**Плани практичних занять**

Практичне заняття №1. Змістовий модуль І.

Тема 7. Професійна етика в суспільстві. Особливості професійної компетентності майбутніх спеціалістів. (2 години)

Завдання І.

Підготувати презентації до кожного пункту плану (можна об’єднатися по 2-3 здобувача вищої освіти по кожному запитанню, а можна індивідуально підготувати).

План:

1. Поняття про спілкування як основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. 2. Особливості ділового спілкування, його гуманістична спрямованість.

3. Етика і психологія, їх сутність і місце у змісті навчальної дисципліни.

4. Поняття про професійну етику, культуру спілкування, етикет, його різновиди. 5. Моральна культура спілкування та її рівні.

6. Моральні цінності, норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування.

7. Класифікація комунікацій за змістом та формою реалізації. 8. Види комунікацій.

9. Важливість знання психологічних засад комунікативного процесу, класифікації людей за особливостями їх психіки.

10. Основні функції спілкування та їх характеристика.

11. Основні види міжособистісної взаємодії. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні.

12. Психологічні та етичні аспекти визначення видів спілкування, їх характеристика.

13. Способи впливу на людей під час спілкування. Переконання, навіювання, психічне зараження, як група психологічних способів впливу на людей.

14. Сутність таких понять, як наслідування, строукс, маніпулювання та актуалізація.

15. Моделі та стилі спілкування.

Завдання теоретичні:

І.Запишіть визначення основних термінів і понять: Спілкування, ділове спілкування, етика, професійна діяльність, комунікація.

ІІ. Афоризми. Виберіть афоризм, в якому найповніше розкрито сутність цієї теми та поясніть чому.

"Єдина відома розкіш — це розкіш спілкування з людьми". А. де Сент-Екзюпері.

"Пліткарка — той, хто говорить з вами про інших; зануда — той, хто говорить з вами про себе; а блискучий співрозмовник — той, хто говорить з вами про вас". Л. Керк

"Покажіть мені людину, яка жодного разу не пліткувала, і я покажу вам людину, котру люди зовсім не цікавлять". Б. Уолтерс

"Варто утримуватися під час бесіди від будь-яких критичних, хоча б і доброзичливих, зауважень: образити людину — легко, виправити її — важко, якщо не можливо". Admixer

"Є лише один спосіб бути хорошим співрозмовником — уміти слухати". К. Морлі

"Найкоротший шлях до популярності — всіх вислухати, замість того, щоб усім замовляти зуби. Нічого так не цікавить людину, як те, що вона горить нетерпінням розповісти вам про себе. Все, що вам потрібно, аби заробити репутацію гідного співрозмовника, це сказати: "Як чудово! Розкажіть ще що-не-будь!" Д.Дікс

"Якщо ви хочете привернути увагу людини до себе, спочатку переконайте її, що ви — щирий товариш". А. Лінкольн

"Якщо хочеш дізнатися про правду, вислухай обидві сторони і не вір жодній". Г.У.Шоу

ІІІ. Терміни і поняття. До кожного визначення доберіть відповідний термін або поняття:

а) наука, що вивчає спосіб використання слів і значень, які передаються словами; б) будь-який додатковий сигнал, непередбачений джерелом інформації, створює помилки в передачі; в) комунікації, що здійснюються зверху вниз і знизу вгору; г) сукупність відомостей і даних для успішного здійснення аналізу, контролю, прийняття й організації виконання управлінських рішень; д) телефонні розмови, публічні виступи, наради, безпосереднє спілкування тощо; е) засіб для кодування інформації, призначеної для передачі; є) реакція на інформацію, що була прочитана, побачена й почута; ж) обмін інформацією між двома або більше людьми, основна мета якого полягає в забезпеченні розуміння інформації, яка є предметом обміну, тобто повідомлень; з) увага до почуттів інших людей, спроба побачити ситуацію, питання і проблеми, що висвітлюються, з погляду іншої людини; и) процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома чи більше людьми; і) засіб для трансляції інформаційних повідомлень, який може посилювати або змінювати їх зміст; ї) комунікації, не передбачені організаційною структурою комунікацій, здійснюються неформально, за допомогою неза-планованих керівництвом способів; й) комунікації, що здійснюються між особами, які перебувають на різних рівнях ієрархії; к) комунікації, які є у формі планової та звітної документацій, пам'ятних записок, доповідей, оголошень, довідників, фірмових газет тощо; л) комунікації, що здійснюються між особами, котрі перебувають на одному рівні ієрархії.

