

| | | | | |
|----------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 1 |

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
бізнесу та сфери обслуговування
27 серпня 2024 р.,
протокол № 08
Голова Вченої ради

_____ Галина ТАРАСЮК

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
для проведення практичних занять
з навчальної дисципліни
«Розвиток комунікаційних навичок»

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр»
спеціальності 274 «Автомобільний транспорт»
освітньо-професійна програма «Автомобільний транспорт»
факультет комп'ютерно-інтегрованих технологій, мехатроніки і робототехніки
кафедра автомобілів і транспортних технологій

Схвалено на засіданні кафедри
фінансів та цифрової економіки
26 серпня 2024 р.,
протокол № 08

Завідувач кафедри
_____ Наталія ВИГОВСЬКА

Розробник: к.е.н., доцент, доцент кафедри фінансів та цифрової економіки,
Вячеслав ТКАЧУК

Житомир
2024

| | | | | |
|----------------------------|---|----------------|----------------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | <i>Випуск 1</i> | <i>Зміни 0</i> | <i>Екземпляр № 1</i> | <i>Арк. 26 / 2</i> |

ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| 1. Мета та завдання навчальної дисципліни | 3 |
| 2. Теми практичних занять | 5 |
| 3. Плани практичних занять | 5 |
| 4. Методи контролю, схема нарахування балів та шкала оцінювання | 22 |

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 3 |

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни «Розвиток комунікаційних навичок» є формування у студентів знань та навичок ефективної комунікації та командної взаємодії, що включає навички групової динаміки між співробітниками з метою співпраці в командах і особистісному розвитку.

Завданнями дисципліни є надання студентам сучасних знань з теорії лідерства, формування у студентів дизайн-мислення, оволодіння інструментарієм творчого підходу до вирішення інноваційних завдань, набуття знань і навичок групової динаміки та комунікацій, розвиток здібностей до науково-дослідної роботи, а також самостійності та відповідальності в процесі обґрунтування та прийняття рішень особисто та в колективі.

Програмні результати навчання дисципліни «Розвиток комунікаційних навичок»:

- отримати загальне уявлення про комунікацію як феномен суспільного життя;
- ознайомитися з основними моделями комунікативного процесу;
- оволодіти основними поняттями комунікативного менеджменту;
- визначити специфіку комунікативної взаємодії в організаціях;
- використовувати професійну аргументацію для донесення інформації, ідей, проблем і способів їх обговорення та вирішення до фахівців і нефахівців у сферах економічної діяльності;
- розуміти та планувати можливості комунікаційного процесу між співробітниками;
- демонструвати базові навички критичного та дизайн-мислення у дослідженнях та професійному спілкуванні;
- демонструвати навички дизайн-мислення в прийнятті управлінських рішень та застосовувати методи і технології управління інноваційними командами;
- з'ясувати сутність комунікативного аспекту міжособистісного спілкування;
- визначити найбільш характерні особливості вербальної і невербальної комунікації та дізнатися про специфіку їх використання у сучасному бізнес-середовищі;
- вміти прогнозувати розвиток конфліктів і запобігати небажаним формам їх прояву;
- опанувати мистецтво публічного виступу;
- володіти навичками аналізу поведінки особистості, групи, колективу;
- володіти навичками організації дослідження сумісності людей у групі, колективі;
- демонструвати навички ведення переговорів та управління емоціями;
- використовувати та демонструвати навички формування позитивного

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 4 |

іміджу команди.

Результатом вивчення дисципліни є набуття студентами таких **компетенцій**:

– здатність розв’язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у сфері економіки та у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів економічної науки;

– здатність застосовувати «тверді» та «м’які» навички в комунікаційному процесі;

– здатність застосовувати знання комунікативної етики на практичних ситуаціях;

– здатність до адаптації та дії в новій ситуації;

– навички міжособистісної взаємодії;

– здатність виявляти ініціативу та підприємливість в командній роботі;

– здатність використовувати методи ведення переговорів;

– знати теорії аргументації та переконання;

– здатність використовувати емоційний інтелект для обґрунтування економічних рішень;

– здатність самостійно виявляти проблеми економічного характеру при аналізі конкретних ситуацій, пропонувати способи їх вирішення в публічному виступі, презентації, індивідуальній бесіді;

– здатність поглиблено аналізувати проблеми і явища в одній або декількох професійних сферах у межах спеціальності;

– здатність застосовувати економічні знання та навички засобів комунікації в умовах традиційного та інноваційного бізнес-середовища, в основі якого лежить процес групової взаємодії та ефективної комунікації;

– здатність моделювати стратегії ведення ділових переговорів;

– формувати корпоративний імідж і розвивати його як складову комунікативної структури.

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 5 |

2. Темы практичних занять

Таблиця 1

| № з/п | Назва теми | Кількість годин | | Всього |
|---|---|----------------------|-----------------------|-----------|
| | | денна форма навчання | заочна форма навчання | |
| Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти розвитку комунікативних навичок | | | | |
| 1. | Тема 1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку | 2 | 0 | 2 |
| 2. | Тема 2. Поняття комунікацій та їх види в груповій або командній роботі | 2 | 0 | 2 |
| 3. | Тема 3. Спілкування як комунікація | 2 | 0 | 2 |
| 4. | Тема 4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет | 2 | 0 | 2 |
| Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти розвитку комунікативних навичок | | | | |
| 5. | Тема 5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда | 2 | 0 | 2 |
| 6. | Тема 6. Теорія аргументації і переконання | 2 | 0 | 2 |
| 7. | Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем | 2 | 0 | 2 |
| 8. | Тема 8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях | 2 | 0 | 2 |
| | Всього | 16 | 0 | 16 |

3. Плани практичних занять

Практичне заняття 1

Тема 1. КОМУНІКАТИВНІ НАВИЧКИ: СУТНІСТЬ, ТИПИ ТА ВАЖЛИВІСТЬ ЇХ РОЗВИТКУ

План

Теоретична частина:

1. Сутність поняття комунікативні навички.
2. Комунікативна компетентність.
3. Емоційний інтелект в аспекті розвитку комунікативних навичок.

Розв'язок вправ, ситуацій та творчих завдань:

Завдання 1. Уявіть себе керівником підрозділу (банку, торговельного магазину, рекрутингового агентства, ІТ-компанії), що проводить підбір персоналу. Які з навичок матимуть переваги при прийомі на роботу у відповідні структури?

Завдання 2. Як приймати правильні рішення: удосконалена методика Квадрат Декарта.

Розробіть квадрат Декарта пріоритетів щодо навчання та освоєння на новій

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 6 |

роботі, а саме зробіть розподіл завдань по важливості та терміновості виконуваної роботи.

Завдання 3. Для яких посад, на вашу думку, буде важливіший IQ чи EQ (інженер-програміст, бухгалтер, викладач в університеті, продавець).

Завдання 4. Емоції.

Мета – розвиток емоційної компетентності групи.

