

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

А. В. Симонік, Т. В. Воронкова, А. В. Свасьєв, К. В. Царенко

ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ В ГАЛУЗІ

**Методичні рекомендації до практичних занять
для здобувачів ступеня вищої освіти магістра
спеціальності «Фізична культура і спорт»
освітньо-професійної програми «Спорт»**



**Запоріжжя
2025**

**Міністерство освіти і науки України
Запорізький національний університет**

А. В. Симонік, Т. В. Воронкова, А. В. Свасьєв, К. В. Царенко

ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ В ГАЛУЗІ

**Методичні рекомендації до практичних занять
для здобувачів ступеня вищої освіти магістра
спеціальності «Фізична культура і спорт»
освітньо-професійної програми «Спорт»**

Затверджено
вченою радою ЗНУ
Протокол № 11 від 27.05. 2025 р.

**Запоріжжя
2025**

Професійне спілкування в галузі : методичні рекомендації до практичних занять для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Фізична культура і спорт» освітньо-професійної програми «Спорт» / уклад.: А. В. Симонік, Т. В. Воронкова, А. В. Сватъєв, К. В. Царенко. Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2025. 66 с.

У виданні відповідно до силабуса навчальної дисципліни «Професійне спілкування в галузі» подано зміст практичних занять. До кожної теми подано план її вивчення, перелік ключових термінів і понять, методичні рекомендації для опрацювання кожного питання. Для закріплення вивченого теоретичного матеріалу та перевірки рівня його засвоєння запропоновано питання для самоконтролю і тести, для формування необхідних умінь і навичок – практичні завдання. Визначення ключових термінів і понять дисципліни наведено у глосарії.

Практичні заняття спрямовані на засвоєння багатоаспектності поняття «спілкування», усвідомлення сутності, специфіки та функцій професійного спілкування в галузі фізичної культури і спорту, розгляд складових ділового спілкування, його стилів та моделей, підвищення комунікативної культури, засвоєння норм професійного етикету та оволодіння механізмом професійної взаємодії.

Для здобувачів ступеня вищої освіти магістра, які навчаються за освітньо-професійною програмою «Спорт».

Рецензент

Р. В. Клопов, д-р педагог. наук, професор кафедри фізичної культури і спорту

Відповідальний за випуск

М. В. Маліков, д-р біол. наук, професор, декан факультету фізичного виховання, здоров'я та туризму

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Загальні настанови з підготовки до практичних занять.....	6
ЗМІСТ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ.....	7
Тема 1. Ділове професійне спілкування та комунікація у сфері спортивної індустрії.....	7
Питання для самоконтролю.....	9
Тести.....	10
Практичні завдання.....	12
Тема 2. Структура ділового спілкування у сфері спортивної індустрії	14
Питання для самоконтролю.....	16
Тести.....	16
Практичні завдання.....	19
Тема 3. Комунікативна сторона ділового спілкування у спорті.....	21
Питання для самоконтролю.....	22
Тести.....	23
Практичні завдання.....	25
Тема 4. Перцептивна сторона ділового спілкування у спортивній індустрії	26
Питання для самоконтролю.....	27
Тести.....	28
Практичні завдання.....	30
Тема 5. Форми усного ділового спілкування.....	34
Питання для самоконтролю.....	36
Тести.....	36
Практичні завдання.....	39
Тема 6. Письмова та електронна комунікація.....	42
Питання для самоконтролю.....	44
Тести.....	45
Практичні завдання.....	47
Тема 7. Ділові контакти з іноземними партнерами.....	51
Питання для самоконтролю.....	52
Тести.....	53
Практичні завдання.....	56
Глосарій.....	60
Рекомендована література.....	64
Використана література.....	65

ВСТУП

Професійне спілкування є різновидом ділового спілкування, здійснюється в умовах конкретної професійної діяльності, враховує її специфічні особливості та підпорядковується її цілям. Воно ґрунтується на спеціальних знаннях, уміннях, навичках, які стосуються певної професії, та загальних принципах і закономірностях ділового спілкування.

Професійне спілкування є інструментом професійної діяльності – взаємодії професіоналів із приводу виконання професійних завдань. Завдяки спілкуванню відбувається обмін професійно значущою інформацією, професійним досвідом, встановлюються взаємозв'язки з колегами та діловими партнерами, організовується співпраця суб'єктів процесу професійної діяльності.

Спорт, як і будь-який інший вид людської діяльності, неможливо уявити без спілкування. Якість і результативність спортивної діяльності безпосередньо залежать від того, як і на якому рівні організоване спілкування та співпраця всіх її учасників.

Сфера фізичної культури і спорту потребує висококваліфікованих фахівців – глибоко освічених, компетентних, креативних, комунікабельних, здатних ефективно взаємодіяти та успішно вирішувати професійні завдання в сучасному динамічному світі. Важливим складником професійної підготовки фахівців із фізичного виховання і спорту є рівень їх культури професійного спілкування, адже подальша їх професійна діяльність передбачає здійснення активної комунікації, міжособистісної та міжгрупової взаємодії, обмін досвідом, встановлення контактів, підтримку зв'язків між зацікавленими у спільній діяльності суб'єктами. І її успішність та ефективність багато в чому визначатиметься рівнем сформованості у випускника вищу комунікативних умінь і навичок.

Відтак цілком логічно, що курс «Професійне спілкування в галузі» належить до циклу професійної підготовки освітньої програми «Спорт» другого (магістерського) рівня вищої освіти та є її обов'язковим освітнім компонентом.

Метою вивчення дисципліни «Професійне спілкування в галузі» є засвоєння студентами основ ділового спілкування, форм, моделей і засобів професійної комунікації та набуття готовності до ефективної взаємодії для вирішення професійно значущих завдань. Курс закладає підґрунтя для професійно-особистісного і комунікативного розвитку майбутнього фахівця із фізичної культури, що в перспективі сприятиме його успішному працевлаштуванню за фахом.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Професійне спілкування в галузі» є:

- ✓ усвідомлення сутності феномена професійного спілкування;
- ✓ ознайомлення із функціями, концептуальними засадами та стратегіями професійного спілкування;
- ✓ засвоєння основ етики та культури ділового спілкування у спорті;
- ✓ ознайомлення з видами, формами та моделями професійної

комунікації;

- ✓ набуття навичок аналізу конкретних ділових ситуацій та застосування найбільш доцільних засобів професійного спілкування;
- ✓ набуття готовності до ефективної професійної комунікації у сфері спорту;
- ✓ набуття вміння адаптувати прийняття професійних рішень з урахуванням особливостей ділової етики і культурних розбіжностей зарубіжних країн.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є морально-психологічні засади та принципи ділового спілкування; види, форми і засоби професійного спілкування; етичні та культурні норми ділового спілкування з вітчизняними та іноземними партнерами; чинники ефективної професійної комунікації у сфері спорту.

У запропонованому авторами виданні відповідно до силабуса навчальної дисципліни «Професійне спілкування в галузі» подано зміст практичних занять, що охоплює як розгляд здобувачами вищої освіти окремих теоретичних питань курсу, так і виконання запропонованих практичних завдань. Навчальний матеріал дисципліни, передбачений для засвоєння у ході практичних занять, підлягає самоконтролю, поточному контролю та вноситься на підсумковий контроль.

Підготовка здобувачів освіти до практичних занять із курсу «Професійне спілкування в галузі» спрямована на активізацію їх розумової діяльності, формування потреби самостійно поповнювати знання, розвиток інтелектуальних здібностей, інтересу до майбутньої професійної діяльності у сфері фізичної культури і спорту, вироблення навичок роботи з літературою та критичного осмислення прочитаного. Крім того, видання орієнтоване на підвищення комунікативної культури студентів, засвоєння норм професійного етикету та оволодіння механізмом професійної взаємодії.



ЗАГАЛЬНІ НАСТАНОВИ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Тематика практичних занять із дисципліни «Професійне спілкування в галузі» визначається силабусом, а їх зміст конкретизується у пропонованому навчально-методичному виданні. Чітке й ретельне виконання студентами методичних настанов сприятиме раціональному використанню часу, відведеного на самопідготовку до практичних занять.

Порядок засвоєння програмного матеріалу при підготовці до практичних занять:

1. Ознайомитися з темою, яка виноситься на опрацювання.
2. Осмислити й вивчити теоретичний матеріал теми згідно з пунктами плану, дотримуючись наданих методичних вказівок.
3. Опрацювати питання в їх логічній послідовності, пам'ятаючи, що короткі теоретичні відомості дозволяють сформувати лише загальне уявлення про зміст теми, повним і цілісним воно стане після глибокого вивчення рекомендованої літератури.
4. Розібрати тлумачення ключових термінів і понять. Їх визначення необхідно запам'ятати.
5. Встановити зв'язок щойно вивченого навчального матеріалу з попереднім.
6. Дати відповіді на питання для самоконтролю, виконати тести. Недостатньо засвоєні питання необхідно опрацювати повторно.
7. Виконати практичні завдання. При цьому потрібно продемонструвати вміння застосовувати засвоєні знання, аналізувати, робити узагальнення та висновки.

Правильно організована підготовка до практичних занять сприятиме:

- ❖ активізації розумової діяльності здобувачів освіти;
- ❖ формуванню потреби в оволодінні знаннями, в їх ефективному та якісному засвоєнні;
- ❖ розвитку інтелектуальних і творчих здібностей;
- ❖ пробудженню інтересу до майбутньої професійної діяльності;
- ❖ виробленню навичок роботи з літературою та критичному осмисленню прочитаного;
- ❖ усвідомленню ролі та значення комунікативної складової у професійній діяльності фахівця з фізичної культури і спорту;
- ❖ засвоєнню норм і правил ділового спілкування, мовленнєвого етикету;
- ❖ набуттю вміння встановлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми та готовності до здійснення професійного спілкування.

ЗМІСТ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Тема 1. Ділове професійне спілкування та комунікація у сфері спортивної індустрії

Мета: набути уявлення про ділове професійне спілкування в спортивній індустрії як окремій галузі наукового знання; усвідомити багатоаспектність поняття «спілкування» в контексті спортіндустрії; ознайомитися з основними характеристиками та видами ділового спілкування; зрозуміти значення моральної культури як етичної основи ефективної професійної комунікації у сфері спорту.

План

1. Ділове професійне спілкування в спортивній індустрії як галузь наукового знання.
2. Багатоаспектність поняття «спілкування» у спортіндустрії.
3. Поняття ділового спілкування та його особливості.
4. Моральна культура як етична основа ділового спілкування.

Ключові терміни та поняття: *спілкування; ділове спілкування; галузь наукового знання; об'єкт ділового спілкування; предмет ділового спілкування; функції спілкування; різновиди спілкування (міжособистісне, особистісно-групове, міжгрупове, опосередковане; пряме, непряме; когнітивне, кондиційне, мотиваційне, діяльнісне; діалогічне, монологічне; вербальне, невербальне; ділове (усне, письмове), особистісне; ознаки ділового спілкування; особливості ділового спілкування; моральна культура спілкування; рівні моральної культури спілкування (ритуальний, маніпулятивний, гуманістичний); моральні принципи та норми; етика ділових відносин.*

Методичні вказівки до вивчення теми

Вивчення *першого питання* необхідно розпочати з ознайомлення з поняттям ділового професійного спілкування у спортивній індустрії.

Ділове професійне спілкування потрібно розглядати як процес взаємодії між суб'єктами спортивної діяльності з метою досягнення спільних цілей, обміну інформацією та підтримання ділових стосунків. Зауважте, що основними суб'єктами такого спілкування є спортсмени, тренери, менеджери, адміністрація клубу, партнери та засоби масової інформації.

Далі потрібно детально розглянути специфіку цієї галузі як наукового знання та її значення в умовах сучасного спортивного середовища.

Спортивна індустрія як соціально-економічна сфера включає різні аспекти ділового спілкування: комерційний (спонсорські угоди), управлінський

(внутріклубні комунікації) та соціально-комунікаційний (взаємодія із вболівальниками).

Зверніть увагу на основні принципи ділового спілкування, що формуються на основі етики та професійної культури. Важливо проаналізувати вплив професійного спілкування на формування позитивного іміджу спортивних організацій та підтримання високого рівня довіри серед учасників спортивного процесу.

При опрацюванні *другого питання* необхідно засвоїти сутність поняття «спілкування» в контексті спортивної індустрії.

Спілкування у спортіндустрії охоплює як внутрішньоорганізаційні комунікації (між співробітниками клубу), так і зовнішні (з медіа, вболівальниками, партнерами).

Спілкування є важливою складовою управління спортивною діяльністю, оскільки сприяє узгодженню дій між учасниками та формуванню командного духу. Особливістю спілкування у спорті є його багатокомпонентність: комунікація може бути усною, письмовою, візуальною або невербальною. Акцнтуйте увагу на багатогранності цього процесу, що включає комунікацію між спортсменами, тренерами, менеджерами та вболівальниками.

Важливо розглянути форми комунікації (вербальну й невербальну), а також їх вплив на взаємодію в спортивних колективах.

Особливу увагу варто приділити формуванню комунікативної компетентності у спортсменів, що дозволяє ефективно взаємодіяти на різних рівнях і сприяє зміцненню команди.

Вивчення *третього питання* передбачає аналіз поняття ділового спілкування, його основних характеристик та специфіки в умовах спортивної діяльності.

Ділове спілкування відрізняється цілеспрямованістю, формальністю та регламентованістю, що обумовлено специфікою спортивних відносин.

Основними функціями ділового спілкування є інформаційна (передача даних), регулятивна (контроль дій), мотиваційна (заохочення досягнень) та інтеграційна (об'єднання зусиль команди). Потрібно детально розглянути основні моделі ділового спілкування, що сприяють ефективному обміну інформацією в команді.

Зверніть увагу на важливість ведення ділового діалогу та методи вирішення конфліктів у спортивному середовищі. Розгляньте комунікаційні бар'єри, що можуть виникати під час взаємодії та шляхи їх подолання.

Особливо важливо з'ясувати роль лідера у команді як модератора комунікаційного процесу та відзначити важливість формування позитивної атмосфери в колективі.

При опрацюванні *четвертого питання* необхідно зосередитися на понятті моральної культури як основи етичного спілкування.

Моральна культура у спортивному контексті означає дотримання етичних норм і принципів під час професійної діяльності.

Основні складові моральної культури: повага до опонента, чесність, відповідальність, толерантність, справедливість. Розгляньте їх сутнісні характеристики

Акцнтуйте увагу на етичних принципах, що забезпечують формування довіри та професіоналізму. З'ясуйте роль моральної культури в управлінні спортивною командою та побудові ефективних комунікативних зв'язків.

Визначте моральні дилеми, що можуть виникати у спортивному середовищі, такі як конфлікт інтересів або порушення спортивної етики. Розгляньте шляхи їх вирішення.

Зверніть увагу на вплив моральної культури на імідж спортивного клубу та формування громадської довіри.

? Питання для самоконтролю

1. У чому полягає сутність ділового професійного спілкування в спортивній індустрії?
2. Які особливості має професійна комунікація у сфері спорту?
3. Як ділове спілкування впливає на ефективність спортивного менеджменту?
4. Які ключові напрями дослідження ділового спілкування у спортивній індустрії?
6. Що включає в себе поняття «спілкування» у спортивному контексті?
7. Які види спілкування (вербальне, невербальне, формальне тощо) застосовуються в спорті?
8. У чому полягає специфіка міжособистісного спілкування у спортивних командах?
9. Перелічіть чинники, які впливають на ефективність комунікації між спортсменом і тренером.
10. Поясніть, як масова комунікація впливає на імідж спортивних організацій.
11. Що таке ділове спілкування і чим воно відрізняється від побутового?
12. Які основні функції ділового спілкування у спортивній сфері?
13. Які етапи включає процес ділового спілкування?
14. Які є бар'єри ділового спілкування в спорті та як їх долати?
15. Назвіть форми ділового спілкування, які найчастіше використовуються у спортивній індустрії.
16. Що являє собою моральна культура в контексті професійного спілкування?
17. Яке значення має етика в комунікації між учасниками спортивного процесу?
18. Яких моральних принципів потрібно дотримуватися під час ділового спілкування у спорті?

