

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**Український державний університет
науки і технологій**

Кафедра «Філософія та українознавство»

В авторській редакції

**УКРАЇНСЬКА МОВА
(ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ)**

ПРАКТИКУМ

Частина III

УСНЕ ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ

Електронний аналог
друкованого видання

ДНІПРО
2023

УДК 811.161.2(076.5)
У 45

Укладач:
С. П. Лагдан

Рецензенти:
д-р наук з держ. управл., проф. Г. П. Євсєєва (*ДВНЗ «Придніпровська державна академія будівництва та архітектури»*),
канд. філол. наук, доц. Т. О. Радкевич (*УДУНТ*)

Рекомендовано МКФ «ЕГ» (протокол від 22.12.2020 № 3)
Зареєстровано НМВ УДУНТ (№ 486 від 03.02.2021)

У 45 Українська мова (за професійним спрямуванням) : практикум : у 4-х ч. / уклад. С. П. Лагдан; Укр. держ. ун-т науки і технологій. – Дніпро : УДУНТ, 2023. – Ч. III. Усне професійне спілкування. – 60 с.

Практикум містить завдання з розділу «Усне професійне спілкування» та охоплює такі види спілкування, як бесіда, співбесіда з роботодавцем, службова телефонна розмова, перемовини, збори, нарада, дискусія та презентація.

Запропоновані завдання передбачають самостійний аналіз видів усного професійного спілкування та їх відтворення з розподілом ролей. До кожного заняття подано завдання з труднощів слововживання, зокрема наголошування слів в українській мові, розрізнення синонімів і паронімів, усунення тавтології та росіянізмів, а також тести за розглянутими темами. Практикум доповнено додатками – це загальні рекомендації щодо спілкування, характеристика знаків невербального спілкування, національні особливості спілкування.

Для студентів денної форми навчання всіх спеціальностей.

Іл. : 2. Табл. : 5. Бібліогр. : 47 назв.

© Лагдан С. П., укладання, 2023

© Укр. держ. ун-т науки і технологій, 2023

ЗМІСТ

Практичне заняття 9. Культура усного фахового спілкування.....	4
Практичне заняття 10. Форми колективного обговорення професійних проблем.....	16
Практичне заняття 11. Особливості проведення колективних зібрань.....	28
Практичне заняття 12. Презентація як різновид публічного мовлення.....	38
Додаток 1. Корисні поради учасникам комунікації.....	51
Додаток 2. Невербальне спілкування.....	53
Додаток 3. Деякі особливості поведінки громадян різних країн.....	55
Додаток 4. Національні особливості спілкування.....	56
Бібліографічний список.....	58

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 9

КУЛЬТУРА УСНОГО ФАХОВОГО СПІЛКУВАННЯ

План

1. Бесіда, її функції та види.
2. Співбесіда з роботодавцем.
3. Етикет телефонної розмови.
4. Особливості наголошування слів.

***Завдання 1.** Доповніть подані висловлювання щодо бесід:*

1. Бесідою називають форму спілкування ...
2. Бесіди виконують такі функції: ...
3. За кількістю учасників бесіди бувають ... У них беруть участь ...
4. За метою спілкування та змістом бесіди бувають ... Їх використовують для ...
5. Основні етапи бесіди: ... Вони передбачають: перший етап – ...; другий етап – ...; третій – ...; четвертий – ...; п'ятий – ...

***Завдання 2.** Доповніть подані висловлювання таким чином, щоб вони відображали етичні правила ведення бесід:*

1. Кожну бесіду потрібно проводити так, щоб вона переросла ...
2. Розпочинати бесіду слід точно ...
3. Потрібно знати ... співрозмовника, щоб гідно зустріти його.
4. Коли співрозмовник зайде, організаторові зустрічі потрібно ...
5. У кабінеті годинник має бути розміщений так, щоб ...
6. Потрібно намагатися ..., щоб зрозуміти співрозмовника.
7. Якщо пропозицію прийнято, потрібно ...
8. Якщо пропозицію потрібно обміркувати, то ...
9. У бесіді керівника з підлеглими неприйнятно ...
10. Прощаючись зі співрозмовником, організатор зустрічі має ...

***Завдання 3.** Прочитайте й проаналізуйте подані діалоги, укажіть на можливі недоліки у спілкуванні:*

1) у відділі кадрів:

- Я б хотів знати, чи оформили ви мою особову справу?
- Як ваше прізвище, ім'я, по батькові? На якій посаді працюєте? Коли подавали документи?
- Данилець, викладач, сьомого.
- Вашу особову справу ще не оформлено, бо ви подали не всі документи.
- Чому ж ви про це не попередили мене раніше? Адже ви дивились документи!
- У мене було багато роботи, я просто не звернула уваги.

2) між керівником і підлеглим:

- Чому завжди я? Це взагалі не мій обов'язок. Це переходить усі межі. У мене й так дуже багато роботи! (образливо)

- Ну, чого ви завжди скаржитесь, га? (*невдоволений*)
- Але ж це несправедливо. Мені завжди доводиться виконувати якісь особливі завдання.
- Гаразд. Усі знають, що ви завжди перевантажені. Йдіть і працюйте.

Завдання 4. *Сформулюйте у вигляді правил, що потрібно робити, щоб ділова бесіда була ефективною.*

Завдання 5. *Розіграйте діалоги між керівником та підлеглим:*

1. Керівник віддає розпорядження працівнику підготувати матеріали для звітної доповіді.
2. Керівник робить зауваження працівнику щодо запізнення на роботу.
3. Керівник звільняє з роботи працівника, який систематично порушує трудову дисципліну.
4. Працівник повідомляє керівнику про бажання звільнитися з роботи.
5. Працівник повідомляє керівникові про те, що отримав запрошення на наукову конференцію до Львова.
6. Працівник звітує перед керівником про відрядження.

Завдання 6. *Уявіть себе керівником установи. Поміркуйте, які риси ви б хотіли в собі сформувати для створення позитивного іміджу. Які риси керівника ви вважаєте негативними? Яку роль у формуванні іміджу керівника відіграє мовлення?*

Завдання 7. *Розіграйте діалоги:*

1. З організатором курсів водіння автомобіля, на яких ви хотіли б займатися незважаючи на те, що пройшло вже два тижні від початку занять.
2. Із ректором університету з проханням дозволити вам перейти на інший факультет.

Завдання 8. *Проаналізуйте попередні бесіди за таким планом:*

1. Чи вдалося ініціаторові спілкування відразу ж справити гарне враження? Що цьому сприяло/заважало?
2. Чи повно й чітко інформував про проблему ініціатор?
3. Чи задоволений ініціатор/співрозмовник відповідями?
4. Чи переконливо ініціатор спілкування аргументував свій намір вирішити ситуацію, що склалася?
5. Яка атмосфера розмови? Хто задавав тон?
6. Що вплинуло на ухвалення рішення?

Завдання 9. *У ділових відносинах важливо демонструвати доброзичливість, не виказувати своєї неприязні, негативного сприйняття партнера. Спробуйте змінити своє ставлення до неприємної вам людини за допомогою такої гри:*

Бере участь двоє студентів. Перший згадує свого неприємного знайомого та розповідає про нього своєму опонентові за поданою схемою (не називаючи його): 1) вік; 2) як виглядає; 3) як одягається; 4) де навчається/навчався (пра-

цює/працював); 5) що являє собою організація, у якій він навчається/працює; 6) як до нього ставляться в колективі; 7) сімейний стан; 8) чи є проблеми в сім'ї; 9) стан здоров'я; 10) що він любить понад усе; 11) що вміє добре робити; 12) що для нього важливо в житті, чого побоюється, на що сподівається.

Опонент уважно слухає розповідь, відзначає основні моменти й «перепрацьовує» отриману інформацію так, щоб на описаного партнера можна було поглянути по-іншому. Наприклад: замість «довгий, тонкий» – «стрункий», замість «консерватор» – «людина сталих поглядів», замість «лає все закордонне» – «патріот» і т. д.

Потім опонент розповідає про неприємного партнера. У його викладі ця людина може виглядати навіть привабливою. Такий підхід дасть змогу змінити ставлення першого оповідача до партнера.

Завдання 10. *Доповніть подані висловлювання щодо співбесіди з роботодавцем:*

1. Співбесіда з роботодавцем – це ...
2. Підготовка до співбесіди передбачає ...
3. Готуючись до співбесіди, потрібно дізнатися про організацію таке: ...
4. На співбесіду потрібно взяти такі документи: ...
5. Найбільш очікувані запитання під час співбесіди: ...
6. Під час співбесіди слід поводитися таким чином: ...

Завдання 11. *Відтворіть співбесіду:*

а) під час прийому на роботу (не за фахом) між керівником і студентом денної форми навчання;

б) під час прийому на роботу (за фахом) між керівником і випускником університету;

в) під час прийому для проходження виробничої практики між керівником і студентом;

г) під час прийому на роботу між директором коледжу й випускником університету, який бере участь у конкурсі на заміщення вакантної посади викладача.