Група розділяється на міні-групи пор 4–5 осіб. Після чого тренер пропонує кожному учаснику картки із різними емоціями. Учасники, не показуючи емоцію на картці, стимулюють групу своїми повідомленнями до відчуття даної емоції. Після вправи відбувається групове обговорення щодо важливості емоцій у спілкуванні.

Завдання 5. Який я?/Яка я?

На чистому листі паперу напишіть три якості, які ви вважаєте вас найкраще і найліпше характеризують, або найяскравіше. За наступні п'ять хвилин – завдання підійти до якнайбільшої кількості людей і поставити запитання: «Яка/який я?» і бажано зафіксувати цю відповідь на папері. Наступний крок – визначити, що відчуваєте після обміну питаннями й отриманням відповіді, оскільки усвідомлення власних емоцій починається після самоусвідомлення. Дайте відповіді на запитання. Чи були названі у відповідях якості, які співпали з раніше вами записаними?

Завдання 6. «Корисність й шкідливість емоції».

Завдання. Об'єднайтеся у групи. Кожна група отримує картку з назвою емоції. Необхідно записати, що гарного і що поганого пов'язано з цією емоцією. Час – 2–3хв.

| Емоція | Корисність | Шкідливість |
|--------|------------|-------------|
| | | |

Обговорення. Вислухати висновки кожної групи. Кожна група аргументовано доводить і корисні, і шкідливі характеристики ситуацій, пов'язаних з певними емоціями.

Практичне заняття 2

Тема 2. ПОНЯТТЯ КОМУНІКАЦІЙ ТА ЇХ ВИДИ В ГРУПОВІЙ ТА КОМАНДНІЙ РОБОТІ

План

Теоретична частина:

1. Поняття комунікацій.
2. Типи комунікацій.
3. Види і форми комунікацій.
4. Комунікаційні бар'єри.

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 7 |

Розв'язок вправ, ситуацій та творчих завдань:

Завдання 1. Проробіть в парі усну та письмову комунікації, а саме у вигляді співбесіди при прийомі на роботу, написанні резюме та одержанні зворотного зв'язку.

Завдання 2. Подолання комунікативних бар'єрів.

У вітчизняних організаціях часто можна зустріти бар'єри, побудовані на вікових відмінностях. Літні співробітники відмовляють у спілкуванні і лояльному ставленні молоденьким новачкам. «Про що я з нею розмовлятиму? Їй лише 25 років! Що вона взагалі в (наприклад, бухгалтерській справі) розуміє? Як на вашу думку, керівникові правильно вийти з цієї ситуації?»

Вона, до речі, може бути поширена і на подолання інших бар'єрів відмінностей. Суть її надзвичайно проста. Керівникові варто допомогти співробітникам знайти щось позитивне в тому, що новенька така молода. Загалом, ви самі можете знайти і позначити такі прекрасні позитивні сторони нового співробітника. Мабуть, дійсно дуже важливо, щоб сам керівник дивився на вік нового співробітника як на перевагу, а не на недолік.

Усе сказане вище правильно і для зворотної ситуації, коли ігнорують або знецінюють співробітників у поважному віці. Підкресліть переваги, досвід, мудрість, професійну компетенцію старожила вашої організації.

Завдання 3. Техніки активного слухання.

Учасники об'єднуються в трійки. В трійках розподіляються ролі:

Джерело. Протягом 5 хв розповідає будь-яку історію. Головні завдання – утримувати увагу Слухача, спостерігати за власним станом, почуттями, отримувати зворотній зв'язок.

Слухач. Слухає Джерело. На першому етапі – неухважно, уникає контакту, заважає. На другому – використовую техніки активного слухання. Спостерігає за своїм станом та почуттями, реакцією Джерела.

Спостерігач. Спостерігає за комунікацією, занотовує використані техніки, поведінкові та емоційні реакції Джерела та Слухача.

Протягом 5 хв виконують вправу. Додатково – 5 хв – зворотній зв'язок в трійках. Діляться набутим досвідом в загальному колі. Вправа повторюється із зміною виконавців у трійках так, щоб кожний учасник побував у кожній ролі.

Завдання 4. Керівник критикує співробітника за невчасно виконане завдання, робить він це на достатньо підвищених тонах, підкреслюючи, що тільки така ось нездібна і не дуже розумна людина могла провалити таку просту справу. Проробіть інтерпретації даного випадку та виявіть напрями подолання такого бар'єру.

Одна людина може сприйняти це як загрозу собі особисто. Вона вважає, що керівник давно запланував її звільнення, а зараз просто чіпляється, щоб нарешті виконати свій підступний план. Ось вам інтерпретативна схема за типом «загроза». Такий співробітник у будь-яких діях

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 8 |

бачитиме деяку небезпеку для себе особисто, від якої потрібно агресивно захищатися.

Інший працівник сприйме це як прагнення керівника принизити його, знецінити його таланти і досягнення. Тут, ясна річ, включається інтерпретативна схема «досягнення». Узагалі, такі співробітники найбільше піклуються про те, щоб усі визнали, наскільки добре вони працюють. А тут таке, критика!

Третій може подумати: «Ну, зате про мене не забули, керівникові цікаво, що я роблю». Цим людям подобається привертати увагу і справляти враження, не обов'язково позитивне, головне, щоб інтенсивне!

Четвертий відразу кинеється виправляти, адже найважливіше – завдання, потрібно, щоб воно було виконане, а тут таке упущення: «Зараз усе виправимо, сер!». Це люди, для яких завдання – найважливіше.

П'ятий дуже засмутиться та образиться, відчуватиме свою нікчемність, сильно переживатиме з приводу ситуації, яка склалася. В його внутрішньому світі ключовим буде слово «образа»: «Мене скривдили, на мене накричали, мені було так неприємно і страшно».

Як здолати бар'єри, викликані відмінностями в інтерпретативних схемах? Пропонуємо вам дуже важливу і дієву стратегію – **знаходження спільного**. Як би не відрізнялися наші точки зору на світ, способи його розуміння, ставлення до життя і навіть світогляд, ми здатні знайти щось, що нас об'єднує. У найпростішому вигляді, якщо ви помітили, що людина зі схемою «образа» вже включила її, підійдіть до неї після того, як закінчите критикувати, доторкніться до плеча і скажіть: «Бачу, що ви засмучені. Я теж дуже засмучуюся, коли мене критикують». Ви можете пояснити також, що не мали нічого проти співробітника особисто, а лише розсердилися через саме завдання.

Це ми про такий собі, індивідуальний рівень взаємовідносин. Якщо подивитися зверху на всю систему взаємовідносин у колективі, то стане ясно, що її ефективність дуже залежить від кількості чинників, які об'єднують колектив: загальних захоплень, хобі, інтересів тощо. Нехай ці чинники будуть не такими глобальними, як світогляд, і не такими сильними, як інтерпретативні схеми, навпаки знаходьте щось просте, зрозуміле, що може об'єднати людей.

Обговорення.

Практичне заняття 3 Тема 3. СПІЛКУВАННЯ ЯК КОМУНІКАЦІЯ

План

Теоретична частина:

1. Сутність спілкування в аспекті розвитку комунікативних навичок.
2. Комунікативний аспект спілкування.