19. Як пов'язані поняття репутації, довіри та моральної культури у спортіндустрії?

20. Які наслідки можуть виникнути через нехтування етичними нормами в діловому спілкуванні?

Тести

1. *Що вивчає ділове професійне спілкування у спортивній індустрії?*

- а) фінансові стратегії;
- б) комунікацію між суб'єктами спортивної сфери;
- в) техніку спортивної підготовки;
- г) суддівські правила.

2. *Яка наука є базовою для вивчення професійного спілкування?*

- а) політологія;
- б) лінгвістика;
- в) комунікативістика;
- г) біологія.

3. *Основна мета ділового спілкування в спорті полягає в:*

- а) розвагах для вболівальників;
- б) досягненні взаєморозуміння між професійними учасниками;
- в) вивченні історії спорту;
- г) поліпшенні техніки гри.

4. *У спортивній індустрії ділове спілкування відрізняється тим, що воно:*

- а) завжди проводиться письмово;
- б) має емоційний характер без формальностей;
- в) відбувається в межах професійної діяльності;
- г) не потребує етикету.

5. *Який із компонентів є ключовим у професійному спілкуванні у спорті?*

- а) конкуренція;
- б) інтуїція;
- в) цілеспрямованість;
- г) комунікативна компетентність.

6. *Спілкування у спортивній сфері охоплює:*

- а) лише розмову між тренером і гравцем;
- б) лише виступи перед ЗМІ;
- в) вербальні, невербальні, формальні та неформальні форми;
- г) лише ділові переговори.

7. *Який із видів спілкування найбільш поширений між гравцем і тренером під час гри?*

- а) письмове;
- б) паралінгвістичне;
- в) невербальне;

- г) медіа-комунікація.
8. *У спорті комунікація з вболівальниками належить до:*
- а) внутрішньої комунікації;
 - б) зовнішньої комунікації;
 - в) технічного спілкування;
 - г) особистої розмови.
9. *Спілкування між менеджером і спонсором – це приклад:*
- а) повсякденного спілкування;
 - б) інтерперсонального спілкування;
 - в) ділового партнерства;
 - г) масової комунікації.
10. *Однією з особливостей спортивної комунікації є:*
- а) повна формалізація;
 - б) ігнорування невербальних сигналів;
 - в) висока емоційність та динаміка ситуацій;
 - г) відсутність комунікативної стратегії.
11. *Яка мета ділового спілкування?*
- а) самовираження;
 - б) побудова дружби;
 - в) досягнення професійної мети;
 - г) розвага.
12. *Основна відмінність ділового спілкування від побутового:*
- а) використання жартів;
 - б) високий рівень емоційності;
 - в) наявність мети та формальності;
 - г) відсутність правил.
13. *Який із видів спілкування є прикладом ділового?*
- а) бесіда між друзями;
 - б) інтерв'ю тренера для ЗМІ;
 - в) телефонна розмова з членом родини;
 - г) вітання глядачів.
14. *Важливою рисою ділового спілкування є:*
- а) неформальність;
 - б) спонтанність;
 - в) планування;
 - г) імпровізація.
15. *До якого типу комунікації належить нарада тренерського штабу?*
- а) особистісне спілкування;
 - б) масова комунікація;
 - в) ділове спілкування;
 - г) художнє спілкування.
16. *Моральна культура у спорті виявляється через:*
- а) правила гри;

- б) повагу до суперника і чесність;
- в) рекламні кампанії;
- г) тактичні схеми.

17. Яка риса характеру є основою моральної культури у спілкуванні?

- а) впевненість;
- б) амбіційність;
- в) емпатія;
- г) індивідуалізм.

18. Етичні норми у спорті спрямовані на:

- а) підвищення глядацького інтересу;
- б) комерціалізацію спорту;
- в) формування чесної поведінки та поваги;
- г) стимулювання конкуренції.

19. Порушення моральних принципів у діловому спілкуванні може призвести до:

- а) підвищення прибутку;
- б) професійного зростання;
- в) конфліктів і втрати довіри;
- г) зменшення відповідальності.

20. Прикладом моральної поведінки у спортивному діловому спілкуванні є:

- а) ігнорування колег;
- б) дотримання етикету під час переговорів;
- в) публічна критика команди;
- г) маніпуляції під час обговорення.

Практичні завдання

Завдання 1. За допомогою освітнього онлайн-сервісу <http://rebus1.com/ua/index.php> зашифруйте основні поняття, що стосуються професійного спілкування в галузі.

Спілкування	
Ділове спілкування	
Інтегративна специфіка ділового спілкування	
Ділове спілкування як галузь наукового знання	

Завдання 2. Опрацюйте літературні джерела та електронні ресурси. Випишіть із них визначення поняття «ділове професійне спілкування в галузі»

№ з/п	Літературне джерело / електронний ресурс	Зміст поняття «ділове професійне спілкування в галузі»
1	Бабічев А. В., Фрідман О. А. Ділове спілкування та презентаційні навички : метод. реком. до практичних занять. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2023. 24 с.	
2		
3		
4		

Завдання 3. Встановіть відповідність між основними аспектами процесу спілкування:

комунікативний	процес сприйняття співрозмовниками один одного та встановлення на цій основі взаєморозуміння (розуміння та пізнання людьми один одного)
перцептивний	організація взаємодії між учасниками спілкування, регуляція поведінки суб'єктів та їхньої спільної діяльності
інтерактивний	обмін інформацією між учасниками спілкування

Завдання 4. Заповніть таблицю «Ознаки та особливості ділового спілкування».

Ознаки ділового спілкування	Особливості ділового спілкування
Завжди пов'язане з будь-якою предметною діяльністю людей, без неї не існує, тобто є формою організації цієї діяльності.	Наявність певного офіційного статусу об'єктів.

Завдання 5. Надайте детальну характеристику моральних якостей, необхідних для фахівця зі спортіндустрії (чесність, відповідальність, повага тощо).

<i>Моральна якість</i>	<i>Характеристика якості</i>	<i>Приклад застосування у спортіндустрії</i>
Чесність	Здатність діяти відкрито, не приховуючи інформацію, бути правдивим у всіх взаємодіях.	Відкриті звіти про фінансові результати команди. Відкрите та прозоре обговорення з партнерами умов контракту.
Відповідальність		
Повага		
Командний дух		
Ініціативність		
Самодисципліна		
Етика		
Адаптивність		

Тема 2. Структура ділового спілкування у сфері спортивної індустрії

Мета вивчення теми: набути уявлення про ділове спілкування та його основні складові; ознайомитися зі стилями та моделями ділового спілкування; розглянути основні способи реалізації ефективної комунікації в діловому середовищі.

План

1. Складові ділового спілкування.
2. Стилi та моделі ділового спілкування.
3. Способи ділового спілкування.

Ключові терміни та поняття: комунікація, вербальне спілкування, невербальне спілкування, комунікативна компетентність, інформаційний обмін, етика ділового спілкування, культура мовлення, авторитарний, демократичний стиль, ліберальний, маніпулятивний, партнерський стиль, модель комунікації Шеннона-Вівера, модель комунікації Лассуела, інтерактивна, транзакційна модель, бар'єри спілкування, усне спілкування, письмове спілкування, електронна комунікація (email, месенджери), переговори, презентація, ділова нарада, публічний виступ, телефонна розмова, ділова переписка, зустріч face-to-face.

Методичні вказівки до вивчення теми

Вивчення *першого питання* передбачає акцентування уваги на ключових елементах, які становлять структуру ділового спілкування.

До таких елементів належать:

✚ комунікативна складова – обмін інформацією між учасниками спілкування (усний, письмовий, невербальний);

✚ інтерактивна складова – організація взаємодії між партнерами, що включає співпрацю, координацію дій, узгодження рішень;

✚ перцептивна складова – сприйняття й оцінювання партнера, формування враження, розуміння мотивів і намірів.

Розглянути необхідно особливості цих складових у різних комунікативних ситуаціях. Важливо відзначити, що ефективне ділове спілкування вимагає гармонійного поєднання всіх трьох елементів.

Особливо детально потрібно розглянути роль невербальної комунікації, яка доповнює або підсилює вербальні повідомлення, зокрема міміку, жести, інтонацію, дистанцію між співрозмовниками.

Вивчення *другого питання* необхідно розпочати з ознайомлення з поняттям «стиль ділового спілкування». Тлумачити його потрібно як сукупність прийомів, мовних засобів і поведінкових стратегій, які використовує особа у процесі взаємодії.

Опрацювання питання передбачає ознайомлення з основними стилями ділового спілкування:

✚ Офіційно-діловий – використовується в офіційній документації та формальній комунікації.

✚ Професійний – ґрунтується на спілкуванні в межах професійної діяльності.

✚ Партнерський – характеризується рівноправністю учасників діалогу, відкритістю до співпраці.

✚ Авторитарний – передбачає домінування однієї сторони у спілкуванні.

Вивчення питання вимагає також розгляду моделей ділового спілкування, серед яких виділяють:

✚ маніпулятивну модель – спрямована на досягнення власної мети за допомогою впливу на партнера;

✚ діалогову модель – базується на взаємоповазі, довірі та готовності до компромісів;

✚ конфронтаційну модель – виражає суперечності та протидію інтересів.

Важливо відзначити, що вибір стилю й моделі спілкування залежить від цілей, контексту ситуації, статусу співрозмовників та особистісних характеристик.

Опрацювання *третього питання* передбачає ознайомлення з основними способами (видами) ділового спілкування, у числі яких:

✚ Усне спілкування – відбувається у формі переговорів, ділових зустрічей, телефонних розмов, презентацій.

✚ Письмове спілкування – охоплює ділову документацію: листи, звіти, накази, контракти.

✚ Електронне спілкування – включає електронну пошту, месенджери, відеоконференції, що є актуальними в сучасних умовах.

Необхідно з'ясувати переваги й недоліки кожного способу. Наприклад, письмова форма забезпечує фіксацію інформації, але втрачає емоційну виразність. Усне спілкування є більш оперативним і гнучким, однак може викликати неоднозначність у тлумаченні.

Розглянути необхідно також роль цифрової комунікації, яка потребує дотримання етики та професійного тону в електронному листуванні.

? Питання для самоконтролю

1. Що таке ділове спілкування?
2. Перелічіть основні складові ділового спілкування.
3. Обґрунтуйте роль вербального спілкування в ділових відносинах.
4. У чому полягає значення невербального спілкування в діловому середовищі?
5. Як впливає етика спілкування на успішність ділових контактів?
6. Охарактеризуйте роль психологічного клімату в діловому спілкуванні.
7. Що таке комунікативна компетентність? Як саме вона проявляється в діловому спілкуванні?
8. Назвіть та охарактеризуйте стилі ділового спілкування.
9. Поясніть відмінність між офіційно-діловим і неформальним стилем спілкування.
10. У яких випадках доцільно застосовувати авторитарний стиль спілкування?
11. Окресліть переваги демократичного стилю ділового спілкування.
12. Що таке партнерський стиль спілкування? Коли він є найбільш ефективним?
13. Назвіть основні моделі ділового спілкування.
14. У чому полягає сутність моделі «відправник – повідомлення – одержувач»?
15. Як модель активного слухання впливає на результативність ділового діалогу?
16. Назвіть основні способи ділового спілкування.
17. Окресліть переваги усного ділового спілкування порівняно з письмовим.
18. Які особливості телефонної розмови як способу ділового спілкування?
19. Як електронна пошта змінює комунікацію в бізнес-середовищі?
20. Перерахуйте правила ефективного спілкування під час ділових переговорів.

Тести

1. Що є основним елементом ділового спілкування?

- а) емоції;
- б) інформація;
- в) розвага;

г) критика.

2. До яких складових належать міміка, жести, поза?

а) вербальних;

б) невербальних;

в) письмових.

г) формальних.

3. Яка з перелічених нижче характеристик є обов'язковою для ефективного ділового спілкування?

а) увічливість;

б) агресивність;

в) беземоційність;

г) анонімність.

4. Що включає змістова складова ділового спілкування?

а) тон голосу;

б) жарти;

в) інформація та аргументи;

г) одяг співрозмовника.

5. Яка роль зворотного зв'язку в діловому спілкуванні?

а) перешкоджає порозумінню;

б) допомагає оцінити ефективність спілкування;

в) має тільки емоційне значення;

г) не має значення.

6. Який стиль спілкування передбачає рівноправність учасників?

а) авторитарний;

б) демократичний;

в) маніпулятивний;

г) пасивний.

7. Що характеризує авторитарний стиль ділового спілкування?

а) співпраця;

б) відкрите обговорення;

в) жорсткий контроль;

г) взаємна підтримка.

8. Як називається стиль, використовуючи який людина уникає конфліктів і не висловлює власної думки?

а) агресивний;

б) партнерський;

в) пасивний;

г) конструктивний.

9. Що є ознакою маніпулятивного стилю?

а) щирість;

б) приховане прагнення впливу;

в) відкрите спілкування;

г) взаєморозуміння.

10. Яка модель спілкування базується на принципі «я виграв – ти виграв»?

а) конкуренція;

- б) партнерство;
- в) уникнення;
- г) компроміс.

11. *У чому полягає головна мета конструктивного стилю спілкування?*

- а) у домінуванні;
- б) у самоствердженні;
- в) у досягненні спільного результату;
- г) в ігноруванні опонента.

12. *Який стиль передбачає відкритість, довіру та взаємоповагу?*

- а) партнерський;
- б) імперативний;
- в) агресивний;
- г) ігнорувальний.

13. *Який із наведених нижче способів є письмовою формою ділового спілкування?*

- а) телефонна розмова;
- б) презентація;
- в) службова записка;
- г) зустріч.

14. *Що є прикладом невербального способу спілкування?*

- а) телефонний дзвінок;
- б) усна доповідь;
- в) міміка;
- г) діловий лист.

15. *Що з наведеного є вербальним способом спілкування?*

- а) погляд;
- б) текст електронного листа;
- в) постава;
- г) жести.

16. *Який зі способів є найоперативнішим у діловому середовищі?*

- а) листування;
- б) електронна пошта;
- в) усна розмова;
- г) діловий звіт.

17. *Що з наведеного є формою особистого ділового спілкування?*

- а) вебінар;
- б) нарада;
- в) чат у месенджері;
- г) рекламне повідомлення.

18. *Який спосіб спілкування переважає при веденні переговорів?*

- а) письмовий;
- б) усний;
- в) символічний;
- г) невербальний.

