як їх подолати
Індивідуальні Бар'єри між людьми Канали і засоби передачі інформації Семантика Невідповідність інформаційних сигналів	Активне слухання Вибір адекватного каналу Знання поглядів співрозмовника Прогулянкове управління
Організаційні Відмінності в статусі і обсязі влади Потреби і цілі відділів Дефіцит формальних каналів Невідповідність комунікативної мережі робочим завданням Недостатня координація	Створення атмосфери довіри, діалогу Розвиток формальних каналів Стимулювання використання численних формальних і неформальних каналів Зміна структури організації або групи для відповідності потреби у комунікаціях Зворотній зв'язок і навчання

Завдання 5.2.

І. Завдання до ситуації:

Евфемізми – м'які еквіваленти досить різких слів або висловлювань, які бажано завуалювати
Завдання на комунікативну вправність:

ІІ. Інформаційне забезпечення:

1. Поясніть значення слів-паронімів і придумайте обороти зі словами:
   - зрівняти і порівняти;
   - надягати і одягати;
   - ефектний і ефективний;
   - економний і економічний;
   - одинарний і ординарний;
   - апробувати і випробувати;
   - представити і надати;
   - абонент і абонемент;
   - адресат і адресант;
   - парламентер і парламентарій.

2. Усуньте багатослівність у виразах:
   - кожна хвилина часу,
   - відступати назад,
   - в грудні місяці,
   - вперше познайомитися,
   - заповідати у спадок,
   - в літній період часу.

ТЕМА 6. КОМУНІКАЦІЇ ЯК ЗАСІБ УПРАВЛІННЯ В ОРГАНІЗАЦІЯХ

План

1. Комунікація як функція управління організацією.
2. Внутрішнє і зовнішнє середовище організації.
3. Соціальна структура комунікацій в організації.
4. Види комунікацій в організації.

Перелік питань для самостійного опрацювання з теми 6:

1 Дайте визначення поняття «комунікації в організаціях».
2 З яких структур складається внутрішнє середовище організації?
3 Які види внутрішньокомунікативних мереж існують у організації?
4 Які чотири типи «комунікаторів» наявні у кожній організації?
5 Які методи використовуються для підвищення ефективності висхідних комунікацій?
6 Дайте визначення поняттю «організаційна культура»?
7 Чим обумовлюється невизначеність зовнішнього середовища?
8 Наведіть приклади централізованих і децентралізованих комунікативних мереж.
9 Назвіть чотири типи комунікаторів у організаціях.
10 Які методи використовуються для підвищення ефективності висхідних комунікацій?

Термінологічний словник ключових понять з теми 6:

1. Комунікації в організації.
2. Відрита система комунікації.
3. Кадрова структура.
4. Організаційна структура.
5. Середовище прямого впливу.
6. Соціально-демографічна структура організації.
7. Гетерогенні організації.
8. Гомогенність організації.
9. Внутрішньо комунікативні мережі організації.
10. Децентралізовані – комунікація.

Перелік індивідуальних завдань з теми 6 (теми рефератів):

1. Організаційна культура та її типи.
2. Комунікативні потоки організації.
3. Управління комунікацією та його цілі.
4. Комунікаційна функція керівника організації.
5. Ділова комунікація: сутність і зміст.
6. Міфи ділової комунікації.
7. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри.
8. Причини бар'єрів комунікації: чинники ініціатора комунікації і чинники одержувача інформації.
9. Способи вдосконалення комунікаційних процесів в організації.
10. Особливості ділової комунікації в різних країнах.
11. Міжособові комунікації в діловій сфері.

Тестові завдання з теми 6:

1. Комунікації в організації – це:

А. Функція управління, яка дозволяє за допомогою правильно організованої передачі інформації забезпечити надійне з'єднання всіх ланок підприємства та їх взаємодію.

Б. Внутрішня упорядкованість, узгодженість, взаємодія більш-менш диференційованих і автономних частин цілого.

В. Інформаційні взаємодії, в які люди вступають при виконанні своїх функціональних

обов'язків або посадових інструкцій.

2. Комунікація – це:

А. Функція управління, яка дозволяє за допомогою правильно організованої передачі інформації забезпечити надійне з'єднання всіх ланок підприємства та їх взаємодію.

Б. Внутрішня упорядкованість, узгодженість, взаємодія більш-менш диференційованих і автономних частин цілого.

В. Інформаційні взаємодії, в які люди вступають при виконанні своїх функціональних обов'язків або посадових інструкцій.

3. Система будь-якого типу – це:

А. якесь ціле, складається з частин (підсистем), які функціонують спільно взаємозалежним чином з метою здійснення спільних завдань.

Б. внутрішня упорядкованість, узгодженість, взаємодія більш-менш диференційованих і автономних частин цілого.

В. система, яка впливає на своє оточення і зазнає впливу з його боку, і взаємодіє з ним.

4. Відрита система – це:

А. якесь ціле, складається з частин (підсистем), які функціонують спільно взаємозалежним чином з метою здійснення спільних завдань.

Б. внутрішня упорядкованість, узгодженість, взаємодія більш-менш диференційованих і автономних частин цілого.

В. система, яка впливає на своє оточення і зазнає впливу з його боку, і взаємодіє з ним.

5. Внутрішнє середовище організації – це:

А. це та частина загального середовища, яка знаходиться в рамках організації.

Б. внутрішня упорядкованість, узгодженість, взаємодія більш-менш диференційованих і автономних частин цілого.

В. комунікаційні процеси, організаційні структури, норми, правила, процедури розподілу прав і відповідальності, ієрархія підпорядкування.

6. Кадрова структура – це:

А. комунікаційні процеси, організаційні структури, норми, правила, процедури розподілу прав і відповідальності, ієрархія підпорядкування;

Б. взаємодія менеджерів і робітників, найм, навчання і просування кадрів, оцінка результатів праці і стимулювання, створення і підтримка відносин між працівниками;

В. стратегія ціноутворення, стратегія просування продукту на ринку, вибір ринків збуту і систем розподілу.

7. Організаційна структура – це:

А. комунікаційні процеси, організаційні структури, норми, правила, процедури розподілу прав і відповідальності, ієрархія підпорядкування;

Б. виготовлення продукту, постачання і ведення складського господарства, обслуговування технологічного парку, здійснення досліджень і розробок;

В. стратегія ціноутворення, стратегія просування продукту на ринку, вибір ринків збуту і систем розподілу.

8. Виробнича структура – це:

А. виготовлення продукту, постачання і ведення складського господарства, обслуговування технологічного парку, здійснення досліджень і розробок;

Б. взаємодія менеджерів і робітників, найм, навчання і просування кадрів, оцінка результатів праці і стимулювання, створення і підтримка відносин між працівниками;

В. стратегія ціноутворення, стратегія просування продукту на ринку, вибір ринків збуту і систем розподілу;

9. Маркетингова структура – це:

А. комунікаційні процеси, організаційні структури, норми, правила, процедури розподілу прав і відповідальності, ієрархія підпорядкування;

Б. виготовлення продукту, постачання і ведення складського господарства, обслуговування технологічного парку, здійснення досліджень і розробок;

В. стратегія ціноутворення, стратегія просування продукту на ринку, вибір ринків збуту і систем розподілу;

10. Фінансова структура – це:

А. процеси, пов'язані із забезпеченням ефективної взаємодії.