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 9 |

3. Інтерактивний аспект спілкування.

4. Перцептивний аспект спілкування.

Розв'язок вправ, ситуацій та творчих завдань:

Завдання 1. Уважно прочитайте текст, наведений нижче. Як Ви думаєте, чи можна погодитися з автором у даному випадку? Відповідь обґрунтуйте.

«Адресовані людям слова не завжди їх інформують. Люди можуть не зрозуміти Вас, не повірити, прослухати, не зацікавитися і взагалі забути. Спробуйте звернутися до будь-якої великої групи людей, і ви зрозумієте, що частина з них забула про те, що ви говорили, ще до того, як інші Вас зрозуміли, і що частина людей ще не зацікавилася тим, що ви говорите, до того моменту, коли інші вже втомилися Вас слухати і зосередили свою увагу на власних справах. Більше того, цінна інформація для однієї людини може виявитися шумом для іншої, і якщо Ви намагаєтеся сказати кожному те, про що він хотів би знати, Ви, скоріше за все, скажете стільки нецікавого, що ніхто нічого не винесе зі спілкування з вами. Таким чином, представлення «повної інформації – це ілюзія».

П. Хейне, американський економіст, автор книги «Економічний образ мислення» http://www.libertarium.ru/lib_thinking).

Завдання 2. Як можна пояснити сутність відомих афоризмів американського педагога, психолога і письменника Дейла Карнегі:

– єдиний спосіб перемогти у суперечці – це ухилитися від неї;

– звичайна людина, яка любить свою сім'ю, є набагато щасливішою за самотнього генія;

– найбільш приємне слово для людини – це її ім'я, тому частіше звертайтеся до людини по імені.

Завдання 3. Улюблена метафора чилійського вченого У. Матурана звучить наступним чином: «Комунікація – це танець». Чи можна з цим погодитися? Чи взагалі існує щось спільне між бесідою і танцем?

Якщо припустити, що рекламна фірма і адресат реклами – це «партнери в танці», то наскільки рівнозначними будуть ролі кожної з цих сторін? Відповідь обґрунтуйте.

Завдання 4. Французький філософ Р. Барт вважав, що при комунікації неможливо передати кому-небудь свої почуття, оскільки почуття того, хто говорить, і його співрозмовника не завжди співпадають. Р. Барт був переконаний у тому, що під час комунікації адресат не тільки сприймає чужі думки, а починає мислити під впливом нової інформації. При цьому ідеї, які з'являються у адресата, далеко не завжди співпадають з тим, у чому його намагалися переконати. Наскільки Ви погоджуєтесь з цим твердженням? Як Вам здається, що складніше передати іншій людині: думки чи почуття? Чому?

Завдання 6. Порівняйте потенціал театру, кіно і телебачення з точки зору обсягу аудиторії і можливостей для «зворотного зв'язку». Поясніть, чому люди до цього часу відвідують кінотеатри, якщо майже кожний фільм можна знайти

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 10 |

у мережі Інтернет? У чому з точки зору теорії зворотного зв'язку полягають основні переваги і недоліки Інтернету?

Завдання 7. Що я роблю, коли мені погано (мікро-групи).

1. Що допомагає Вам, коли «все дуже погано».

2. Хто Вас підтримує в складні часи, хто з Вами поруч, з ким Ви поруч?

Скільки таких людей? Це – «безпечні люди».

Всі люди прагнуть до безпеки: фізичної, психологічної, фінансової, юридичної, медичної, соціальної та ін.

Пропишіть список таких людей, до яких Ви могли б звернутися в разі небезпеки. Не завжди це близькі люди. Іноді на одну людину лягають всі зобов'язання.

Іноді близькі люди не можуть бути безпечними, тому що їх рівень тривоги за Вас вище, ніж Ваш власний.

Важливо проговорити зі своїми «безпечними» людьми конкретні моменти: «Чи готовий ти надати мені підтримку, я можу до тебе звернутися?»

Цей список може змінюватися з часом, його можна доповнювати, можна відстежити сфери життя, які потребують підтримки, тобто «Проводити ревізію».

Поділитися в групах, обговорити в загальному колі. Обговорення.

Практичне заняття 4

Тема 4. ВЕРБАЛЬНІ ТА НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЙ ТА МОВЛЕННЄВИЙ ЕФЕКТ

План

Теоретична частина:

1. Що означає мовленнєве спілкування або вербальна комунікація.
2. Культура слухання та говоріння.
3. Поняття про невербальну комунікацію.
4. Класифікація невербальних засобів спілкування (кінесика, паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування, контакт очей, проксеміка).
5. Комунікативна етика.

Розв'язок вправ, ситуацій та творчих завдань:

Завдання 1. Наведений нижче перелік етапів процесу спілкування необхідно записати у правильній послідовності:

1. Привітання, звертання співрозмовників один до одного.
2. Пошук оптимального способу вирішення проблеми чи завдання.
3. Висування ідей, версій, гіпотез, вирішення проблеми.
4. Активне слухання і обмін інформацією.

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 11 |

5. Постановка питання, проблеми, прохання, висловлювання пропозицій одним із учасників процесу спілкування.

6. Завершення спілкування (побажання успіхів один одному, висловлювання про подальші наміри).

7. Прийняття рішення.

Завдання 2. Прочитайте слова відомого американського підприємця Джона Д. Рокфелера (1839–1937 рр.), який прославився тим, що став першим долларовим мільярдером в історії людства: «Уміння спілкуватися з людьми – це такий самий товар, який можна купити за гроші, як і цукор чи кава. І я готовий платити за це вміння більше, ніж за будь-який інший товар у цьому світі».

Як Ви вважаєте, чи можна погодитися з цією точкою зору? Чому? Відповідь обґрунтуйте.

Завдання 3. Впродовж тренінгу учасники набули знань та навичок з вербальної комунікації, технік комунікації. Проте є дуже важливий рівень взаємодії – невербальна комунікація. Вправа пропонує учасникам дослідити власні невербальні прояви, співставити їх із спостереженням за реакцією та розумінням змісту слухачем.

Задля цього учасники об'єднуються в трійки (промовець, слухач, спостерігач) обирають будь-яку тему, пов'язану з професійною діяльністю, та по черзі розповідають за допомогою мови тіла. Після невербальної розмови робиться коротенький аналіз та зміна ролей.

Вправа повинна надихнути учасників на подальше дослідження та розвиток своєї вправності в невербальній комунікації.

Завдання 4. Тренінг розвитку навичок самопрезентації і налагодження стосунків з іншими учасниками.

Мета тренінгу: а) зближення членів тренінгової групи один з одним; б) зняття емоційної напруженості, формування згуртованості тренінгової групи, емоційної теплоти й близькості між її членами.

Вправа «Представлення себе»

Мета: зближення членів тренінгової групи один з одним.

Процедура: кожен член групи за бажанням і на свій розсуд розповідає про себе.