19. *До якого способу спілкування належить корпоративна презентація?*

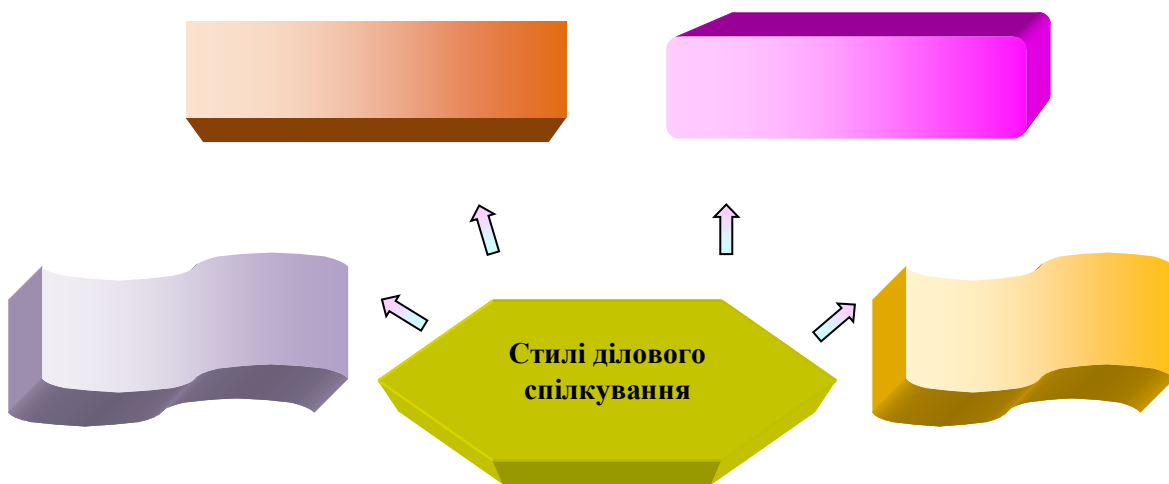
- а) усного;
- б) письмового;
- в) символічного;
- г) мовчазного.

20. Що вважається комунікативною перешкодою в діловому спілкуванні?

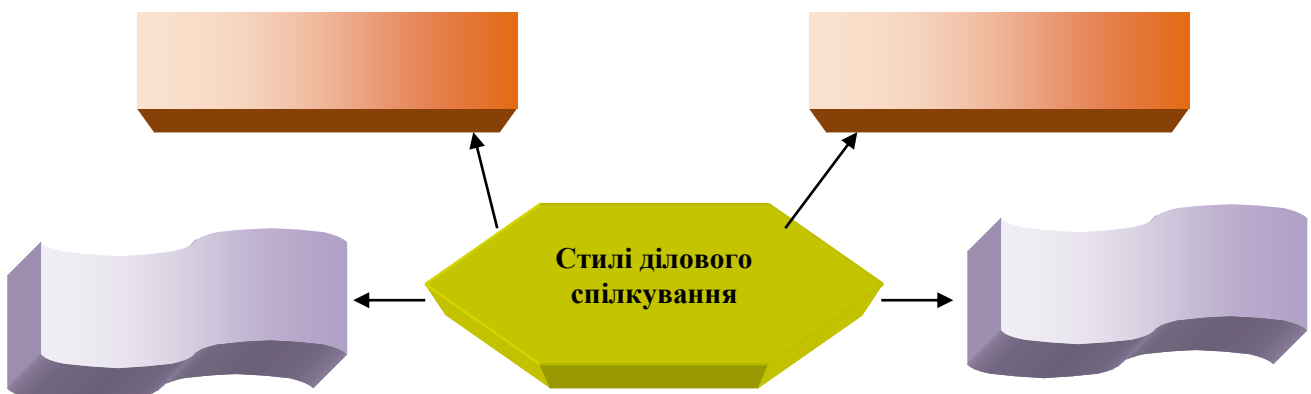
- а) уважність;
- б) активне слухання;
- в) непорозуміння через бар'єри;
- г) відкрите питання.

Практичні завдання

Завдання 1. Схематично зобразіть стилі ділового спілкування.



Завдання 2. Схематично зобразіть психологічні способи впливу ділового спілкування.



Завдання 3. Підготуйте міні-інсценування / рольову гру: один учасник – менеджер, інший – клієнт. Мета – домовитися про співпрацю. Після гри складіть схему використаних способів комунікації та обґрунтуйте їх ефективність.

Приклад виконання завдання:

Учасники:

+ Менеджер (А)

+ Клієнт (В)

Опис ситуації:

Менеджер пропонує клієнту співпрацю щодо запуску рекламної кампанії для його бренду (можливо, компанія має спеціалізовані продукти, послуги або підтримку в певній сфері, що буде корисно для клієнта).

Хід гри:

1. *Початок розмови:*

+ Менеджер починає розмову з представлення компанії та загального опису її можливостей.

+ Клієнт висловлює інтерес або сумніви щодо ефективності запропонованої послуги/продукту.

2. *Виявлення потреб клієнта:*

+ Менеджер ставить відкриті питання, щоб дізнатися більше про потреби клієнта.

+ Клієнт розповідає про свої цілі та проблеми.

3. *Пропозиція рішення:*

+ Менеджер пропонує рішення, яке відповідає вимогам клієнта, підкреслюючи переваги компанії.

+ Клієнт може поставити додаткові питання або висловити занепокоєння.

4. *Врегулювання сумнівів:*

+ Клієнт може висловити сумніви або заперечення (наприклад, щодо вартості, термінів виконання).

+ Менеджер намагається розвіяти ці сумніви, використовуючи аргументи і приклади успішних кейсів.

5. *Укладання угоди:*

+ Менеджер робить остаточну пропозицію, викладаючи умови співпраці.

+ Клієнт погоджується чи ставить остаточні питання перед укладанням угоди.

Підсумок:

Після гри учасники повинні підготувати схему використаних способів комунікації, як-от:

+ Активне слухання (як менеджер звертає увагу на потреби клієнта).

+ Відкриті питання (для виявлення потреб).

+ Переконливі аргументи (для відповіді на заперечення клієнта).

+ Розв'язання конфліктів (як менеджер розвіює заперечення або сумніви).

+ Підсумок угоди (як менеджер завершує розмову і формулює умови співпраці).

Завдання 4. Побудуйте схему моделі ефективного ділового спілкування (можна взяти модель «вплив – взаємодія – результат» і деталізувати її).

Завдання 5. Розробіть сценарій діалогу, в якому будуть наявні всі складові ділового спілкування. Укажіть, де яка складова використана (можна представити схематично).

Тема 3. Комунікативна сторона ділового спілкування у спорті

Мета вивчення теми: набуття уявлення про ділове спілкування як комунікацію; розглянути сутність та етапи комунікаційного процесу; ознайомитися з моделлю вербального комунікативного процесу та проаналізувати основні невербальні засоби ділового спілкування.

План

1. Ділове спілкування як комунікація.
2. Комунікаційний процес: етапи та їх специфіка. Модель вербального комунікативного процесу.
3. Невербальні засоби ділового спілкування.

Ключові терміни та поняття: *ділове спілкування, комунікація, комунікативна компетентність, інтерактивність, інформативність, флексія, комунікаційний процес, кодування, декодування, зворотний зв'язок, вербальна комунікація, комунікатор, реципієнт, модель комунікації, невербальна комунікація, кінетика, проксемика, паралінгвістика, міміка, жестикуляція, такесика, візуальний контакт, артефакти комунікації.*

Методичні вказівки до вивчення теми

При засвоєнні *першого питання* насамперед необхідно усвідомити основне поняття ділового спілкування, його сутність та значення в професійній діяльності.

Далі потрібно детально розглянути ключові ознаки ділового спілкування, зокрема його формалізованість, націленість на досягнення результату та регламентованість.

Окремо варто проаналізувати види ділового спілкування (усне, письмове, електронне) та з'ясувати їх особливості. Також треба визначити роль комунікативної культури у забезпеченні ефективності ділового спілкування.

Необхідно чітко усвідомити, що ділове спілкування є процесом обміну інформацією, думками й емоціями між учасниками з метою досягнення професійних цілей.

Розглядаючи *друге питання*, необхідно спрямувати увагу на визначення поняття комунікаційного процесу.

Далі слід детально вивчити основні етапи комунікаційного процесу:

 формування ідеї;

 кодування;

- ✚ передача повідомлення;
- ✚ декодування;
- ✚ зворотний зв'язок.

Детально має бути проаналізована модель вербального комунікативного процесу, яка включає відправника, повідомлення, канал передачі, одержувача та зворотний зв'язок. Необхідно з'ясувати специфіку кожного етапу та визначити можливі бар'єри, що виникають на різних стадіях комунікації (мовні, психологічні, соціокультурні тощо).

Важливо звернути увагу на техніки поліпшення вербального комунікативного процесу (чіткість формулювання, активне слухання, адекватне сприйняття зворотного зв'язку).

При вивченні *третього питання* необхідно чітко усвідомити значення невербальних засобів у діловому спілкуванні, їх вплив на створення позитивного іміджу та досягнення комунікативних цілей.

Детальному розгляду підлягають і основні види невербальних засобів: міміка, жести, погляд, інтонація, проксемика (дистанція), такесика (дотик) і кінесика (рухи тіла).

Окрім того, важливо проаналізувати специфіку використання невербальних засобів у різних культурних контекстах, адже культурні відмінності можуть суттєво впливати на сприйняття.

Завершити вивчення теми потрібно засвоєнням принципів ефективного поєднання вербальної та невербальної комунікації в діловому спілкуванні. Зауважте, що правильне застосування невербальних елементів сприяє підвищенню довіри та розуміння між комунікаторами.

? Питання для самоконтролю

1. Що таке ділове спілкування? Які його основні функції?
2. Які основні ознаки характеризують ділове спілкування?
3. Назвіть види ділового спілкування. Наведіть приклади.
4. Чим ділове спілкування відрізняється від побутового?
5. Окресліть принципи ефективного ділового спілкування.
6. Які комунікативні бар'єри можуть виникати в діловому спілкуванні?
7. Яка роль етики в діловому спілкуванні?
8. Обґрунтуйте вплив культури на ділове спілкування.
9. Назвіть та охарактеризуйте основні етапи комунікаційного процесу.
10. У чому полягає специфіка кожного етапу комунікації?
11. Які чинники можуть перешкоджати ефективності комунікаційного процесу?
12. Що являє собою модель вербального комунікативного процесу?
13. Які елементи входять до вербальної комунікативної моделі?
14. Яку роль у діловому спілкуванні відіграють вербальні комунікативні засоби?
15. Яким чином можна підвищити ефективність вербальної комунікації?
16. Які техніки активного слухання використовуються в діловому

спілкуванні?

17. Що таке невербальні засоби ділового спілкування?

18. Перерахуйте основні види невербальних комунікативних засобів.

19. Як жести та міміка впливають на сприйняття інформації в діловому спілкуванні?

20. Як правильно інтерпретувати невербальні сигнали під час ділової комунікації?

Тести

1. *Ділове спілкування – це:*

а) процес обміну інформацією між людьми з метою досягнення професійних цілей;

б) повсякденне спілкування між друзями та знайомими;

в) процес спілкування з використанням лише невербальних засобів.

2. *Укажіть основні функції ділового спілкування:*

а) інформаційна, комунікативна, культурна, ігрова;

б) інформаційна, комунікативна, регулятивна, інтегративна;

в) комунікативна, художня, розважальна, естетична.

3. *Чим ділове спілкування відрізняється від побутового?*

а) формальністю та орієнтацією на результат;

б) використанням лише письмових форм;

в) відсутністю зворотного зв'язку.

4. *Укажіть основні етапи комунікаційного процесу:*

а) кодування, передача, зворотний зв'язок;

б) формування ідеї, кодування, передача, декодування, зворотний зв'язок;

в) складання плану, реалізація, оцінка.

5. *Кодування у комунікаційному процесі – це:*

а) обробка повідомлення перед його передачею;

б) перетворення думки в повідомлення за допомогою символів або знаків;

в) декодування інформації отримувачем.

6. *Які канали використовуються для передачі вербальної інформації?*

а) звукові та візуальні;

б) письмові та усні;

в) електронні та паперові.

7. *Декодування в комунікаційному процесі – це:*

а) перетворення повідомлення в ідею;

б) інтерпретація отриманого повідомлення реципієнтом;

в) перевірка точності інформації.

8. *Що таке зворотний зв'язок у комунікації?*

а) повторне надсилання повідомлення;

б) відгук на отримане повідомлення;

в) збереження повідомлення у базі даних.

9. *Які бар'єри можуть виникати в комунікації?*

а) фізичні, соціальні, економічні;

- б) мовні, культурні, психологічні;
- в) організаційні, правові, технічні.

10. *Яка модель вербального комунікативного процесу враховує зворотний зв'язок?*

- а) лінійна модель Шеннона-Вівера;
- б) інтерактивна модель Барнлунда;
- в) структурна модель Лассуела.

11. *Невербальна комунікація – це:*

- а) передача інформації без використання слів;
- б) використання письмових повідомлень;
- в) обмін інформацією лише через технічні засоби.

12. *Який з наведених засобів належить до невербальних?*

- а) розмова по телефону;
- б) рукоштовпання;
- в) написання електронного листа.

13. *Кінесика – це:*

- а) спосіб передачі інформації через голос;
- б) використання жестів, міміки та рухів тіла;
- в) розташування предметів у просторі.

14. *Який невербальний засіб комунікації допомагає створити довіру?*

- а) візуальний контакт;
- б) гучність голосу;
- в) вибір теми розмови.

15. *Паралінгвістика – це:*

- а) використання графічних символів у спілкуванні;
- б) комунікація через інтонацію, темп та гучність голосу;
- в) використання міміки для вираження емоцій.

16. *Який з перерахованих нижче чинників впливає на ефективність невербального спілкування?*

- а) соціальний статус співрозмовника;
- б) узгодженість жестів та мови тіла зі словами;
- в) кількість слів у повідомленні.

17. *Проксеміка в діловому спілкуванні – це:*

- а) використання жестів і міміки;
- б) управління простором між співрозмовниками;
- в) тон голосу під час спілкування.

18. *Як слід використовувати невербальні засоби під час переговорів?*

- а) ігнорувати жести співрозмовника;
- б) використовувати позитивні сигнали: усмішку, відкриту позу;
- в) акцентувати увагу на мінімальній міміці.

19. *Що означає такесика в комунікації?*

- а) дотикові сигнали, як-от рукоштовпання;
- б) тон і темп голосу;
- в) графічне оформлення тексту.

20. *Яку роль відіграє міміка в діловому спілкуванні?*

- а) демонструє щирість та емоційний стан;
- б) слугує лише для естетичного вираження;
- в) замінює усне спілкування.

Практичні завдання

Завдання 1. Здійсніть порівняльний аналіз основних форм ділового спілкування (усне, письмове, візуальне) за критеріями: мета, форма, ефективність, приклади.

Порівняння форм ділового спілкування

Форма спілкування	Мета	Форма	Ефективність	Приклади
Усне				
Письмове				
Візуальне				

Завдання 2. Складіть схему моделі вербального комунікативного процесу, навівши приклади конкретних ситуацій.

Завдання 3. Охарактеризуйте види невербальних засобів (жести, міміка, просторове розташування) та окресліть їх значення в діловій комунікації.

Невербальні засоби та їх значення

Тип невербального сигналу	Приклад	Значення
Жести		
Міміка		
Просторова поведінка		

Завдання 4. Складіть порівняльну таблицю різних невербальних знаків і надайте їх трактування в різних країнах (наприклад, кивок головою в Україні та Японії).

Завдання 5. Складіть схему процесу планування ділового спілкування (аналіз аудиторії, вибір каналу, формулювання повідомлення, отримання зворотного зв'язку).

Тема 4. Перцептивна сторона ділового спілкування у спортивній індустрії

Мета вивчення теми: засвоїти сутність, функції та механізми соціальної перцепції; розглянути комунікативні бар'єри, їх види та визначити ефективні шляхи подолання бар'єрів у процесі спілкування; набути навичок аналізу комунікативних ситуацій та вміння застосовувати теоретичні знання на практиці.

План

1. Сутність, функції та механізми соціальної перцепції.
2. Комунікативні бар'єри та їх види. Шляхи подолання бар'єрів у спілкуванні.

