

## **ПРОГРАМОВІ ВИМОГИ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ**

### **ДО ІСПИТУ**

**з дисципліни «Ділове спілкування»**

**для спеціальності «Філологія»**

**Питання, що виносяться на екзамен (I семестр)**

1. Сутність і структура процесу ділового спілкування.
2. Сучасна культура спілкування. Культура мовлення ділової людини.
3. Взаємодія та взаєморозуміння у контексті етики і культури ділового спілкування. Моральна культура спілкування та службовий етикет.
4. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет. Невербальні засоби спілкування.
5. Публічний виступ. Мистецтво говорити: виступ. Вплив на аудиторію.
6. Проведення ділових бесід, нарад, засідань.
7. Стилi спілкування. Культура говоріння.
8. Імідж ділової людини.
9. Культура спілкування по телефону. Обмін візитками.
10. Етикет і культура поведінки ділової людини.
11. Етика перемовин. Перемовини: практика.
12. Ділові прийоми.
13. Нетикет або мережевий етикет.
14. Мовна культура ділових партнерів.
15. Ділова кореспонденція.
16. Бар'єри ділового спілкування та шляхи подолання.
17. Національні особливості ділового спілкування.
18. Особливості ділового спілкування в різних країнах світу.

### Список рекомендованої літератури:

1. Зубенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування : Навч. посіб. — К., 2000.
2. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування. Вид. 2-ге, доп. та перероблене. — К., 2005.
3. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування : Навч. посіб. / Т.Б. Гриценко. — К., 2007.
4. Малахов. Етика спілкування : Навч. посіб. — К.: Либідь, 2006.
5. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин : Навч. посіб. — К., 2008.
6. Сагач Г. М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації : навч. посіб. / Г. М. Сагач. — 2003. — 356 с.
7. Хміль Ф.І. Ділове спілкування : Навч. посіб. — К.: Академвидав, 2004.
8. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. — Вид. 2-е. — К., 2003.

### Інтернет-ресурси:

1. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. — Івано Франківськ, «ЛілеяНВ», — 2015. — 160 с.  
[http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki\\_pracevlasht/dilove\\_spilkuv\\_1.pdf](http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf)
2. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник / К. : Центр навч. літ., 2007.- 344 с.<http://www.info-library.com.ua/books-book-132.html>
3. Словник-антисуржик [Електронний ресурс]. — режим доступу до словн.: <http://hohlopedia.org.ua/antysurjyk/>.
4. Словник іншомовних слів [Електронний ресурс]. — режим доступу до словн.: [http://hohlopedia.org.ua/slovnyk\\_inshomovnyk\\_sliv/](http://hohlopedia.org.ua/slovnyk_inshomovnyk_sliv/).
5. Словник новітніх термінів [Електронний ресурс]. — режим доступу до словн. : <http://mova.info/wordlist.aspx>.
6. **Університет Короля Данила <https://library.iful.edu.ua>**
7. Універсальний словник-енциклопедія [Електронний ресурс]. — режим доступу до словн.: <http://uk.wikipedia.org/wiki/>.
8. «Як ми говоримо» Антоненка-Давидовича [Електронний ресурс]. — режим доступу до словн.: <http://slovopedia.org.ua/34/53392-0.html>.
9. Пазяк О. З історії літери Г [Електронний ресурс]. — режим доступу до джерела: <http://www.vox.com.ua/data/osnovy/2006/02/06/z-istorii-literyg.html>

**Теми для самостійної роботи**  
**з дисципліни «Ділове спілкування»**  
**для спеціальності «Філологія»**

Тема 1. Сутність і структура процесу ділового спілкування. Основні навички спілкування. Способи ділового спілкування. Форми ділового спілкування. Сучасні форми писемного ділового спілкування.

Тема 2. Сучасна культура спілкування. Культура мовлення ділової людини.

Тема 3. Взаємодія та взаєморозуміння у контексті етики і культури ділового спілкування. Моральна культура спілкування та службовий етикет.