Завдання 12. *Продумайте відповіді на запитання під час співбесіди з роботодавцем:*

1. Який ви маєте досвід роботи? (*Урахуйте, що ви ніде не працювали*).
2. Чому ви бажаєте працювати в нашій установі? Чого ви очікуєте від майбутньої роботи?
3. Чи завжди ви погоджуєтесь із керівництвом, якщо ні, то за яких умов?
4. Які ваші найбільші досягнення?
5. Назвіть ситуації, за яких вам не вдалося досягти успіху.
6. На що ви здатні заради досягнення успіху?
7. Назвіть свої позитивні риси характеру та недоліки (слабкі сторони).
8. Якого недоліку ви б хотіли позбутися? У який спосіб?
9. Яким/якою б ви хотіли бути через 10 років?

10. Як ви проводите вільний час?

Завдання 13. *Доповніть перелік найбільш поширених причин відмови претендентові під час співбесіди з роботодавцем:*

- 1) незначний досвід роботи;
- 2) ...

Завдання 14. *Підготуйте і проведіть ділову гру «Відкриття новозбудованої філії. Набір співробітників» за такою схемою:*

Розподіліть ролі: директор установи, керівник філії, начальник відділу кадрів, секретар, решта студентів – претенденти на конкретну посаду (список вакансій слід підготувати заздалегідь). На початку директор має виголосити промову, у якій вказати: назву установи, вид діяльності, плани, перспективи розвитку, у тому числі й у сфері кадрової політики, список вакансій. Потім кадрова комісія запрошує присутніх пройти співбесіду. Завдання претендента – розкрити свої професійні знання й уміння, особисті якості й переконати працедавця в тому, що саме він є гідним фахівцем (можливі елементи вигадки). Після заслуховування всіх претендентів комісія проводить нараду, на якій ухвалює рішення про відбір конкурсантів. На завершення директор оголошує список прийнятих на роботу (вибір аргументує).

Завдання 15. *Доповніть подані висловлювання щодо службової телефонної розмови:*

1. Специфіка службової телефонної розмови полягає в ...
2. Переваги службової телефонної розмови: ...
3. До недоліків службової телефонної розмови належать: ...
4. Мовлення під час розмови по телефону має бути ...
5. Зателефонувавши кудись, службовцю слід ...
6. Відповідаючи на телефонний дзвінок, потрібно ...
7. У службовій телефонній розмові неприйнятно ...
8. Біля телефону завжди має лежати ...
9. Не варто по телефону ...
10. Етичні вимоги до користування мобільним телефоном: ...

Завдання 16. *Виправте помилки, допущені під час телефонних діалогів:*

А) – Алло!

- Можна покликати директора?
- А хто ви й чому ви дзвоните?
- Я Пилипчук Андрій. Дзвоню по оголошенню про роботу.
- Про яке оголошення ви говорите?
- Ну, це ж фірма «Прогрес»?
- Ні.
- А де ж вона?
- Треба правильно набирати! (Кидають слухавку).

Б) – Алло! Це хто?

- Марченко. А хто вам треба?
- Директор фірми. Я не знаю, як його звати.
- А хто це дзвонить?
- Пиляй Дмитро.
- А хто ви такий? Де ви працюєте?
- Я дзвоню по оголошенню з приводу роботи.
- Петру Сидоровичу ніколи з вами говорити.

В) – Алло! Приймальня директора.

- Чи можу я поговорити з директором?
- Представтеся.
- Я Олександр Петренко, мені треба директора.
- Він вийшов. Що ви хотіли?
- Нехай зателефонує мені при першій же нагоді.
- Добре. До побачення.

Г) – Я телефоную з приводу нового контракту.

- Якого контракту, хто це?
- Ми вчора обговорювали контракт, пам'ятаєте? Як справи щодо його підписання?
- Виникла проблема.
- Яка?
- Учора ми не отримали ваші нові побажання та пропозиції щодо останніх трьох пунктів контракту. Чи не могли б ви сьогодні надіслати нам факс?
- Звичайно. Через кілька годин ви його отримаєте.
- Дякую. До побачення.
- На все добре.

Завдання 17. *Ознайомтесь із виробничою ситуацією й оберіть варіант вашої дії. Вибір аргументуйте:*

Увесь день ви безуспішно намагалися зв'язатися по телефону з розташованою в іншій області філією підприємства, в якому працюєте. Прийшовши наступного дня на роботу, ви спробуєте налагодити телефонний контакт із філією. Якщо зможете додзвонитися, ви:

А. Не відрекомендувавшись, негайно розпочнете розмову з людиною, яка підніме слухавку.

Б. Попередите працівника, який візьме слухавку, щоб він розшукав потрібну вам людину, передав їй, хто з нею хоче розмовляти, ознайомив із суттю справи, щодо якої відбудеться розмова, та попросив передзвонити якнайшвидше.

В. Відрекомендуєтесь й запитаете, із ким розмовляєте. Якщо це буде потрібна вам людина, з'ясуєте з нею необхідні питання, якщо ні – попросите до телефону необхідного вам працівника.

Г. Докорятимете співрозмовнику за вчорашню відсутність телефонного зв'язку, що може стати причиною нарікань керівника. Потім ознайомите із

суттю справи і сформулюєте необхідні запитання. Від знервованості забудете попроситися.

Завдання 18. Охарактеризуйте службову телефонну розмову за запропонованою схемою:



Завдання 19. Виконайте в особах телефонну розмову:

а) матері (батька) з деканом факультету, на якому навчається її (його) син (донька);

б) декана з комендантом гуртожитку про порушення студентами правил проживання;

в) між керівником фірми «Фенікс» і сторонньою особою щодо оголошення в газеті «Робота в Дніпрі»;

г) між секретарями фірми з виготовлення товарів і фірми з надання рекламних послуг, перший із яких за дорученням керівника намагається домовитися про його зустріч із компетентною особою щодо співпраці.

Завдання 20. Проаналізуйте попередні телефонні діалоги за таким планом:

1. Чи правильним був початок розмови?
2. Якими були поведінка та мовлення кожного співрозмовника?
3. Чи можна назвати телефонну розмову ефективною? Якщо ні, то які були недоліки?
4. Яким було завершення?
5. Яке враження залишив про себе кожен співрозмовник?

Завдання 21. Продумайте запитання для майбутньої телефонної розмови (ви телефонуєте в приймальню комісію іншого університету, щоб дізна-

тися про можливість паралельного навчання для отримання другої вищої освіти).

Завдання 22. Аргументуйте свої дії під час службової телефонної розмови, якщо:

- 1) на тому кінці дроту автовідповідач;
- 2) під час телефонної розмови вас викликає керівник;
- 3) вам зателефонували в той час, коли ви вирішуєте термінову справу;
- 4) абонента немає;
- 5) телефонний партнер образив вас.

Завдання 23. Прокоментуйте 12 правил телефонної розмови:

1. Усміхайтесь... по телефону.
2. Будьте щирими.
3. Не соромтеся перепитувати.
4. Будьте небагатослівні.
5. Ураховуйте настрій співрозмовника.
6. Спрямовуйте мовну активність співрозмовника.
7. Не забувайте робити паузи.
8. Будьте зосереджені.
9. Хороше запитання – це вже половина відповіді.
10. Мисліть і говоріть позитивно.
11. Службовий телефон – не ваша власність.
12. Телефон ніколи не замінить вам особистого спілкування.

Завдання 24. Випишіть слова з дублетним наголосом і слова, у яких наголос розрізняє значення слів, у дві колонки. Значення другої групи слів прокоментуйте:

Атлас, тепло, поверх, білизна, алфавіт, заклад, розбір, заголовок, дзвони, відомість, користь, батьківщина, прощу, типовий, усмішка, вигода, лупа, не-дарма, жалібний.

Завдання 25. Прокоментуйте наголос у наведених словах іншомовного походження:

Монолог, діалог, каталог, псевдонім, анонім, антонім, паронім, аристократія, демократія, бюрократія, телепатія, міліметр, кілометр, дециметр, барометр, спідометр.