Б. взаємодія менеджерів і робітників, найм, навчання і просування кадрів, оцінка результатів праці і стимулювання, створення і підтримка відносин між працівниками;

В. стратегія ціноутворення, стратегія просування продукту на ринку, вибір ринків збуту і систем розподілу.

11. Зовнішнє середовище (за М. Месконом) виділяє такі характеристики:

А. складність, рухливість, невизначеність.

Б. простота, зрозумілість, взаємодія.

В. складність, взаємодія, визначеність цілей.

12. До зовнішнього середовища прямого впливу на організацію належать:

А. Постачальники, споживачі (клієнти) , партнери по бізнесу.

Б. Торгові посередники, розповсюджувачі продукції.

В. Постачальники, споживачі.

13. Скільки структурних підрозділів виділяють в організації:

А. 5

Б.4

В. 3

14. Адміністративний персонал – це:

А. працівники, зайняті забезпеченням системи виробництва (маркетинг, постачання, збут, техніка безпеки);

Б. працівники, зайняті виробництвом продукції;

В. персонал, в обов'язки яких входить організація системи виробництва;

15. Виробничий персонал – це:

А. працівники, зайняті виробництвом продукції;

Б. працівники, зайняті забезпеченням системи виробництва (маркетинг, постачання, збут, техніка безпеки);

В. працівники, які займаються створенням нової техніки і технології, забезпеченням безперебійної роботи наявної техніки.

16. Обслуговуючий персонал – це:

А. працівники, зайняті забезпеченням системи виробництва (маркетинг, постачання, збут, техніка безпеки);

Б. персонал, в обов'язки яких входить організація системи виробництва;

В. працівники, які займаються створенням нової техніки і технології, забезпеченням безперебійної роботи наявної техніки.

17. Інженерно-технічний персонал – це:

А. працівники, зайняті забезпеченням системи виробництва (маркетинг, постачання, збут, техніка безпеки);

Б. працівники, які займаються створенням нової техніки і технології, забезпеченням безперебійної роботи наявної техніки.

В. працівники, зайняті виробництвом продукції;

18. Серед неформальних комунікаційних мереж «Сторож» - це:

А. працівник, який впливає на думки і поведінку інших працівників.

Б. працівник, який контролює проходження інформації до інших працівників.

В. працівник, який є сполучною ланкою між різними угрупованнями;

19. Серед неформальних комунікаційних мереж «Лідер думок» - це:

А. працівник, який контролює проходження інформації до інших працівників.

Б. працівник, який є сполучною ланкою між різними угрупованнями;

В. працівник, який впливає на думки і поведінку інших працівників.

20. Серед неформальних комунікаційних мереж «Зв'язковий» - це:

А. працівник, який є сполучною ланкою між різними угрупованнями;
Б. працівник, який контролює проходження інформації до інших працівників.
В. працівник, який має високий ступінь зв'язків із зовнішнім середовищем.

Типові задачі/ситуаційні вправи з теми 6:

Завдання 6.1.

І. Завдання до ситуації: У таблиці поміщені ключові поняття та їхні визначення. Встановіть, якому поняттю ліворуч відповідає наведене праворуч визначення, вказавши потрібний номер.

ІІ. Інформаційне забезпечення:

Таблиця 6.1 - ключові поняття та їхні визначення щодо інформації

Поняття	***Визначення***
Інформація	1. Процес висвітлення ідеї, яку намагається донести до одержувача джерело в символах, або перетворення ідей в символи.
Канали передачі	2. Процес, за допомогою якого одержувач перетворює одержані символи в конкретну інформацію шляхом перетворення символів у значення.
Відгук	3. Комунікації, що здійснюються зверху вниз і знизу вгору.
Декодування	4. Комунікації, які є у формі планової та звітної документацій, пам'ятних записок, доповідей, оголошень, довідників, фірмових газет.
Зворотний зв'язок	5. Телефонні розмови, публічні виступи, наради, безпосереднє спілкування тощо.
Комунікаційний процес	6. Засоби для передачі сигналів від джерела до одержувача.
Кодування	7. Реакція на інформацію, що була прочитана, побачена й почута.
Усні комунікації	8. Обмін інформацією між двома або більше людьми, основна мета якого полягає в забезпеченні розуміння інформації, яка є предметом обміну, тобто повідомлень.
Вертикальні комунікації	9. Сукупність реакції одержувача повідомлення після ознайомлення з його змістом.
Комунікація	10. Процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома чи більше людьми.

Завдання 6.2.

І. Завдання до ситуації: Визначте, правильні чи неправильні твердження. Відповідайте «так» або «ні» на поставлені питання. Обґрунтуйте вашу думку.

ІІ. Інформаційне забезпечення:

Таблиця 6.1 Запитання до ситуації

№	*Питання*	*Відповідь*	
		Так	*Ні*
1	На сьогодні інформація розглядається як один із найменш важливих ресурсів розвитку суспільства разом із матеріальними, енергетичними і людськими?		
2	Управлінська робота - це в основному робота, що ґрунтується на використанні фізичної праці?		
3	Комунікація - процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома або більше особами?		
4	Інформаційні системи мають будуватися з урахуванням забезпечення максимальних зручностей і можливостей для безпосередніх користувачів?		
5	У комунікаційному процесі розрізняють два базових елементи - відправник і одержувач?		
6	Неформальні комунікації поділяються на вертикальні, горизонтальні та діагональні?		
7	У процесі сумісної діяльності люди обмінюються різними установками, поглядами, ідеями, знаннями. Все це можна розглядати як інформацію.		
8	Технічна проблема в комунікації пов'язана з вибором таких символів, що найточніше відображали б бажаний зміст?		
9	Вміння продуктивно і безконфліктно спілкуватися - це не тільки важлива професійна якість менеджера, але й необхідний елемент культури людини.		
10	Позитивним аспектом усних комунікацій є економія часу та забезпечення глибшого взаєморозуміння?		

ТЕМА 7. ДІЛОВА БЕСІДА ЯК ФОРМА ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

План

1. Сутність, мета і фази ділової бесіди.
2. Ділова нарада.
3. Ділова зустріч.

Перелік питань для самостійного опрацювання з теми 7:

1. Які існують універсальні принципи ділового спілкування?
2. Які заходи треба здійснити при підготовці до ділової бесіди?
3. Як треба діяти, щоб ділова нарада пройшла результативно?
4. Хто має вести ділову нараду?
5. Чого не можна робити на ділових зустрічах?
6. Чого не можна робити на ділових зустрічах?
7. Де можна проводити ділові зустрічі?
8. Хто має вести ділову нараду?
9. З чого рекомендують починати ділову розмову?
10. Що потрібно робити, готуючись до ділової розмови?

Термінологічний словник ключових понять з теми 7:

1. Ділова розмова (бесіда).
2. Ділове спілкування.
3. Процес бесіди.
4. Вихід із контакту.
5. Ділова нарада.
6. Правила поведінки.
7. Зустріч.
8. Принципи ділового спілкування.
9. Предмет зустрічі.
10. Етапи бесіди.