Ключові терміни та поняття: *соціальна перцепція, функції соціальної перцепції, ідентифікація, емпатія, рефлексія, стереотипізація, когнітивний дисонанс, атрибуція, ефект ореолу, ефект первинності, ефект новизни, комунікативний бар'єр, мовний бар'єр, психологічний бар'єр, соціокультурний бар'єр, бар'єр сприйняття, бар'єр уваги, бар'єр стереотипів, шляхи подолання бар'єрів, толерантність, використання невербальних засобів комунікації, адаптація стилю спілкування.*

Методичні вказівки до вивчення теми

Вивчення *першого питання* необхідно розпочати з ознайомлення з поняттям соціальної перцепції.

Соціальну перцепцію необхідно розглядати як процес сприйняття, інтерпретації та оцінки соціальної інформації, який допомагає зрозуміти поведінку інших людей. Соціальна перцепція є основним механізмом формування соціальної взаємодії, оскільки дозволяє людині адекватно реагувати на поведінку оточуючих.

Далі потрібно детально розглянути основні функції соціальної перцепції, у числі яких:

-  пізнавальна функція (допомагає зрозуміти соціальну дійсність та орієнтуватися в соціальному просторі);
-  комунікативна функція (забезпечує взаємодію між індивідами та обмін інформацією);
-  регулятивна функція (впливає на формування соціальної поведінки та прийняття рішень).

Зверніть увагу на механізми соціальної перцепції, до яких належать:

-  ідентифікація – процес уподібнення себе до іншого суб'єкта;
-  емпатія – здатність відчувати емоції іншої людини;
-  стереотипізація – формування узагальненого уявлення про групу або індивіда;

✚ атрибуція – пояснення причин поведінки інших людей на основі особистих інтерпретацій.

При вивченні кожного механізму важливо проаналізувати їх вплив на міжособистісні стосунки та спілкування.

Варто також звернути увагу на проблематику стереотипів і помилкових атрибуцій, які можуть призвести до конфліктів та непорозумінь.

При опрацюванні *другого питання* необхідно засвоїти поняття комунікативного бар'єра. Він є чинником, що ускладнює або унеможлиблює процес спілкування.

Комунікативні бар'єри часто виникають через відмінності у світогляді, емоційному стані або соціальному статусі співрозмовників.

Акцнтуйте увагу на основних видах бар'єрів, як-от:

- ✚ психологічні бар'єри (страх, невпевненість, негативні емоції);
- ✚ соціальні бар'єри (соціальний статус, культурні відмінності, соціальні стереотипи);
- ✚ мовні бар'єри (різниця у мові, діалекті або мовленнєві помилки);
- ✚ фізичні бар'єри (шум, відстань, технічні проблеми комунікації).

Важливо розглянути шляхи подолання комунікативних бар'єрів, такі як активне слухання, толерантність, розвиток емоційного інтелекту, використання невербальних засобів комунікації та адаптація до співрозмовника.

Вивчення теми потрібно завершити розглядом практичних методів тренування комунікативних навичок, які сприяють налагодженню ефективної взаємодії.

Питання для самоконтролю

1. Що таке соціальна перцепція та які її основні характеристики?
2. Які функції виконує соціальна перцепція в міжособистісному спілкуванні?
3. Назвіть основні механізми соціальної перцепції.
4. Розкрийте сутність феномена «ефекту ореолу» в соціальній перцепції.
5. Як проявляється «ефект першого враження» у процесі сприйняття інших людей?
6. Які чинники впливають на процес соціальної перцепції?
7. Поясніть, чим відрізняється каузальна атрибуція від ідентифікації у соціальній перцепції
8. Як стереотипи впливають на процес соціального сприйняття?
9. Що таке емпатія? Яку роль вона відіграє в соціальній перцепції?
11. Назвіть та охарактеризуйте методи дослідження соціальної перцепції.
12. Що таке комунікативний бар'єр? Розкрийте його сутність.
13. Перерахуйте основні види комунікативних бар'єрів.
14. У чому полягає відмінність між соціально-психологічними та мовними бар'єрами?
15. Які комунікативні бар'єри виникають через культурні відмінності?
16. Що таке семантичний бар'єр? Як він впливає на процес спілкування?

17. Як стереотипи та упередження можуть стати комунікативними бар'єрами?
18. Назвіть основні стратегії подолання комунікативних бар'єрів.
19. Які методи можна застосувати для усунення психологічних бар'єрів у спілкуванні?
20. Як активне слухання сприяє подоланню бар'єрів у комунікації?
21. Яким чином невербальні засоби комунікації можуть зменшити або посилити комунікативний бар'єр?

Тести

1. *Соціальна перцепція – це:*
- а) процес спілкування між людьми;
 - б) процес сприйняття соціальної інформації про інших людей;
 - в) механізм впливу на масову свідомість;
 - г) емоційне забарвлення спілкування.
2. *Укажіть основні функції соціальної перцепції:*
- а) пізнавальна, комунікативна, регулятивна;
 - б) емоційна, мотиваційна, когнітивна;
 - в) фізична, психічна, соціальна;
 - г) організаторська, мотиваційна, контролююча.
3. *Ефект ореолу – це:*
- а) формування враження про людину на основі зовнішності;
 - б) сприйняття людини на основі її соціального статусу;
 - в) узагальнення враження на основі однієї риси;
 - г) вплив авторитету на судження.
4. *Каузальна атрибуція – це:*
- а) приписування причин поведінки на основі зовнішнього вигляду;
 - б) оцінка поведінки людини через власний досвід;
 - в) пояснення поведінки іншої людини через приписування причин;
 - г) відображення емоцій у невербальному спілкуванні.
5. *Який механізм соціальної перцепції відповідає за ототожнення себе з іншими?*
- а) ідентифікація;
 - б) рефлексія;
 - в) емпатія;
 - г) стереотипізація.
6. *Комунікативний бар'єр – це:*
- а) процес обміну інформацією;
 - б) перешкода на шляху передачі інформації;
 - в) психологічна підтримка співрозмовника;
 - г) емоційний контакт під час бесіди.
7. *Який з наведених бар'єрів є лінгвістичним?*
- а) непорозуміння через різні діалекти;
 - б) страх критики;

- в) різниця в соціальних ролях;
 - г) технічна несправність зв'язку.
8. *Який бар'єр виникає через нерозуміння термінології?*
- а) фізичний;
 - б) семантичний;
 - в) психологічний;
 - г) соціокультурний.
9. *Що може спричинити психологічний бар'єр?*
- а) галас у приміщенні;
 - б) страх критики або невпевненість;
 - в) незнання мови співрозмовника;
 - г) відсутність спільного культурного контексту.
10. *Як можна подолати соціокультурний бар'єр?*
- а) використовувати чіткі та зрозумілі слова;
 - б) ознайомитися з культурою співрозмовника;
 - в) знизити рівень емоційності висловлювань;
 - г) уникати використання сленгу.
11. *Який комунікативний бар'єр пов'язаний з фізичними умовами?*
- а) лінгвістичний;
 - б) психологічний;
 - в) фізичний;
 - г) соціокультурний.
12. *Який метод допомагає подолати лінгвістичний бар'єр?*
- а) використання невербальних сигналів;
 - б) переклад на зрозумілу мову;
 - в) пояснення термінів;
 - г) відкритість до діалогу.
13. *Як уникнути семантичних бар'єрів?*
- а) знижувати емоційний фон розмови;
 - б) уникати термінології без пояснення;
 - в) говорити зрозумілою мовою;
 - г) використовувати жести.
14. *Як психологічні бар'єри впливають на спілкування?*
- а) сприяють кращому розумінню;
 - б) гальмують процес комунікації;
 - в) створюють умови для співпраці;
 - г) підсилюють емоційний контакт.
15. *Як можна зменшити вплив фізичних бар'єрів?*
- а) змінити локацію або усунути джерело шуму;
 - б) використовувати жести;
 - в) спілкуватися письмово;
 - г) знизити тон голосу.
16. *Укажіть прийом, який належить до прийомів формування атракції:*
- а) «терплячий слухач»;
 - б) «зачіпки», або «стимулювання уяви»;

- в) зняття напруженості;
- г) «нейтральної фрази».

17. Термін «емпатія» означає:

- а) усвідомлення людиною того, як вона сприймається співрозмовником;
- б) раціональний процес постановки себе на місце партнера;
- в) емоційний відгук на ситуацію партнера, позараціональне, чуттєве розуміння.

18. Інтерпретація поведінки партнера шляхом висування припущень щодо його намірів, причин поведінки, особистісних якостей з подальшим їх приписуванням партнеру називається:

- а) емпатією;
- б) перцепцією;
- в) казуальною атрибуцією;
- г) рефлексією.

19. Ідентифікація як процес міжособистісного сприйняття – це:

- а) сприйняття, розуміння та оцінка людьми соціальних об'єктів;
- б) інтерпретація, пояснення причин і мотивів поведінки інших людей;
- в) раціональний процес постановки себе на місце партнера;
- г) усвідомлення людиною того, як вона сприймається співрозмовником.

20. Казуальна атрибуція – це:

- а) ціннісна значущість, якої надає собі індивід загалом та окремим сторонам своєї особистості, діяльності, поведінки;
- б) емоційний аспект розуміння іншої людини, здатність емоційно відгукнутися на її проблеми;
- в) інтерпретація суб'єктом чинників і мотив поведінки інших людей на основі власного досвіду проживання подібних ситуацій;
- г) динамічна система уявлень людини про себе.

Практичні завдання

Завдання 1. Створіть ситуацію (кейсове завдання), де соціальна перцепція призвела до помилки сприйняття, та визначте причини (оформіть у вигляді таблиці).

Приклад кейсового завдання із соціальної перцепції

Завдання:

Проаналізуйте наступну ситуацію та визначте, як соціальна перцепція призвела до помилки сприйняття. Поясніть причини помилки.

Ситуація:

На корпоративній зустрічі новий співробітник Олексій неохоче брав участь у спільних обговореннях, був стриманим і майже не вступав у діалоги. Колеги вирішили, що він не зацікавлений у командній роботі та не проявляє ініціативи. Згодом виявилось, що Олексій просто був нервовим через адаптацію до нової команди та боявся висловити свої думки, щоб не припуститися помилки.

Завдання:

1. Визначте, яка саме помилка соціальної перцепції виникла в цій ситуації.
2. Зробіть висновок про наслідки цієї помилки.
3. Визначте причини помилки та надайте пояснення.

<i>Причина помилки</i>	<i>Пояснення</i>
Атрибутивна помилка	Колеги пояснювали поведінку Олексія особистісним якостям, не врахувавши зовнішні обставини.
Ефект ореолу	На основі першого враження (стриманість) було сформовано загальне негативне судження.
Соціальні стереотипи	Новачків сподівалися бачити активними та ініціативними уже з перших днів.
Недостатність інформації	Колеги не намагалися дізнатися про причини стриманості Олексія.

Запитання:

1. Як уникнути подібних помилок у майбутньому?
2. Які методи соціальної перцепції допоможуть краще зрозуміти новачків у колективі?

Завдання 2. Проаналізуйте конкретний приклад конфліктної ситуації та опишіть вплив механізмів соціальної перцепції на її розвиток. Результати аналізу подайте в таблиці.

Приклад виконання завдання:

Завдання:

Проаналізуйте конкретний приклад конфліктної ситуації та опишіть вплив механізмів соціальної перцепції на її розвиток.

Формат:

Результати аналізу оформіть у вигляді таблиці:

- у першій колонці вкажіть основні етапи розвитку конфлікту;
- у другій колонці опишіть прояви соціальної перцепції на кожному етапі;
- у третій колонці наведіть приклади можливих наслідків через вплив цих механізмів.

Приклад оформлення таблиці:

<i>Етап конфлікту</i>	<i>Механізми соціальної перцепції</i>	<i>Можливі наслідки</i>
Початок конфлікту	Стереотипізація: одна зі сторін формує негативний стереотип щодо іншої	Непорозуміння через упередженість
Ескалація конфлікту	Ефект ореолу: негативні дії однієї сторони сприймаються як очікувані	Зростання напруженості та ворожнечі
Пошук компромісу	Атрибутивна помилка: кожна сторона звинувачує іншу в навмисних діях	Ускладнення комунікації та зниження готовності до переговорів
Розв'язання конфлікту	Емпатія: сторони намагаються зрозуміти емоції одна одної	Зниження конфліктності та побудова конструктивного діалогу

Рекомендації:

1. Використовуйте приклади з реального життя або навчальних кейсів.
2. Проаналізуйте не тільки негативний, а й позитивний вплив соціальної перцепції на вирішення конфлікту.
3. Під час аналізу врахуйте культурні та соціальні особливості учасників конфлікту.

Завдання 3. Побудуйте схему «Причини – наслідки – рішення» для подолання семантичних бар'єрів у діловому спілкуванні.

Приклад виконання завдання:

Завдання:

Побудуйте схему «Причини – наслідки – рішення» для подолання семантичних бар'єрів у діловому спілкуванні.

1. *Причини семантичних бар'єрів:*

- ✚ Використання неясних або амбівалентних термінів.
- ✚ Різні інтерпретації одних і тих самих слів або фраз.
- ✚ Культурні або професійні відмінності у сприйнятті значень слів.
- ✚ Недостатнє розуміння контексту чи специфіки мови партнера.

2. *Наслідки семантичних бар'єрів:*

- ✚ Неправильне тлумачення намірів або змісту повідомлення.
- ✚ Погіршення комунікації, зниження ефективності обміну інформацією.
- ✚ Зниження довіри між співрозмовниками, виникнення конфліктів або непорозумінь.

- ✚ Проблеми з досягненням домовленостей і прийняттям рішень.

3. *Рішення для подолання семантичних бар'єрів:*

- ✚ Використовувати чітке й однозначне формулювання.
- ✚ Перевіряти розуміння співрозмовником за допомогою уточнювальних запитань або перефразування.
- ✚ Використовувати загальновідомі терміни, уникати сленгу або професійних жаргонізмів.
- ✚ Проводити регулярні тренінги з комунікації для оптимізації мовної компетенції співробітників.

Цю схему можна подати у вигляді графічного зображення, де причини, наслідки та рішення будуть чітко розподілені та представлені у вигляді блоків, пов'язаних стрілками.

Завдання 4. Систематизуйте основні види комунікативних бар'єрів (психологічні, соціокультурні, семантичні). Наведіть приклади. Результати виконання завдання представте в таблиці.

Приклад виконання завдання:

Систематизуйте основні види комунікативних бар'єрів (психологічні, соціокультурні, семантичні). Наведіть приклади.

Інструкція:

1. Охарактеризуйте кожен вид комунікативних бар'єрів.
2. Наведіть приклади, які ілюструють кожен із цих бар'єрів у реальних

ситуаціях.

3. Поясніть, як ці бар'єри можуть впливати на ефективність комунікації та можливі способи їх подолання.

Ключові моменти для розгляду:

✚ Психологічні бар'єри: Включають страхи, стрес, тривогу, емоційні блоки, що можуть ускладнювати відкритість та взаєморозуміння.

Приклад: Людина боїться висловити свою думку через побоювання бути осудженою або неправильно зрозумілою.

✚ Соціокультурні бар'єри: Виникають через різні культурні, соціальні норми, відмінності в мовних звичаях, традиціях.

Приклад: У міжнародному бізнес-спілкуванні використовуються фрази або жести, що можуть трактуватися по-різному в різних культурах.

✚ Семантичні бар'єри: Стосуються різних інтерпретацій значень слів або термінів, що можуть призводити до непорозуміння.

Завдання 5. Проаналізуйте комунікативну ситуацію, в якій виникають бар'єри. Визначте типи бар'єрів та запропонуйте шляхи їх подолання. Результати виконання завдання представте в таблиці.