Завдання 26. Поставте наголоси в поданих словах:

1) заняття, шкода, позначка, середина, прощу, одноразово, бюлетень, вчення, живопис, громадський, громадянин, перехідний, кілька помилок, по-українськи, металургія, різновид, супровідний, багаторазовий, вимова, винагорода, виразний, експерт, показчик, правописний, ринковий;

2) берете, відсотковий, водночас, занедбаний, католичка, зубожіння, набожний, дозвільний документ, засідання, перебіг, музичний супровід, поєд-

нання, зібралися ректори, розголос, руйнівний, середина, сімдесят, спокій, статут, супровід, феномен, філантропія, хисткий, численний;

3) водночас, вразимо, котрий, обидва лектори, навколишній, надбаний, намолот, занедбання, виплата, несучи, об'єднання зусиль, одинадцять, одноразовий, прожитковий, царина, стрижневий, статус, потай, розлад, симетрія, становити, страйковий, твердий, християнин, черговий;

4) антипод, батьківський, боїмося, широкі верстви, випадок, вразливий, господарський розрахунок, дієвий, запитання, зірвуть, семінар лекторів, розпад, складник, становий, найцікавіший, насамперед, нищівний, розташувати обладнання, пізнання, похибка, прийнятний, розпач, фаховий;

5) антипатія, безпомилковий, боязнь, будь-хто, бюлетень, взнаки, випробування, відбірне зерно, відтік, вісімдесят, всередині, обмаль, пересічний, поступка, директори, були допущені до іспитів, завдаючи, зубожілий, невинання, пайовий, перипетія, продаж, терпляче, чотирнадцять;

6) безлад, боязкий, будь-що, вибірковий, вроздріб, квартира з усіма вигодами, невиплата, обладнання, тривалі випробування, відділок, віросповідання, воднораз, втрутитися, глибоко, грошовий, поставити запитання, значущий, корисливий, найяскравіший, паї акціонерів, постаючи;

7) батьківство, спільна вигода, врозріз, господарський син, дізнання, запальна людина, католик, надлишковий, насамкінець, ненависть, остронь, перехідний, поділ праці, наробити помилок, прийнятий, податковий, похідний, почасти, приєднання, проміжок, розпал, бракує смаку;

8) аналог, листопад, багат шаровий, безвиїзний, бородавка, відбірна комісія, відіграє (теп. час), відтінок, вітчим, громадянин, дозвільні документи, доповідна, завдання, завод стане до ладу, перепис, придбання, змістовний, обмін, професори й доценти, перепад, сімдесят, терплячи;

9) багаторазовий, батьківщина (спадщина від батьків), бюрократія, верства, відтворний період (який відтворює), відцентровий, дійовий, зібрання, інвентарю, каталог, католицький, контрастовий, надлишок, неприйнятний, параліч, виробниче об'єднання, розсуд, становлять, тривкий;

10) амнезія, безготівковий, боязкість, беремо, бридкий, вигідний діалог, діяння економічних законів, договір, вчення, господарчий, добірка, зізнання, зробити до ладу, доповідач, експерт, змістовий, мережа, невимірний, одинадцять, проміжний, два професори, переобрання, податковий.

Завдання 27. Виконайте тести за темою заняття:

1. Бесіда – це:

а) розмова двох чи більше осіб із метою отримання певної інформації, вирішення важливих проблем особистого, колективного чи виробничого (професійного) характеру;

б) одна з найістотніших ознак нації;

в) сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, закріплених у процесі суспільної комунікації;

г) зібрання членів окремого колективу, під час якого шляхом голосування ухвалюють спільне рішення.

2. Залежно від мети спілкування та змісту бесіди поділяють на:

- а) побутові, ділові й наукові;
- б) побутові, ділові й естетичні;
- в) ритуальні, глибинно-особистісні й ділові;
- г) ознайомчі, пояснювальні й підсумкові.

3. Залежно від кількості учасників виокремлюють такі бесіди:

- а) індивідуальні та групові;
- б) індивідуальні та колективні;
- в) групові та міжгрупові;
- г) колективні та міжгрупові.

4. Етапами ділової бесіди є:

- а) підготовка до бесіди, початок бесіди, інформування присутніх, завершення бесіди;
- б) обрання часу та місця проведення бесіди, підбір необхідної інформації, складання плану, визначення стратегії й тактики, передбачення результату;
- в) передача основних відомостей, уточнення інформації за допомогою запитань, висловлення позицій сторін, пошук рішення;
- г) підготовка до бесіди, початок бесіди, інформування присутніх, аргументація, завершення.

5. Бесіда, що відбувається за чітким сценарієм із розподілом ролей, із дотриманням певного мовленнєвого етикету, обряду:

- а) ділова;
- б) ритуальна;
- в) глибинно-особистісна;
- г) професійна.

6. Для того щоб досягти успіху під час бесіди, потрібно:

- а) ретельно готуватися до неї, основну увагу зосереджувати на власному «я», говорити швидко;
- б) ретельно готуватися до неї, бути уважним, тактовним, ураховувати точку зору співбесідника;
- в) ретельно готуватися до неї, висловлювати думки точно, логічно, постійно перебивати співрозмовника, щоб устигнути все сказати;
- г) постійно говорити, щоб співрозмовник не зміг опротестувати висловлювану опонентом точку зору.

7. Є функцією бесіди:

- а) підтримання контактів на рівні підрозділів, організацій;
- б) контроль і координація вже розпочатих дій;
- в) пошук, висунення й розробка робочих ідей;
- г) усі варіанти правильні.

8. НЕ є функцією ділової бесіди:

- а) обмін інформацією про особисті думки й переживання;

- б) формування перспективних заходів;
- в) уточнення виробничих завдань;
- г) стимулювання дій у новому напрямі.

9. Етап зміни позиції, пом'якшення суперечностей, критичного огляду викладених положень і фактів:

- а) початок бесіди;
- б) інформування присутніх;
- в) аргументація;
- г) завершення бесіди.

10. Бесіду НЕ варто починати:

- а) з обміну репліками про цікаву подію;
- б) із вибачень;
- в) із компліменту;
- г) із переліку проблем, які потрібно розглянути.

11. На запитання роботодавця про свої недоліки претендент повинен:

- а) чесно назвати всі свої недоліки;
- б) відповісти нейтрально й переконати роботодавця в тому, що його недоліки не вплинуть на роботу;
- в) переконати роботодавця, що в нього немає недоліків;
- г) сказати, що недоліки є у всіх.

12. Готуючись до співбесіди з роботодавцем, необхідно:

- а) дізнатися якомога більше про установу;
- б) підбати про діловий стиль одягу;
- в) продумати очікувані запитання й відповіді на них;
- г) усі відповіді правильні.

13. На співбесіду з роботодавцем потрібно взяти такі документи:

- а) паспорт, медичну довідку, ідентифікаційний код;
- б) резюме, автобіографію, диплом;
- в) рекомендаційні листи, резюме, трудову книжку;
- г) характеристику, медичну довідку, заяву.

14. Перевірити професійні знання та вміння претендента під час співбесіди роботодавець може:

- а) запропонувавши йому пройти тестування;
- б) запропонувавши йому розв'язати певну професійну проблему;
- в) задаючи йому запитання професійної тематики;
- г) усі відповіді правильні.

15. Якщо претенденту в триденний термін не повідомили про результат співбесіди, йому слід:

- а) очікувати й далі на телефонний дзвінок з установи;
- б) зателефонувати самому;
- в) не звертатися більше в цю установу;
- г) нікому не рекомендувати цю установу.

16. Готуючись до співбесіди, претендент на посаду має дізнатися про організацію:

- а) на чому спеціалізується (яку продукцію виробляє або які послуги надає);
- б) якої кадрової політики дотримується;
- в) як про неї відгукуються в ЗМІ;
- г) усі варіанти правильні.

17. Під час співбесіди з метою працевлаштування:

- а) ставити запитання повинен лише керівник;
- б) відповідати слід якомога лаконічніше;
- в) кандидат може поставити кілька запитань керівнику;
- г) можна відволікатися від обговорюваної теми.

18. Після співбесіди потрібно:

- а) врахувати недоліки для підготовки до іншої співбесіди;
- б) ретельно проаналізувати свою поведінку;
- в) з'ясувати, на які запитання керівника не вдалося відповісти переконливо;
- г) усі варіанти правильні.

19. Під час співбесіди з роботодавцем:

- а) кандидат має розказати якомога більше про себе;
- б) кандидат має ставити якомога більше запитань щодо роботи;
- в) кандидат має повідомити, у яких співбесідах брав участь;
- г) кандидат має триматися гідно, впевнено, але не зухвало.

20. Керівник має повідомити претенденту щодо посади:

- а) які відносини склалися в колективі;
- б) які умови роботи, режим робочого дня;
- в) як ставляться співробітники до роботи;
- г) які обов'язки передбачає ця посада в різних організаціях.

21. Телефонна розмова – це:

- а) розмова двох і більше осіб із метою отримання певної інформації, вирішення важливих проблем;
- б) один із різновидів усного мовлення, специфіка якого полягає в неможливості скористатися невербальними засобами спілкування;
- в) одна з найпоширеніших форм публічного виступу;
- г) форма колективного обговорення назрілих проблем задля спільного їх осмислення та прийняття рішення.

22. Є ознакою службової телефонної розмови:

- а) обмеженість у часі;
- б) можливість вирішення оперативних питань;
- в) можливість домовитися про особисту зустріч із важливого питання;
- г) усі відповіді правильні.

23. Службова телефонна розмова складається з таких етапів:

- а) вступ, основна частина, висновки;
- б) момент налагодження зв'язку, викладення суті справи, закінчення розмови;

- в) привітання, формулювання запитання, прощання;
- г) відрекомендування сторін, передача основних відомостей.

24. Якщо до телефону підійшов не той, хто потрібен, службовцю слід:

- а) покласти слухавку й ще раз зателефонувати;
- б) з'ясувати причину своєї невдачі;
- в) перепросити й звернутися з проханням покликати потрібну людину;
- г) попросити передати потрібній людині, щоб та перетелефонувала.

25. Під час службової телефонної розмови:

- а) слід швидко все сказати, тому темп має бути підвищеним, а вимова емоційною;
- б) вимова має бути чіткою, повідомлення стислими, але з наявністю пауз, діалог ввічливим, без зайвої емоційності;
- в) вимова, поведінка, тон – усе залежить від займаної посади;
- г) краще перетворити спілкування у звичайний побутовий діалог.