Перелік індивідуальних завдань з теми 7 (теми рефератів):

1. Правила вітання і знайомства у діловій сфері.
2. Розкрити зміст ділового одягу, ділових сніданків, обідів та вечерь.
3. Прийоми впливу на ділового партнера.
4. Поради підготовки до прес-конференції.
5. Правила і порядок ділової бесіди по телефону.
6. Принципи етики ділового спілкування.
7. Правила критики співробітника.
8. Особливості підготовки і проведення презентації.
9. Комунікативні підходи під час презентації.
10. Техніка нейтралізації негативної реакції партнера.

Тестові завдання з теми 7:

1. Ділова розмова (бесіда) – це:

А) найпоширеніший ситуативний контактний метод.
Б) розмова між конкурентами
В) розмова двох або більше осіб
Г) розмова між керівником і підлеглим

2. Мета ділової розмови:

А) досягнення компромісу
Б) вирішення конфліктних питань

В) обмін інформацією
Г) обмін інформацією з конкретного питання

3. Скільки визначають універсальних принципів ділового спілкування і відповідних фаз ділової бесіди:

А) 3
Б) 5
В) 4
Г) 6

4. Основними етапами ділової бесіди є:

А) підготовчі заходи,початок бесіди,інформування присутніх,
Б) підготовчі заходи,початок бесіди,інформування присутніх, аргументування положень, завершення бесіди.
В) інформування присутніх, аргументування положень, завершення бесіди.
Г) інформування присутніх, аргументування положень, завершення бесіди.

5. З чого починається контакт людей?

А) з обіймів
Б) з погляду
В) з контакту очей
Г) з привітання

6. Чого потрібно уникати на початку бесід?

А) сварки
Б) вибачень
В) обміну компліментами
Г) рукостискання

7. Що передбачає правильний початок бесіди?

А) мету, тему та ознайомити з послідовністю питань, які заплановано розглянути
Б) обмін компліментами
В) привітання
Г) рукостискання

8. Як реагувати на зауваження під час бесіди?

А) агресивно
Б) нейтрально
В) не реагувати взагалі
Г) з повагою

9. Ділова нарада це:

А) зустріч із конкурентами
Б) нарада при директорові
В) зустріч з колегами
Г) це загальноприйнята форма ділового спілкування з обговорення виробничих питань і проблем, які потребують колективного осмислення і вирішення.

10. Скільки робочого часу працівники витрачають на наради?

А) 50%
Б) 15-20%
В) 20-30%
Г) 30-40%

11. Яка оптимальна температура приміщення при проведенні наради?

А) 20 градусів
Б) 19 градусів
В) 22 градуси
Г) 25 градусів

12. Який найкращий час для проведення нарад?

А) 9 -12

Б) 8-10
В) 10-12
Г) 11-13

13) Коли рекомендується проводити переговори?

А) перед перервою
Б) після обіду
В) перед початком робочого дня
Г) перед закінченням робочого дня

14. Яке оптимальне число учасників наради?

А) 2-3
Б) 3-4
В) 5-6
Г) 6-7

15. Кого треба запрошувати на нараду?

А) колег
Б) друзів
В) конкурентів
Г) тих, у чиїй компетентності знаходиться обговорювана проблема і хто здатен вирішити питання

16. Як треба розсадити учасників наради?

А) один за одним
Б) в шаховому порядку
В) колом
Г) навпроти один одного

17. Про ділову зустріч прийнято домовлятися:

А) за 2-3 дні
Б) за день
В) за тиждень
Г) за годину

18. Предметом ділової зустрічі є:

А) питання, які виносяться на обговорення
Б) тематичні рамки переговорів, перелік проблем, які розглядатимуться, тощо.
В) питання, які виносяться на обговорення, тематичні рамки переговорів, перелік проблем, які розглядатимуться, тощо.
Г) перелік проблем, які розглядатимуться

19. Місцем проведення ділових зустрічей є, як правило:

А) кафе
Б) кабінет директора
В) актова зала
Г) службове приміщення

20. Якщо ви не можете торкатися обговорення певної теми, потрібно послатися на особисті обставини або повідомити, що рішення підприємства з цього питання поки що не підлягає розголошенню. Рекомендують відповісти так:

А) «У цей час, на жаль, не маю права обговорювати це питання. Сподіваюся, що ви зрозумієте мене правильно».
Б) «Я не хочу відповідати на це запитання ».\
В) промовчати
Г)) «Я відповім пізніше».

Типові задачі/ситуаційні вправи з теми 7:

Завдання 7.1.

І. Завдання до ситуації: Заповніть таблицю в шаблоні щодо різновидів ділових прийомів та особливостей їх проведення. Проведіть їх порівняння та зробіть висновок.

ІІ. Інформаційне забезпечення:

Таблиця 7.1 – Види ділових прийомів

Види ділових прийомів	***Особливості проведення***
«Сніданок»	
«Обід»	
«Вечеря»	
«Келих шампанського»	
«Келих вина»	
«Чай»	
«Коктейль»	
«Фуршет»	
«Шведський стіл»	
«Обід-буфет»	
«Жур-фікс»	

ТЕМА 8. ДІЛОВІ ПЕРЕГОВОРИ ЯК ФОРМА СОЦІАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

План

1. Стратегії і особливості планування переговорів.
2. Стилі та прийоми ведення переговорів.
3. Фази ведення переговорів.
4. Рекомендації щодо ведення ділових переговорів.
5. Прокольні аспекти ділових переговорів.

Перелік питань для самостійного опрацювання з теми 8:

1. У чому полягає стратегічна мета ділових переговорів?
2. Які існують стилі ведення переговорів?
3. У чому полягає сутність прийому «пакетування»?
4. З яких фаз складаються ділові переговори?
5. Як рекомендується діяти у ситуації ділових переговорів?
6. У чому полягає сутність раціонального підходу до ведення переговорів?
7. Охарактеризуйте прийом «салямі» у ділових переговорах?
8. Які з прийомів належать до некоректних прийомів ведення переговорів?
9. Як треба закінчувати ділові переговори?
10. Яке значення має розсадка за столом, за яким ведуться переговори?

Термінологічний словник ключових понять з теми 8:

1. Переговори.
2. Стратегічна мета переговорів.
3. Тактичний аспект переговорів.
4. Стиль переговорів.
5. М’який підхід до переговорів.
6. Жорсткий підхід до переговорів.
7. Принциповий підхід до переговорів.
8. Фази переговорів.
9. Техніка переговорів.
10. Протокол переговорів.

Перелік індивідуальних завдань з теми 8 (теми рефератів):

1. Ділове листування.
2. Ділове спілкування в умовах конкуренції. Правила переконання.
3. Рекомендації по створенню гарної атмосфери у переговорному процесі.
4. Фаза аргументації у переговорах: сильні, слабкі та неспроможні аргументи.
5. Сучасні методи ведення ділових переговорів.
6. Американський і французький стилі ведення переговорів.
7. Китайський і японський стилі ведення переговорів.
8. Англійський, італійський і німецький стилі ведення переговорів.
9. Правила поведінки за столом переговорів.
10. Стратегії взаємодії у переговорах (консенсус і конфлікт).

Тестові завдання з теми 8:

1. Переговори – це:

А) організаційна форма встановлення та юридичної фіксації виробничо-економічних зв’язків між зацікавленими в спільній діяльності економічно незалежними організаціями.

Б) форма реалізації управлінських рішень, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників управлінської діяльності. Наради поглинають значну частину часу працівників.

