**Практичне заняття 2.**

**Тема: Форми ділової комунікації**

**Мета – навчитися охарактеризувати та визначати форми ділової комунікації організації.**

План

**1. Питання для обговорення.**

**2.** **Практичні ситуації**

**3. Тести.**

**1.Питання для обговорення (коротко дайте відповіді на запитання)**

## БАЗОВІ ПОНЯТТЯ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

1. **МОВНЕ СПІЛКУВАННЯ І КОМУНІКАЦІЯ**
2. **КОМУНІКАЦІЙНИЙ ПРОЦЕС**
3. **ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ (ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ)**
4. **ПРИНЦИПИ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ:**
5. **ПРАВИЛА ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ**
6. **МАНЕРА СПІЛКУВАННЯ І СТИЛЬ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ**

**2.Практичні ситуації (відповідь письмово обгрунтуйте)**

**Завдання: 1.**

На фірмі "Авто" відбулася конференція, в якій брали участь менеджери відділів одного рівня. Під час підготовки до неї стриманий менеджер А. Сурженко використовував офіційну інформацію, закріплену в документах. Емоційний менеджер О. Федоров користувався загальними відомостями з відділу, отриманими від працівників. Безпосередньо перед виступом менеджери разом обговорили деякі питання. О. Федоров, який не застосовував у доповіді професійних понять і термінів, але наводив приклади з практики, отримав вищу оцінку аудиторії, ніж менеджер А. Сурженко, котрий оперував професійними термінами.

Сформулюйте висновок, відповідаючи на такі запитання:

1. Які канали інформаційного забезпечення використовували менеджери?

2. Визначте джерело, комунікаційний канал, одержувача та перешкоди у формах отримання інформації.

3. З'ясуйте види комунікацій між менеджерами.

4. Обґрунтуйте перевагу менеджера О. Федорова над А. Сурженком.

5. Чи мають місце невербальні перешкоди? Які ще чинники могли б заважати сприйняттю інформації?

**Завдання: 2.**

На сучасному етапі розвитку економіки України спостерігається тенденція різкого зменшення обсягу реалізації продукції підприємства. Під час обговорення на засіданні правління висунули такі пропозиції щодо виходу з кризової ситуації: підвищити якість продукції, що виготовляється, до вищого рівня, ніж рівень якості аналогічної продукції конкурентів; розгорнути власну торговельну мережу та зменшити роздрібні ціни шляхом зменшення роздрібних націнок; скоротити асортимент продукції, що виготовляється, виключивши з нього нерентабельні та малорентабельні види продукції, і відповідно зменшити оптові ціни.

Сформулюйте висновок, відповідаючи на таке запитання: 1. Яку первинну інформацію варто мати, щоб прийняти правильне 6 рішення на засіданні правління?

**3.Тести (письмово)**

**1. Комунікація це …**

а) це усний контакт між діловими партнерами, які мають необхідні

повноваження від своїх організацій і фірм для встановлення ділових відносин,

дозволу ділових проблем або вироблення конструктивних підходів до їх

вирішення.

б) взаємодія двох або більше людей, спрямована на узгодження та

об'єднання зусиль з метою налагодження відносин і досягнення загального

результату

в) процес обміну смисловою інформацією між людьми, при якому

повідомлення або сигнал у вигляді скомпонованих певним чином знаків або

символів передається цілеспрямовано, приймається вибірково відповідно до

певних правил, незалежно від того, призводить цей процес до очікуваного

результату.

**2. Інформація це…**

а) відомості про що-небудь не залежно від форми їх подання

б) опорна реакція на те, що почуте, прочитане або побачене

в) взаємодія двох або більше людей, спрямована на узгодження та

об'єднання зусиль з метою налагодження відносин

**3. Основні канали інформаційного забезпечення керівників:**

а) інформаційні, систематизовані

б) формалізовані, стихійні

в) стихійні, інформаційні

**4. Комунікативний процес це…**

а) це обмін інформацією між двома людьми або між групами

співрозмовників за допомогою різних вербальних і невербальних засобів за

різними комунікативним каналам

б) спосіб або засіб, за допомогою якого повідомлення передається від

джерела інформації до одержувача

в) взаємний обмін думками, обговорення проблем і пропозицій з метою

укладання угод, які відповідають інтересам усіх сторін і наступного досягнення

результатів, що влаштовують усіх учасників.

**5. Потреби людей прийнято розподіляти на чотири групи:**

а) особисті, соціальні, економічні, творчі

б) особисті, економічні, політичні, суспільні

в) соціальні, економічні, політичні, інформаційні

**6. Функції комунікації:**

а) соціальна, експресивна, прагматична, формалізована, систематизована

б) інформаційна, соціальна, експресивна, прагматична, інтерпретативна

в) прагматична, інтерпретативна, експресивна, формалізована

**7. Етапи комунікації:**

а) зародження ідеї, кодування, декодування

б) зародження ідеї, вибір каналу, передача

в) зародження ідеї, кодування і вибір каналу, передача, декодування

**8. Спілкування це…**

а) це усний контакт між діловими партнерами, які мають необхідні

повноваження від своїх організацій і фірм для встановлення ділових відносин

б) спосіб або засіб, за допомогою якого повідомлення передається від

джерела інформації до одержувача

в) взаємодія двох або більше людей, спрямована на узгодження та

об'єднання зусиль з метою налагодження відносин і досягнення загального

результату.