26. Ініціатива закінчення службової телефонної розмови належить:

- а) тому, хто телефонує;
- б) тому, кому телефонують;
- в) будь-кому;
- г) чоловікові.

27. Уміння провести з максимальною користю службову телефонну розмову свідчить про:

- а) уміння правильно та ефективно організовувати свою працю;
- б) правильно обрану стратегію й тактику спілкування;
- в) ретельну підготовку до розмови, правильно обраний час;
- г) усі відповіді правильні.

28. Під час службової розмови по телефону неприйнятно:

- а) викладати інформацію чітко, стисло та по суті;
- б) давати співрозмовникові можливість висловити своє ставлення до обговорюваної проблеми;
- в) уникати категорично-наказових висловлювань;
- г) викладати інформацію хаотично, фрагментарно.

29. Якщо всі питання у службовій телефонній розмові з'ясовано, проте абонент не поспішає завершувати розмову:

- а) слід дати йому можливість висловитися;
- б) потрібно ввічливо послатися на невідкладні справи;
- в) потрібно першим покласти слухавку;
- г) слід сказати йому, що він вам заважає.

30. На марнування часу в телефонній розмові впливає:

- а) детальне з'ясування всіх обставин справи;
- б) перепитування, чи правильно співрозмовник вас зрозумів;
- в) емоційне реагування на передану чи отриману інформацію;
- г) повторення важливої інформації.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 10

**ФОРМИ КОЛЕКТИВНОГО ОБГОВОРЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ
ПРОБЛЕМ**

План

1. Мистецтво перемовин.
2. Збори як форма прийняття колективного рішення.
3. Труднощі вибору синоніма у спілкуванні.

Завдання 1. *Доповніть подані висловлювання щодо перемовин:*

1. Перемовини – це вид спілкування ...
2. За кількістю сторін перемовини бувають ...
3. За повторюваністю перемовини поділяють на ...
4. За характером перемовини бувають: офіційні, які ..., та неофіційні, під час яких ...
5. Перемовини охоплюють такі етапи: ...
6. У підготовці перемовин враховують ... аспекти.
7. Ці аспекти передбачають ...
8. Фазами безпосереднього ведення перемовин є ...
9. Перша фаза передбачає ...; завдання другої фази – ...; третя фаза спрямована на ...
10. Аналізуючи перемовини, варто обговорити такі питання: ...

Завдання 2. *Ознайомтесь з основними тактичними прийомами ведення перемовин і проаналізуйте їх:*



Завдання 3. *Доповніть подані висловлювання таким чином, щоб вони відображали основні прийоми, які дозволяють досягти порозуміння під час ведення перемовин:*

1. Поставте себе ..., порівняйте ваші ...
2. Створіть у партнера відчуття причетності до ...
3. Дотримуйтеся ..., контролюйте ...
4. Починайте й закінчуйте перемовини ...
5. На етапі підготовки до перемовин ретельно проаналізуйте ...

Завдання 4. *Ознайомтесь із виробничою ситуацією й ходом перемовин щодо її вирішення. З'ясуйте причини поразки перемовин, проаналізуйте поведінку кожного їх учасника:*

Донедавна організації «Альфа» й «Бета» були підпорядковані одному міністерству. Свого часу на території «Альфи» була побудована котельня, яка обслуговувала потреби обох організацій. Після приватизації організації «Альфа» й «Бета» стали самостійними відкритими акціонерними товариствами. Певний час ВАТ «Альфа» продовжувало постачати тепло ВАТ «Бета» за узгодженими тарифами. Однак невдовзі між ними стався конфлікт із приводу того, що ВАТ «Альфа» різко підвищило тарифи на тепло. ВАТ «Бета» з новими тарифами не погоджувалося, оскільки виробництво його продукції могло б стати збитковим. Виникла потреба в перемовинах, які відбулися між делегаціями, до складу яких входили: від ВАТ «Альфа» – заступник генерального директора з виробництва Покотило Андрій Павлович, головний технолог Сердюк Ольга Григорівна, головний економіст Запорожець Анатолій Денисович; від ВАТ «Бета» – заступник генерального директора з виробництва Рудюк Григорій Іванович, головний технолог Іванець Віктор Михайлович, головний економіст Голубка Анастасія Петрівна.

Однак перемовини не досягли мети, про що свідчить розшифрування їх стенограми:

Покотило: Добрий день, сусіди. Оскільки ми давно один одного знаємо, не будемо витрачати час на вступні церемонії, а зразу перейдемо до суті справи. Ми не можемо надалі постачати вам теплоносії за раніше узгодженими тарифами. Розрахунки засвідчили, що, тільки збільшивши їх на 50 %, нашому підприємству стає вигідно відпускати їх вам. Чи не так, Анатолію Денисовичу?

Запорожець: Так.

Рудюк: Але ж, Андрію Павловичу, якщо ми погодимося на нові тарифи, нам стане невигідно випускати більшість номенклатури продукції. Можливо, слід би було ще раз переглянути розрахунки. Ми розуміємо ситуацію. Вам би було вигідно відпускати нам теплоносії за ціною, підвищеною на 15 %, за розрахунками головних економістів обох товариств, які зустрічалися з цього приводу. Я хотів би почути думку Анатолія Денисовича.

Покотило: Анатолію Денисовичу нічого сказати. Питання вирішено на вищому рівні управління нашого ВАТ.

Іванець: Шановний Андрію Павловичу, свого часу, ще до приватизації, було здійснено реконструкцію котельні, у яку наше товариство теж вклало значні кошти. Під час приватизації котельня відійшла до вас якраз на умовах спільного використання.

Покотило: Навіщо згадувати колишнє? Будемо зважати на факти. Ви нині самостійна організація, в економіці країни склалися зовсім інші відносини, кожен повинен дбати про власні інтереси й вигоди. Якщо ви не погодитеся на наші умови, постачання тепла буде припинено.

Сердюк: Можливо, спробуємо знайти компроміс? У мене у відділі є певні напрацювання щодо наступного етапу реконструкції котельні. Може, ми запропонуємо сусідам узяти участь у новій реконструкції, зробивши певні капіталовкладення, завдяки чому уникнемо необхідності підвищувати тарифи?

Покотило (різко піднімається з-за столу): Ольго Григорівно, я вже робив вам зауваження, що ви занадто чомусь зацікавлені справами сусідів. Може, збираєтеся змінити місце роботи? Не відволікайте нас від розв'язання проблеми – або ви погоджуєтеся на наші умови, або шукайте іншого постачальника тепла.

Сердюк: Вибачте...

Рудюк: Ви, Андрію Павловичу, ставите нас у безвихідь. Адже прекрасно знаєте, що поблизу немає котельні, здатної забезпечити наші потреби. Чи не так, Вікторе Михайловичу?

Іванець: Нині потужність котельні на 70 % використовуєте ви як її власник, а 30 % цілком задовольняють наші потреби навіть з урахуванням перспективного зростання випуску продукції.

Покотило (сівши): Ми ухиляємося від теми розмови. У вас інших пропозицій немає?

Рудюк: Ми будемо змушені звернутися до Фонду держмайна, а якщо потрібно буде – то й до господарського суду з проханням уточнити первинні засади приватизації вами котельні. Не виключено, що Фонд держмайна прийме рішення вважати нас співвласниками котельні пропорційно вкладеним у її реконструкцію коштам.

Покотило: На здоров'я! Поки що ми єдиний власник котельні, і нам видніше, які тарифи на її послуги встановлювати. До побачення.

Рудюк, Іванець, Голубка: До побачення.

Сердюк, Запорожець: До побачення.

(Сторони виходять із кімнати перемовин).

Завдання 5. Як ви розумієте такі типові помилки ведення перемовин (іноді – свідомі дії з наміром зірвати перемовини):

- 1) «холодний запуск»;
- 2) «відсутність програми»;
- 3) «головне, щоб це було вигідно мені»;
- 4) «пустити все на самоплив»;
- 5) «комунікативні руйнатори».

Визначте серед перелічених ті помилки, які призвели до поразки перемовин, описаних у попередньому завданні.

Завдання 6. *Досягнення домовленостей під час проведення перемовин залежить від уміння переконувати, аргументувати свою пропозицію. Спробуйте віднайти аргументи, які зможуть переконати:*

1. Займатися бігом уранці: а) пані середніх років; б) молодого чоловіка.
2. Кинути палити: а) підлітка; б) тридцятилітню жінку.
3. Застрахувати майно: а) багатодітного батька; б) самотнього чоловіка; в) директора фірми.
4. Вивчити курс ораторського мистецтва: а) випускника педагогічного університету; б) випускника технічного університету; в) співробітника фірми; г) директора фірми.
5. Зробити пожертвування в товариство захисту бездомних тварин: а) звичайну жінку; б) директора успішної фірми.