Вправа «Висловлення вражень один про одного»

Мета: дізнатися, яке враження склалося про тебе в тих чи інших членів тренінгової групи. Цей матеріал надзвичайно цінний для порівняння його потім із більш змістовним і глибшим психологічним аналізом поведінки. Ця вправа сприяє самопізнанню.

Процедура: пропонується кожному учасникові тренінгу вербальним чи невербальним шляхом (у вигляді характеристики чи використання символу) виразити перше враження про кожного із членів групи. Краще це зробити наприкінці заняття. Цю вправу можна здійснювати у двох варіантах:

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 12 |

- а) висловлення вражень від членів групи адресується одному з них;
б) один з учасників тренінгу висловлює свої перші враження по черзі всім іншим членам групи.

Завдання 5. Складіть професійний етичний кодекс власної фірми. Спробуйте відобразити у ньому основні цінності, принципи і правила поведінки працівників.

Практичне заняття 5

Тема 5. ПУБЛІЧНИЙ ВИСТУП, ЕФЕКТИВНА ПРЕЗЕНТАЦІЯ, ІНДИВІДУАЛЬНА БЕСІДА

План

Теоретична частина:

1. Публічний виступ як важливий засіб комунікації переконання. Види публічного мовлення.
2. Презентація: поняття, види та основні характеристики.
3. Індивідуальна бесіда: підготовка, етапи, особливості проведення.

Розв'язок вправ, ситуацій та творчих завдань:

Завдання 1. Спираючись на поради успішних ораторів минулого і сучасності, сформулюйте перелік основних способів подолання страху публічного виступу. Відповідь запишіть у таблицю.

Таблиця

| Причини для хвилювання перед публічним виступом | Способи протидії |
|---|------------------|
| Страх виглядати незграбно в очах аудиторії | |
| Перебільшення значення майбутнього виступу та можливих помилок | |
| Недоброзичливість з боку аудиторії | |
| Недостатній рівень підготовки до публічного виступу | |
| Надмірна увага власним переживанням | |
| Недооцінка власних можливостей | |
| Відсутність досвіду публічного виступу перед великою аудиторією | |
| Минулий досвід невдалих публічних виступів | |

Завдання 2. Сформулюйте власні поради стосовно того, як успішний оратор має налагодити контакт з незнайомою для нього аудиторією. Для цього спробуйте дати відповідь на такі питання:

1. На кого має дивитися оратор під час публічного виступу?

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 13 |

2. Що потрібно робити з руками, щоб вони не видавали схвильованість оратора перед аудиторією?

3. Яким чином потрібно освоювати простір, відведений для публічного виступу?

4. Чи можна використовувати паузи і змінювати темп мови під час публічного виступу? Який це може дати результат?

Презентація, етапи складання та доповідь.

Завдання 3. Оберіть тему для свого майбутнього публічного виступу тривалістю не більше 3 хвилин. Уявіть собі, що Вам доведеться виступати перед трьома аудиторіями, різними за складом, професійною приналежністю та рівнем зацікавленості. Часу на підготовку у Вас обмаль. Спробуйте змінити текст свого виступу залежно від того, перед якою аудиторією Ви будете виступати. Придумайте три різні назви для свого виступу.

Завдання 4. Уявіть себе керівником підприємства, яке отримало замовлення від закордонних клієнтів щодо виробництва та постачання деталей. Ваша задача обговорити з колегами напрями розвитку партнерських відносин, виробництва та логістики з метою налагодження міжнародних зв'язків. Для обговорення цього виробничого процесу оберіть метод мозкового штурму або «дерева цілей».

Завдання 5. Переконайте своїх однокурсників, що краса мовлення оратора під час публічної ділової промови виявляється у таких її якостях: досконалість, бездоганність, лексичне багатство, синтаксичне розмаїття, ритмічність, мелодійність, відповідність до змісту й ситуації мовлення.

Завдання 6. Прочитайте мікротекст та визначте роль ораторського мистецтва в професійній діяльності. Назвіть професії, для яких мистецтво переконувальної комунікації становить її фундамент. У наш час в умовах жорсткої конкуренції та складних соціальних обставин відбувається різноманітне спілкування у діловій сфері життя, у процесах просування товарів чи послуг на ринок. Це потребує певної риторики саме цих процедур. Адже за традиціями нашого суспільства успіх багато в чому залежить від вміння домовлятися, налагоджувати корисні зв'язки, підтримувати конструктивну комунікацію між різними структурами менеджменту. У діловій сфері визначаються такі риторичні ситуації: бесіда при працевлаштуванні, самопрезентація, резюме, ділові переговори, техніка продажу, риторика PR-компаній, реклама, корпоративна презентація, спілкування на рівні вертикально-горизонтальних зв'язків, ділова нарада, збори, конференція, торги, діловий конфлікт. Актуальною темою бізнес-риторики є телефонний маркетинг, який існує у багатьох ділових структурах в якості провідного засобу зв'язку із партнерами, підтримки комунікативних контактів. Також важливою складовою сучасних комунікативних технологій, яка вирішує зрештою успіх кожної корпорації в її комунікативній сфері, є риторика лідерства.

Завдання 7. Модератор організовує бесіду за темою: «Риторика як основний

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 14 |

важіль у кар'єрному та особистісному розвитку людини». Навчальні цілі: слухачі мають здобути знання про полемічну майстерність; набути вмінь і навичок вести дебати, ділову бесіду. Оцінювання слухачів: максимальна кількість балів – 5. Слухачі 1-й, 4-й готують ток-шоу (дебати за темою: «Освіта й освіченість – запорука успіху сучасної людини»). Слухач 2-й, 6-й – модератор бесіди за темою: «Мовна ситуація у Вашому регіоні». Слухачі 3-й, 5-й, 7-й, 8-й – учасники бесіди. Оцінювання слухачів: максимальна кількість балів – 5.

Практичне заняття 6 Тема 6. ТЕОРІЯ АРГУМЕНТАЦІЇ І ПЕРЕКОНАННЯ

План

Теоретична частина:

1. Доведення: логічний зміст, правила і помилки.
2. Правила й помилки аргументів.
3. Мистецтво аргументації. Мовні засоби переконування.

Розв'язок вправ, ситуацій та творчих завдань:

Завдання 1. Підготуйте коротке есе на тему «Яким чином міфи і чутки впливають на процес управління комунікаціями у сучасних організаціях?», користуючись наведеними нижче рекомендаціями.

Процес написання есе доцільно поділити на декілька стадій: обмірковування – планування – написання – перевірка – виправлення.

Правильно написати есе означає: чітко, логічно, переконливо і цікаво висвітлити проблему; проявити свою особистість, що насамперед означає висловити оригінальні ідеї та нестандартний погляд на проблему; не соромитися бути собою; обирати найбільш цікаві приклади на підтвердження своєї точки зору, не забувати про деталі і не ховатися за шаблонами; обрати цікаву форму викладу матеріалу, щирий тон – не офіційний, але й не надто фамільярний.