1. Інформація. 2. Комунікація. 3. Комунікаційний процес. 4. Шум. 5. Горизонтальні комунікації. 6. Вертикальні комунікації. 7. Діагональні комунікації. 8. Неформальні комунікації. 9. Усні комунікації. 10. Письмові комунікації. 11. Семантика. 12. Вербальні символи. 13. Невербальні символи. 14. Зворотний зв'язок. 15. Емпатія

IV. Опрацюйте тему, відповівши на тестові завдання:

Виберіть правильний варіант відповіді.

1. Які є два основні канали інформаційного забезпечення керівників:

1) офіційний і неофіційний; 2) письмовий та усний; 3) формалізований і стихійний; 4) письмовий та електронний?

2. У чому полягає сутність поняття «комунікація»: 1) процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома або більше особами; 2) обмін інформацією та змістовим значенням між двома чи більше людьми; 3) процес обміну інформацією між двома або більше особами; 4) процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома чи більше людьми в процесі здійснення цілеспрямованої діяльності?

3. Шум - це: 1) будь-яка інформація, передбачена джерелом, вона створює помилки в передачі; 2) додатковий сигнал, непередбачений джерелом інформації, що створює помилки в передачі. 3) додаткова інформація, непередбачена отримувачем, що створює помилки в передачі; 4) будь-який додатковий сигнал, непередбачений джерелом інформації.

5. Як називаються комунікаційні перешкоди, зумовлені багатозначністю слів: 1) перешкоди під час сприйняття; 2) невербальні перешкоди; 3) поганий зворотний зв'язок; 4) семантичні перешкоди?

6. З чим пов'язані соматичні проблеми в комунікаціях: 1) вибором символів, що найточніше відображали б бажаний зміст; 2) ступенем впливу повідомлення на поведінку суб'єкта; 3) точністю передачі комунікаційних символів; 4) невмінням слухати?

7. Які два великі класи комунікацій розрізняють американські автори М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі: 1) між двома індивідами та індивідом і групою; 2) вертикальні та горизонтальні; 3) між організацією та її зовнішнім середовищем і між рівнями та підрозділами організації; 4) формальні та міжособистісні?

9. У чому полягає сутність емпатії: 1) увага до себе та оточення; 2) увага до почуттів інших людей; 3) увага до себе; 4) повна відсутність уваги до будь-кого?

10. Хто є автором 10 правил ефективного слухання: 1) Т. Холл; 2) К. Девіс; 3) Р. Фалмер;

Практичне заняття №2

Тема 13. «Труднощі та бар’єри у діловому спілкуванні, шляхи їх подолання та розв’язання конфліктних ситуацій». (2 години)

Завдання І. Підготувати презентації до кожного пункту плану (можна об’єднатися по 2-3 здобувача освіти по кожному запитанню, а можна індивідуально підготувати).

План:

1. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування.

2. Причини та види бар’єрів на шляху до взаєморозуміння при спілкуванні ділових партнерів

3. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні.

4. Визначення конфлікту та конфліктних ситуацій.

5. Класифікація конфліктів.

6. Шляхи подолання та розв’язання конфліктів: міжособистісні стилі, структурні методи, самостійне розв’язання, розв’язання конфліктів за допомогою посередника.

7. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет.

8. Невербальні засоби спілкування та культура поведінки.

Завдання теоретичні:

І. Запишіть визначення основних термінів і понять: Етика; етикет; мовленнєвий етикет; конфлікт; конфліктна ситуація; вербальні засоби спілкування; невербальні засоби спілкування.

