**17.01.2022р.**

Час: 13.30-14.50

Час: 15.00-16.20

**ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ**

На практичні заняття підготувати питання, які ми будемо **обговорювати в он-лайн режимі на заняттях**:

**ТЕМА. ПРЕДМЕТ ТА ЗАВДАННЯ КУРСУ ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ. ПОНЯТТЯ СПІЛКУВАННЯ В ПСИХОЛОГІЇ**

1. Види спілкування та їх характеристика
2. Бар’єри у діловому спілкування, їх характеристика та чинники виникнення
3. Характеристика невербальних засобів комунікації
4. Культура мовлення ділової людини (особливості усного мовлення; помилки, яких необхідно уникати)

**ТЕМА. ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

1. **Ділова бесіда** (як проводити ділові бесіди; різновиди бесід; етапи бесід)

2. **Ділова розмова по телефону** (телефонна розмова як один із видів усного ділового мовлення; чи знімати слухавку?; необхідно вирішити ділове питання; про правила етикету ділової телефонної розмови; мобільний телефон і ділові стосунки)

3. **Ділові зустрічі**

4. **Переговори** (поняття про переговори; три основи стратегії переговорів; підготовка до переговорів; стратегічні підходи до проведення переговорів; тактика і принципи переговорів; сприйняття партнера в процесі переговорів; Як провести переговори?).

5. **Ділові наради і зібрання** (типи нарад; вимоги до проведення нарад; етапи підготовки і проведення нарад; типи зборів; етапи організації та проведення зборів)

6. **Публічний виступ** (вимоги та поради до проведення публічних виступів, етапи).

**ТЕМА: ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ. ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ.**

1. Діловий етикет: поняття, види, принципи
2. Поняття ділового протоколу
3. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету
4. Офіційні та протокольні форми привітання та представлення
5. Протокольні форми звертання
6. Національні манери вітання, їх характеристика
7. Діловий одяг: поняття дрес-коду
8. Діловий одяг: характеристика кольорів
9. Діловий одяг чоловіків
10. Жіночий діловий одяг
11. **Протокол дарування** (Особливості вибору ділових подарунків. Оформлення і вручення подарунків. Етикет отримання подарунка).
12. **Ділова атрибутика** (Візитні картки як елемент іміджу. Візитна картка – неодмінний і важливий елемент ділового етикету, вона сприяє створенню позитивного іміджу державного службовця. Традиційний розмір і вигляд візитних карток. Види візиток. Фірмова (корпоративна) візитка. Персональна ділова візитка. Візитка для коротких зустрічей і переговорів (представницька). Особиста візитка. Бедж (бейдж). Візитна картка як необхідний атрибутом дипломатичної практики. Етикет обміну візитними картками).
13. Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах. Риси характеру й особливості поведінки народів західної Європи та США.
14. Система моральних настанов та ієрархія цінностей народів Сходу.
15. Діловий етикет в країнах Азії.
16. Особливості спілкування з представниками ділових кіл Японії та Китаю.
17. Квітковий етикет

**ТЕМА: СУТНІСТЬ ТА КЛАСИФІКАЦІЯ КОНФЛІКТІВ**

1. Сутність конфлікту
2. Структура конфлікту та характеристика його складових
3. Види конфліктів та їх характеристика
4. Стадії розвитку конфліктів та їх характеристика
5. Стилі поведінки в конфліктах та їх характеристика
6. Організаційні конфлікти та їх характеристика
7. Причини виникнення організаційних конфліктів
8. Процес управління конфліктами в організаціях
9. Методи та форми управління конфліктами
10. Профілактика конфліктів в організації

**ТЕМА: КОНФЛІКТОЛОГІЯ – НАУКА ПРО КОНФЛІКТ**

1. Особливості розвитку конфліктології в історичному аспекті
2. Конфліктологія: сутність, предмет, об’єкт, завдання
3. Зв'язок конфліктології з іншими науками
4. Принципи і методи конфліктології
5. Функції конфліктології у суспільстві
6. Основні поняття та категорії конфліктології