Завдання 7. *Доповніть подані висловлювання щодо зборів:*

1. Зборами зазвичай називають ...
2. Відкритими є збори, у яких беруть участь ..., а закритими збори, на яких присутні ...
3. Збори студентів курсу будуть відкритими за умови участі в них ...
4. Звичайні збори передбачають розгляд ..., а урочисті скликають для ...
5. Збори охоплюють такі етапи: ...
6. На першому етапі потрібно ...
7. Доповідь із винесеної на збори проблеми має містити ...
8. В обговоренні доповіді беруть участь ..., обговорення передбачає ...
9. Обговорення доповіді припиняють тоді, коли ...
10. Розроблений заздалегідь проєкт рішення під час зборів ..., він має містити ...

Завдання 8. *У підготовці й виголошенні публічного виступу, зокрема доповіді на зборах, виділяють три основні етапи: докомунікативний, комунікативний і посткомунікативний. Ознайомтеся з ними за поданою таблицею і проаналізуйте їх:*

Докомунікативний етап	Комунікативний етап	Посткомунікативний етап
1. Визначення теми й мети доповіді	1. Виголошення доповіді	Аналіз доповіді
2. Оцінювання аудиторії й обстановки	2. Відповіді на запитання, ведення полеміки	
3. Добір матеріалу		
4. Створення тексту		
5. Репетиція		

Завдання 9. *Як підготувати виступ на зборах, щоб його добре сприйняли слухачі? Доповніть подані висловлювання необхідними порадами:*

1. Не слід вживати надто ...

2. Не варто переобтяжувати доповідь ...
3. Не потрібно зловживати ...
4. Виступ не повинен бути надмірно ...
5. Підбирати приклади й аргументи слід з урахуванням ...

Завдання 10. Продумайте можливі запитання до доповідача на зборах студентів відповідно до таких обговорюваних проблем:

1. Про працевлаштування випускників університету.
2. Про проходження навчальної/виробничої практики.
3. Про вибори старости групи.
4. Про святкування Дня факультету.
5. Про вступ на 5-ий курс для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр».

Завдання 11. Відповідно до запропонованого протоколу проведіть збори студентів своєї групи, попередньо розподіливши ролі:

Протокол № ____
зборів студентів групи ____
факультету _____
Українського державного університету науки і технологій
від « ____ » _____ 20__ року

Присутні: ____ чоловік.

Голова зборів – декан факультету _____.

Секретар – староста групи _____.

Порядок денний:

1. Підсумки проходження навчальної/виробничої практики.
2. Організація заходів, присвячених святкуванню ____ річниці факультету _____.

I. СЛУХАЛИ:

Інформацію керівника практики доцента кафедри _____, який зазначив, що _____.

За час проходження практики не трапилося ніяких надзвичайних випадків.

ВИСТУПИЛИ:

1. _____, декан факультету – зазначив, що кращих студентів доцільно нагородити грамотами.

2. _____, староста групи – запропонував кращим студентам отримати під час проходження практики знання й навички застосувати в підготовці тез доповідей на щорічну студентську науково-практичну конференцію.

УХВАЛИЛИ:

1. Відзначити добре проходження студентами групи ____ навчальної/виробничої практики.

2. Рекомендувати ректорові університету за досягнуті високі успіхи під час проходження навчальної/виробничої практики нагородити грамотами таких студентів: _____.

3. Кращим студентам узяти участь у щорічній студентській науково-практичній конференції з висвітленням отриманих нових знань і навиків, а також виявлених проблем під час проходження навчальної/виробничої практики.

Ухвалили одноголосно.

II. СЛУХАЛИ:

Інформацію профорга групи _____, який зазначив, що підготовка до святкування ____ річниці факультету відбувається організовано, згідно з планом. Також запропонував групі приєднатися до проведення низки культурних заходів.

ВИСТУПИЛИ:

1. _____, студент групи, який запропонував підготувати на святковий концерт номер КВК.

2. _____, студент групи, вніс пропозицію підготувати святкову газету, у якій висвітлити основні здобутки факультету _____.

УХВАЛИЛИ:

1. Підготувати від групи ____ на святковий концерт до ____ річниці факультету номер КВК.

2. Підготувати святкову газету до ____ річниці факультету _____, у якій висвітлити основні його здобутки.

Ухвалили одноголосно.

Голова

(підпис)

Секретар

(підпис)

Завдання 12. Уявіть ситуацію: на зборах студентів розглядають питання необхідності дотримання мовного режиму в університеті. Підготуйте виступ та змодельуйте ситуації для стимулювання уваги слухачів за допомогою таких ораторських прийомів (4 на вибір):

– прийом запитання – відповіді. Оратор ставить запитання та сам на них відповідає, висуває можливі сумніви й заперечення, з'ясовує їх і доходить певних висновків;

– перехід від монологу до діалогу (полеміки), який дозволяє залучити до процесу обговорення окремих учасників, активізувати тим самим їхню цікавість;

– прийом створення проблемної ситуації. Оратор пропонує слухачам ситуацію, яка викликає запитання «Чому?», що стимулює їхню пізнавальну активність;

– прийом новизни інформації, гіпотез, який змушує аудиторію припускати, міркувати. Опора на особистий досвід, думки, що завжди цікаві слухачам;

- показ практичної значущості інформації;
- використання гумору, який дозволяє швидко завоювати аудиторію;
- короткий відступ від теми, що дає можливість слухачам «відпочити»;
- прийом «тихий голос». Уповільнення з одночасним зниженням сили голосу здатне привернути увагу до важливих місць виступу;
- спеціальні слова й вислови, що забезпечують зворотний зв'язок. Це особові займенники 1-ї й 2-ї особи (я, ми, ми з вами), дієслова в 1-й і 2-й особі (спробуємо зрозуміти, зробимо застереження, відзначимо, прошу вас, відзначте собі, подумайте, конкретизуємо тощо), звертання (шановні колеги, дорогі мої, високоповажне зібрання), риторичні запитання (Ви хочете почути мою думку?), повтори, конструкції із заперечною формою (Я не говоритиму про ...; Я не претендую на ...).

Завдання 13. Проаналізуйте виступи доповідачів за попереднім завданням за такою схемою:

- Яка тема виступу? Чи доречна вона для аудиторії, чи викликає інтерес?
- Чи досягнута мета виступу?
- Який матеріал використано в тексті виступу?
- Яка композиція виступу?
- Чи логічний, чи доказовий виступ?
- Чи відповідає виступ критеріям правильності, точності, виразності, багатства мовлення?
- Чи дотримувався оратор вимог техніки мовлення?
- Яка поведінка оратора, чи доречні жести й міміка? Наскільки вільно він тримається перед слухачами?
- Чи встановлено контакт з аудиторією? За допомогою яких засобів?

Завдання 14. До запозичених слів доберіть українські відповідники-синоніми (за необхідності користуйтеся словниками):

Прогноз, експорт, імпорт, контроль, кур'єр, домінувати, директива, ігнорувати, дефект, маркетинг, дефіцит, форсмажорні обставини, кредит, менеджмент, аудит, ноухау, гіпотеза, ефективний, експеримент, компенсація, економія, апелювати, координувати, піар, екземпляр, бестселер, сертифікат, телетайп, дублікат, брокер, гіперінфляція, автентичний, іпотека, бартер, інновація, брутто, концерн, бізнес, паритет, інцидент, ідентичний, екстрений.

Завдання 15. Згрупуйте подані слова в синонімічні ряди та запишіть їх. У кожному ряду визначте стрижневе слово:

а) змагання, енергійний, силач, ввічливий, правдивий, небокрай, з'являтися, веселий, видноколо, рухливий, виникати, чемний, горизонт, істинний, гречний, чемпіонат, богатир, жвавий, непідробний, мажорний, небохил, життєрадісний, турнір, утворюватися, бадьорий, справжній, раунд, здоровило, виднокрай;

б) рахування, агресивний, абсолютний, безпідставний, випадок, відмінність, цілковитий, різниця, лічба, випадковість, експансіоністський, необгру-

нтований, пригода, відхилення, інтервенціоністський, лік, несхожість, загарбницький, недоказовий, всеосяжний, всеохопний, голослівний, несхожість, інцидент, завойовницький, числення, повний, невмотивований, тотальний, неаргументований, подія.