В) діалог між партнерами

Г) це робота колективного розуму, спрямованого вмілим керівником у потрібне русло на плідний кінцевий результат.

2. Виділяють такі підходи до переговорів:

А) управлінський та партнерський
Б) конфронтаційний і партнерський
В) діловий та управлінський
Г) партнерський та особистий

3. Конфронтаційний підхід до переговорів – це:

А) налагодження зв'язків, прийняття рішень, укладання різних договорів, координації спільних умов, узгодженні заходів.
Б) формалізований процес, що ставить конкретну мету, визначає коло питань і завжди реалізується в конкретних умовах, за конкретних обставин.
В) підхід, що реалізується на основі спільного з партнером аналізу проблем і пошуку взаємоприйнятного рішення, при якому у виграші виявляються обидва учасники.
Г) протистояння сторін, своєрідне поле битви, тобто кожна зі сторін впевнена, що метою переговорів є перемога, а відмова від повної перемоги означає поразку

4. Партнерський підхід – це:

А) підхід, що реалізується на основі спільного з партнером аналізу проблем і пошуку взаємоприйнятного рішення, при якому у виграші виявляються обидва учасники.
Б) протистояння сторін, своєрідне поле битви, тобто кожна зі сторін впевнена, що метою переговорів є перемога, а відмова від повної перемоги означає поразку
В) формалізований процес, що ставить конкретну мету, визначає коло питань і завжди реалізується в конкретних умовах, за конкретних обставин.
Г) налагодження зв'язків, прийняття рішень, укладання різних договорів, координації спільних умов, узгодженні заходів.

5. Стратегічна мета переговорів – це:

А) дійти кінцевої згоди
Б) вирішити проблемні питання
В) знайти взаємоприйнятне рішення, уникаючи крайньої форми прояву конфлікту
Г) налагодження зв'язків, прийняття рішень

6. Процес планування переговорів поділяють на скільки етапів:

А) 2
Б) 3
В) 4
Г) 5

7. Змістовний аспект проведення переговорів визначає:

А) значимість мети переговорів, головний сенс пропозицій або проблем, які виносяться на переговори, можливі варіанти розв'язання питань та шляхів досягнення поставлених цілей.
Б) коло питань, починаючи з місця, часу та загального антуражу проведення переговорів і закінчуючи підбором команди з точним розподілом функцій та ролей, які виконує кожний її член на переговорах.
В) розв'язання таких питань: «Хто? Де? Коли?».
Г) необхідну професійну опрацьованість висунутих пропозицій. Він включає в себе весь обсяг конкретних питань: від тактико-технологічних характеристик пропозицій до фінансових та юридичних деталей

8. Організаційний аспект проведення переговорів визначає:

А) значимість мети переговорів, головний сенс пропозицій або проблем, які виносяться на переговори, можливі варіанти розв'язання питань та шляхів досягнення поставлених цілей.
Б) коло питань, починаючи з місця, часу та загального антуражу проведення переговорів і закінчуючи підбором команди з точним розподілом функцій та ролей, які виконує кожний її член на переговорах.
В) розв'язання таких питань: «Хто? Де? Коли?».

Г) необхідну професійну опрацьованість висунутих пропозицій. Він включає в себе весь обсяг конкретних питань: від тактико-технологічних характеристик пропозицій до фінансових та юридичних деталей

9. Тактичний аспект проведення переговорів визначає:

А) значимість мети переговорів, головний сенс пропозицій або проблем, які виносяться на переговори, можливі варіанти розв'язання питань та шляхів досягнення поставлених цілей.

Б) коло питань, починаючи з місця, часу та загального антуражу проведення переговорів і закінчуючи підбором команди з точним розподілом функцій та ролей, які виконує кожний її член на переговорах.

В) розв'язання таких питань: «Хто? Де? Коли?».

Г) необхідну професійну опрацьованість висунутих пропозицій. Він включає в себе весь обсяг конкретних питань: від тактико-технологічних характеристик пропозицій до фінансових та юридичних деталей

10. Жорсткий підхід ведення переговорів -

А) Переговори мають бути ефективними, без втрат, якими, як правило, супроводжуються угоди, пов'язані із проханням не поступатися своїми позиціями.

Б) альтернативний до наведених вище. Він орієнтований на ефективне досягнення результату.

В) кожна сторона вважає іншу сторону дружньою. Замість того щоб робити ставку на досягнення перемоги, вони підкреслюють необхідність досягнення хоча б згоди.

Г) обидві сторони, зайнявши протилежні позиції, вперто відстоюють їх, застосовуючи певні прийоми, щоб увести противника в оману щодо істинної мети, і роблять невеликі поступки, необхідні для продовження переговорів. У ході переговорів суперечка може перетворитися на змагання волі, і тоді досягти згоди буде важко.

11. М'який підхід ведення переговорів -

А) Переговори мають бути ефективними, без втрат, якими, як правило, супроводжуються угоди, пов'язані із проханням не поступатися своїми позиціями.

Б) альтернативний до наведених вище. Він орієнтований на ефективне досягнення результату.

В) кожна сторона вважає іншу сторону дружньою. Замість того щоб робити ставку на досягнення перемоги, вони підкреслюють необхідність досягнення хоча б згоди.

Г) обидві сторони, зайнявши протилежні позиції, вперто відстоюють їх, застосовуючи певні прийоми, щоб увести противника в оману щодо істинної мети, і роблять невеликі поступки, необхідні для продовження переговорів. У ході переговорів суперечка може перетворитися на змагання волі, і тоді досягти згоди буде важко.

12. Принциповий (раціональний) підхід ведення переговорів -

А) йти на поступки, довіряти іншій стороні, бути дружелюбним і поступатися для уникнення конфронтації там, де це необхідно

Б) альтернативний до наведених вище. Він орієнтований на ефективне досягнення результату.

В) кожна сторона вважає іншу сторону дружньою. Замість того щоб робити ставку на досягнення перемоги, вони підкреслюють необхідність досягнення хоча б згоди.

Г) обидві сторони, зайнявши протилежні позиції, вперто відстоюють їх, застосовуючи певні прийоми, щоб увести противника в оману щодо істинної мети, і роблять невеликі поступки, необхідні для продовження переговорів. У ході переговорів суперечка може перетворитися на змагання волі, і тоді досягти згоди буде важко.

13. Скільки є принципів ведення переговорів?