Якість будь-якого есе залежить від трьох взаємозалежних складових: матеріал, що буде використаний (останні публікації у глобальній мережі Інтернет, підручники і навчальні посібники, власні міркування, накопичений досвід з даної проблеми тощо); якість обробки наявного матеріалу, його організація, аргументація та докази; аргументація (наскільки точно вона співвідноситься з піднятими в есе проблемами).

Завдання 2. Перелік особистісних і ділових якостей, якими має володіти сучасний керівник, включає:

- компетентність у обраній сфері бізнесу;
- уміння організувати і контролювати діяльність підлеглих;
- високі моральні якості, вимогливість до себе та інших; оперативність у

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 15 |

роботі, вміння своєчасно приймати рішення; справедливість взаємовідносинах із підлеглими, вміння завоювати їх довіру, створити у колективі сприятливий психологічний клімат;

– вміння стратегічно мислити, передбачати тенденції розвитку ринку, організувати свою роботу і роботу підлеглих з урахуванням можливих перспектив;

– постійне оновлення власних знань.

Якими, на вашу думку, додатковими якостями має володіти сучасний керівник? Відповідь аргументуйте.

Завдання 3. Основа основ у професії менеджера – це вміння впливати на оточуючих. Але чи є у Вас така здатність, чи можете Ви повести людей за собою, чи потрібно Вам розвивати цю рису характеру? Допомогти в пошуках відповіді на це питання може тест, наведений нижче. Відповідайте «так» або «ні» на наступні питання:

1. Чи здатні Ви увітати себе в ролі актора чи політичного діяча?
2. Чи дратують Вас люди, що одягаються екстравагантно?
3. Чи здатні Ви розмовляти з іншою людиною на тему своїх особистих переживань?
4. Чи негайно Ви реагуєте, коли помічаєте ознаки неповаги до себе?
5. Чи псується Ваш настрій, коли хтось досягає успіху в тій сфері, яку Ви вважаєте для себе важливою?
6. Чи подобається Вам займатися вирішенням складних завдань, щоб продемонструвати оточуючим свої унікальні можливості?
7. Могли б Ви пожертвувати усім, щоб досягти у певній справі видатних результатів?
8. Чи прагнете Ви до того, щоб коло ваших друзів було незмінним?
9. Чи подобається Вам жити строго за розкладом?
10. Чи подобається Вам змінювати обстановку у себе вдома?
11. Чи завжди Ви намагаєтеся знайти новий спосіб для вирішення існуючих проблем?
12. Чи можете Ви «поставити на місце» самовпевнених людей?

Якщо людина, яка має авторитет серед Вашого оточення, у чомусь помиляється, Ви будете доводити їй, що Вона у даній ситуації неправа? Використовуючи ключ, наведений у таблиці визначте загальну кількість набраних вами балів за відповідями тесту.

Таблиця

Ключ до тесту «Чи вмієте Ви впливати на людей?»

| Відповіді | Питання | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| Так | 5 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 0 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Ні | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Якщо ви набрали 35–65 балів – у Вас є необхідні якості, щоб ефективно

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 16 |

впливати на інших. Ви переконані у тому, що людина не повинна замикатися собі, уникати людей і думати тільки про себе, адже вона повинна робити щось важливе для інших, управляти ними, вказувати на допущені помилки, вчити їх, щоб вони краще почували себе в навколишньому світі. Ви наділені хистом переконувати оточуючих у своїй правоті. Однак Вам потрібно бути дуже обережним, щоб Ваша позиція не виглядала надмірно агресивною.

Менше 35 балів – незважаючи на те, що Ви часто маєте рацію, переконати в цьому оточуючих Вам вдається не завжди. Ви вважаєте, що ваше життя і життя оточуючих має бути підпорядковане строгій дисципліні, здоровому глузду і гарним манерам. Вам не подобається працювати «через силу». При цьому ви часто буваєте занадто стримані, не досягаючи через це бажаної мети, а часто виявляєтеся незрозумілим.

Завдання 4. Наведіть аргументовані факти як керівник щодо підвищення кваліфікації працівників, навчання на курсах іноземних мов, що це означатиме для господарської діяльності підприємства.

Завдання 5. Наведіть аргументовані факти відносно стратегії професійного та соціального розвитку людських ресурсів. Різновиди стратегії винагороди. Поняття стратегічної мотивації. Стратегічні стимули. Моделювання компенсаційного пакету працівника відповідно до стратегічних цілей та завдань. Соціальний захист як імператив гідної праці.

Практичне заняття 7

Тема 7. КОЛЕКТИВНЕ ОБГОВОРЕННЯ ДІЛОВИХ ПРОБЛЕМ

План

Теоретична частина:

1. Поняття та види ділових переговорів.
2. Стратегії ведення переговорів.
3. Етапи ведення ділових переговорів.

Розв'язок вправ, ситуацій та творчих завдань:

Завдання 1. Вам пропонується кілька конкретних ситуацій майбутніх переговорів.

Перша. ТОВ «Кондитер» і маслозавод: є пропозиції щодо постачання партії масла для виробництва кондитерських виробів.

Друга. У процесі підготовки до будівництва для замовника двоповерхових будинків в селищі міського типу інженер підрядної організації виявив, що несуча здатність фундаментів за проектом має достатній запас, щоб витримати не два, а три I поверху. Підрядник пропонує замовнику збільшити кількість поверхів до трьох і замість трьох двоповерхових будинків побудувати два триповерхових.

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 17 |

Третя. ПАТ «Меблева фабрика № 5» і комерційний банк «Альфа-Банк»: про виділення кредиту на 4 млн. грн. на термін до 4 місяців під заставу готової продукції.

Представляючи в цих ситуаціях інтереси кожної зі сторін учасників переговорів, сформулюйте письмово перелік деяких питань, які дозволять Вам спланувати майбутній переговорний процес, наприклад:

1. Чого я хочу домогтися?
2. Які умови майбутніх переговорів?
3. Чому партнер по переговорах надає особливого значення?
4. Яке мені необхідно інформаційне забезпечення?

Завдання 2. Очевидець розповідає: «В одній брокерській фірмі я став свідком розмови між брокером і представницею страхової компанії, яка прийшла для укладення нової угоди. Службовець брокерської контори оголосив їй, що фірма відмовляється мати справу зі страховою компанією, яку вона представляє, тому що компанія без жодного повідомлення на 5 % підняла ставки на нерухомість. В результаті цього у брокерської контори виникли ускладнення з клієнтами, з якими вже були укладені угоди і які відмовилися платити додаткові суми в зв'язку з цим незапланованим підвищенням. Жінка явно розгубилася: не в її компетенції було вносити зміни в цінову політику компанії. Їй лише слід було виконати наказ керівництва. Нарешті вона пробурмотіла, що порадиться з керівництвом, як вчинити в подібній ситуації, а потім знову повернеться сюди. Розмова була закінчена, і представниця страхової компанії пішла ні з чим».

Наведіть висновки з приводу цієї дискусії.