Приклад виконання завдання:

Завдання:

Проаналізуйте комунікативну ситуацію, в якій виникають бар'єри. Визначте типи бар'єрів та запропонуйте шляхи їх подолання.

Комунікативна ситуація:

Два колеги, Марія та Олександр, обговорюють важливий проект на роботі. Олександр постійно перериває Марію, а також не звертає уваги на її пропозиції, що викликає у неї роздратування. Це призводить до того, що вони не можуть знайти спільне рішення для розв'язання професійного завдання.

Тип бар'єру	Опис бар'єру	Шляхи подолання
Фізичний	Олександр сидить далеко від Марії, тому йому важко сприймати думки колеги.	Переміститися ближче один до одного або використовувати більш зручне місце для обговорення питання.
Психологічний	Олександр не звертає уваги на пропозиції Марії, перериває її, що створює відчуття ігнорування.	Потрібно встановити правила етикету для спільних зустрічей, щоб кожен мав можливість висловитися.
Комунікаційний	Олександр вважає пропозиції Марії не важливими, через що вона не може повноцінно донести свою точку зору.	Активно слухати, використовувати техніки зворотного зв'язку (наприклад, перефразувати те, що сказано).
Культурний	У Олександра може бути стиль комунікації, при якому він не помічає емоцій співрозмовника.	Потрібно обговорити культурні відмінності у способах комунікації, щоб краще розуміти один одного.

Тема 5. Форми усного ділового спілкування

Мета вивчення теми: ознайомитися з основними формами усного ділового спілкування, зокрема діловою бесідою, діловими переговорами, службовою нарадою, діловою дискусією та телефонною розмовою; розвинути навички ефективної комунікації в професійному середовищі; навчитися аналізувати та застосовувати різні форми усного ділового спілкування залежно від ситуації та цілей комунікації.

План

1. Ділова бесіда.
2. Ділові переговори.
3. Службова нарада.
4. Ділова дискусія.
5. Телефонна розмова.

Ключові терміни та поняття: *комунікація, інтерв'ю, аргументація, компроміс, співпраця, переконання, діалог, зворотний зв'язок, контрагент, протокол переговорів, комерційна пропозиція, договір, тактика ведення переговорів, конфлікт інтересів, посередництво, угода, альтернатива, консенсус, позиція, порядок денний, регламент, модератор, резолюція, протокол засідання, кворум, голосування, дебати, опонент, контраргумент, компромісне рішення, критика, докази, обговорення, модерація, вітання, представлення, контактна інформація, діловий етикет, фіксація результатів, телефонний протокол, перенаправлення дзвінка.*

Методичні вказівки до вивчення теми

Усне ділове спілкування є важливою складовою професійної діяльності, що забезпечує обмін інформацією, прийняття рішень і налагодження взаємодії між учасниками комунікації. Для максимально повного та якісного вивчення теми необхідно розглянути основні форми усного ділового спілкування, а саме: ділову бесіду, ділові переговори, службову нараду, ділову дискусію та телефонну розмову.

Вивчення *першого питання* необхідно розпочати з ознайомлення з основними поняттями ділової бесіди.

Ділова бесіда являє собою форму комунікації, спрямовану на обговорення питань професійного характеру або вирішення робочих завдань. Далі потрібно детально розглянути етапи підготовки, структуру та тактику ведення ділової бесіди.

Ознайомтеся із сутністю та характеристикою таких елементів:

-  підготовка до бесіди;
-  встановлення контакту;
-  обмін інформацією;

 завершення розмови.

Ділова бесіда передбачає акцентування уваги на створенні сприятливого емоційного клімату, розвитку взаєморозуміння та досягненні конструктивних результатів. Важливо відзначити основні правила: чіткість викладення думок, вміння слухати та уникнення конфліктних ситуацій.

При опрацюванні *другого питання* необхідно засвоїти визначення та класифікацію ділових переговорів.

Ділові переговори потрібно тлумачити як процес обговорення позицій з метою досягнення взаємовигідних домовленостей. Необхідно розглянути сутність та характеристику етапів переговорного процесу, серед яких підготовка, обговорення, досягнення домовленостей та їх формалізація.

Важливо ознайомитися з різними стратегіями ведення переговорів: компромісна, конфронтаційна та кооперативна. Крім того, потрібно приділити увагу комунікативним прийомам: аргументація, поступки, тактичні паузи та активне слухання.

Ділові переговори також включають аналіз інтересів сторін і прогнозування можливих результатів.

Розглядаючи *третє питання*, передусім необхідно чітко усвідомити сутність службової наради як форми колективного обговорення виробничих питань. Потрібно виокремити найбільш характерні ознаки: колегіальність, структурованість, орієнтація на прийняття колективного рішення. Також необхідно приділити увагу плануванню, організації та підбиттю підсумків наради.

Детального розгляду також потребують види нарад: оперативні, планові, інструктивні. Відзначте особливості ведення протоколу та ролі керівника в управлінні обговоренням.

При опрацюванні *четвертого питання* слід з'ясувати особливості ділової дискусії як форми колективного обговорення спірних питань.

Важливо звернути увагу на роль аргументації, коректність висловлювань та вміння слухати опонентів; ознайомитися з перевагами методів переконання та техніки протидії маніпуляціям.

Дискусія передбачає акцентування уваги на логічності викладу думок, коректності комунікації та уникненні емоційних конфліктів. Необхідно опанувати техніки критичного аналізу та формулювання обґрунтованих висновків.

При опрацюванні *п'ятого питання* потрібно розглянути специфіку телефонної комунікації, акцентуючи увагу на оперативності, точності та стислості повідомлень як основних її характеристик.

Розгляньте етичні норми спілкування, техніки активного слухання та ефективного завершення розмови.

Телефонна розмова потребує навичок швидкого формулювання думок, лаконічності та ввічливості. Крім того, важливим є вміння слухати співрозмовника та оперативно реагувати на поставлені питання.

Вивчення форм усного ділового спілкування сприяє формуванню комунікативних навичок і підвищенню професійної компетентності. Вивчення

теми потрібно завершити ознайомленням із практичним аспектам застосування набутих знань у професійній діяльності.

Питання для самоконтролю

1. Перелічіть основні ознаки ділової бесіди.
2. Які етапи проведення ділової бесіди можна виділити?
3. Які комунікативні навички є важливими під час ділової бесіди?
4. Як підготуватися до ділової бесіди, щоб досягти бажаного результату?
5. Поясніть відмінність ділових переговорів від ділової бесіди.
6. Назвіть основні типи ділових переговорів.
7. Які чинники впливають на успіх ділових переговорів?
8. Які тактики використовують для ефективного ведення переговорів?
9. Як уникнути конфліктів під час ділових переговорів?
10. Окресліть мету службової наради.
11. Які етапи організації службової наради потрібно враховувати?
12. Які ролі можуть виконувати учасники службової наради?
13. Яких помилок необхідно уникати під час проведення службової наради?
14. Розкрийте особливості ділової дискусії порівняно з іншими формами ділового спілкування.
15. Яких правил потрібно дотримуватися під час ділової дискусії?
16. Які методи аргументації можна застосовувати в діловій дискусії?
17. Як керувати емоціями та уникати суперечок у діловій дискусії?
18. Назвіть основні правила етикету телефонної розмови в діловому спілкуванні.
19. Як правильно формулювати питання та відповіді під час телефонної розмови?
20. Які прийоми використовують для підтримання конструктивного діалогу по телефону?

Тести

1. *Яка основна мета ділової бесіди?*
 - а) розважити співрозмовника;
 - б) узгодити позиції та прийняти рішення;
 - в) встановити дружні відносини;
 - г) поінформувати про нові досягнення.
2. *Що є важливим на етапі вступу ділової бесіди?*
 - а) демонстрація емоцій;
 - б) з'ясування позиції опонента;
 - в) встановлення контакту та визначення теми;
 - г) оцінка результатів бесіди.
3. *Який метод часто використовується для структурування бесіди?*
 - а) метод SWOT-аналізу;

- б) метод «проблема – причина – рішення»;
- в) метод проєктного аналізу;
- г) метод мозкового штурму.

4. *Яка тривалість ділової бесіди вважається оптимальною?*

- а) 15-20 хвилин;
- б) 1-2 години;
- в) не більше 30 хвилин;
- г) 3-4 години.

5. *Який з принципів є основою успішних переговорів?*

- а) жорстка позиція;
- б) взаємовигідність;
- в) поступливість;
- г) повна відмова від компромісу.

6. *Яка модель переговорів орієнтована на досягнення «я виграш – ти виграш»?*

- а) конкурентна;
- б) компромісна;
- в) кооперативна;
- г) маніпулятивна.

7. *Що означає термін «BATNA» в переговорах?*

- а) план дій у випадку відмови;
- б) альтернатива для досягнення угоди;
- в) техніка зняття напруження;
- г) процес узгодження умов.

8. *Який з наведених елементів є ключовим під час ведення переговорів?*

- а) ігнорування опонента;
- б) маніпуляція фактами;
- в) активне слухання;
- г) підвищення голосу.

9. *Основна мета службової наради:*

- а) відпочинок працівників;
- б) координація дій та прийняття рішень;
- в) демонстрація успіхів компанії;
- г) оцінка особистих якостей співробітників;

10. *Хто зазвичай веде службову нараду?*

- а) секретар;
- б) керівник або голова наради;
- в) запрошений експерт;
- г) фахівець із комунікацій.

11. *Який документ складається після службової наради?*

- а) договір;
- б) протокол;
- в) лист подяки;
- г) звіт про фінансові витрати.

12. *Як часто повинні проводитися планові наради?*

- а) раз на день;
- б) раз на тиждень або місяць;
- в) раз на рік;
- г) коли виникають конфлікти.

13. Основна мета ділової дискусії:

- а) демонстрація ораторських здібностей;
- б) обмін думками та досягнення консенсусу;
- в) створення конфліктної ситуації;
- г) переконання в своїй правоті.

14. Що є основою ефективної дискусії?

- а) прояв емоцій;
- б) логічність та аргументованість;
- в) різкі висловлювання;
- г) ігнорування думки опонента.

15. Який вид дискусії спрямований на пошук спільного рішення?

- а) дебати;
- б) полеміка;
- в) круглий стіл;
- г) суперечка.

16. Як уникнути конфліктів під час ділової дискусії?

- а) ігнорувати заперечення;
- б) демонструвати повагу та активне слухання;
- в) перебивати співрозмовника;
- г) використовувати ультиматуми.

17. Основне правило телефонного етикету:

- а) говорити якомога голосніше;
- б) чітко представитися та сформулювати мету дзвінка;
- в) використовувати сленг;
- г) розмовляти без пауз.

18. Що потрібно зробити перед завершенням телефонної розмови?

- а) різко покласти слухавку;
- б) перепросити за дзвінок;
- в) підсумувати домовленості;
- г) запитати про особисті справи.

19. Як уникнути непорозумінь під час телефонної розмови?

- а) не уточнювати деталі;
- б) використовувати складні терміни;
- в) повторити ключові моменти;
- г) говорити монотонно.

20. Яка риса є важливою для ведення ділової телефонної розмови?

- а) емоційність;
- б) конфліктність;
- в) чіткість і лаконічність;
- г) тривалість розмови.

Практичні завдання

Завдання 1. Складіть план ділової бесіди на тему укладання договору з новим партнером. Оформіть у вигляді таблиці з етапами бесіди та основними питаннями.

Приклад виконання завдання:

<i>Етап бесіди</i>	<i>Основні питання</i>
Вступ	1. Привітання та представлення. 2. Мета зустрічі.
Знайомство з партнером	1. Коротка презентація компанії. 2. Чим займається партнер? 3. Які його очікування від співпраці?
Обговорення умов договору	1. Які основні пункти договору? 2. Чи є умови, які потребують уточнення? 3. Які строки виконання?
Вирішення спірних питань	1. Які ризики вбачає партнер? 2. Як можна оптимізувати співпрацю?
Узгодження домовленостей	1. Які додаткові вимоги є у партнера? 2. Підсумок основних домовленостей.
Підбиття підсумків	1. Чи всі питання обговорено? 2. Подальші кроки.
Завершення бесіди	1. Подяка за зустріч. 2. Контакт для подальшого зв'язку.

Завдання 2. Здійсніть аналіз переговорної ситуації, визначивши сильні та слабкі сторони обох сторін. Результати аналізу подайте в таблиці.

Приклад виконання завдання:

Тема: Аналіз переговорної ситуації.

Завдання: Виконайте аналіз переговорної ситуації між двома сторонами (наприклад, між футбольним клубом і потенційним спонсором).

Визначте сильні та слабкі сторони кожного з партнерів, враховуючи такі аспекти:

1. Фінансові можливості та пропозиції.
2. Репутація та впізнаваність бренду.
3. Інтереси та очікування від співпраці.
4. Потенційні ризики та бар'єри.
5. Стратегічні переваги співпраці.

Форма представлення результатів:

Параметр	Сильні сторони А	Слабкі сторони А	Сильні сторони Б	Слабкі сторони Б
Фінансові можливості та пропозиції				
Репутація та впізнаваність бренду				
Інтереси та очікування від співпраці				
Потенційні ризики та бар'єри				
Стратегічні переваги співпраці				

Додаткові вимоги:

✚ Зробіть висновок на основі проведеного аналізу, вказавши потенційні точки дотику та можливі труднощі.

✚ Підготуйте короткі рекомендації для підвищення ефективності переговорного процесу.

Завдання 3. Розподіліть та охарактеризуйте ролі учасників наради: модератор, доповідач, слухач. Результати виконання завдання подайте в таблиці.

Приклад виконання завдання:

Завдання: Здійсніть розподіл ролей учасників наради.

Передбачте в таблиці такі колонки:

1. Ім'я учасника.
2. Роль на нараді (модератор, доповідач, слухач).
3. Контактна інформація.
4. Тема виступу (для доповідачів).

Вимоги:

- ✚ Укажіть усіх учасників наради.
- ✚ Визначте роль кожного учасника.
- ✚ Якщо учасник є доповідачем, укажіть тему його виступу.
- ✚ Структуруйте таблицю.

Приклад оформлення таблиці:

Ім'я учасника	Роль на нараді	Контактна інформація	Тема виступу
Олексій Коваленко	Модератор	kovalenko@example.com	-
Марина Петренко	Доповідач	petrenko@example.com	Розвиток комунікаційних навичок фахівця з фізичної культури і спорту
Ігор Сидоренко	Слухач	sidorenko@example.com	-

Додаткові рекомендації:

- ✚ Якщо нарада передбачає обговорення, додайте колонку «Коментарі» для запису основних тез.
- ✚ Використовуйте зручний формат (наприклад, Excel або Google Sheets).

Завдання 4. Розробіть інструкцію з ведення ділової дискусії, оформивши її як блок-схему.

Приклад виконання завдання:

Завдання: Розробіть інструкцію з ведення ділової дискусії.

Вимоги до виконання:

1. *Блок-схема повинна відображати основні етапи ділової дискусії:*
 - ✚ Підготовка до дискусії.
 - ✚ Початок дискусії.
 - ✚ Основна частина (обмін аргументами та контраргументами).
 - ✚ Підбиття підсумків та прийняття рішення.
 - ✚ Завершення дискусії.
2. *Кожен етап має включати конкретні дії та рекомендації:*
 - ✚ Які питання необхідно опрацювати на підготовчому етапі?
 - ✚ Як розпочати дискусію та представити учасників?
 - ✚ Як коректно подавати аргументи та реагувати на критику?
 - ✚ Як організувати процес прийняття рішення?
 - ✚ Як підвести підсумки та завершити обговорення?
3. *Структура блок-схеми має бути логічною та зрозумілою.*
4. *Застосуйте графічні елементи (ромби – для рішень, прямокутники – для процесів, овали – для початку і завершення).*
5. *Дотримуйтеся послідовності та чіткості викладу.*

Формат виконання завдання:

- ✚ Блок-схема у PDF або зображення (PNG, JPG).
- ✚ Короткий опис до кожного блоку (не більше 20 слів).