Завдання 16. Поєднайте подані синоніми з відповідними їм словами й словосполученнями:

бік – *сторона*: винний, позовний, потерпілий, високі договірні, лицьовий, зворотний, тіньовий, бути на ... обвинуваченого, погляд з (зі) ..., з усіх ..., повернути на свій (свою) ..., схилитися на ... (кого);

білет – *квиток*: банківський, членський, депозитний, кредитний, проїзний, державної позики;

благодійний – *благочинний*: рух громадськості, займатися ... діяльністю, програма, аукціон, справа, свято, внесок;

висловити – *виразити*: співчуття, надію, вдячність, припущення, схвалення, думку, ідею, пропозицію, міркування, почуття радості, гнів, емоції;

витрати – *видатки* – *втрати* – *затрати* – *збитки*: грошові, капіталу, коштів, праці, матеріальні й фінансові, адміністративно-господарські, бюджетні, комерційні, накладні, судові, поточні, робочого часу, урожаю, зерна, людські, зору, крові, працездатності, відшкодовувати;

відмінити – *скасувати*: засідання, виставу, розпорядження, постанову, збори, кошторис;

відносини – *взаємини* – *стосунки* – *ставлення*: двох друзів, міжнародні, дипломатичні, до праці, людей, культурно-побутові, у нас непогані ...;

вірно – *правильно* – *слушно* – *справедливо*: любити, сказати, пояснити, довести, зауважити, розв'язати;

власний – *особистий*: мати ... думку, подати ... приклад, продати ... автомобіль, посадова особа забезпечена ... автомобілем, керувати ... автомобілем директора;

громадський – *суспільний*: організація виробництва, власність, майно, фонди споживання, заохочення, договір, продукт;

дефект – *недолік* – *вада*: вимови, виробу, підготовки до перемовин, агрегата, виховання, фізичні, психічні;

житель – *мешканець*: будинку, Дніпра, області, морів, місцеві;

загальний – *спільний*: положення, правило, прагнення, мрії, турботи;

користуватися – *споживати*: електроенергія..., послуг..., кредит..., вод..., фрукт..., засоб...;

місткість – *ємність*: ринку, каналу зв'язку, автобуса, дисплея, ресурс..., вихідна, трудо..., вагона, аудиторії;

оборот – *обіг*: біржовий, грошовий, річний, податок з ..., введення продукції в ...;

об'єм – *обсяг*: замовлення, упаковки, корисний, перевезень, виробництва, капітальних вкладень, роботи;

положення – становище: службове, статуту, про конкурс «Студвесна», фінансове, про відомство, вихідне, початкове.

Завдання 17. Виконайте тести за темою заняття:

1. Перемовини – це:

- а) обговорення певних питань із метою підписання угоди в разі знаходження спільного рішення проблеми;
- б) критика з приводу тих чи інших питань;
- в) розмова двох чи більше осіб із метою розв'язання певних питань;
- г) форма колективного обговорення, мета якого – виявити істину через зіставлення різних поглядів.

2. Офіційні перемовини:

- а) призводять до поліпшення стосунків між сторонами;
- б) ведуть із дотриманням етичних, моральних норм;
- в) спрямовані на підписання угоди чи протоколювання ходу перемовин;
- г) призначені для того, щоб на основі взаємного обміну думками з'ясувати позиції сторін.

3. Перемовини охоплюють такі етапи:

- а) підготовка, безпосереднє ведення, підсумки;
- б) уточнення позицій учасників, пошук альтернативних рішень, досягнення домовленості;
- в) визначення дати, часу й місця проведення, уточнення позицій сторін, припинення поступок;
- г) вступна бесіда, зменшення розбіжностей, підписання угоди й прощання.

4. За характером перемовини поділяють на:

- а) прості та складні;
- б) відкриті й закриті;
- в) офіційні й неофіційні;
- г) двосторонні й багатосторонні.

5. Підготовка до перемовин передбачає:

- а) розробку способів, прийомів і методів їх ведення;
- б) збір необхідної інформації, її ретельний аналіз;
- в) визначення дати, часу й місця проведення, підбір команди;
- г) усі відповіді правильні.

6. Організаційний аспект підготовки до перемовин має на меті:

- а) розробку способів, прийомів і методів їх ведення;
- б) збір необхідної інформації, її ретельний аналіз;
- в) визначення дати, часу й місця проведення, підбір команди;
- г) усі відповіді правильні.

7. Тактичний аспект підготовки до перемовин передбачає:

- а) ретельний аналіз наявної ситуації;
- б) збір інформації про установу, передбачення її позиції;
- в) підбір команди для участі в перемовинах із точним розподілом функцій та ролей;

г) розробку способів, прийомів і методів ведення перемовин.

8. Змістовний аспект підготовки до перемовин полягає в:

- а) підборі команди для участі в перемовинах із точним розподілом функцій та ролей;
- б) зборі необхідної інформації, її ретельному аналізі;
- в) визначенні дати, часу й місця проведення;
- г) розробці способів, прийомів і методів ведення перемовин.

9. Фазами безпосереднього ведення перемовин є:

- а) підготовка, вступна бесіда, підведення підсумків;
- б) уточнення позицій учасників, пошук альтернативних рішень, досягнення домовленості;
- в) уточнення позицій сторін, припинення поступок, зниження темпу;
- г) вступна бесіда, зменшення розбіжностей, підписання угоди й прощання.

10. Основа успіху перемовин – це:

- а) чесність, справедливість і рівноправність;
- б) уперте наполягання на своїй позиції;
- в) постійні поступки, навіть попри їх не вигідність;
- г) заперечення будь-якої позиції іншої сторони.

11. Метою фази пошуку альтернатив розв'язання завдань у ході перемовин є:

- а) зняття психологічних бар'єрів;
- б) створення атмосфери взаємної довіри;
- в) зменшення розбіжностей між сторонами;
- г) щира подяка іншій стороні за участь.

12. Вибір з усього переліку можливих варіантів найбільш сприятливого для обох сторін передбачає фаза перемовин:

- а) уточнення позицій учасників;
- б) пошук альтернативних рішень;
- в) досягнення домовленості;
- г) усі відповіді правильні.

13. Створення атмосфери взаємної довіри передбачає фаза перемовин:

- а) уточнення позицій учасників;
- б) пошук альтернативних рішень;
- в) досягнення домовленості;
- г) усі відповіді правильні.

14. За повторюваністю перемовини бувають:

- а) разові й постійні;
- б) прості та складні;
- в) двосторонні й багатосторонні;
- г) офіційні й неофіційні.

15. Виділення взаємних вигод від перемовин, уточнення питань, за якими не вдалося досягти згоди, передбачає фаза:

- а) уточнення позицій учасників;

- б) пошук альтернатив розв'язання завдань;
- в) досягнення домовленості, укладання угоди;
- г) усі варіанти правильні.

16. Збори – це:

- а) організаційна форма встановлення та юридичної фіксації корпоративних зв'язків між зацікавленими сторонами;
- б) форма переконання опонентів і слухачів у правильності поглядів;
- в) форма спілкування між двома чи більше особами з метою обміну думками, забезпечення співробітництва та впливу один на одного;
- г) форма колективного обговорення назрілих проблем, які хвилюють громадськість.

17. За тематикою питань, винесених на обговорення, збори бувають:

- а) офіційні й неофіційні;
- б) відкриті й закриті;
- в) урочисті та звичайні;
- г) двосторонні та багатосторонні.

18. За складом учасників збори поділяють на:

- а) офіційні й неофіційні;
- б) відкриті й закриті;
- в) урочисті та звичайні;
- г) двосторонні та багатосторонні.

19. Етапи зборів:

- а) підготовка, висвітлення проблеми, її обговорення, ухвалення рішення;
- б) підготовка, встановлення контакту, інформування присутніх, аргументація, завершення;
- в) підготовка, безпосереднє проведення, аналіз результатів;
- г) уточнення позицій учасників, пошук альтернативних рішень, досягнення домовленості.

20. Зборами керує:

- а) зацікавлена особа;
- б) обрана учасниками президія;
- в) призначений керівником працівник;
- г) представник вищої інстанції.

21. Доповідачем на зборах призначають:

- а) керівника підрозділу;
- б) будь-якого учасника;
- в) найбільш кваліфікованого працівника;
- г) запрошеного експерта.

22. В обговоренні на зборах можуть брати участь:

- а) усі охочі учасники;
- б) лише керівники підрозділів;
- в) тільки члени президії;
- г) заздалегідь визначені особи.

23. Ухвалене на зборах рішення має містити:

- а) короткий зміст обговорюваного питання;
- б) висловлені учасниками зауваження до доповіді;
- в) план дій із зазначенням виконавців та терміну виконання;
- г) висловлені учасниками доповнення до доповіді.

24. Підготовкою зборів займається:

- а) керівник установи й секретар;
- б) робоча група;
- в) усі учасники;
- г) президія.

25. Рекомендований регламент доповіді на зборах:

- а) вступ – 5 % часу, висновки – 10 %, основна частина – решта часу;
- б) вступ – 10–12 % часу, висновки – 5 %, основна частина – решта часу;
- в) вступ – 20 % часу, висновки – 15 %, основна частина – решта часу;
- г) вступ – 25 % часу, висновки – 10 %, основна частина – решта часу.

26. Збори студентів групи, на яких виступають представники підприємств, де студенти проходять практику, належать до:

- а) звичайних відкритих;
- б) урочистих відкритих;
- в) звичайних закритих;
- г) урочистих закритих.

27. Підготовка зборів передбачає:

- а) визначення проблеми для розгляду;
- б) обрання президії;
- в) обговорення доповіді;
- г) визначення регламенту доповіді й доповнень.

28. Підготовка доповіді на зборах передбачає:

- а) ретельний аналіз проблеми;
- б) підбір необхідного матеріалу;
- в) підбір переконливих аргументів;
- г) усі варіанти правильні.

29. Рішення на зборах приймають:

- а) шляхом голосування всіх учасників;
- б) члени президії;
- в) на розсуд голови зборів;
- г) лише учасники, які брали участь в обговоренні.