А) 1

Б) 2

В) 3

Г) 4

14. До тактичних прийомів ведення переговорів не входить:

А) Прийом пошуку
Б) Прийом компромісу
В) Прийом поділу проблеми на окремі складові
Г) Прийом вирішення конфліктів

15. Прийом пошуку загальної зони рішення полягає в:

А) у застосуванні за у мов , коли торкаються питань, небажаних для обговорення, або коли не бажають давати партнеру точну інформацію, однозначну відповідь
Б) У вислуховуванні думки інших учасників і зіставивши їх зі своїми, знайдіть загальні моменти або загальні інтереси.
В) у взаємних поступках один одному.
Г) у виділенні окремих складових і спробах досягти угоди по них

16. Прийом компромісу полягає в:

А) у застосуванні за у мов , коли торкаються питань, небажаних для обговорення, або коли не бажають давати партнеру точну інформацію, однозначну відповідь
Б) У вислуховуванні думки інших учасників і зіставивши їх зі своїми, знайдіть загальні моменти або загальні інтереси.
В) у взаємних поступках один одному.
Г) у виділенні окремих складових і спробах досягти угоди по них

17. Прийом поділу проблеми на окремі складові полягає в:

А) у застосуванні за умов , коли торкаються питань, небажаних для обговорення, або коли не бажають давати партнеру точну інформацію, однозначну відповідь
Б) У вислуховуванні думки інших учасників і зіставивши їх зі своїми, знайдіть загальні моменти або загальні інтереси.
В) у взаємних поступках один одному.
Г) у виділенні окремих складових і спробах досягти угоди по них

18. Прийом «ухилення від боротьби» полягає в:

А) у застосуванні за умов , коли торкаються питань, небажаних для обговорення, або коли не бажають давати партнеру точну інформацію, однозначну відповідь
Б) У вислуховуванні думки інших учасників і зіставивши їх зі своїми, знайдіть загальні моменти або загальні інтереси.
В) у взаємних поступках один одному.
Г) застосуванні тоді, коли торкаються питань, небажаних для обговорення, або коли не бажають давати партнеру точну інформацію, однозначну відповідь.

19. Прийом «затягування», або «вичікування» » полягає в:

А) У затягуванні процесу переговорів, щоб прояснити ситуацію.
Б) У вислуховуванні думки інших учасників і зіставивши їх зі своїми, знайдіть загальні моменти або загальні інтереси.
В) у взаємних поступках один одному.
Г) застосуванні тоді, коли торкаються питань, небажаних для обговорення, або коли не бажають давати партнеру точну інформацію, однозначну відповідь.

20. Виділіть правильну фазу ведення переговорів у %:

А) перша фаза — уточнення позицій сторін (10 % часу),
Б) друга фаза — пошук альтернатив розв’язання завдань (50 %),
В) третя фаза — досягнення домовленості або укладання угод (40 %).

Типові задачі/ситуаційні вправи з теми 8:

Завдання 8.1.

І. Завдання до ситуації: Спробуйте самостійно сформулювати переваги та недоліки формальних і неформальних каналів передачі інформації. Аргументуйте свою позицію, привівши статистичні дані, результати соціологічних опитувань, особисті спостереження. Відповіді запишіть у таблиці. Зробіть висновок.

ІІ. Інформаційне забезпечення:

Таблиця 8.1 – Канали передачі інформації

Ефективність різних каналів передачі інформації	***Для організації***	***Для керівництва***	***Для працівників***
Формальні канали			
Переваги	1. 2. 3.	1. 2. 3.	1. 2. 3.
Недоліки	1. 2. 3.	1. 2. 3.	1. 2. 3.
Неформальні канали			
Переваги	1. 2. 3.	1. 2. 3.	1. 2. 3.
Недоліки	1. 2. 3.	1. 2. 3.	1. 2. 3.

Завдання 8.2.

І. Завдання до ситуації: У таблиці поміщені ключові поняття та визначення видів мовного спілкування. Встановіть, якому поняттю ліворуч відповідає наведене праворуч визначення, вказавши потрібний номер.

ІІ. Інформаційне забезпечення:

Таблиця 8.1 - Види мовного спілкування

Поняття	***Визначення***
Полеміка	І.Вид ділового спілкування, який веде до об'єднання думок, поглядів, до компромісу та формулювання спільних позицій.
Канали передачі	2. Обмін думками в публічній формі (на зборах, засіданнях, конференціях), метою яких є з'ясування відносин учасників обговорення до загальних тез виступу.
Дебати	3. Форма ситуаційного контакту, всі її компоненти повинні бути обґрунтовані й мотивовані.
Розмова	4. Мовне спілкування між співбесідниками, які мають необхідні повноваження від своїх фірм для встановлення ділових стосунків розв'язання ділових проблем чи вироблення конструктивного підходу до їх розв'язання.
Ділова бесіда	5. Укладання юридичної угоди з будь-якою особою, яка запропонувала найвигідніші умови, результатом яких є угода і певна домовленість.
Переговори	6. Засоби для передачі сигналів від джерела до одержувача.
Спір	7. Спілкування, встановлення та підтримання контактів, переконання когось у чомусь і головне тут, що учасниками виступають не два суб'єкти, а декілька.
Торги	8. Публічний спір, предметом якого є наукова або суспільно значуща проблема (це публічний захист тез, захист соціальних проектів, захист дисертацій тощо).
Диспут	9. Вид обговорення, який характеризується непримиренністю основ, де основними рисами є боротьба, конфлікт думок, які зростають до протиріч.
Дискусія	10. Вираз ділового спілкування, в якому один доводить, що певна думка правильна, а другий - що вона помилкова.

5 Тематика доповідей з навчальної дисципліни «Управління соціальними комунікаціями»

1. Структура поняття «соціальні комунікації».
2. Наукові засади розвитку соціальних комунікацій.
3. Науки про соціальні комунікації та паспорти наукових спеціальностей: теорія та історія соціальних комунікацій».
4. Науки про соціальні комунікації та паспорти наукових спеціальностей: книгознавство, бібліотекознавство, бібліографознавство.
5. Соціальнокомунікаційний метод досліджень.
6. Ознаки та рівні соціальних комунікацій як публічного спілкування.
7. Поняття про соціальнокомунікаційні інститути та їх види.
8. Поняття про суспільну комунікаційну систему.
9. Соціальнокомунікаційна діяльність: структура, предмет, організація.
10. Професіоналізація кадрів у системі соціальних комунікацій.
11. Соціальні комунікації в системі соціальної інженерії.
12. Поняття про соціальну пам’ять в системі соціальних комунікацій.
13. Соціальнокомунікаційна культура суспільства.
14. Соціальнокомунікаційні потреби, мотиви, цілі та завдання.
15. Соціальноінформаційний підхід у методології соціальнокомунікаційних досліджень.
16. Соціальнокомунікаційне поняття про документ.
17. Масова комунікація в системі соціальних комунікацій.
18. Інституціалізація в соціальнокомунікаційній сфері України.
19. Інституціалізація наукової діяльності у галузі соціальних комунікацій.
20. Становлення і розвиток журналістикознавчої думки в системі наук про соціальні комунікації.
21. Роль українських медіа у розвитку соціальних комунікацій.
22. Соціальні комунікації в умовах ідейного протистояння у світі.
23. Церква і соціальні комунікації: історія питання.
24. Місце і роль бібліотеки в системі соціальних комунікацій.
25. Види комунікаційних теорій
26. Комунікологія як соціальна наука
27. Комунікації стародавніх цивілізацій
28. Телеграф і телефон - шлях в новий світ
29. Народження масового суспільства
30. Інформаційно-комунікативне суспільство
31. Комунікації в соціальній роботі
32. Бізнес-комунікації
33. Політичні комунікації
34. Соціальні фактори комунікацій
35. Теорії масових комунікацій

РОЗДІЛ 6 МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При вивченні курсу використовуються наступні методи навчання:

6.1 Аудиторні методи навчання:

6.1.1 Лекційні:

♦ конспектування лекцій;

6.1.2 Практичні:

♦ діагностування якості навчальної діяльності:

• *за груповими завданнями самостійної підготовки:*

- засвоєння знань лекційного матеріалу (експрес-контроль);
- опрацювання питань самостійної підготовки;

• *за індивідуальними завданнями самостійної підготовки (виконання домашньої контрольної роботи):*

- аналіз ключових понять термінологічного словника з курсу;
- виконання індивідуальних завдань;
- реферування наукових статей з проблематики курсу;
- підготовка наукових робіт;

♦ проведення контрольних заходів (поточний, модульний, підсумковий контроль):

- діагностичне тестування;
- письмове опитування;
- розв'язання типових задач/ситуаційних вправ;
- рішення творчих завдань (нестандартних задач/ситуаційних вправ).

