

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
КАФЕДРА ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Контрольні питання та завдання

з дисципліни з дисципліни «Основи ділової комунікації»

Освітній рівень: бакалавр

Галузь знань 07: Управління та адміністрування

Спеціальність: 073 Менеджмент

Статус курсу: вибірковий

ТЕМА 1. ВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ

Питання для самоконтролю

1. Які функції мови в спілкуванні?
2. Чим відрізняється офіційно-діловий стиль мови?
3. Чим відрізняється науковий стиль мови?
4. Чим відрізняється публіцистичний стиль мови?
5. Чим відрізняється розмовна мова?
6. Пригадайте типи прийому і передачі інформації.

Завдання 1

Порівняння і метафори об'єднують речі між собою, встановлюють їх схожість. Порівняння розпізнаються легше, тому що містять ключові слова «як» або «подібно».

Заповніть пропуски в порівняннях і метафорах:

1. Вода для корабля те ж, що _____ для бізнесу.

2. Квітка викликає радість так само, як _____ гнів.

3. Кран для _____ те ж, що _____ для свободи.

4. Мій дім – це _____.

5. Моя робота – це _____.

6. Неспокій – це _____.

7. Правда – це _____.

8. Влада – це _____.

9. Успіх – це _____.

10. Щастя – це _____.

11. Любов – це _____.

12. Ідеали – це _____.

13. Роздум – це _____.

14. Життя – це _____.

Завдання 2

Всі учасники плывуть на кораблі. Корабель пливе уздовж берегів, островів, гір, лісів; то настає день, то приходиться ніч, то налітає шторм. Кожен учасник по черзі повідомляє, куди пливе корабель, що видно навколо, що відбувається на борту і так далі.

Кожен учасник повинен вимовити не менше 3–5 фраз. Так триває доти, доки усі не висловляться, потім керівник повідомляє, що корабель повертається, і учасники повинні повторити весь шлях до порту відправлення, але в зворотному порядку.

Завдання 3

Розкажіть про одну і ту ж подію, використовуючи різні стилі мови.

Завдання 4

Придумайте фрази із словами: *терпіння*, *терплячість*, *терпимість*, *толерантність*.

Завдання 5

Продовжте фрази:

Стало ясно, що труднощі з кожним роком будуть _____.

Ми сподіваємося, що до кінця року рівень виробництва почне _____.

Моя тривога _____ з кожним днем.

Площа засолених ґрунтів _____ з кожним роком.
(зростати, збільшуватися, підвищуватися, посилюватися)

Завдання 6

Підберіть синоніми до слова *сказав*.

Завдання 7

Висловіть думку без канцеляризмів: *Слід докласти всіх зусиль для усунення негативних наслідків цього явища.*

Завдання 8

«Перекладіть» наукоподібну фразу: *Для створення позитивного настрою можна рекомендувати такий відомий засіб, як усмішка.*

ТЕМА 2. НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ

Питання для самоконтролю

1. Чому важливо розуміти мову рухів тіла?
2. Чому мова рухів тіла неоднозначна?
3. Як за допомогою відповідних жестів і пози можна спробувати зняти напружений стан партнера?
4. Перерахуйте жести, що свідчать про упевнену і невпевнену поведінку.
5. Як ви розумієте вираз «програмувати простір»?
6. Що означає організація просторового середовища?
7. Як цілі ділової взаємодії відбиваються в організації просторового середовища?
8. Які є позиції за столом, про що вони можуть свідчити?

Завдання 1

Постежте за позами і жестами людей під час заняття, наради, на зупинці, перед початком спектаклю, в транспорті. Порівняйте свою оцінку внутрішнього стану об'єкту спостереження з оцінкою свого товариша. Обговоріть відмінності.

Завдання 2

Спробуйте протягом 15 хвилин подивитися латиноамериканський телесеріал без звуку і спробуйте по жестах і позах героїв зрозуміти, що відбувається на екрані.

Завдання 3

У спілкуванні з друзями набувайте навиків наслідування пози і «віддзеркалення» жестів. Спостерігайте за змінами стану співбесідника.

Завдання 4

Спробуйте визначити настрій близької вам людини, прийнявши його позу.

Завдання 5

Робота в парах. Перші номери починають розповідати другим про те, як вони провели вчорашній день. Для тих, хто слухає, завдання – протягом перших трьох хвилин прийняти позу, що наслідує позі розповідача, і «віддзеркалювати»

його жести. Потім прийняти довільну позу і перестати «віддзеркалювати» партнера. Потім поміняйтеся ролями. Результати і відчуття обговоріть у групі.