Критерії оцінювання:

- ✚ Логічність структури.
- ✚ Змістовність та інформативність блоків.
- ✚ Дотримання стандартів оформлення блок-схеми.
- ✚ Естетичність оформлення та зручність сприйняття.

Завдання 5. Проведіть рольову гру: один учасник – секретар, інший – клієнт. Запишіть сценарій у вигляді діалогу.

Приклад виконання завдання:

Завдання: Рольова гра «Секретар і клієнт».

Інструкція:

1. Розподіліться на пари. Один учасник виконує роль секретаря, інший – клієнта.
2. Завдання секретаря – прийняти дзвінок, уточнити мету звернення та

записати повідомлення для керівника.

3. Завдання клієнта – звернутися з проханням призначити зустріч та залишити контактні дані.

4. Запишіть сценарій у вигляді діалогу.

Приклад оформлення діалогу:

Клієнт: Доброго дня! Мене звати Олександр Іваненко. Я хотів би домовитися про зустріч із керівником Вашої компанії.

Секретар: Доброго дня, пане Олександрє! З ким саме Ви бажаєте зустрітися?

Клієнт: Із паном Андрієм Петровичем.

Секретар: Зрозуміло. З якого питання буде зустріч?

Клієнт: Співпраця стосовно нових проєктів.

Секретар: Зрозуміло! Залиште, будь ласка, свій контактний номер, щоб ми могли Вам передзвонити.

Клієнт: Так, звісно. Мій номер: +38 (067) 123-45-67.

Секретар: Дякую, пане Олександрє. Я передам Ваше прохання Андрію Петровичу, і ми зв'яжемося з Вами найближчим часом.

Клієнт: Дякую! Гарного дня!

Секретар: Навзаєм! До побачення!

Оцінювання:

✚ Зверніть увагу на ввічливість та чіткість формулювань.

✚ Дотримуйтесь логіки та послідовності діалогу.

✚ Після завершення рольової гри обговоріть із партнером, що можна вдосконалити в діловій комунікації.

Тема 6. Письмова та електронна комунікація

Мета вивчення теми: набути уявлення про особливості використання письмової та електронної комунікації в діловому середовищі; ознайомитися з основами складання ділової документації під час укладання контрактів, правилами оформлення ділових листів, особливостями оформлення листів для надсилання факсом та основними принципами використання електронної пошти в бізнес-комунікації; набути навичок аналізу та коректного оформлення документів у різних форматах комунікації.

План

1. Ділова документація під час укладання контрактів.
2. Ділові листи.
3. Лист, що надсилається факсом.
4. Електронна пошта.

Ключові терміни та поняття: контракт, угода, комерційна акт прийому-передачі, протокол розбіжностей, додаткова угода, реквізити, резюме, мотиваційний лист, супровідний лист, запит, відповідь, рекламаційний лист, офіційне повідомлення, факсимільне повідомлення (факс), титульний аркуш факсу, ідентифікатор факсу, факсимільний підпис, факсимільний зв'язок, електронний лист, адреса електронної пошти, підпис електронного листа, спам, фітинг, цифровий підпис.

Методичні вказівки до вивчення теми

Вивчення *першого питання* необхідно розпочати з ознайомлення з основними поняттями та принципами ділової документації.

Ділова документація є важливою складовою управлінської діяльності та забезпечує фіксацію домовленостей між сторонами в письмовій формі.

Ділові документи, зокрема контракти, є юридично значущими, тому правильність їхнього оформлення має ключове значення.

Далі потрібно детально розглянути структуру контракту, яка включає титульну частину, преамбулу, основну частину та заключні положення. Зауважте, що контракт повинен містити повну інформацію про сторони, предмет угоди, зобов'язання сторін, терміни виконання, умови зміни та розірвання угоди, порядок вирішення спорів.

Розгляньте правові аспекти та етапи підготовки документів при укладанні контрактів.

Важливо також ознайомитися з основними видами ділових контрактів (купівлі-продажу, надання послуг, оренди тощо), з'ясувати їх юридичне значення та порядок укладання. Акцентувати увагу потрібно на особливостях формування контракту в електронному форматі та використанні цифрового підпису.

Окрім того, необхідно розглянути типологію контрактів і правові вимогам щодо їх укладання, зокрема дотримання норм цивільного та господарського права.

При опрацюванні *другого питання* необхідно засвоїти принципи складання ділових листів, які є основним інструментом офіційного спілкування між установами, організаціями та окремими особами.

Передусім необхідно чітко усвідомити правила оформлення ділового листа: реквізити, звернення, основний текст, висновок та підпис. Правильне структурування забезпечує зрозумілість та ефективність комунікації.

Необхідно виокремити найбільш характерні ознаки ділового листування: формальність, точність, логічність викладу, дотримання етикету та мовних норм.

Важливо детально розглянути специфіку складання офіційних листів, зокрема запитів, відповідей, супровідних та інформаційних листів, усвідомити значення корпоративного стилю та уніфікованих шаблонів.

Вивчення *третього питання* передбачає акцентування уваги на

специфіці факсового зв'язку, який залишається актуальним у деяких ділових сферах. Лист, що надсилається факсом, має відповідати загальноприйнятим нормам ділового листування та містити обов'язкові елементи: шапку з контактною інформацією, дату, короткий зміст, підпис і позначення факсового зв'язку.

Важливо розглянути особливості факсової передачі даних, зокрема забезпечення читабельності та лаконічності документа, технічні аспекти та контроль якості перед відправкою.

При вивченні *четвертого питання* необхідно приділити увагу особливостям електронного листування, яке є найпоширенішою формою ділової комунікації. Передусім треба усвідомити основні правила оформлення електронного листа: заголовок, звертання, чіткий виклад інформації, підпис із контактними даними. Електронна пошта повинна дотримуватися формального стилю та лаконічності.

Необхідно виокремити основні характеристики електронного листування: швидкість передачі інформації, можливість прикріплення файлів та архівування листування.

Окрім того, зверніть увагу на кібербезпеку та використання службових електронних скриньок для уникнення витоку інформації. Дотримання електронного етикету сприяє формуванню позитивного іміджу організації.

Питання для самоконтролю

1. Які основні елементи має містити діловий контракт?
2. Назвіть види ділових контрактів.
3. Охарактеризуйте структуру ділового контракту.
4. Яких правил необхідно дотримуватися при складанні контракту?
5. Чому важливо правильно формулювати умови контракту?
6. Перелічіть основні види ділових листів.
7. Охарактеризуйте структуру типового ділового листа.
8. Які мовні звороти потрібно використовувати в офіційному листуванні?
9. Які основні помилки трапляються при написанні ділових листів?
10. Як забезпечити зрозумілість та коректність ділового листа?
11. Які вимоги до оформлення листа, що надсилається факсом?
12. Окресліть переваги й недоліки використання факсу для ділового листування.
13. Як забезпечити конфіденційність під час надсилання листа факсом?
14. Яка інформація обов'язково вказується на титульній сторінці факсового листа?
15. У яких випадках використання факсу є найбільш доцільним?
16. Охарактеризуйте структуру ділового електронного листа.
17. Які правила оформлення теми електронного листа?
18. Поясніть, як оформлювати підпис в електронному листуванні.
19. Які помилки часто трапляються в діловій електронній комунікації?
20. Як забезпечити безпеку та конфіденційність під час використання електронної пошти?

Тести

1. *Який документ фіксує умови співпраці між двома сторонами?*
 - а) акт прийому-передачі;
 - б) договір;
 - в) протокол;
 - г) лист-підтвердження.
2. *Що з перерахованого нижче не є обов'язковим елементом контракту?*
 - а) реквізити сторін;
 - б) підпис відповідальної особи;
 - в) печатка обох сторін;
 - г) дата укладення.
3. *Який стиль використовується при складанні контракту?*
 - а) офіційно-діловий;
 - б) публіцистичний;
 - в) художній;
 - г) науковий.
4. *Який документ часто додається до контракту як доповнення або пояснення?*
 - а) додаткова угода;
 - б) заява;
 - в) акт;
 - г) розписка.
5. *Яка структура ділового листа є найбільш типовою?*
 - а) вступ, основна частина, висновок;
 - б) привітання, текст, підпис;
 - в) звернення, зміст, заключна формула;
 - г) заголовок, дата, реквізити.
6. *Який з перелічених нижче листів є пропозиційним?*
 - а) лист-претензія;
 - б) лист-прохання;
 - в) лист-пропозиція;
 - г) лист-подяка.
7. *Яке оформлення використовують у офіційних листах?*
 - а) декоративне з графічними елементами;
 - б) стандартне з реквізитами організації;
 - в) креативне з індивідуальним стилем;
 - г) мінімалістичне з неофіційним тоном.
8. *Яка основна функція супровідного листа?*
 - а) інформативна;
 - б) рекламна;
 - в) організаційна;
 - г) пояснювальна.
9. *Яка інформація обов'язково вказується у факсовому повідомленні?*
 - а) дата і час;

- б) адреса електронної пошти;
- в) підпис керівника;
- г) гасло компанії.

10. *Яка перевага факсового листування порівняно з електронною поштою?*

- а) миттєва передача великих обсягів даних;
- б) юридична значимість документа;
- в) можливість використання графіки;
- г) економія паперу.

11. *Який елемент не є обов'язковим у факсовому повідомленні?*

- а) заголовок;
- б) номер сторінки;
- в) адреса отримувача;
- г) дата надсилання.

12. *Що потрібно враховувати при надсиланні ділового факсу?*

- а) чіткість тексту та наявність підпису;
- б) естетичність оформлення;
- в) додаткові графічні елементи;
- г) наявність мультимедійних файлів.

13. *Що є основним критерієм вибору теми електронного листа?*

- а) лаконічність та інформативність;
- б) оригінальність;
- в) довжина;
- г) гумористичний характер.

14. *Який елемент є обов'язковим у службовому електронному листі?*

- а) привітання та підпис;
- б) смайлики;
- в) посилання на соцмережі;
- г) графічний контент.

15. *Як слід закінчувати електронний лист?*

- а) З повагою, ПІБ;
- б) До зустрічі!;
- в) без підпису;
- г) зі смайликом.

16. *Яка форма звертання в електронному листі є найбільш прийнятною?*

- а) Доброго дня, шановний(а);
- б) Привіт, друже;
- в) Йо, як справи?;
- г) Хай!

17. *Який з перерахованих форматів файлів найчастіше використовують для надсилання ділових документів електронною поштою?*

- а) PDF;
- б) JPG;
- в) MP3;
- г) GIF.

18. Який елемент електронного листа вважається порушенням ділового етикету?

- а) рекламні посилання;
- б) чітка структура;
- в) дата відправлення;
- г) підпис із контактною інформацією.

19. Лист подяки відрізняється від інших різновидів ділового листування:

- а) більш суворим дотриманням формальних правил;
- б) більш вільною формою;
- в) стислістю, лаконічністю;
- г) використанням виключно ділової лексики.

20. Якщо ваш партнер не компетентний у діловому листуванні та використав у діловому листі нестандартну термінологію, вам необхідно:

- а) використовувати у відповіді лише загальноприйнятну термінологію;
- б) використовувати у відповіді ту саму термінологію, яку використовує партнер;
- в) перервати контакти з таким партнером;
- г) пояснити партнерові правила ділового листування.

Практичні завдання

Завдання 1. Складіть лист-нагадування для партнера, який не виконав умови спонсорського договору в спортивній індустрії. Лист має бути офіційним, із зазначенням конкретних порушень, термінів виконання та наслідків за невиконання.

Приклад оформлення листа-нагадування:

Шановний(а) [ім'я контактної особи]!

Нагадуємо Вам, що відповідно до спонсорського договору між [назва вашої компанії/клубу] та Вашою компанією від [дата підписання], деякі умови ще не були виконані у визначені строки.

Зокрема, ми звертаємо увагу на такі порушення:

 Пункт [номер пункту договору]: [опис порушення, наприклад: несвоєчасне розміщення логотипу на майках гравців, невиконання рекламних зобов'язань тощо].

 Пункт [номер пункту договору]: [інше порушення, якщо є].

Згідно з умовами договору ці зобов'язання повинні були бути виконані до [вказати дату]. Оскільки цього не сталося, ми змушені повідомити Вас про необхідність терміново вжити заходів для виконання умов договору, а саме: [конкретні дії, які потрібно виконати].

Нагадуємо, що відповідно до пункту [номер пункту договору] за невиконання зобов'язань передбачені [покарання, санкції: штрафи, припинення угоди тощо].

Сподіваємося, що це непорозуміння буде швидко вирішено, і спільна робота продовжиться успішно та плідно. Очікуємо на Вашу відповідь і

підтвердження виконання умов до [новий термін виконання].

Дякуємо за увагу до порушеного питання та сподіваємося на Вашу оперативну реакцію.

З повагою,

[Ваше ім'я]

[Ваша посада]

[Контактні дані]

[Назва компанії/клубу]

Завдання 2. Заповніть типовий шаблон контракту, орієнтуючись на зразок міжнародного договору в спортивній індустрії.

Приклад виконання завдання:

Опис завдання:

1. Ознайомтесь зі зразком міжнародного контракту в спортивній індустрії. Дослідження зразка включає в себе вивчення основних положень, таких як права та обов'язки сторін, умови фінансування, заходи безпеки, механізми вирішення спорів тощо.

2. Заповніть шаблон контракту, враховуючи специфіку співпраці між спортивною організацією та її партнером (наприклад, спонсором, постачальником обладнання, трансляційним партнером чи іншим учасником). У контракті повинні бути вказані:

- ✚ Реквізити учасників договору (імена, юридичні адреси, контактні дані).

- ✚ Опис предмету договору (спонсорство, постачання товарів/послуг, організація турнірів тощо).

- ✚ Умови фінансових розрахунків, включаючи суми, способи виплат та строки.

- ✚ Правила використання логотипів та інших брендових елементів.

- ✚ Права та обов'язки сторін.

- ✚ Положення щодо реклами та медіа-прав.

- ✚ Умови захисту інтелектуальної власності.

- ✚ Процедури вирішення суперечок та застосовуване право.

- ✚ Визначення терміну дії контракту та можливість його розірвання.

3. Якщо виникають питання щодо юридичних або специфічних термінів, надайте коротке пояснення або приклади застосування в реальних контекстах спортивної індустрії.

4. Перевірте точність заповнення шаблону, відповідність пунктів контракту до міжнародних стандартів і їх застосовність у реальному житті в спортивній індустрії.

Технічні вимоги:

- ✚ Використовуйте відповідний шаблон контракту (наприклад, Word або Google Docs).

- ✚ У разі необхідності додайте графічні елементи для покращення зовнішнього вигляду документа.

✚ Після завершення завдання подайте документ для перевірки.

Завдання 3. Розробіть зразок комерційної пропозиції, що є додатком до контракту в спортивній індустрії. Використайте таблицю для подання умов.

Приклад комерційної пропозиції для контракту в спортивній індустрії:

Комерційна пропозиція

Додаток до контракту № [Номер контракту] від [Дата]

Між [Назва компанії] та [Назва партнера/спортсмена/команди]

1. Опис послуг та умов співпраці:

Комерційна пропозиція базується на таких умовах співпраці, що пропонуються між [Назва компанії] та [Назва партнера/спортсмена/команди], із метою забезпечення ефективної співпраці в рамках спонсорства та маркетингових ініціатив.