Завдання 3. Учасники: **фірма «А»** – займається дослідженням і проектуванням ліній електропередач і фірма «Б» – комерційна, діє на ринку продовольчих товарів. Траплялося, що з фірмою «А» за її послуги розраховувалися не грошима, а товаром, який згодом доводилося реалізовувати.

Фірма «А» уклала з фірмою «Б» договір про передачу певної кількості товару на продаж. Договір був підписаний обома сторонами. У ньому обговорювалися обов'язки і майнова відповідальність сторін. Зокрема, в договорі зазначалося, що фірма «Б» бере у фірми «А» товар на реалізацію і через певний час повертає гроші за товар і встановлені відсотки участі в прибутку.

Фірма «Б» отримала товар в певній кількості. Через деякий час вона реалізувала його, проте, коли настав час повернення грошей від реалізації і відсотків, керівництво фірми «Б» оголосило, що грошей у неї немає, і зрозуміло не змогло пояснити причину цього.

Фірма «А» вирішила провести нові переговори з фірмою «Б», за згодою останньої. В ході переговорів так і не вдалося з'ясувати, куди поділися гроші, проте в результаті переговорів фірма «Б» зобов'язалася повернути борг будь-

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 18 |

яким товаром. Фірма «А» була змушена на це погодитися. Були визначені нові терміни повернення тепер уже будь-якого товару. Коли ж прийшов термін повернення цього товару, з'ясувалося, що керівництво фірми «Б» зникло, а сама фірма була ліквідована.

Фірма «А» подала позов на розшук колишніх керівників фірми «Б», які незабаром були встановлені.

Дайте письмову відповідь на питання: які вимоги, що пред'являються до підготовки переговорів, були порушені фірмою «А».

Завдання 4. Ви – співробітник сільськогосподарської компанії «Агросвіт», ваша професійна сфера – торгівля цукром. Ви зустрічаєтеся для підписання контракту з новим покупцем. До цього ви кілька разів зустрічалися з ним, і прийшли до згоди з усіх питань. Протягом зустрічі покупець починає говорити про те, що ціна може змінитися під час транспортування. Він вимагає внести в договір пункт про те, що якщо ціна, під час транспортування зміниться, то зміниться і платіж.

Ваша мета – домогтися фіксованої ціни або на момент відвантаження, або на момент прибуття. Врегулювати ситуацію, зберегти довгострокові відносини і запобігти подібним ситуаціям на майбутнє.

Почувець. Ви зацікавлені отримати найбільш вигідні умови і вважаєте, що при підписанні контракту такого рівня і з клієнтом такого рівня, яким є ви, вам зобов'язані йти на поступки.

Завдання 5. Ви – сільськогосподарської компанії «Агросвіт», ваша професійна сфера – торгівля зерном. Ви домовилися про зустріч з вашим постійним клієнтом, який систематично затримує виплати за отриману продукцію. Ви не хочете передавати відповідну інформацію в службу безпеки, так як вам дуже дороги ці відносини, які переросли в дружні. Натомість ваш клієнт – директор великого Київського борошномельного холдингу.

Ваша мета – домовитися про виплату заборгованості.

Директор. Ви щиро вважаєте, що ви настільки стратегічно важливий клієнт, що ніхто не сміє «вимагати» від вас виплат в термін.

Завдання 6. Ви – молодий фахівець в пенсійному відділі обласної адміністрації. Ви знаєте, що маєте право брати один день в тиждень на навчання для підвищення кваліфікації. Ви вирішили скористатися наданим Вам правом для того, щоб підготуватися до іспитів на отримання диплома по менеджменту. Однак Ваш начальник не підписав Вашу заяву, мотивуючи свою відмову тим, що диплом з менеджменту має вельми віддалене відношення до сьогоденного колі Ваших обов'язків. Ви намагалися сперечатися, переконувати свого шефа в тому, що такі знання вельми і вельми корисні для Вашої нинішньої роботи. Все даремно: начальник відділу залишився глухим до всіх Ваших доводів і рекомендував Вам цілком сконцентруватися на своїй безпосередній роботі. Отже, перед Вами виявився вибір:

– або змиритися і відмовитися від ідеї отримати ще один диплом;

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 19 |

– або продовжити тяжбу з начальством, звертаючись до профспілки, вищестоящу інстанцію або в суд і наживаючи в особі начальника особистого ворога;

– або спробувати знайти вихід з глухого кута, проаналізувавши приховані причини відмови свого шефа, насправді турбують і непокоять його.

Ви зупиняєтеся на третьому варіанті. Вам належить ще один, може бути вирішальний, розмова з начальником по цікавлюся-щому Вас питання. Поміркувавши над можливими прихованими причинами такої дивної поведінки свого начальника, Ви прийшли до висновку, що знаєте, як проведете цей останній раунд переговорів. Як саме ви бачите вихід з цієї ситуації?

Завдання 7. Припустимо, **Ви** – бізнесмен і починаєте вести переговори з партнером про надання йому термінового комерційного кредиту. Ваша мета – з'ясувати можливі умови надання кредиту, процентну ставку, терміни погашення кредиту та інше. Крім того, Ваш партнер потенційно корисний для Вас в плані можливого укладення з ним вигідного контракту для Вашої фірми.

В ході обговорення даного питання Ваш **партнер** висунув пропозицію такого змісту: він хоче укласти договір про надання йому кредиту на умовах 10 % -вої ставки. **Ви** розумієте, що можете поторгуватися і вирішуєте висунути другу умову:

«Добре, – говорите **Ви**, – я згоден обговорити докладніше питання про надання Вам кредиту за умови укладення з Вами контракту на поставку нам великої партії верстатів Вашої фірми на пільгових умовах».

Партнер: «А на яку процентну ставку я можу розраховувати при отриманні кредиту?»

Ви: «Ну, думаю, що в межах 15–20 %, але не менше. До того ж це питання я повинен обговорити з керівництвом».

Партнер: «Знаєте, я бачу, у Вас виникають складнощі. Давайте тоді залишимо це питання. Ми постараємося вирішити його з іншим партнером. Тим більше, що у нас вже були попередні контакти».

Ви намагаєтеся виправити ситуацію і продовжуєте: «Напевно, я був не зовсім точний. Давайте докладніше обговоримо можливі варіанти, думаю, що ми зможемо домовитися».

Партнер: «Вважаю, що нам треба перервати наше обговорення, оскільки Ви, мабуть, ще не готові до серйозної розмови. Тим більше, що ми опрацюємо запасні варіанти».

Продумайте свої відповіді на наступні питання:

1. У чому полягала Ваша головна психологічна помилка?
2. Чи своєчасно Ви розкрили свою позицію?
3. З'ясували Ви точно, як терміново потребує кредиту партнер?
4. З'ясували Ви до кінця, які кроки партнер вже робив, щоб отримати кредит?
5. Який правильний і найбільш ефективний шлях Ви повинні були вибрати

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 20 |

для викладу своєї позиції?