Завдання 6

Виконується в групах по три людини. Перший учасник (А) приймає якусь позу, стоячи або сидячи. Другий учасник (Б) встає або сідає навпроти і повністю «відображає», відтворює позу партнера А. Третій учасник (В) буде «режисером»: після того, як Б вирішить, що він вже в точності відтворив позу А, «режисер» підійде і своїми руками виправить помилки. Потім ролі міняються.

Завдання 7

Виконується в парах. Спочатку в кожній парі визначите дві теми для розмови, в одній з них ви маєте бути спочатку згодні одне з одним, в іншій – не згодні.

Тепер почніть обговорювати в парах тему, де ви одне з одним не згодні, весь час зберігаючи підстроювання до пози співбесідника.

Друга частина вправи. Обговорюйте тему, де ви були згодні з партнером, але підстроювання бути не повинно, простежте за цим.

Тема 3. ОБМАН І МАНІПУЛЯЦІЇ У ДІЛОВІЙ КОМУНІКАЦІЇ

Питання для самоконтролю

1. Які фізіологічні симптоми брехні співбесідника?
2. Чим відрізняється міміка і жестикуляція при нещирості?
3. Які вербальні сигнали видають брехню?
4. Що потрібно зробити діловій людині, щоб виявити симптоми брехні і нещирості?
5. Чи можна навчитися брехати, дивлячись незворушно в очі партнерові?
6. Які невербальні засоби комунікації використовуються нечесними партнерами для того, щоб «вводити в оману» довірливих партнерів?
7. Що таке «маніпуляції в спілкуванні»?
8. Які стратегії поведінки типові для маніпуляторів?
9. Як протистояти маніпуляціям у спілкуванні?
10. Назвіть і охарактеризуйте маніпулятивні ролі по Еріку Берну.
11. Яким чином можна розпізнати *ego*-стани Батька, Дорослого, Дитини?
12. До яких прийомів удаються недобросовісні працівники?

Завдання 1

Пригадаєте приклади маніпуляцій, з якими, можливо, вам довелося зіткнутися раніше. Чи вдалося вам уникнути долі жертви маніпулювання? Якщо так, то як? Якщо ні, то, що ви вважаєте за потрібне зробити зараз?

Завдання 2

Придумайте різні ситуації маніпулятивного спілкування, наприклад: вам необхідно потрапити на кіносеанс, а ви забули квиток. Знайдіть підхід до білетерки, якщо це:

- а) молода симпатична дівчина;
- б) жінка середніх років, яка прагне виглядати молодше;
- в) суворого вигляду стара;
- г) немолодий чоловік інтелігентного вигляду.

Завдання 3

Розбийтеся на пари. Вам потрібно знайти спосіб змусити іншого зробити те, що йому не до душі, а йому – знайти спосіб відмовити «нахабі». Приклади прохань:

1. Я чув про вас як про людину, яка ніколи нікому не відмовляє. Не могли б ви позичити 50 грн.? Мені скоро мають повернути борг, і я відразу ж вам віддам.

2. Невже ви відмовитеся взяти участь у цій вечірці? Адже ми не всіх запрошували. Але нам відомо, що ви знаєтесь на справжньому мистецтві!

Знайдені прийоми маніпулювання і захисту від них обговорите в групі.

Завдання 4

Розіграйте ситуацію «Запізнення»:

а) на зустріч із другом;

б) на побачення;

в) додому після обіцяного терміну повернення;

г) на ділову зустріч;

д) на зустріч із потенційним працедавцем.

За умов, що запізнення настільки значне, що чекаючий вже втратив терпіння.

ТЕМА 4. ПУБЛІЧНИЙ ВИСТУП

Питання для самоконтролю

1. Які вимоги до публічної промови?

2. Якою має бути внутрішня структура промови?

3. Які види виступів ви знаєте?

4. Що впливає на ефективність виступу?

5. Як справити позитивне враження, виступаючи перед аудиторією?

Завдання 1

Підберіть антоніми до прикметників у наступних словосполученнях:

низькі ціни, низький стан, низький вчинок, низький уклін;

загальна думка, загальне благо, загальний наркоз, загальне уявлення;

пряма лінія, пряме повідомлення, прямий податок, прямий виклик, прямий характер, пряма мова, прямий кут.

Завдання 1 «Імпровізація»

Виберіть наздогад будь-яке слово. Протягом однієї - двох хвилин складіть розповідь на тему, пов'язану з цим словом. Варіантів розповіді може бути два. Або це перерахування функціональних особливостей цього слова, або розповідь (казка), в якій розкривається сенс цього слова.

Завдання 2. «Чарівний сон»

Один учасник розповідає протягом однієї - двох хвилин дивовижний сон. Розповідь має бути виконана в художній формі. Слухачі ставлять йому питання, прагнучи викрити у відсутності логіки.