30. Обговорення доповіді на зборах передбачає:

- а) висловлення пропозицій з розглядуваної проблеми;
- б) винесення на обговорення проєкту рішення;
- в) голосування учасників за висунуті пропозиції;
- г) підведення підсумків голосування.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 11

ОСОБЛИВОСТІ ПРОВЕДЕННЯ КОЛЕКТИВНИХ ЗІБРАНЬ

План

1. Нарада, її види, етапи підготовки та проведення.
2. Дискусія.
3. Пароніми у професійному мовленні.

Завдання 1. *Доповніть подані висловлювання таким чином, щоб з'ясувати специфіку проведення наради:*

1. Нарада – один зі способів ...
2. До участі в нараді залучають ...
3. Нарада охоплює такі етапи: ...
4. Перший етап передбачає ...
5. Порядок денний – це ... Його формують таким чином: ...
6. Доповідачем обирають ...
7. Відкриття наради передбачає ...
8. У доповіді слід висвітлити ...
9. Обговорення доповіді має на меті ...
10. В обговоренні беруть участь ...
11. Рішення на нараді спочатку ..., а потім ...
12. Ухвалене рішення має містити ...
13. Завдання голови наради в керуванні її перебігом полягає в такому: ...
14. Хід наради та її результати фіксують у ... Цей документ підписують ...
15. Ефективність проведення наради залежить від ...

Завдання 2. *Визначте різновиди нарад за поданими характеристиками:*

1) учасники (керівники підрозділів) повідомляють про стан справ, потім інформацію аналізують, виявляючи недоліки, й ухвалюють рішення щодо їх подолання;

2) бере участь невелика кількість працівників, відбувається обмін запитаннями та відповідями між керівником та учасниками, проте відповіді не суперечать позиції керівника;

3) учасники (представники кількох підрозділів) розподіляють між собою завдання задля розв'язання спільної проблеми чи спільної реалізації проєкту;

4) учасники вільно висловлюють свої думки, дотримуючись демократичних стосунків, рішення ухвалюють загальним голосуванням після відкритого обговорення;

5) учасників ознайомлюють зі змістом документів, часто вищих інстанцій, після чого ухвалюють рішення щодо строків виконання й виконавців;

6) керівник віддає учасникам розпорядження, висвітлює свої погляди, не дозволяє висловлювати інші точки зору, інші погляди та пропозиції;

7) керівник ознайомлює учасників із розробленим ним планом заходів чи прийнятим рішенням і прагне довести їх своєчасність і важливість;

8) учасники спонтанно обмінюються думками, без заздалегідь розробленого порядку денного, іноді без ухвалення рішення;

9) учасників ознайомлюють з інноваційними методами діяльності й запровадженими технологіями;

10) нарада з постійним складом учасників, які збираються за графіком;

11) учасники висувають пропозиції щодо подолання складних ситуацій;

12) нарада за заздалегідь розробленим керівником сценарієм, із визначенням учасників, які братимуть участь в обговоренні з підготовленими виступами;

13) нарада, яку скликають терміново для пошуку шляхів виходу із ситуації, що склалася.

Завдання 3. Порівняйте традиційні наради й старостати (збори студради факультету, студради гуртожитку) за такою схемою:

- періодичність скликання;
- вибір голови зібрання;
- види за метою й завданням;
- види за способом проведення;
- види за ступенем підготовленості;
- підготовка до проведення зібрання;
- технологія проведення зібрання;
- ухвалення рішення;
- ефективність проведення.

Завдання 4. Заповніть запропоновану таблицю:

Переваги наради	Недоліки наради
1) висунення більшої кількості пропозицій	1) довготривалість
2) ...	2) ...

Завдання 5. Установіть послідовність дій під час проведення наради:

- 1) протоколювання рішення наради;
- 2) визначення тематики порядку денного;
- 3) запрошення учасників;
- 4) установлення регламенту виступів;
- 5) відбір доповідачів;
- 6) виголошення доповіді;
- 7) відкриття наради;
- 8) визначення дати, часу й місця проведення;
- 9) обговорення доповіді;
- 10) оголошення порядку денного;
- 11) ухвалення рішення;
- 12) підготовка доповіді;
- 13) винесення проєкту рішення на голосування;
- 14) з'ясування складу учасників;

- 15) підготовка приміщення;
- 16) розробка проєкту рішення;
- 17) уточнення й доповнення проєкту рішення.

Завдання 6. Утворіть із поданими дієсловами словосполучення, які б відображали ділові якості й завдання керівника наради (за зразком: керівник повинен мати ... – організаторський хист):

керівник повинен:

оголосити ...	установити ...
зосереджувати ...	стежити ...
добирати ...	систематизувати ...
робити ...	прислухатися ...
створити ...	ставитися ...
не обділяти ...	проявляти ...
не переносити ...	узагальнити ...
винести ...	підвести ...

Завдання 7. З'ясуйте, у чому полягатиме підготовка до зібрання студради факультету з обговорення питання «Як забезпечити стовідсоткове відвідування занять студентами?».

Завдання 8. Доповніть подані висловлювання таким чином, щоб з'ясувати специфіку проведення дискусії:

1. Мета дискусії – ...
2. Обговорення під час дискусії має бути ...
3. Дискусія складається з ... етапів, що передбачають ...
4. Дискусія перетворюється на суперечку, якщо ...
5. Результат дискусії є позитивним, якщо ...; негативним, якщо ...; нульовим, якщо ...
6. Етичні правила ведення дискусії: ...
7. Проведення дискусії у формі «дерева рішень» полягає в тому, що ...
8. Учасники дискусії у формі ток-шоу – ... Їх завданням є ...
9. До «мозкового штурму» вдаються, коли ... Етапами «мозкового штурму» є ...
10. Для дебатів характерно ...

Завдання 9. Проведіть дискусію у формі «дерева рішень», добираючи аргументи «за» і «проти», з обговоренням таких проблем (на вибір):

1. Чи потрібна в Україні російська мова?
2. Чи потрібна вища освіта?
3. Відвідування лекцій повинно бути вільним чи обов'язковим?
4. Чи може вплинути низький рівень знань студента на його майбутню професійну діяльність?
5. Чи потрібно студентові брати участь у конференціях, олімпіадах, конкурсах наукових робіт?

Завдання 10. Організуйте обговорення однієї із запропонованих проблем (на вибір) у формі «мозкового штурму», обравши ведучого й визначивши час на кожний з етапів: генерація ідей; відбір кращих ідей; аналіз відібраних ідей (наприкінці ведучий має оголосити остаточний результат обговорення):

1. Як змусити себе прокинутись на першу пару?
2. Який спосіб запам'ятовування найефективніший?
3. Як за один день підготуватися до екзамену?
4. Як успішно поєднувати навчання й роботу?
5. Як обрати майбутню професію?

Завдання 11. Змодельуйте обговорення однієї із запропонованих проблем (на вибір) у формі ток-шоу. Оберіть ведучого й дійових осіб, решта студентів – глядачі:

1. Хто повинен розв'язувати екологічні проблеми? (Дійові особи – директор промислового підприємства й голова обласної громадської організації екологів).
2. Від комп'ютерів більше користі чи шкоди? (Дійові особи – власник комп'ютерного клубу й багатодітний батько/мати).
3. Від телефонів більше користі чи шкоди? (Дійові особи – завідувач магазину з продажу мобільних телефонів і багатодітний батько/мати).
4. Дачна ділянка – це місце відпочинку від міської метушні чи «валіза без ручки»? (Дійові особи – директор туристичного агентства й власник дачі).
5. Робота в Україні чи за кордоном? (Дійові особи – директор кадрової агенції й директор вітчизняного підприємства).

Завдання 12. Проведіть дебати з метою вибору старости групи (голови студради факультету/гуртожитку). Оберіть двох претендентів на цю посаду й голову дебатів, решта студентів групи – глядачі. Претенденти мають підготувати програму своєї діяльності на 3–5 хв, а глядачі – запитання до кожного з них. Наприкінці голова з'ясовує, кого з претендентів глядачі підтримують найбільше.

Завдання 13. Як розпочати власну справу? Поділіться на дві команди й підготуйте бізнес-проект, який має відображати такі пункти:

- вид діяльності (випуск нового товару чи надання послуг);
- потреба населення в цьому товарі / послугі;
- приміщення для роботи;
- технологія виготовлення товару / надання послуг;
- необхідна сировина й устаткування;
- трудовий колектив (кількість працівників, їх посади);
- початковий капітал;
- де взяти кошти;
- реклама.

Потім кожна команда презентує свій проект. Наприкінці всі разом визначають, який проект «робочий», ретельно продуманий.

Завдання 14. Утворіть словосполучення з кожним словом-паронімом, що в дужках:

(Громадський, громадянський) лірика, думка.
(Батьків, батьківський) голос, комітет.
(Ефектний, ефективний) жест, співпраця.
(Змістовий, змістовний) неточність, доповідь.
(Дійовий, дієвий) особа, метод.
(Корисний, корисливий) справа, людина.
(Музикальний, музичний) людина, школа.
(Особовий, особистий) річ, рахунок.
(Прозовий, прозаїчний) твір, життя.
(Робітничий, робочий) одяг, клуб.
(Рятувальний, рятівний) крок, експедиція.
(Тактовний, тактичний) людина, прийом.
(Ознайомити, познайомити) зі станом справ, зі співробітниками.
(Відрізнитися, вирізнитися) зростом, від своїх колег.
(Освоювати, засвоювати) правила, землі.
(Обумовлювати, зумовлювати) тенденції, пунктом договору.
(Оснований, заснований) на вченні, університет.
(Гарантійний, гарантований) кредит, заробіток.
(Інформативний, інформаційний) характер, канал.
(Перекладацький, перекладний) практика, література.
(Професійний, професіональний) футболіст, обов'язок.