♦ поточне консультування з проблематики курсу.

6.2 Методи самостійної підготовки:

♦ опрацювання матеріалів з підготовки до лекційних занять;

♦ вивчення (опрацювання та конспектування) теоретичного навчального матеріалу для самостійної підготовки;

♦ аналіз ключових понять термінологічного словника з курсу;

♦ виконання індивідуальних завдань (аналітичних записок, оглядів, повідомлень, анотацій, аналізів, тематичних рефератів, розробка схем, моделей, структур тощо);

♦ участь в діяльності наукових гуртків і проблемних науково-дослідних груп профільного спрямування;

♦ участь у проведенні науково-дослідних робіт з проблематики курсу;

♦ реферування наукових статей з проблематики курсу;

♦ підготовка наукових робіт (доповідей, тез доповідей на конференцію, наукових статей, робіт на конкурс тощо);

♦ участь у науково-практичних конференціях, олімпіадах, конкурсах тощо.

♦ виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань/навчальних проектів;

♦ опрацювання матеріалів з підготовки до проведення контрольних робіт:

- тестових завдань;
- контрольних питань;
- типових задач/ ситуаційних вправ;
- творчих завдань (нестандартних задач/ситуаційних вправ).

РОЗДІЛ 7 МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Контроль успішності та якості навчання здійснюється за допомогою рейтингової системи оцінювання, яка передбачає наступні контрольні заходи:

- поточний контроль (за темами);
- модульний (рубіжний) контроль (за модулями – одним чи кількома змістовними модулями (4 модульних контролі з дисципліни);
- підсумковий (семестровий) контроль (за навчальним курсом).

♦ Навчальні досягнення здобувача вищої освіти оцінюються за 100-бальною шкалою успішності на основі рівномірного розподілу балів за видами виконуваних робіт згідно зі структурою залікових модулів навчальної діяльності за змістовними модулями курсу – модульно-заліковим планом.

Поточний контроль успішності навчання (за темами) здійснюється за всіма елементами залікових модулів (видами навчальної роботи), проводиться на практичних заняттях з відповідних тем дисципліни і передбачає виконання поточної контрольної роботи і діагностування якості навчальної діяльності за видами самостійної підготовки: контроль засвоєння знань за лекційним модулем і модулем самостійної роботи та перевірку домашньої індивідуально-творчої контрольної роботи за індивідуальним і науковим модулями навчальної діяльності курсанта.

♦ *Поточна оцінка успішності навчання* (за темами) визначається за 100-бальною шкалою як сума балів за виконання контрольних завдань для поточного контролю успішності (поточної контрольної роботи) – 40 балів і результатів діагностування якості самостійної підготовки – 60 балів (контроль знань за темою – 20 балів і домашня індивідуально-творча контрольна робота – 40 балів).

♦ Оцінка успішності навчання за змістовими модулями визначається за 100-бальною шкалою як середня поточних оцінок успішності навчання за темами, які складають даний змістовий модуль.

♦ Акумульована модульна оцінка успішності навчання (бальна оцінка за модуль, за яким проводиться модульний контроль) визначається за 100-бальною шкалою як середня оцінок успішності навчання за змістовими модулями, які складають даний модуль/середня поточних оцінок успішності навчання за темами модуля.

♦ У випадку, якщо акумульована модульна оцінка успішності навчання складає не менше 60% (60 балів), відповідний модуль за бажанням курсанта може бути зарахований автоматично, без проведення модульного контролю. В іншому випадку проводиться модульний контроль.

Модульний контроль успішності навчання (за модулями) передбачає проведення модульної контрольної роботи з урахуванням акумульованої модульної оцінки успішності навчання.

♦ Контрольна модульна оцінка успішності навчання (за результатами проведення модульного контролю) визначається за 100-бальною шкалою як сума балів за виконання контрольних завдань для модульного контролю – 40 балів і 60% акумульованої модульної оцінки успішності навчання – 60 балів.

♦ Залікова *модульна оцінка успішності* навчання (за модулями) визначається за 100-бальною шкалою як краща (з більшою кількістю балів) з акумульованої чи контрольної модульних оцінок успішності навчання.

♦ Акумульована підсумкова оцінка успішності навчання (з курсу) визначається за 100-бальною шкалою як середня залікових модульних оцінок успішності навчання (за модулями).

♦ У випадку, якщо акумульована підсумкова оцінка успішності навчання складає не менше 60% (60 балів), заліковий кредит з курсу за бажанням курсанта може бути зарахований автоматично. В іншому випадку проводиться підсумковий контроль.

Підсумковий контроль успішності навчання (за курсом) передбачає проведення підсумкової контрольної роботи з урахуванням акумульованої підсумкової оцінки успішності навчання.

♦ Контрольна підсумкова оцінка успішності навчання (за результатами проведення підсумкового контролю) визначається за 100-бальною шкалою як сума балів за виконання контрольних завдань для підсумкового контролю – 40 балів і 60% акумульованої підсумкової оцінки успішності навчання – 60 балів.

♦ Залікова *підсумкова оцінка успішності* навчання визначається за 100-бальною шкалою як краща (з більшою кількістю балів) з акумульованої чи контрольної підсумкових

оцінок успішності навчання

Шкала оцінювання:
національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	Залік, атестація
90-100	A	відмінно	Зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Примітка: більш детально з інформацією щодо системи оцінювання та вимог дивіться у Положенні про організацію освітнього процесу в Льотній академії Національного авіаційного університету.

Розподіл балів, які отримують здобувачі ВО за підсумковий контроль з навчальної дисципліни (іспит):

Поточне тестування та самостійна робота								Підсумковий тест (іспит)	Сума
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2				40	100
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8		
8	8	8	8	7	7	7	7		

Т1, Т2, ..., Т8 - теми занять (не більше 60 балів)

8 ПИТАННЯ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Розкрийте сутність і загальну характеристику процесу комунікації.
2. Визначте суб'єкти, об'єкти і ознаки комунікації.
3. Охарактеризуйте мету, принципи, функції і закони соціальної комунікації.
4. Розкрийте форми комунікаційної дії.
5. Охарактеризуйте типи комунікації.
6. Охарактеризуйте різновиди соціальної комунікації.
7. Порівняйте міжособистісну і масову комунікації.
8. Поясніть сутність основних елементів комунікативного процесу.
9. Поясніть, яку роль відіграє зворотний зв'язок у процесі комунікації.
10. Розкрийте лінійні моделі комунікацій.
11. Розкрийте нелінійні моделі комунікації.
12. Охарактеризуйте модель Аристотеля та формула Г. Ласуела.
13. Охарактеризуйте циркулярну модель комунікації.
14. Розкрийте модель двоступінчастої комунікації.
15. Охарактеризуйте теорію «Спіраль мовчання».
16. Охарактеризуйте сутність і структуру спілкування.