Завдання 3. Тренування уміння вітати аудиторію і починати виступ.

Мета завдання – навчитися робити початкову паузу і вітатися з аудиторією так, щоб інтонація виражала радість від зустрічі.

Учасники по черзі виходять до аудиторії і вітають присутніх жестом або фразою. Зупинитися потрібно в тому місці, звідки добре видно аудиторію. Починати вітання слід тільки після початкової паузи, «зібравши» всіх поглядом.

Після вітання потрібно вимовити одну - дві фрази. Це може бути комплімент присутнім, питання до аудиторії, звернення до тих відчуттів, які наразі хвилюють людей.

Завдання 4.

Мета завдання – спробувати встановити емоційний контакт з даною категорією слухачів, майстерно підвести до теми виступу.

Запропонуйте варіант виступу (зачин і вступ до теми), які міг би використовувати відомий бізнесмен, якби його попросили провести бесіду на тему: «Як добитися успіху в бізнесі». Виступати пропонується перед:

- а) утомленими студентами наприкінці занять;
- б) співробітниками фірми, успіхи якої в бізнесі залишають бажати кращого.

Завдання 5.

Складіть словосполучення з кожним із наведених нижче слів:

індустрія – промисловість; ситуація – обстановка; локальний – місцевий; фауна – тваринний світ; флора – рослинність; вояж – поїздка; директива – вказівка; симптом – ознака; увертюра – вступ.

Завдання 6.

Візьміть будь-яку приголосну букву, яка вам сподобається, потім у словнику знайдіть довільно 5 слів, які починаються з цієї букви, ще 5 слів, в яких ця буква знаходиться в середині слова, і, нарешті, останні 5 слів, в яких ця буква знаходиться наприкінці слова. Спробуйте написати оповідання на будь-яку тему, прагнучи використовувати мінімальну кількість додаткових слів для зв'язки. Ще краще, якщо ви зможете з цих слів написати вірш. Доцільно використовувати додаткові слова, в яких є вибрана вами буква.

Завдання 7. «Критики»

Промовець розповідає про якийсь вчинок. Останні указують на негативні явища вчинку, прагнучи «зіпсувати» настрої того, хто говорить. Завдання тому, хто говорить – протягом 2-3 хвилин протистояти натиску «критиків», захищаючи свою позицію. Не слід «відмахуватися» від критики, треба у відповідь наводити контраргументи.

Завдання 8. «Доповни прислів'я»

Візьміть початок відомого вам прислів'я і вгадайте їй нові закінчення. Дайте якомога більше варіантів.

Завдання 9

Візьміть картинку і уважно її розгляньте. Виділіть для себе найбільш важливі, на ваш погляд, деталі. Придумайте оповідання по цій картинці. У жодному випадку не можна описувати картинку. Потрібно, щоб картинка ожила, щоб дійові особи рухалися і говорили.

Завдання 10

Тренування уміння починати і закінчувати виступ.

Запропонуйте вступ і висновок до наступних тем, постарайтеся, щоб вони перекликалися. Приклади тем:

Тема	Аудиторія
Створи себе самого	Лікарі-хірурги
Дружба допомагає жити	Університетські викладачі
Бережіть любов	Військові
Як жити, не старіючи	Журналісти
Резерви психіки людини	Дипломати
Як навчитися володіти собою	Першокласники
Космічне майбутнє людства	Студенти старших курсів університету
Краще за гори можуть бути тільки гори	Учні коледжу
Море – світ краси і чудес	Співробітники рекламного агентства
Коли приходить успіх	Успішні молоді бізнесмени

ТЕМА 5 ДІЛОВІ ПЕРЕГОВОРИ

Питання для самоконтролю

1. Чим відрізняються конфронтаційний і партнерський підходи до переговорів?
2. Які вимоги висуваються до фахівців, ведучих переговори?
3. Які є переваги, коли переговори веде одна людина?
4. Які є переваги, коли переговори веде команда?
5. Охарактеризуйте структуру переговорів?
6. Як взаємодіяти з партнером на переговорах?
7. Що таке «тактика ведення переговорів»?

Завдання 1

Вправа-тренінг «Як ви відповісте на заперечення»

Уявіть собі, що у відповідь на вашу пропозицію щодо ціни ваш партнер заявляє наступне: «Ваша ціна дуже висока. Ми вели переговори з іншою фірмою, вони просять меншу суму і, крім того, запропонували менші терміни». Як ви відповісте на ці заперечення?

1. *Спосіб зволікання.* Стримуйтеся дуже рано говорити про ціну. Спочатку поясніть, у чому полягає користь продукту, і тільки потім називайте ціну. Не поспішайте відразу погоджуватися з вимогами клієнта, це знецінює вашу пропозицію.