Практичне заняття 8

Тема 8. КОНФЛІКТИ В ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЯХ, ЇХ ПОНЯТТЯ, ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ ТА СТРАТЕГІЇ ВИРІШЕННЯ

План

Теоретична частина:

1. Сутність та характерні риси конфлікту.
2. Причини міжособистісних конфліктів.
3. Ділові конфлікти в організації.
4. Управління конфліктами в діловій сфері.

Розв'язок вправ, ситуацій та творчих завдань:

Завдання 1. Групова дискусія.

Мета: визначити поняття «конфлікт», з'ясувати рівень обізнаності учасників.

Подовжити речення «Конфлікт для мене – це ...».

Обговорення.

Завдання 2. Тест Юнга – 16 асоціацій.

Мета: усвідомити емоції і почуття, які асоціюються зі словом «конфлікт», що можна використовувати як ресурс, а що варто було б поміняти.

Інструкція: якнайшвидше, не замислюючись, вписуйте в перший стовпчик всі асоціації, які у вас виникають зі словом «КОНФЛІКТ» – будь-які словосполучення, крилаті вирази, слова. Далі заповнюємо другий стовпчик: потрібно об'єднати слова в пари – 1 і 2, 3 і 4, 5 і 6 і т.п. У другій стовпчик потрібно вписати асоціації, що виникають при об'єднанні слів в пари. Щоб заповнити третій стовпець потрібно зробити те ж саме – об'єднати по парам 8 отриманих слів і вивести асоціації, так само чинимо і з 4 стовпцем. Завдяки цьому отримуємо ключове слово, завдяки чому можна розплутати клубок проблем і позбутися негативних установок.

Обговорення.

Завдання 3. Стратегії конфліктної взаємодії.

Учасники об'єднуються в групи, згадують конфліктну ситуацію зі свого досвіду. Виділяють власні стратегії поведінки в конфлікті. Обговорюють, чи були ці стратегії успішними. Як ще можливо було взаємодіяти, щоб конфліктна ситуація була вирішено.

Завдання 4. Рольова гра.

Мета вправи – розуміння структури конфлікту, вміння виділяти елементи структури. Учасники вибирають ситуацію. У загальному обговоренні виділяють сторони конфлікту. Вибираємо бажаних розіграти конфлікт.

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 21 |

Активні учасники готують і розігрують конфлікт перед групою.

Обговорення:

- емоційний стан акторів, учасників групи;
- структура конфлікту;
- аналіз поведінки сторін, фраз, елементів структури;
- приклади аналогічних конфліктів учасників групи;
- стабілізація.

Завдання 5. Мої способи вирішення конфлікту.

Мета: розгляньте різні стратегії поведінки у конфлікті, відстежити для себе якими способами вирішення конфлікту користуйтеся найчастіше в житті.

Тренер: «Прошу, будь ласка, порахуйтеся на 1, 2, 3 та об'єднайтеся в трійки. Я пропоную вам згадати ситуацію професійну або з особистого життя. В групах, будь ласка, розкажіть про цей конфлікт та визначте якими способами вирішення конфлікту ви користувалися. Один в групі розповідає свою історію та називає способи вирішення, два інших слухають та слідкують, які стратегії були використовувані в історії. Що помітили, з чим згодні, що хотіли би додати та прокоментувати. Потім учасники міняються містами, поки не розкажуть свої ситуації усі учасники трійки.»

Завдання 6. Ви – співробітник сільськогосподарської компанії «Агросвіт», ваша професійна сфера – торгівля птицею. Ви домовилися про постачання птиці з Житомирської області з великим київським дилером. Товар вже в дорозі. **Клієнт** ультимативно зажадав зустрічі з приводу зміни умов поставок. На зустрічі він вимагає змінити умови поставки і розфасовку. Говорить про те, що у нього є інший постачальник, який готовий виконати всі його умови і дати кращу ціну. **Клієнт** – комерційний директор бази.

Ваша мета – врегулювати конфлікт, зберегти довгострокові відносини і запобігти подібним ситуаціям в майбутньому.

Клієнт. У вас немає іншого постачальника, але вам необхідно отримати згоду на ваші умови. **Ви** допустили помилку, пообіцявши вашому клієнтові іншу розфасовку. Якщо ви не домовитеся з «Агросвіт», відповідати доведеться вам перед вашим клієнтом.

Завдання 7. «Єдине серце».

Мета: розвиток здібностей виходу з конфлікту на основі коректного вирішення конфлікту, а також ілюстрація представлених стратегій.

Тренер:

Будь ласка, об'єднайтеся у 4 групи. «Уявіть собі, будь ласка, лікарню, яка спеціалізується на пересадці донорських сердець. Несподівано до лікарні надходить донорське серце. На черзі перебувають чотири людини: літній професор, який займається розробкою вакцини проти рака, робота, яка йде до завершення; 16-літня вагітна дівчина, сирота, у неї хворе серце; молода, красива жінка, яку дуже цінують та люблять співробітники, лікар той же

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 22 |

лікарні, в якій роблять операції з пересадки донорського серця; мати двох дітей, батько нещодавно загинув у автокатастрофі.

Усі мають критичну ситуацію, кожному з них залишилося жити тільки один місяць.

Маємо вибір та вирішити: кому ми маємо віддати єдине донорське серце.

Кожна команда вибирає одного з пацієнтів для подальшого захисту. Підготовка в групах одного представника для ведення переговорів з представниками інших груп.

Зворотній зв'язок:

Які стратегії поведінки були використані представниками в ході діалогу? Яким способом були використані різні стратегії представниками?

Які основні механізми ви побачили при реалізації суперництва, уникнення, пристосування, співпраці та компромісу?

4. Методи контролю

Перевірка досягнення результатів навчання здійснюється з використанням наступних методів.

| Результат навчання | Методи контролю |
|--|--|
| РН1. Мати концептуальні наукові та практичні знання, необхідні для розв'язання спеціалізованих складних задач автомобільного транспорту, критично осмислювати відповідні теорії, принципи, методи і поняття. | <ul style="list-style-type: none"> – усне опитування, відповіді на проблемні запитання; – перевірка виконання практичних завдань, кейсів; – поточне тестування; – перевірка виконання індивідуальних завдань щодо організації віддаленої роботи команди в умовах цифрової трансформації бізнесу; – залік. |
| РН10. Планувати та здійснювати вимірвальні експерименти з використанням відповідного обладнання, аналізувати їх результати. | <ul style="list-style-type: none"> – усне опитування, відповіді на проблемні запитання; – перевірка виконання практичних завдань, кейсів; – поточне тестування; – перевірка виконання індивідуальних завдань щодо організації віддаленої роботи команди в умовах цифрової трансформації бізнесу; – залік. |

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Державному університеті «Житомирська політехніка» та розподілу балів, який наведений нижче.

Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни включає поточний та підсумковий контроль. Поточний

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 23 |

контроль проводиться для оцінювання рівня засвоєння знань, формування умінь і навичок здобувачів вищої освіти впродовж вивчення ними матеріалу модуля (змістових модулів) навчальної дисципліни. Поточний контроль здійснюється під час проведення навчальних занять.