17. Порівняйте спілкування і комунікацію: спільне і відмінне.
18. Розкрийте сутність поняття «спілкування».
19. Охарактеризуйте типи міжособистісного спілкування.
20. Охарактеризуйте рівні спілкування.
21. Охарактеризуйте стилі спілкування.
22. Порівняйте імперативне спілкування і маніпуляцію.
23. Розкрийте критерії вибору правильних комунікативних систем.
24. Розкрийте сутність комунікативного процесу.
25. Охарактеризуйте мову як засіб комунікації.
26. Розкрийте поняття «вербальна комунікація».
27. Охарактеризуйте форми мовної комунікації.
28. Проаналізуйте помилки в мовній поведінці партнерів по спілкуванню.
29. Охарактеризуйте специфічні умови письмового мовлення.
30. Порівняйте усну і письмову комунікації.
31. Розкрийте значення зворотного зв'язку у процесі комунікації.
32. Розкрийте сутність і особливості невербальної комунікації.
33. Розкрийте особливості невербальної комунікації.
34. Проаналізуйте взаємозв'язок вербальної і невербальної комунікації.
35. Порівняйте пара- і екстралінгвістичні компоненти невербальної комунікації.
36. Охарактеризуйте гучність голосу, особливо динаміку змін цього параметра в часі.
37. Назвіть основні складові мовленнєвої культури. Як ви оцінюєте власну культуру мови?
38. Розкрийте взаємодію між собою вербальних і невербальних засобів в процесі комунікації.
39. Охарактеризуйте вміння слухати. Які виділяють стилі і види слухання?
40. Розкрийте комунікацію як функцію управління організацією.
41. Порівняйте внутрішнє і зовнішнє середовище організації.
42. Охарактеризуйте психологічну структуру внутрішніх комунікацій.
43. Розкрийте зовнішні комунікації організації.
44. Визначте соціальну структуру комунікацій в організації.
45. Розкрийте методи підвищення ефективності висхідних комунікацій.
46. Яким чином комунікативні проблеми стримують розвиток організації.
47. Розкрийте формування внутрішніх комунікативних систем в організації.
48. Розкрийте зовнішньо організаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання.
49. Охарактеризуйте методи розвитку комунікативних систем організації.
50. Розкрийте міжособистісні комунікації в організації.
51. Порівняйте відмінності між комунікаціями, які спрямовані «знизу вгору» і «зверху вниз».
52. Охарактеризуйте сутність, мету і фази ділової бесіди.
53. Розкрийте універсальні принципи ділового спілкування.
54. Проаналізуйте організацію та проведення ділової наради.
55. Охарактеризуйте ділові наради і умови їх результативності.
56. Розкрийте ділову зустріч: сутність та особливості проведення.
57. Розкрийте ділову зустріч: предмет, місце проведення, часові межі, учасники, матеріали до обговорення і підсумкові документи.
58. Охарактеризуйте ділову аудиторію організаційних комунікацій.
59. Охарактеризуйте сутність комунікативного процесу. Які основні елементи представлені у цьому процесі.
60. Охарактеризуйте сутність поняття «інформація», які існують підходи до його визначення. 61. Розкрийте відмінність між первинною і вторинною інформацією.
62. Охарактеризуйте критерії відбору інформації для прийняття обґрунтованих управлінських рішень.

63. Розкрийте стратегії і особливості планування переговорів.

64. Розкрийте мету ділових переговорів.

65. Охарактеризуйте стилі та прийоми ведення переговорів.

66. Порівняйте змістовний, тактичний і організаційний аспекти переговорів.

67. Охарактеризуйте фази ведення переговорів та прийоми ведення переговорів.

68. Охарактеризуйте рекомендації щодо ведення ділових переговорів.

69. Розкрийте дотримання етичних та моральних норм сторонами переговорного процесу.

70. Розкрийте прокольні аспекти ділових переговорів.

71. Охарактеризуйте формування делегації для переговорів.

72. Охарактеризуйте мову переговорів та зустріч делегацій.

73. Охарактеризуйте класифікацію форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи.

74. Порівняйте діалог і дискусію як найбільш загальні форми ділових комунікацій.

75. Охарактеризуйте різновиди діалогу.

76. Охарактеризуйте форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.

77. Розкрийте форми взаємодії в діловому спілкуванні.

78. Охарактеризуйте ділові переговори як основну форму ділової комунікації.

79. Розкрийте сутність маніпуляції у спілкуванні.

80. Охарактеризуйте чинники формування ефективних ділових комунікацій.

9 ІНФОРМАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Базова література

1. Бурмака Т.М., Великих К.О. Комунікативний менеджмент: конспект лекцій. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2019. 69 с.
2. Васильченко М.І., Гришко В.В. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник. Полтава: ПолтНТУ, 2018. 228 с.
3. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В., Ажажа М.А. Етика ділового спілкування: навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України). Вид. 2-ге, Львів: Магнолія, 2021.
4. Горбенко Г.В. Абетка соціальних комунікацій: довідник. За наук. ред. Л.Г. Масімової. Київ. Жнець, 2014. 152 с.
5. Гошовська В.А., Пашко Л.А., Ларіна Н.Б. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування: навч. посіб. Київ: К.І.С., 2016. 30 с.
6. Гудзь О.Є., Маковецька І.М. Управління комунікаціями в підприємствах: монографія. Львів: «Галицька видавнича спілка», 2021. 216 с. URL: https://duikt.edu.ua/uploads/l_2244_ 33271965.pdf (дата звернення 04.02.2024) (українською мовою).
7. Дученко М.М., Шевчук О.А. Бізнес-етика: конспект лекцій: навч. посіб. для студ. спеціальності 051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці», КПІ ім. Ігоря Сікорського. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 56 с.
8. Жук О.М., Тиха Л.Ю. Професійні комунікації: навчальний посібник «Ділове спілкування». Луцьк: Луцький НТУ, 2016. 112 с.
9. Ісаченко В.П. Соціальний менеджмент: Навчальний посібник. Умань: Візаві, 2018. 202 с.
10. Ковалінська І.В. Невербальна комунікація: навч. посіб. Київ. Вид-во «Освіта України», 2014. 289 с.
11. Колбіна Л.А. Менеджмент соціальної роботи: навч. посіб. Одеса: видавець

Букаєв Вадим Вікторович, 2017. 406 с.

12. Копитко М.І., Томаневич Л.М. Тренінги з менеджменту: навчально-методичний посібник. Львів: ЛьвДУВС, 2017. 128 с.

13. Нагаєв В.М. Управління конфліктами та комунікаціями: навчально-методичний посібник для самостійного (дистанційного) вивчення дисципліни студентами другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент». Держ. біотехн. ун-т. Харків: КП «Міська друкарня», 2022. 64 с. URL: https://
repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/4934/1/NMP_Upravlinnya%20konfliktamy_22.pdf (дата звернення 04.02.2024) (українською мовою).

14. Пентилюк М.І., Марунич І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посібник. Київ. Центр навчальної літератури, 2010. 224 с.