Тема 4. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет. Невербальні засоби спілкування.

Тема 5. Публічний виступ. Мистецтво говорити: виступ. Вплив на аудиторію.

Тема 6. Стилi спілкування.

Тема 7. Стратегії й тактики спілкування. Манера спілкування, типи взаємодії з людьми. Культура говоріння.

Тема 8. Імідж ділової людини.

Тема 9. Культура спілкування по телефону.

Тема 10. Етикет і культура поведінки ділової людини.

Тема 11. Етика перемовин.

Тема 12. Ділові прийоми

Тема 13. Мережевий етикет.

Тема 14. Мовна культура ділових партнерів.

Тема 15. Ділова кореспонденція.

Тема 16. Бар'єри ділового спілкування та шляхи подолання.

Тема 17. Національні особливості ділового спілкування.

Тема 18. Особливості ділового спілкування в різних країнах світу.

## Індивідуальні завдання

### Теми для рефератів

Національно-мовні особливості формул звертань у європейських народів.

Мислителі давнього світу про мистецтво усного публічного мовлення.

Телефонний мовний етикет.

Сучасні етикетні мовні формули звертань у діловому спілкуванні.

Мовний етикет українців.

З історії ораторського мистецтва.

Еристика - мистецтво ведення дискусії.

Невербальні засоби комунікації.

Вживання „по батькові”: традиції та сучасний етикет взаємин.

Інтонаційні засоби виразності усного мовлення.

Основні жанри (роди й види) ораторського мистецтва.

Мова засобів масової інформації.

Міжкультурна комунікація.

Культура спілкування під час фуршету.

Таємниці ораторської майстерності.

Особливості спілкування в мережі.

Гендерні особливості комунікації.

Паралінгвістика – мова міміки та жестів.

Діловий етикет керівника.

Етикет проведення ділових прийомів та презентацій.

### Теми презентацій

5 уроків спілкування

10 основних правил етикету

Мова ресторанних приборів

Імідж ділової людини. Діловий костюм жінки та чоловіка.

Підотуйте презентацію професії, яку опановуєте в університеті.

Скористайтеся навідними питаннями.

*Чим приваблює обрана професія?*

*Що вам відомо про цей фах? (Історичний курс)*

*Наскільки ваша спеціальність важлива, актуальна сьогодні, перспективна?*

*Які ділові, марольні якості допоможуть вам у професійній діяльності?*

*Ким ви бачите себе у майбутньому?*

Проведіть тренінг: за допомогою невербальних засобів передайте різні почуття, зокрема: захоплення, подив, радість, розчарування.

Проведіть статусно-рольову гру «студент – викладач» про мову і мовлення.

Підготуйте виступи, у яких ви могли б використати такі цитати:

*Неук має велику перевагу перед освіченою людиною: він завжди задоволений собою (Наполеон).*

*Ніколи не думайте, що ви все уже знаєте. І хоч би як високо не оцінили вас, завжди майте мужність сказати про себе: я – неук (І. Павлов).*

*Любов виникла з любові, і коли хочу, щоб мене любили, я сам перший люблю (Г. Сковорода).*

Доберіть і запишіть 3-4 аргументи, щоб підтвердити такі думки:

*Мати вищу освіту – нині престижно.*

*Поступливість – риса слабкої людини.*

*Добра освіта належно поцінована нині?*

Підготуйтеся до бесіди «Усне спілкування»: запишіть перелік обговорюваних питань.

Продовжіть перелік реплік і висловлювань, що стимулюють розумову активність під час бесіди

*Дуже цікава думка (ідея)...*

*Правильно, але потрібно конкретизувати...*

Підготуйтеся до участі в груповій діловій дискусії на тему «Зв'язки з громадськістю як засіб формування позитивного іміджу організації».

*Орієнтовані питання для обговорення під час дискусії:*

*1. Сучасна концепція публік релейшнз.*

*2. Технології формування позитивного іміджу організації.*

*3. Технології проведення ПР-акцій.*