2. Умови співпраці:

Умова	Опис	Термін виконання	Вартість/Оплата
Логотип на спортивному обладнанні	Розміщення логотипу спонсора на футболках/формі команди	Протягом сезону [Рік]	[Сума] (щомісячно/одноразово)
Брендовані матеріали	Створення та розповсюдження брендованих матеріалів (банери, плакати)	Протягом сезону [Рік]	[Сума] (одноразово)
Присутність на матчах	Спонсорування матчів, логотип спонсора на екранах стадіону	Протягом сезону [Рік]	[Сума] за матч/щомісячно
Інтерв'ю з представниками компанії	Організація зустрічей та інтерв'ю з представниками спонсора для медіа	Протягом сезону [Рік]	[Сума] (щомісячно)
Ексклюзивні права на продаж	Надання прав на продаж офіційних товарів із брендом команди.	Протягом сезону [Рік]	[Сума] (відсоток від продажу)

3. Права та обов'язки сторін:

✚ [Назва компанії] зобов'язується забезпечити відповідне розміщення логотипів та брендування на спортивних матеріалах згідно з умовами угоди.

✚ [Назва партнера/спортсмена/команди] зобов'язується активно просувати бренд спонсора під час спортивних заходів, виступів і публічних появ.

4. Платіжні умови та терміни:

Платіж здійснюється за таким графіком:

✚ 50% від загальної вартості за 5 днів до початку сезонного циклу;

✚ 50% залишкової суми після завершення першого кварталу.

5. Інші умови:

1. Усі матеріали та кампанії повинні відповідати корпоративним

стандартам і політиці спонсора.

2. Порухення умов контракту може призвести до припинення співпраці за 30 днів із моменту письмового повідомлення.

Підписання контракту:

[Підпис представника компанії]

[Дата]

[Підпис представника партнера/спортсмена/команди]

[Дата]

Завдання 4. Створіть таблицю та подайте в ній порівняльний аналіз типів ділових листів (запит, відповідь, пропозиція).

У таблиці повинні бути зазначені ключові характеристики кожного типу листа: мета, структура, зміст, стиль, особливості технічного оформлення, вимоги до мовного оформлення.

Приклад виконання завдання:

Тип листа	Мета	Структура	Зміст	Стиль	Особливості технічного оформлення	Вимоги до мовного оформлення
Запит	Отримання інформації або пояснень	1. Заголовок 2. Вступ 3. Основна частина 4. Висновок	Прохання надати конкретну інформацію або пояснення	Формальний, ввічливий	Оформлення за стандартом бізнес-кореспонденції	Ввічливий, точний, чіткий, без зайвих слів
Відповідь	Надання відповіді на запит	1. Заголовок 2. Привітання 3. Основна частина 4. Висновок	Відповідь на запитану інформацію, уточнення, пояснення	Формальний, коректний	Відповідь за стандартом бізнес-кореспонденції	Лаконічний, чіткий, професійний
Пропозиція	Надання альтернативи чи ідеї	1. Заголовок 2. Вступ 3. Основна частина 4. Висновок	Опис товару/послуги, умови співпраці, переваги	Формальний, переконливий	Оформлення за стандартом бізнес-кореспонденції	

Завдання 5. Складіть лист-запрошення на ділову зустріч електронною поштою.

Приклад листа-запрошення:

Тема: Запрошення на ділову зустріч.

Шановний(а) [Ім'я отримувача],

Мене звати [Ваше ім'я], я представляю [назва компанії/організації].

Ми хотіли б запросити Вас на ділову зустріч для обговорення [коротко опишіть тему зустрічі, наприклад: можливостей співпраці, реалізації нового проєкту тощо].

Зустріч відбудеться [дата і час] за адресою [місце проведення зустрічі/онлайн-платформа]. Запланована тривалість зустрічі – [тривалість].

Будемо вдячні за Вашу участь, адже Ваші знання та досвід надзвичайно цінні для нас. Якщо вказана дата або час для Вас незручні, будь ласка, повідомте нас, і ми знайдемо альтернативу.

Із нетерпінням чекаємо на Вашу відповідь.

Дякуємо за увагу!

З повагою,

[Ваше ім'я]

[Посада]

[Компанія]

[Контактні дані]

Тема 7. Ділові контакти з іноземними партнерами

Мета вивчення теми: набути уявлення про особливості ділового спілкування з іноземними партнерами, враховуючи культурні традиції та етикет різних регіонів світу; ознайомитися з основними традиціями європейського ділового спілкування; розглянути специфіку ділових контактів у країнах Азії та Африки; розглянути специфіку комунікації з представниками Америки та Австралії; набути навичок адаптації комунікативних стратегій відповідно до культурних відмінностей.

План

1. Традиції європейського ділового спілкування.
2. Особливості ділового спілкування в Азії та Африці.
3. Особливості ділового спілкування з представниками Америки та Австралії.

Ключові терміни та поняття: *етикет, протокол, дрес-код, формальність, переговори, ієрархія, пунктуальність, презентація, колективізм, ритуали, подарунковий етикет, вербальна ввічливість, невербальна комунікація, довіра, індивідуалізм, прямота, орієнтація на результат, ділова культура, мережеві контакти, прозорість, гумор.*

Методичні вказівки до вивчення теми

Вивчення *першого питання* необхідно розпочати з ознайомлення з основними принципами європейського ділового спілкування.

Європейський бізнес-контекст характеризується високим ступенем формалізму, дотриманням етикету та точності в ділових відносинах.

Далі потрібно детально розглянути основні етикетні норми та традиції країн Європи, зокрема Німеччини, Франції, Італії та Великої Британії.

Зверніть увагу на важливість пунктуальності в переговорах, що є ознакою

поваги до партнерів.

При опрацюванні цього питання важливо виявити культурні розбіжності між країнами.

Наприклад, у Німеччині велике значення надається формальності та чіткій структурі зустрічей, тоді як в Італії можуть бути прийнятні певні відступи від формального протоколу.

Передусім необхідно чітко усвідомити, що ділова культура в Європі передбачає акцентування уваги на професіоналізмі, дотриманні формальностей та відповідальності за виконання домовленостей.

При опрацюванні *другого питання* необхідно засвоїти специфіку ділової етики в азійських та африканських країнах.

Важливо з'ясувати значення соціального статусу та ієрархії в процесі комунікації. Зокрема, в Японії велике значення надається субординації та повазі до старших.

Окрім того, потрібно розглянути культурні особливості, які можуть впливати на бізнес-процеси (наприклад, концепції гармонії у Японії чи принципу колективізму в Китаї).

Особливу увагу необхідно приділити розумінню невербальної комунікації, яка в Азії може мати інше значення, ніж у західних країнах. У африканських ділових відносинах важливими є особисті стосунки та довіра між партнерами.

Необхідно виокремити найбільш характерні ознаки ділового етикету країн Африки, звернувши увагу на важливість прояву поваги до старших і дотримання місцевих традицій.

Розглядаючи *третьє питання*, необхідно чітко усвідомити, що ділова комунікація у США та Канаді характеризується відкритістю, прагматизмом та орієнтацією на результат.

Вивчення цього питання передбачає акцентування уваги на принципах рівності та прямої у спілкуванні. Також потрібно з'ясувати роль мотивації та індивідуалізму в діловому середовищі Америки, де заохочуються особиста ініціативність і конкуренція.

Особливості ділового спілкування в Австралії включають менш формальний підхід та прагнення до взаєморозуміння.

Зверніть увагу на лаконічність, доброзичливість і відкритість у ділових контактах, що сприяє швидкому налагодженню співпраці.

Питання для самоконтролю

1. Які основні принципи ділового етикету прийняті в країнах Західної Європи?
2. Як впливає культура країн Північної Європи на ділове спілкування?
3. Які особливості спілкування характерні для німецького ділового етикету?
4. Яким чином відрізняються підходи до ведення переговорів у Франції та Італії?

5. Яку роль відіграє пунктуальність у діловому етикеті Великої Британії?
6. Як формальність спілкування проявляється у швейцарських ділових контактах?
7. Які звичаї слід враховувати при зустрічі з партнерами з Іспанії?
8. Яким є ставлення до особистих контактів у ділових відносинах у Східній Європі?
9. Які культурні чинники впливають на ділове спілкування в Китаї?
10. Яких жестів і невербальних сигналів необхідно уникати під час переговорів з японськими партнерами?
11. Які традиції прийнято враховувати під час ділових зустрічей у країнах Південно-Східної Азії?
12. Чому важливо знати релігійні особливості під час ділового спілкування в арабських країнах?
13. Як впливає ієрархія на прийняття рішень у корейських ділових структурах?
14. Яких правил необхідно дотримуватися під час ділових обідів в Індії?
15. Яким чином культурне різноманіття Африки впливає на ведення бізнесу?
16. Як уникнути непорозумінь при обговоренні контрактів з африканськими партнерами?
17. Які основні риси американського ділового етикету та комунікації?
18. Чому прямота та відкритість вважаються важливими в ділових контактах у США?
19. Які особливості характерні для ділового спілкування з канадськими партнерами?
20. Чим відрізняється австралійський підхід до ведення бізнесу від європейського?

Тести

1. Який стиль ділового спілкування характерний для Німеччини?
 - а) неофіційний та гнучкий;
 - б) суворий та формальний;
 - в) емоційний та експресивний;
 - г) невимушений та спонтанний.
2. У якій країні Європи прийнято під час ділової зустрічі обмінюватися візитними картками на початку розмови?
 - а) Італія;
 - б) Франція;
 - в) Велика Британія;
 - г) Німеччина.
3. Який жест може бути сприйнятий як образливий у Греції?
 - а) показати долоню з розкритими пальцями;
 - б) потиснути руку;
 - в) кивнути головою;
 - г) розвести руки в сторони.

4. *Яка особливість ділового дрес-коду притаманна Італії?*

- а) яскраві та стильні аксесуари;
- б) стриманість та консерватизм;
- в) повна відсутність дрес-коду;
- г) традиційні національні костюми.

5. *У якій країні Європи вважається ввічливим спізнюватися на ділову зустріч на декілька хвилин?*

- а) Швейцарія;
- б) Іспанія;
- в) Данія;
- г) Норвегія.

6. *Як прийнято передавати візитну картку в Японії?*

- а) однією рукою;
- б) двома руками;
- в) не використовується;
- г) зігнувшись у поясі.

7. *Що означає поклін у Китаї під час ділової зустрічі?*

- а) прощання;
- б) прохання про допомогу;
- в) вияв поваги;
- г) відмова.

8. *Яка традиція характерна для ділового спілкування в Індії?*

- а) потиск рук двома руками;
- б) складені долоні в жесті «намасте»;
- в) погладжування плеча;
- г) обійми.

9. *Яке ставлення до часу вважається нормою в арабських країнах?*

- а) суворий тайм-менеджмент;
- б) гнучкість та неквапливість;
- в) жорсткий контроль;
- г) повне ігнорування розкладу.

10. *Що може вважатися образливим жестом в арабському світі?*

- а) показати підошву взуття;
- б) усміхнутися під час розмови;
- в) тримати руки в кишенях;
- г) потиснути руку лівою рукою.

11. *Як у США прийнято починати ділову зустріч?*

- а) з офіційних промов;
- б) із короткого неформального обговорення;
- в) із мовчазного очікування;
- г) з обговорення результатів попередніх зустрічей.

12. *Який стиль комунікації переважає в ділових переговорах у Канаді?*

- а) гнучкий та неформальний;
- б) прямолінійний та формальний;
- в) емоційний та креативний;

г) закритий та стриманий.

13. Як австралійці ставляться до дотримання дрес-коду в бізнес-середовищі?

- а) надмірно формально;
- б) досить розслаблено;
- в) із глибокою повагою;
- г) ігнорують повністю;

14. Який чинник вважається важливим під час ділових переговорів у Латинській Америці?

- а) довірчі стосунки;
- б) жорстке дотримання правил;
- в) ієрархія на першому місці;
- г) суворе дотримання термінів.

15. Як у США ставляться до ділових помилок?

- а) суворо карають;
- б) сприймають як досвід;
- в) ігнорують;
- г) роблять висновки без обговорення.

16. Який підхід до переговорів притаманний більшості європейських країн?

- а) раціональний та структурований;
- б) емоційний та креативний;
- в) спонтанний та непослідовний;
- г) інтуїтивний та неформальний.

17. У якій країні важливо уникати доторкань під час ділових зустрічей?

- а) Японія;
- б) Італія;
- в) Мексика;
- г) Австралія.

18. Який формат ділової комунікації прийнятий у США?

- а) чіткий та результативний;
- б) повільний та ретельний;
- в) розслаблений та необов'язковий;
- г) невимушений, без дотримання структури.

19. Яке спілкування характерне для бізнесу в Південній Африці?

- а) ієрархічне та формальне;
- б) гнучке та неформальне;
- в) суворо регламентоване;
- г) емоційне та відверто конфліктне.

20. Що є ключовим чинником успіху ділового спілкування в багатонаціональному середовищі?

- а) культурна обізнаність;
- б) жорстке дотримання власних принципів;
- в) ігнорування культурних відмінностей;
- г) повна адаптація до кожного партнера.

Практичні завдання

Завдання 1. Опишіть етикет ділового обіду у Франції та Німеччині.

Приклад виконання завдання:

Завдання: Опишіть етикет ділового обіду у Франції та Німеччині.

Інструкція до виконання:

1. Створіть порівняльну таблицю, де будуть вказані ключові аспекти етикету ділового обіду в обох країнах – у Франції та Німеччині.

2. Порівняйте такі елементи, як:

- час початку обіду;
- дрес-код;
- привітання та формальність у спілкуванні;
- порядок подачі їжі та напоїв;
- поведінка за столом (жести, пози за столом, етикет використання столових приладів);
- повага до особистого простору та поведінка в кінці обіду (оплата рахунку, прощання)

Використайте схему або таблицю для візуалізації порівняння.

Завдання можна виконати в таких форматах:

- Інфографіка.
- Таблиця з точними пунктами порівняння.

Елемент	Франція	Німеччина
Час початку обіду		
Дрес-код		
Привітання		
Порядок подачі їжі		
Поведінка за столом		
Оплата рахунку		
Прощання		

Завдання 2. Складіть графік часових зон і впливу на організацію ділових зустрічей між Австралією та США.

Приклад виконання завдання:

Мета: Розробити графік, який відображає різницю в часових зонах між Австралією та США, зокрема для ключових міст у обох країнах (наприклад, Сідней, Мельбурн, Нью-Йорк та Лос-Анджелес). На основі цього графіка проаналізувати та визначати оптимальні часи для організації ділових зустрічей.

1. **Інструкція до виконання:**

✚ Зібрати дані про часові зони для Сіднея, Мельбурна, Нью-Йорка та Лос-Анджелеса.

✚ Побудувати графік, на якому буде чітко видно різницю в часі між цими містами.

✚ Проаналізувати, як часова різниця впливає на можливість проведення

зустрічей. Наприклад, визначити час дня у США, зручно для зустрічі в Австралії, і навпаки.

- ✚ Врахувати такі чинники: літній час, різні робочі години, вихідні дні, що можуть впливати на вибір часу для зустрічей.

2. *Опис результату:*

- ✚ Графік має відображати часові зони у вигляді горизонтальних смуг, що дозволяє зрозуміти, які години в Австралії відповідають робочому часу в США.

- ✚ Пропонуватися мають конкретні години, коли можливі спільні зустрічі для обох сторін, з огляду на робочі години та часові зони.

3. *Технічні вимоги:*

- ✚ Використання інструментів для створення графіків або інфографіки (наприклад, Excel, PowerPoint, Canva).