15. Подольська Є.А., Назаркіна В.М. Управління соціальними процесами: підручник для вищ.навч. закладів. Нар. укр.акад., [каф. філософії та гуманітар. дисциплін]. Х.: Вид-воНУА, 2014. 364 с

16. Прищак М.Д., Залюбівська О.Б., Слободянюк О.М. Ділове спілкування: навч. посіб. Вінниця: ВНТУ, 2015. 128 с.

17. Романова Н.Ф., Мельник І.П. Соціальне партнерство: навчально-методичний посібник. К.: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2017. 238 с. URL: https://enpuir.npu.edu.ua/ bitstream/handle/123456789/16040/Melnyk%20I%2c%20Romanova%20N.pdf?sequence=1 (дата звернення 04.02.2024) (українською мовою).

18. Соціальні комунікації: теорія і практика: наук. журн. Т. 1. Київ. МЦД СК «Комтека», 2015. 314 с.

19. Холод О. Медіа й теорії соціальних комунікацій: монографія. Київ. Видавничий центр ПВНЗ «Інститут реклами», 2017. 409 с.

20. Холод О.М. Сучасні теорії та тенденції розвитку соціальних комунікацій: курс лекцій. У 2-х т. Т. 1. К.: КНУКіМ, Українська асоціація психолінгвістів, 2016. 214 с.

21. Чистіліна Т.О. Етика та естетика: Навчальний посібник. ЦУЛ, 2017. 304 с.

22. Marianne Dainton. Applying Communication Theory for Professional Life: A Practical Introduction. SAGE Publications. 2018. 288 p.

Допоміжна література

1. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування: навч. посіб. Івано-Франківськ: «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.

2. Батирєв М. 45 татуювань менеджера. Правила керівника / пер. укр. О. Кожушко. Харків: Вид-во «Ранок». Фабула. 2018. 352 с.

3. Бевзенко Л. Інтегративні соціологічні концепції як наукова рамка для менеджерських когнітивних моделей. Соціальні виміри суспільства. Збірник наукових праць. Вип. 10 (21). 2018. С. 53-69.

4. Білан Н.І. Інформаційна парадигма соціальних комунікацій : монографія. Київ. СПД Паливода, 2016. 379 с.

5. Брайан Т. Як керують найкращі. [Як одержати максимум від себе та інших. Секрети, перевірені на практиці]; пер. з англ. Р. Клочка. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2017. 208 с.

6. Ґудвін Д.К. Лідерство у буремні часи/пер. з англ. К. Смаглій. Харків: Віват. 2021. 592 с.

Долуда Л., Назарук В., Кірсанова Ю. Соціальне підприємництво. Бізнес-модель. Реєстрація. Київ, 2019. 92 с.

7. Друкер П.Ф. Виклики для менеджменту XXI століття. пер. з англ. Т. Літенської. К.: Видавнича група КМ-БУКС. 2018. 256 с.

8. Іцхак А. Як подолати кризу управління / пер. з англ. В. Стельмах. Харків: Вид-во «Ранок». Фабула. 2019. 272 с.

9. Кеннеді Д. Безжальний менеджмент та ефективність людських ресурсів / пер. з англ. Т. Мухамедшина. Харків: Вид-во «Ранок». Фабула. 2019. 304 с.

10. Коулман П. Т. Результативний конфлікт. Пітер Т. Коулман, Роберт Фергюсон ; пер. з англ. Інна Софієнко. – 2-ге вид. К.: Наш формат, 2017. 312 с.

11. Крейґ Н. Лідерство починається з призначення. пер. з англ. В. Галкіна. Харків: Вид-во «Ранок». Фабула. 2019. 240 с.

12. Криштанович М.Ф., Криштанович С.В. Роль і значення досвіду формування професійно-педагогічної компетентності викладача ЗВО в США і Канаді. *Захист прав і свобод людини та громадянина в умовах формування правової держави*: зб. тез VIII Всеукр. наук.-практ. конф. Львів: Львівська політехніка, 2019. С. 234-236.

13. Криштанович С., Бойко А. Критерії ефективності в управлінні організаційними комунікаціями. *Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності*: зб. тез між нар. наук.-практ. конф. Львів: ЛДУФК імені Івана Боберського, 2020. С. 313-315.

14. Криштанович С.В. Комунікативний менеджмент: силабус курсу освітнього ступеня "бакалавр". Львів, 2020. 6 с.

15. Ломачинська, І.М. Документально-інформаційні комунікації в системі соціальних комунікацій : навч. посіб. І.М. Ломачинська, Ю. П. Якимюк, Л. В. Ломачинська ; за заг. ред. І. М. Ломачинської. Київ. ЦУЛ, 2014. 336 с.

16. Мудрак Марія. Когнітивні чинники сприйняття студентами політичної реклами. Марія Мудрак, Олена Васильків. Guarantee and protection of fundamental human rights as an integral element of the integration of ukraine in the eu: монографія. Ольштин: Польща, 2019. С. 237 – 249.

17. Мудрак М.А., Васильків О.В. Мовні лакуни з погляду психолінгвістики. *Директор школи, ліцею, гімназії. Спеціальний тематичний випуск «Міжнародні Челпанівські психолого-педагогічні читання».* № 2. Кн. 2. Том І (24). К.: Гнозис. 2019. С. 48- 56.

18. Мудрак М.А. Васильків О.В. Соціально-психологічний вимір політичного процесу та його особливості у молодіжному середовищі. *Пріоритетні напрями розвитку сучасних педагогічних та психологічних наук*: Збірник наукових робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції (9-10 серпня 2019 р., м. Одеса). Одеса: ГО Південна фундація педагогіки», 2019. 128 с.

19. Мудрак М.А., Шандрук С. Сучасна специфіка іміджу державних службовців України. *Матеріали доповідей за результатами круглого столу, приуроченого 100-річчю запровадження державної служби в Україні: «Публічна служба в Україні: реалії та перспективи розвитку»*. Тернопіль: СМП «ТАЙП», 2018. 142 с. С.67-72.

20. Павленчик Н. Мотиваційні критерії як елемент ефективного управління персоналом. *Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності*: зб. тез міжнар. наук.-практ. конф. Львів: ЛДУФК імені Івана Боберського, 2020. С. 346-348.

21. Приступа Є. Н. Лекція-тренінг як форма активного навчання майбутніх менеджерів фізичної культури та спорту. *Modern Science and Practice*: зб. наук. пр. XV Міжнар. наук.-практ. конф. Варна, 2020. С. 226–228.

22. Роменський М. Переговори з дельфінами / пер. з англ. О. Кожушко. Харків: Вид-во «Ранок». Фабула. 2021. 176 с.

23. Феррацці К. Ваш надійний тил. Як налагодити зв’язки, що приведуть до успіху; пер. з англ. Дмитра Кушніра. Нью-Йорк, 2014. 400 с.

24. Феррацці К. Ніколи не їжте наодинці та інші секрети успіху завдяки широкому колу знайомств; пер. з англ. Ірини Грипи. Нью-Йорк, 2014. 400 с.

25. Чан Кім В., Моборн Рене. Стратегія блакитного океану. Бостон, 2015. 288 с.

26. Lynn Turner, Richard West. Introducing Communication Theory: Analysis and Application. McGraw-Hill Education. 2017. 640 p.

27. The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy, 4 Volume Set (ICAZ - Wiley Blackwell-ICA International Encyclopedias of Communication). WileyBlackwell. 2016. 2368 p.