**9. Види спілкування в залежності від специфіки суб'єктів:**

а) анонімне, функціонально-рольове, неформальне

б) опосередковане і безпосереднє, діалогічне і монологічне

в) міжособистісне, міжгруповое, міжсоціумне, спілкування між особистістю

і групою

**10. Види спілкування за кількісними характеристиками суб'єктів:**

а) самоспілкування, міжособистісне спілкування та масові комунікації;

б) анонімне, функціонально-рольове, неформальне

в) міжособистісне, міжгруповое, міжсоціумне, спілкування між особистістю

і групою

**11. Види спілкування за характером спілкування :**

а) опосередковане і безпосереднє, діалогічне і монологічне

б) анонімне, функціонально-рольове, неформальне

в) самоспілкування, міжособистісне спілкування та масові комунікації

**12. Види спілкування за цільовою спрямованістю:**

а) міжособистісне, міжгруповое, міжсоціумне, спілкування між особистістю

і групою

б) анонімне, функціонально-рольове, неформальне

в) опосередковане і безпосереднє, діалогічне і монологічне

**13. Виділяють рівні спілкування:**

а) маніпулювання, конкуренція, співробітництво

б) анонімне, формальне, неформальне

в) особисті, міжгрупові, міжсоціумні

**14. Ділова комунікація це…**

а) процес взаємодії ділових партнерів, спрямований на організацію та

оптимізацію того чи іншого виду предметної діяльності

б) обмін інформацією між двома людьми або між групами співрозмовників

за допомогою різних вербальних і невербальних засобів за різними

комунікативним каналам.

в) взаємний обмін думками, обговорення проблем і пропозицій з метою

укладання угод, які відповідають інтересам усіх сторін і наступного досягнення

результатів, що влаштовують усіх учасників.

**15. У діловій комунікації предметом спілкування є:**

а) оптимізація виробничої діяльності

б) вирішення конкретних завдань

в) спільна діяльність (спільна справа)

**16. Основна мета ділової бесіди:**

а) розробка нових ідей

б) організація взаємодії партнерів

в) обмін інформацією

**17. Ділова бесіда складається з таких фаз:**

а) початок бесіди, передача інформації, аргументація, прийняття рішень

б) початок бесіди, передача інформації, аргументація, спростування доказів

співрозмовника, прийняття рішень

в) передача інформації, аргументація, спростування доказів співрозмовника,

прийняття рішень

**18. У процесі обміну інформацією виділяють такі базові елементи:**

а) відправник, канал, кодування, декодування

б) повідомлення, канал, одержувач

в) відправник, повідомлення, канал, одержувач

**19. Повідомлення це -**

а) все те, що перешкоджає ефективній комунікації і блокує її

б) опорна реакція на те, що почуте, прочитане або побачене

в) осмислена і відповідним чином закодована інформація

**20. Канал це -**

а) відомості про що-небудь не залежно від форми їх подання

б) спосіб або засіб, за допомогою якого повідомлення передається від

джерела інформації до одержувача

в) взаємний обмін думками, обговорення проблем і пропозицій з метою

укладання угод

**Рекомендована література**

**Базова**

1. Закон України «Про доступ до публічної інформації»: із змінами № 319- VIII від 09.04.2015 //Відомості Верховної Ради України, 2015, № 25, ст. 192.
2. Діденко А.Н. Сучасне діловодство : навч. посіб. / А. Н. Діденко ; Діденко А. Н. - 5-те вид.,. - К. : Либідь, 2009. - 384 с.
3. Квіт С. Масові комунікації : підруч./ [ Квіт С. ]. - К. : КМ Академія, 2008. - 206 с.
4. Комп'ютерні технології обробки облікової інформації : навч. посіб. / [Під ред. В. Є. Ходакова]. - Херсон; К. : Олді-плюс; Ліра-К, 2012. - 534 с.
5. Ломачинська І. М., Якимюк Ю. П., Ломачинська Л. В. Документальноінформаційні комунікації в системі соціальних комунікацій : навч. посіб. - 3-тє вид., перероб. і доп. - К. : ЦУЛ, 2014. - 336 с.
6. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій/ Г.В. Осовська. - К. : Кондор, 2008. - 218 с.
7. Палеха Ю. І., Мурейко Н. В., Оксіюк О. Г. Документально-інформаційні комунікації : навч. посіб. - К. : Ліра-К, 2014. - 386 с.