2. *Спосіб бутерброда.* Перерахуйте всі переваги для клієнта, які дає йому ваша пропозиція, а «зверху покладіть» ціну. Або навпаки: ціна, потім - усі переваги. Наприкінці сказаної фрази буде користь для клієнта, а не голі цифри, що позначають ціну. Ви переміщуєте увагу партнера з теми грошей на обговорення вашого продукту і його переваг.

3. *Спосіб сендвича.* «Помістіть» ціну між двома «шарами», що відображають користь для партнера. «Продавайте» свою комерційну пропозицію, притримуючи на «десерт» особливо привабливий аргумент, підтверджуючий необхідність ухвалення пропозиції і її вигоду для клієнта.

4. *Спосіб порівняння.* Співвіднесіть ціну з користю продукту, з терміном його експлуатації, з іншими витратами клієнта: «Хоча нова вивіска стоїть на Х гривнів більше, ніж інша, але вона служить двічі довше, значить, ви додатково ще три роки відчуватимете задоволення, використовуючи її в роботі».

5. *Спосіб ділення.* «Розшифруйте» ціну. Розкладіть її на дрібніші складові.

6. *Звернення емоційного характеру.* Частіше волайте до емоцій партнерів. Дайте зрозуміти, що вони гідні того, щоб дозволити собі щось особливе.

7. *Спосіб підведення підсумків.* У правій колонці таблиці запишіть усі недоліки, які перерахував клієнт. Потім разом із ним ще раз проаналізуйте всі достоїнства і переваги вашої пропозиції і зазначте їх у лівій колонці таблиці. Після цього запитайте його, невже він хоче через одиничні недоліки відмовитися від такої кількості переваг.

8. *Аргументи, вказуючи на недоліки.* У таблиці вкажіть ціну, яка влаштовувала клієнта. Потім поясніть йому, наявність яких недоліків або відсутність яких переваг пов'язана з нижчою ціною. При цьому називайте перевагу, що виключається, закреслюйте її в таблиці червоним маркером і коментуйте, що означає відсутність даної переваги.

9. *Погоджувальний спосіб.* Утримуйтеся від знижок, пропонуйте інші безкоштовні послуги.

10. *Поступка за поступку.* Ідіть на поступки тільки в тому випадку, якщо обсяг замовлення великий і якщо за цим замовленням надійдуть інші, не менші.

11. *Спосіб продажу відмінностей.* Не продавайте ціни! Продавайте ті якості, продукти, досягнення, сильні сторони, які відрізняють вашу фірму від інших, наприклад:

- інтенсивність монтажних робіт;
- багатий досвід;
- відгуки і рекомендації задоволених співпрацею з вами партнерів;
- високоякісні консультації і класні фахівці;
- систематичне обслуговування;
- близькість до клієнта з погляду місцезнаходження;
- галузеві ноу-хау тощо.

ТЕМА 6 ПРЕЗЕНТАЦІЯ

Питання для самоконтролю

1. Що таке презентація?
2. Які цілі презентації?
3. Що необхідно зробити на етапі підготовки до презентації?
4. Які вимоги висуваються до ведучого презентацію?
5. У який час краще всього проводити презентацію?
6. Які види презентацій ви знаєте?
7. Як зробити презентацію неординарною подією?
8. Які ви знаєте комунікативні походи до клієнтів під час презентації?

Завдання 1

Ви прийшли на презентацію абсолютно випадково. Що міг би зробити, на ваш погляд, ведучий, щоб ви відчували себе комфортніше?

Завдання 2

Ви проводите презентацію в тій кімнаті (поїзді, літаку, парку тощо), де ви зараз знаходитесь. Скільки потенційних перешкод ви можете передбачити?

Завдання 3

Тренінг по презентації товару або послуги

Заповніть таблицю.

<i>Пояснення користі товару (послуги)</i>	<i>Користь для клієнта</i>
Для вас це означає	
Це підвищує ваші	
Це дає вам	
Це забезпечує	
За рахунок цього ви економите	
Це дозволяє вам	
Це знижує ваші	
Це зменшує ваші	
Це створює сприятливі умови для	
Завдяки цьому ви відчуваєте	
За рахунок цього ви удосконалюєте	
Завдяки цьому ви станете	
Завдяки цьому ви отримаєте	
Це скорочує	
За рахунок цього ви позбавляєте себе	
Це укріплює	
Це веде до	

Завдання 4

Складіть текст презентаційної промови, присвяченої відкриттю нового магазину (журналу, спортивного клубу тощо).

Завдання 5

Підготуйте групою презентацію нової компанії. Які матеріали вам буде потрібно? Складіть план заходу.