**Тема 1. Комунікативні навички та міжнародна ділова комунікація:**

**чому must have**

1. Сутність поняття комунікативні навички.

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

1. Комунікативна компетентність.

***Кейс 2.* Як приймати правильні рішення: удосконалена методика Квадрат Декарта.**

Більш досконалий метод прийняття рішень, який ми сьогодні розглянемо, - це Квадрат Декарта. Рене Декарт - французький філософ, фізик, математик 17 століття. Той самий Декарт, який впровадив систему координат. Він же розробив універсальну систему для прийняття рішень. Її успішно використовують по сьогодні.

Для прийняття рішення за методом Квадрата Декарта потрібно розкреслити аркуш на 4 частини, в кожній з яких помістити відповіді на 4 питання. Два з них нам напевно знайомі:

* "Що буде, якщо це станеться?",
* "Що буде, якщо цього не станеться?".

І ще два рідше задаються, вони лежать в негативній частині координатного поля:

* "Чого не буде, якщо це станеться?" і
* "Чого не буде, якщо це не відбудеться?".

Відповіді на ці питання значно розширюють поле варіантів для прийняття рішення.

Декарт був далекоглядним вченим, оскільки важко собі уявити науку без його системи координат. Його чотири квадрати використовуються в багатьох системах для бізнесу. Наприклад, всім відомий SWOT-аналіз для виявлення сильних і слабких сторін, можливостей і загроз.

Таблиця Декарта

|  |  |
| --- | --- |
| Що буде, якщо це відбудеться? | Що буде, якщо це не відбудеться? |
| Чого не буде, якщо це відбудеться? | Чого не буде, якщо це не відбудеться? |

А Стівен Кові в книзі "7 навичок високоефективних людей" ділить завдання на 4 квадрати:

* важливі і термінові,
* важливі і нетермінові,
* неважливі і термінові,
* неважливі і нетермінові.

Завдання: розробіть квадрат Декарта пріоритетів щодо навчання та освоєння на новій роботі, а саме зробіть розподіл завдань по важливості та терміновості виконуваної роботи.

3. Емоційний інтелект в аспекті розвитку комунікативних навичок.

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

***Кейс 4.*** **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?

***Кейс 5.*** **«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.

***Кейс 7. Ділова англійська мова***

У процесі навчання ділової англійської мови невід’ємним компонентом є виховання полікультурної особистості, що дає можливість спілкуватися з представниками різних країн, адаптуючись до соціокультурних норм певної спільноти. Адже полікультурне виховання сприяє зниженню соціальної напруги в суспільстві й формує індивіда, який готовий до міжкультурного діалогу, розширює можливості полікультурного простору та створює умови для розвитку гармонійної особистості. В цих умовах особливої уваги потребує виховання студентів на прикладах культури ділового спілкування й мовного етикет у різних народів, зокрема англійців.

Будь-який акт писемної чи усної бізнес-комунікації трактується як процес, що являє собою двосторонній рух. У зв’язку з цим дуже важлива орієнтація того, хто пише,на того, хто читає. Це допомагає зосередитися на досягненні максимальної ефективності процесу ділової комунікації.

За таких умов виняткового значення набуває обізнаність студентів із формулами мовного етикету, зокрема ділового, та культури спілкування й листування в Англії.

Наприклад, в арсеналі англійського мовного етикету налічується певна кількість вітальних виразів: How do you do? (Як почуваєтеся?), Hi! (Привіт!), Good morning! (Доброго ранку!), Good afternoon! (Добридень!), Good evening! (Добрий вечір!), Hello! (Здрастуйте!).

Одним із поширених англійських вітань є How do you do?. Це формальне привітання використовується в ситуації знайомства після того, як обидва комуніканти третьою особою були представлені один одному. Привітання How do you do? не потребує відповіді від співрозмовника, посмішка цілком може замінити відповідь. Така форма вітання може використовуватися при знайомстві з людиною будь-якого віку, статі, соціального статусу, воно є універсальним, проте не можна не відзначити офіційний відтінок його вживання. Окремі форми суспільних відносин, зокрема знайомство у ділових колах, продиктовані нормами мовного етикету у відповідності з прийнятим у даній країні регламентом.

Так, під час знайомства двох представників бізнес-індустрії вказується лише прізвище, хоча, зазвичай, така форма є відповіддю на запитання:

Secretary: May I ask your name?

Visitor: Johnson of the Travel Agency.

Вибір необхідної форми представлення кожного співрозмовника мотивується низкою чинників: обставинами знайомства (офіційними чи неофіційними), віком, статтю, посадою тощо. Типовими формами представлення співрозмовника на офіційному рівні буде таке кліше:

−Mrs. Brown, may I introduce Mr. Jones?

−Doctor Williams, I should like to introduce you to Mr. White.

−Professor Grey, may I present Mr. McGregor, the head of thе department. Досить часто після такого представлення розпочинається бесіда нових знайомих, причому привітання або потиск рук у ділових колах прийнято супроводжувати відповідними мовленнєвими штампами:

−Glad to meet you.

−(I’m) pleased to know you.

−Very glad to see you.

−I’m delighted to meet you. (характерна форма для жінок).

У жодній іншій сфері ділової комунікації англійців не існує такого розмаїття форм, ніж у репліках на вибачення. Наведемо кілька ситуацій:

На вибачення за вимушене запізнення:

A: I’m sorry I’ve kept you waiting so long.

B: Oh, that doesn’t matter at all.

На вибачення за відвідання без попередження:

A: Excuse me for coming unannounced.

B: Not at all. You’re always welcome.

Письмове вибачення за зустріч, що не відбулася:

Dear Mark, I must apologize for not keeping my appointment with you yesterday. If you will forgive me this time, I will not fail you again. Yours sincerely, Benjamin Button.

Письмо-відповідь на вибачення за зустріч, що не відбулася:

Dear Mr. Button, Many thanks for your letter of explanation which came today. It’s easy to see how such an error could have arisen. Please do not give the matter any further thought. Yours sincerely, Mark Baker[1].

Отже, високий рівень ділового спілкування залежить від засвоєння етикету країни, з якою відбувається взаємодія. Слід пам’ятати правило ведення ділового спілкування й листування: ввічливість, коректність, тактовність та аргументованість.

***Завдання:*** Складіть типові форми представлення та звертання в англійській діловій мові, вибачення за відвідування без попередження, письмове вибачення за зустріч, що не відбулася.