Підсумковий контроль проводиться для підсумкового оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни. Підсумковий контроль здійснюється після завершення вивчення навчальної дисципліни. Підсумковий контроль проводиться у формі заліку. Процедура складання заліку визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Розподіл балів з навчальної дисципліни

| Види робіт здобувача вищої освіти | Кількість балів за семестр | |
|--------------------------------------|----------------------------|--------------|
| | денна форма | заочна форма |
| Виконання завдань поточного контролю | 100 | 100 |
| Підсумкова семестрова оцінка | 100 | 100 |

Розподіл балів за виконання завдань поточного контролю

| Види робіт здобувача вищої освіти | Кількість балів за семестр | |
|---|----------------------------|----------------|
| | денна форма | заочна форма |
| Виконання завдань під час навчальних занять | 80 | 80 |
| Виконання та захист індивідуального завдання | 20 | 20 |
| Виконання науково-дослідної роботи та інших видів робіт (додаткові – заохочувальні бали): 1. Участь у студентських предметних олімпіадах, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт, грантах, науково-дослідних проектах. 2. Підготовка наукових статей. | до 10 до 10 | до 10 до 10 |
| Разом за виконання завдань поточного контролю | 100 | 100 |

Розподіл балів за виконання завдань під час навчальних занять

| Види робіт здобувача вищої освіти | Кількість балів за семестр | |
|---|----------------------------|--------------|
| | денна форма | заочна форма |
| Відповіді (виступи) на заняттях | 20 | 20 |
| Участь у дискусіях | 10 | 10 |
| Виконання поточних тестових завдань | 30 | 30 |
| Виконання та захист завдань, кейсів | 20 | 20 |
| Разом за виконання завдань під час навчальних занять | 80 | 80 |

З метою застосування цілих чисел для оцінювання результатів роботи здобувачів вищої освіти під час навчальних занять протягом семестру використовується 100-бальна шкала оцінювання кожного окремо виду робіт. Розрахунок набраних здобувачем вищої освіти балів за виконання завдань під час навчальних занять за семестр проводиться за формулою 1:

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 24 |

$$P_{НЗ} = (P_{В100} \times ВК_{В} + P_{УД100} \times ВК_{УД} + P_{ТЗ100} \times ВК_{ТЗ} + P_{ЗК100} \times ВК_{ЗК}) \times К_{НЗ}, \quad (1)$$

де $P_{НЗ}$ – кількість набраних здобувачем вищої освіти балів за виконання завдань під час навчальних занять за семестр;

$P_{В100}$, $P_{УД100}$, $P_{ТЗ100}$, $P_{ЗК100}$ – кількість набраних здобувачем вищої освіти балів за семестр відповідно за відповіді (виступи) на заняттях, за участь у дискусії, за виконання поточних тестових завдань, за виконання та захист завдань, кейсів (кожний окремо вид робіт на навчальних заняттях оцінюється за 100-бальною шкалою);

$ВК_{В}$, $ВК_{УД}$, $ВК_{ТЗ}$, $ВК_{ЗК}$ – вагові коефіцієнти відповідно за відповіді (виступи) на заняттях, за участь у дискусіях, за виконання поточних тестових завдань, за виконання та захист завдань, кейсів. Значення вагових коефіцієнтів становить:

$$ВК_{В} = 20 \div 80 = 0,25;$$

$$ВК_{УД} = 10 \div 80 = 0,125;$$

$$ВК_{ТЗ} = 30 \div 80 = 0,375;$$

$$ВК_{ЗК} = 20 \div 80 = 0,25.$$

$К_{НЗ}$ – коригувальний коефіцієнт. Значення коригувального коефіцієнту становить $К_{НЗ} = 80 \div 100 = 0,8$.

Якщо здобувач вищої освіти набрав за поточний контроль 60 балів або більше, він може погодити дану оцінку в електронному кабінеті і вона стане семестровою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни.

Якщо здобувач вищої освіти під час вивчення навчальної дисципліни набрав 60 балів або більше і бажає покращити свій результат успішності, він проходить процедуру підсумкового контролю у формі заліку. За складання заліку здобувач вищої освіти може набрати 100 балів. Семестрова оцінка з навчальної дисципліни формується за результатами підсумкового контролю.

Здобувач вищої освіти допускається до процедури підсумкового контролю у формі заліку, якщо за виконання завдань поточного контролю набрав 50 балів або більше.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав 35–49 балів, він отримує право за власною заявою опанувати окремі теми (змістові модулі) навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми. Вивчення окремих складових навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньо-професійної програми, здійснюється у вільний від занять здобувача вищої освіти час.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав від 0 до 34 балів (включно), він вважається таким, що не виконав вимоги робочої програми навчальної дисципліни та має академічну заборгованість. Здобувач вищої освіти отримує право за власною заявою опанувати навчальну дисципліну у наступному семестрі понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньо-професійної програми.

| | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------------|---|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | Випуск 1 | Зміни 0 | Екземпляр № 1 | Арк. 26 / 25 |

Процедура надання додаткових освітніх послуг здобувачу вищої освіти з метою вивчення навчального матеріалу дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньо-професійної програми, визначена у Положенні про надання додаткових освітніх послуг здобувачам вищої освіти в Державному університеті «Житомирська політехніка».

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках окремих тем навчальної дисципліни, здійснюється викладачем за зверненням здобувача вищої освіти та представленням документів, які підтверджують результати навчання (сертифікати, свідоцтва, скріншоти тощо). Рішення про визнання та оцінка за відповідну частину освітнього компонента приймається викладачем за результатами співбесіди зі здобувачем вищої освіти.

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках цілого освітнього компонента, здійснюється за процедурою, яка визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Рекомендовані курси:

Prometheus. Цифрові комунікації в глобальному просторі. URL: https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+ITArts101+2017_T1.

Prometheus. Наукова комунікація в цифрову епоху. URL: https://prometheus.org.ua/course/course-v1:UKMA+SCDA101+2020_T1.

Дія.Освіта. Кризові комунікації. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/courses/crisis-communications>.

Дія.Освіта. Кризові комунікації в управлінні персоналом. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/courses/crisis-communications-in-personnel-management>.

Дія.Освіта. Етика в PR: Як будувати чесні й прозорі відносини з пресою та аудиторією.

Шкала оцінювання

| За шкалою | Екзамен | Залік | Бали |
|-----------|--------------|---------------|--------|
| A | Відмінно | Зараховано | 90–100 |
| B | Добре | Зараховано | 82–89 |
| C | | | 74–81 |
| D | Задовільно | Зараховано | 64–73 |
| E | | | 60–63 |
| FX | Незадовільно | Не зараховано | 35–59 |
| F | | Не зараховано | 0–34 |

| | | | | |
|------------------------------------|--|----------------|----------------------|--|
| Житомирська політехніка | МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 | | | Ф-19.05-05.01/ 051.00.1/Б/ ОК2-1-2024 |
| | <i>Випуск 1</i> | <i>Зміни 0</i> | <i>Екземпляр № 1</i> | <i>Арк. 26 / 26</i> |