ІІ. Опрацюйте тему, відповівши на тестові завдання:

1. Вирішити конфлікт – це означає:

а) усунути конфліктну ситуацію; б) поглибити конфлікт; в) вичерпати інцидент; г) відстоювати свою точку зору.

2. Етика – це:

а) наука про поведінку людини; б) вчення про роздуми; в) філософська наука про мораль.

3.Етика як самостійна наука виникає: а) в ХХ ст.; б) в ХІХ ст.; в) в добу Античності; г) в к. ХVІІІ ст.

4.Засновником етики вважають: а) Аристотеля; б) Цицерона; в) Платона; г) Сократ.

5.Дайте визначення поняття «мораль».

6.Поняття «мораль» вперше вводить: а) Цицерон; б) Аристотель; в) Сократ.

7.До функцій етики відносяться: а) пізнавальна; б) описова; в) світоглядна; г) ціннісно – орієнтаційна; д) комунікативна; е) функція вироблення етичних знань.

8. Дайте визначення поняття «етики» як науки.

9. В якому із етично-філософських вчень Стародавнього Сходу головним поняттям є поняття «жень» (гуманність)? а) джайнізм; б) конфуціанство; в) даосизм; г) буддизм.

10. До структури моралі відносять: а) моральні відносини; б) моральну свідомість; в) моральну практику; г) моральні обов’язки; д) моральні функції.

11. Совість – це а) внутрішній контролер; б) інтимне почуття; в) моральне усвідомлення людиною свого обов’язку і відповідальності перед суспільством, самооцінка власних вчинків.

12. Виберіть найбільш повне визначення поняття «обов’язок»: а) відповідальність перед собою; б) вольове само примушення; в) моральна готовність людини підкорити свої дії, свою поведінку суспільним вимогам.

13. До категорії моралі, яка визначає усвідомлення людиною головного змісту своєї діяльності, життєвих планів, мети і призначення в суспільстві належить: а) «щастя»; б) «кохання»; в) «добро»; г) «сенс життя».

14. Знайдіть правильне визначення етикету: а) ввічливість; б) культура поведінки; в) сукупність правил поведінки, прийнятих у певному суспільстві; г) ярлик, етикетка.

15. Батьківщиною етикету є: а) Італія; б) Франція; в) Іспанія.

II. Практичне завдання:

1. Чи доводилось Вам вирішувати конфлікти, або бути втягнутим у конфліктні ситуації?

2. Щоб Ви могли порадити своїм колегам щодо вирішення конфліктних ситуацій?

Практичне заняття №3

Тема 15. «Корпоративна культура організації (установи), закладу освіти та імідж ділової людини». (2 години)

Завдання І.

Підготувати презентації до кожного пункту плану (можна об’єднатися по 2-3 здобувача вищої освіти по кожному запитанню, а можна індивідуально підготувати).

План:

1. Поняття про корпоративну культуру та імідж організації (закладу освіти). Засоби їх формування.

2. Складові корпоративного іміджу, правила і вимоги до їх створення.

3. Зв’язки з громадськістю, технологія проведення PR-акцій.

4. Імідж ділової людини, техніки його формування.

5. Поняття про індивідуальний стиль.

6. Ставлення до моди. Чоловічий і жіночий одяг для різних ситуацій.

7. Ділова атрибутика та правила її використання.

8. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.

9. Підготовка та проведення ділових зустрічей. Домовленість про ділову зустріч.

10. Підготовка приміщень для ділових зустрічей. Зустріч делегацій, розміщення учасників зустрічі.

11. Офіційна мова ділової зустрічі. Ділова атрибутика: візитні картки, ділові подарунки, діловий одяг.

12. Організація ділових прийомів. Загальні вимоги стосовно проведення прийомів.

Завдання теоретичні:

І. Запишіть визначення основних термінів і понять: корпоративна культура; імідж організації (закладу освіти); корпоративного іміджу; індивідуальний стиль; ділова атрибутика; самовизначення; саморозвиток; самовдосконалення; ділові зустрічі; ділові прийоми.