- ✚ Позначення часових зон у графіку для кожного міста (наприклад, Sydney Time (AEST), New York Time (EST) тощо).

- ✚ Забезпечення чіткого маркування для можливих годин зустрічей, з урахуванням розбіжностей у часі та робочих годин.

4. *Висновки:*

Згідно з розробленим графіком визначити найбільш зручний час для проведення ділових зустрічей, враховуючи час на обох континентах, практичні обмеження та потреби для двох сторін.

Завдання 3. Підготуйте схему основних етапів переговорів у Великій Британії.

Приклад виконання завдання:

Завдання: Підготуйте схему основних етапів переговорів у Великій Британії.

Мета: Ознайомитися з основами переговорного процесу у Великій Британії та набути уявлення про цей процес.

Інструкція до завдання:

Вам необхідно скласти схему, що відображатиме ключові етапи переговорного процесу у Великій Британії.

Врахуйте культурні та юридичні особливості британського стилю ведення переговорів, зокрема такі аспекти:

1. *Підготовка до переговорів*

- ✚ Визначення мети переговорів.
- ✚ Аналіз інтересів і потреб обох сторін.
- ✚ Підготовка документів та інформації для переговорів.
- ✚ Визначення учасників та їхніх ролей.

2. *Привітання і встановлення контакту*

- ✚ Формальне привітання.
- ✚ Створення дружньої атмосфери (встановлення довіри).

3. *Представлення позицій і обговорення*

- ✚ Чіткий та зрозумілий виклад власних інтересів.

- ✚ Активне слухання сторін.
 - ✚ Пошук можливих точок дотику.
 - 4. *Вирішення суперечностей*
 - ✚ Виявлення розбіжностей.
 - ✚ Проведення переговорів із метою досягнення компромісу.
 - 5. *Укладання угоди*
 - ✚ Узгодження умов угоди.
 - ✚ Підписання договору або домовленість про подальші кроки.
 - 6. *Підтримка відносин після переговорів*
 - ✚ Спостереження за виконанням домовленостей.
 - ✚ Встановлення контактів для майбутньої співпраці.
- Технічні вимоги:**
- ✚ Використовуйте графічні інструменти для створення схеми.
 - ✚ Залучіть текстові пояснення до кожного етапу.
 - ✚ Схема повинна бути чіткою, зрозумілою та лаконічною.

Завдання 4. Порівняйте традиційні привітання в Китаї, Японії та Індії.

Країна	Тип привітання	Фрази для привітання	Жести/особливості	Час/обставини привітання
Китай	Усне привітання	«Ніхао» (你好) – «Привіт»	Поклон, легке потискання рук (залежно від ситуації)	Привітання зазвичай використовують при зустрічі
Японія				
Індія				

Завдання 5. Проаналізуйте культуру ділових подарунків у Чилі, враховуючи соціокультурні особливості, етикет дарування та найбільш доречні типи подарунків у різних бізнес-контекстах.

Приклад виконання завдання:

1. *Вступ:*

✚ Короткий огляд значення ділових подарунків у чилійському бізнес-середовищі.

2. *Основна частина:*

- ✚ Культура та традиції дарування в Чилі.
- ✚ Особливості ділового етикету при обміні подарунками.
- ✚ Час та приводи для вручення подарунків.
- ✚ Приклади доречних і недоречних подарунків.
- ✚ Можливі культурні бар'єри та способи їх уникнення.

3. *Таблиця рекомендацій:*

✚ Колонки: Ситуація | Тип подарунка | Особливості вручення |

Коментарі

4. *Висновок:*

✚ Рекомендації щодо етичного підходу до дарування подарунків у бізнес-середовищі Чилі.

Критерії оцінювання:

✚ Глибина аналізу культурних аспектів.

✚ Чіткість та структурованість таблиці рекомендацій.

✚ Актуальність і практичність наданих рекомендацій.

✚ Логічність викладу та якість оформлення.

ГЛОСАРІЙ

А

Актуалізація – спосіб (система способів), який ґрунтується на співробітництві, повазі до себе та до інших, намаганні вирішити проблему на основі об'єктивності та взаємної вигоди сторін спілкування.

Актуалізатор – людина, яка прислуховується до інших і враховує інші інтереси, прагне до самоактуалізації та унікальності; поважає гідність інших, переконливо передає свої думки та бажання, добре ставиться до людей і допомагає їм знайти власний шлях розвитку.

Атракція – форма пізнання іншої людини, заснована на формуванні стійкого позитивного почуття до неї.

В

Вербальні засоби – різні мовні конструкції, шаблони, фразеологічні звороти, характерні для ділового спілкування.

Д

Ділова бесіда – спеціально організована предметна розмова, що спрямована на вирішення управлінських завдань; це один із найчастіше використовуваних видів комунікативної взаємодії в управлінському спілкуванні.

Ділова бесіда – це розмова між суб'єктами ділових відносин, але насамперед це міжособистісне спілкування.

Ділове спілкування (офіційне, формальне) – це цілеспрямоване спілкування, що регулює офіційні відносини комунікантів у різних професійних галузях.

Ділове спілкування – це особливий вид спілкування, що здійснюється в спільній професійно-предметній діяльності, зміст якого визначається соціально значущим предметом спілкування, а також взаємним психологічним впливом.

Ділові листи – це поширений вид документації, один зі засобів обміну інформацією; основний засіб встановлення офіційних, службових контактів між федераціями, клубами, організаціями, установами, фірмами та закладами, а також між організаціями та приватними особами.

Ділові переговори – це процес взаємодії між двома або більше сторонами, які прагнуть знайти точки дотику та досягти угоди.

Діловий етикет (business etiquette) – це норми, які регулюють стиль роботи, манеру поведінки, спілкування при вирішенні ділових проблем.

Діловий лист (business letter) – це документ, який використовується для зв'язку, передачі інформації на відстані між кореспондентами (юридичними або фізичними особами).

Діловий прийом (business official reception) – це зібрання запрошених гостей на честь завершення переговорів, підписання контракту, ювілею і презентації компанії; проводиться з метою поглиблення і розширення ділових контактів, продовження переговорів, залучення нових

партнерів тощо.

Діловий протокол (business minutes) – це регламентований порядок зустрічей і проведів делегацій, проведення бесід, переговорів і прийомів, ведення ділового листування, підписання договорів, угод тощо.

Дискусія – це процес просування та вирішення проблем шляхом зіставлення, порівняння, зіткнення, взаємозбагачення предметних позицій учасників.

Е

Емпатія – це емоційне співпереживання іншій людині. Через емоційний відгук спортсмени, тренери пізнають внутрішній стан інших членів спортивного колективу.

Етика ділових відносин – це система знань про моральні аспекти ділових відносин, що визначає систему моральних цінностей, критеріїв і параметрів відносин між керівником і співробітниками, а також відносин в організації загалом.

З

Запит – це вимога, прохання дати які-небудь відомості або офіційне роз'яснення з приводу чогось.

Засоби спілкування – це різні знакові системи, які людина використовує у процесі комунікації; системна мовних знаків, а також міміка, жести, погляд, поза тощо.

І

Ідентифікація – це соціально-психологічний процес пізнання суб'єктом чи суб'єктами спортивної діяльності інших під час безпосередніх чи опосередкованих контактів із ними, у ході якого здійснюється порівняння чи зіставлення внутрішніх станів або становища партнерів, і навіть зразків для наслідування.

Інформативна комунікація – це процес передачі інформації про світ, у якому живуть комунікатор і реципієнт.

К

Каузальна атрибуція – це механізм інтерпретації вчинків та почуттів іншої людини (каузальна атрибуція – прагнення до з'ясування причин поведінки суб'єкта).

Комунікація – це процес двостороннього обміну інформацією суб'єктів спортивної діяльності, що веде до взаємного розуміння.

Контракт – це письмова угода, договір, за яким сторони, що його уклали, мають взаємні зобов'язання.

Контрсугестія – це негативна відповідь на сугестію (навіювання) і її заперечення.

М

Маніпуляція – це спосіб, який дає змогу досягти своєї мети без урахування інтересів іншої сторони, використовуючи останню.

Маніпулятор – це людина, яка свідомо або несвідомо вдається до всіляких хитрощів, обманних дій, щоб контролювати ситуацію та досягти своєї мети.

Міжособистісне спілкування – це процес взаємодії між людьми, під час якого відбувається сприйняття, взаємовплив на співрозмовника, виявляються психологічні особливості кожного суб'єкта, забезпечуються потреби людей у соціальних контактах та емоційних стосунках.

Н

Навіювання – це психологічний вплив однієї людини на іншу або на групу людей, що передбачає некритичне сприйняття висловлених думок і волі.

Наслідкування – це особлива форма поведінки людей, що полягає у відтворенні нею дій інших осіб.

Невербальне спілкування – це вид спілкування, для якого характерне використання безсловесних засобів передачі інформації.

О

Особистісно-групове спілкування – це процес взаємодії окремої особистості та групи людей.

Особистісне спілкування (дружнє, неформальне) – це обмін інформацією особистого (приватного) характеру.

П

Переконання – це спосіб впливу, коли одна людина звертається до свідомості, почуттів і досвіду іншої людини з тим, щоб сформувані у неї нові настанови.

Р

Рекламація (претензія) – це документ, в якому міститься претензія до сторони, яка порушила прийняті за контрактом зобов'язання, та вимога про відшкодування збитків.

Рефлексія – це психологічний механізм організації самоаналізу, який здійснюється через внутрішню роботу особистості, спрямовану на осмислення себе, своєї поведінки, власних дій і станів, самопізнання власного духовного світу, самоаналіз практичного життєвого досвіду, подій.

С

Службова (ділова) нарада – це один із найпоширеніших способів обговорення та вирішення проблем на виробництві.

Соціальна перцепція у спорті – це сприйняття соціальних об'єктів, під якими зазвичай маються на увазі люди й соціальні групи, тобто спортсмени, тренери, судді, уболівальники, інші спортивні колективи.

Спілкування – це процес взаємодії між людьми, в ході якого виникають, виявляються і формуються міжособистісні відносини.

Спортивний контракт – це письмова угода між спортивним клубом і спортсменом, яка регулює залучення спортсмена до процесу підготовки та участі в спортивних змаганнях за клуб.

Стиль спілкування – це сукупність найбільш типових рис поведінки у спілкуванні; система різноманітних прийомів взаємодії партнерів у спілкуванні, які мають особливу спрямованість.

У

Усне ділове спілкування – це словесна, а не письмова взаємодія однієї службової особи з іншою чи колективом (ділова бесіда, ділова розмова телефоном, ділові переговори тощо); передбачає різноманітні способи взаємодії між співрозмовниками за допомогою вербальних (словесних) і невербальних (поза, жести, міміка, одяг, знаки, символи) засобів.

Ф

Форма ділового спілкування – це спосіб реалізації комунікативного процесу.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Симонік А. В., Воронкова Т. В., Верітов О. І., Сватсьєв А. В. Професійне спілкування в галузі : курс лекцій для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Фізична культура і спорт» освітньо-професійної програми «Спорт». Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2024. 110 с.
2. Бабічев А. В., Фрідман О. А. Ділове спілкування та презентаційні навички : метод. реком. до практичних занять. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2023. 24 с.
3. Кузьмін О. В., Роман Т. О., Акімова Л. М., Чемакіна О. В. Електронні системи в галузі : навч. посіб. Київ : Гельветика, 2020. 168 с.
4. Шебаніна О. В., Тищенко С. І., Хилько І. І. Міжкультурні комунікації : опорний конспект лекцій. Миколаїв : МНАУ, 2021. 52 с.
5. Шульгіна Л. М. Бізнес-комунікації : навч. посіб. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023. 151 с.
6. Кирилова О. В., Малієнко І. О. Специфіка сучасної спортивної комунікації (на основі комунікаційної моделі Г. Лассвела). Дніпро : Дніпровський національний університет імені О. Гончара, 2020. 12 с.
7. Беліченко А. Г., Воронкова В. Г., Мельник В. В. Етика ділового спілкування : навч. посіб. для ВНЗ; рекомендовано МОН України. Київ : Магнолія 2006. 2024. 312 с.
8. Орєхова Т. В., Савченко М. В., Хаджинов І. В., Атаманчук З. А., Варламова М. Л. Міжнародний бізнес : навч. посіб. Вінниця : ДонНУ імені Василя Стуса, 2023. 464 с.
9. Ковальов Б. Л., Павлик А. В., Федина С. М. Бізнес-комунікації : конспект лекцій. Суми : Сумський державний університет, 2020. 113 с.
10. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 344 с.
11. Ларі Кінг, Білл Гілберт. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування. Київ : Моноліт-Bizz, 2023. 204 с.
12. Мірошніченко Д. А., Зленко А. М. Діловий етикет : навч. посіб. Бориспіль : Ризографіка, 2019. 216 с.

ВИКОРИСТАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Симонік А. В., Воронкова Т. В., Верітов О. І., Сватъєв А. В. Професійне спілкування в галузі : курс лекцій для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Фізична культура і спорт» освітньо-професійної програми «Спорт». Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2024. 110 с.
2. Войтенко О. А., Жигалкевич Ж. М. Ділові контакти як метод маркетингового дослідження. *Marketing: збірник наукових праць XVII Міжнародної науково-практичної конференції*. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023. С. 50–51.
3. Ковальов Б. Л., Павлик А. В. Бізнес-комунікації : конспект лекцій. Суми : Сумський державний університет, 2020. 113 с.
4. Гаврилюк О., Талах Т. Ділові комунікації в системі наукових досліджень. *Економіка та суспільство*. 2023. № 52. С. 68.
5. Біда О. А., Чичук А. П., Гуттерер Є. В. Формування у здобувачів вищої освіти культури професійного спілкування. *Наукові записки. Серія: Педагогічні науки*, 2023, № 211, с. 16–22.
6. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування : навч. посіб. Івано-Франківськ : «Лілея НВ», 2015. 160 с.
7. Кисельова О. І. Особливості трудових відносин зі спортсменами-професіоналами. *Lex Sportiva*, 2023. № 2. С. 13–19.
8. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування : навч.-метод. посіб. Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2013. 299 с. URL: https://elearn.nubip.edu.ua/pluginfile.php/639007/mod_resource/content/0/%D0%91%D0%B5%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B5%D1%87%D0%BA%D0%BE%20%D0%9E.%D0%93.%20%D0%9F%D1%96%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA.pdf
9. Прищак М. Д., Залюбівська О. Б., Слободянюк О. М. Ділове спілкування : навч. посіб. Вінниця : ВНТУ, 2015. 128 с.
10. Солодчук С. Є. Професійне спілкування як предмет дослідження у психології. URL: <http://www.apppsychology.org.ua/data/jrn/v9/i13/35.pdf>
11. Тодорова Н. Ю. Кроскультурний менеджмент : навч. посіб. URL: https://ea.donntu.edu.ua/bitstream/123456789/2021/1/CCM_Todorova.pdf
12. Етика ділових відносин : навч. посіб. / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, О. Б. Залюбівська та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
13. Залюбівська О. Б., Рузакова Г. Г. Етика ділових стосунків : навч. посіб. Вінниця : ВНТУ, 2011. 310 с.

Навчально-методичне видання
(українською мовою)

Укладачі:

Симонік Анастасія Володимирівна
Воронкова Тетяна Володимирівна
Сватъєв Андрій Вячеславович
Царенко Катерина Валеріївна

ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ В ГАЛУЗІ

Методичні рекомендації до практичних занять
для здобувачів ступеня вищої освіти магістра
спеціальності «Фізична культура і спорт»
освітньо-професійної програми «Спорт»

Рецензент *Р. В. Клопов*
Відповідальний за випуск *М. В. Маліков*
Коректор *Н. В. Мацюх*