Завдання 15. Поясніть значення поданих слів-паронімів:

гривна – гривня, централізований – центральний, хронічний – хронологічний, споживацький – споживний – споживчий, складаний – складений – складний – складовий, виборний – виборчий, місто – місце, особистий – особовий, показчик – показник, спиратися – опиратися, питання – запитання, громадський – громадянський, нагода – пригода.

Завдання 16. Утворіть словосполучення з поданими паронімами:

а) гарантійний – гарантований, виборний – виборчий, адміністративний – адміністраторський, винахідливий – винахідницький, ощадливий – ощадний, акціонерний – акціонерський, економічний – економний, корисний – корисливий, комунікативний – комунікаційний, чисельний – численний;

б) демонстративний – демонстраційний, виконавський – виконавчий, банківський – банковий, ціновий – цінний, ступінь – степінь, компанія – кампанія, запроваджувати – упроваджувати, гармонійний – гармонічний, дипломат – дипломант, адрес – адреса;

в) комунікативний – комунікабельний, відділ – відділення, вдача – удача, ділянка – діляниця, відзначити – зазначити, досвідчений – освічений, комфортний – комфортабельний, міфічний – міфологічний, письмовий – писемний, адресат – адресант;

г) інструктивний – інструкційний, спеціальний – специфічний, повноваження – уповноваження, перекладний – перекладений, здатний – здібний, напрям – напрямок, дійовий – дієвий, завдання – задача, швидкий – швидкісний, питання – запитання.

Завдання 17. Користуючись довідкою, доберіть до визначень слонапароніми:

1. Найважливіший, головний, вирішальний, остаточний – який стосується генерала, належний, властивий йому.

2. Який сильно звучить, якого добре чути тощо – який має сильний, дзвінкий голос; гучний.

3. Відчувати перевагу в чомусь над кимось, пишатися – бути гордим, вихвалятися, гордитися, із погордою ставитися до інших.

4. Рух епохи Відродження – властивість гуманного.

5. Призначений для оздоблення, прикрашання – який стосується декоратора, належний йому.

6. Право, надане кому-небудь для здійснення чогось – надання кому-небудь права, дозволу діяти, говорити від чийогось імені.

7. Наповнений інформацією, відомостями – який містить, опрацьовує, видає інформацію.

8. Той, кого намічено для обрання, призначення або прийому кудись; учений ступінь – особа, названа або висунута як кандидат; право або можливість для когось виступати як кандидат.

9. Який стосується комунікації (шляхів сполучення, транспорту) – який стосується комунікації як спілкування, передачі інформації.

10. Який дає добрі наслідки, користь; який використовують за певним призначенням – який прагне власної вигоди, наживи; який ґрунтується на користі.

Довідка: гордувати – гордитися; декоративний – декораторський; інформаційний – інформативний; генеральний – генеральський; корисливий – корисний; голосистий – голосний; кандидатура – кандидат; комунікативний – комунікаційний; уповноваження – повноваження; гуманність – гуманізм.

Завдання 18. Виконайте тести за темою заняття:

1. Нарада – це:

а) спільне обговорення важливих питань, висловлення своїх думок і пропозицій, прийняття найоптимальніших рішень;

б) обговорення двох-трьох питань кількома особами;

в) дискусія щодо одного питання;

г) форма взаємного обміну думками для з'ясування позицій сторін чи підписання угоди.

2. Оптимальна кількість учасників наради:

а) 3–4 особи;

б) 10–12 осіб;

в) 18–20 осіб;

г) 25 осіб.

3. Залежно від мети й завдань, які потрібно вирішити, наради НЕ бувають:

- а) інформаційні, проблемні;
- б) навчальні, координаційні;
- в) диктаторські, автократичні;
- г) оперативні, роз'яснювальні.

4. Диспетчерські (оперативні) наради скликають для:

- а) ухвалення оптимального рішення шляхом голосування всіх учасників;
- б) отримання інформації про поточний стан справ, її аналіз та прийняття рішення;
- в) передачі учасникам вказівок і розпоряджень керівника організації чи вищої інстанції;
- г) ознайомлення учасників із новими формами й методами роботи, новим обладнанням.

5. Нарада, метою якої є узгодження роботи окремих відділів, що спільно працюють над певною проблемою:

- а) оперативна;
- б) координаційна;
- в) інструктивна;
- г) роз'яснювальна.

6. Нарада за участі висококваліфікованих працівників, здатних висунути шляхи й методи вирішення особливо складних назрілих проблем:

- а) диспетчерська;
- б) навчальна;
- в) роз'яснювальна;
- г) проблемна.

7. НЕ належить до видів нарад за способом проведення:

- а) диктаторська;
- б) дискусійна;
- в) інструктивна;
- г) сегрегативна.

8. Нарада, яку проводять спонтанно, без порядку денного й голови для обміну думками:

- а) дискусійна;
- б) сегрегативна;
- в) диспетчерська;
- г) вільна.

9. Нарада, під час якої працівник за дорученням керівника виголошує доповідь, а всі виступи в обговоренні підготовлені заздалегідь:

- а) сегрегативна;
- б) дискусійна;
- в) диктаторська;

г) автократична.

10. НЕ є елементом підготовки наради:

- а) визначення кола питань, їх послідовності, часу для обговорення;
- б) встановлення дати, часу й місця проведення;
- в) протоколювання її перебігу;
- г) розробка проєкту рішення.

11. Під час відкриття наради керівник НЕ:

- а) надає учасникам можливість висловитися;
- б) з'ясовує склад учасників;
- в) оголошує порядок денний та регламент;
- г) виголошує вступне слово.

12. Установіть правильну послідовність перебігу наради:

- а) вступне слово керівника, оголошення доповіді, її обговорення, оголошення проєкту рішення, голосування;
- б) вступне слово керівника, оголошення доповіді й проєкту рішення, обговорення, голосування;
- в) вступне слово керівника, оголошення доповіді, голосування;
- г) вступне слово керівника, оголошення проєкту рішення й доповіді, їх обговорення.

13. Під час наради керівник НЕ повинен:

- а) надавати учасникам можливість висловитися;
- б) бути тактовним і стриманим;
- в) однаково ставитися до учасників, нікого не виділяти й не обділяти увагою;
- г) наполягати на прийнятті заздалегідь розробленого проєкту рішення.

14. НЕ є недоліком нарад:

- а) усі висловлені пропозиції аналізують та враховують;
- б) часте їх скликання;
- в) залучення до участі багатьох працівників;
- г) тривалість доповіді й дебатів.

15. Вільний обмін думками, відкрите обговорення, загальне голосування передбачає нарада:

- а) вільна;
- б) дискусійна;
- в) диктаторська;
- г) автократична.

16. Дискусія – це:

- а) форма колективного обговорення назрілих проблем, що відбувається за участі людей, яких об'єднує якийсь інтерес;
- б) обговорення певних питань із метою підписання угоди в разі знаходження спільного рішення проблеми;
- в) публічний діалог, у процесі якого виявляються та протиставляються різні точки зору, позиції;

г) обговорення важливих питань, їх аналіз, висловлення пропозицій і прийняття оптимальних рішень.

17. НЕ належить до основних правил ведення дискусії:

- а) кожна зі сторін відстоює тільки свою позицію;
- б) учасники дотримуються позитивних ідей та стосунків;
- в) учасники не критикують себе та інших;
- г) учасники не відволікаються від предмета обговорення.

18. НЕ належить до етапів дискусії:

- а) підготовчий – формулювання теми, визначення основних питань, які потребують обговорення, добирання матеріалів, визначення часу та місця проведення;
- б) початковий – перевірка складу учасників, висловлення ними пропозицій щодо складу президії, обрання президії;
- в) основний – голова оголошує тему, учасники висловлюють свої думки, позиції, добирають сильні аргументи, намагаючись переконати присутніх;
- г) заключний – підбиття перебігу дискусії головою чи за його дорученням одним із учасників.

19. Форма дискусії, яка передбачає визначення учасниками переваг і недоліків проблеми у вигляді двоколонкової таблиці:

- а) дебати;
- б) «дерево рішень»;
- в) ток-шоу;
- г) «мозковий штурм».

20. Форма дискусії, у ході якої кожен з опонентів прагне переконати учасників у правильності власних поглядів та заручитися підтримкою більшості:

- а) дебати;
- б) «дерево рішень»;
- в) ток-шоу;
- г) «мозковий штурм».

21. Форма дискусії, під час якої учасники за обмежений період мають висловити велику кількість нових ідей, обговорити їх та визначити найбільш оптимальну:

- а) дебати;
- б) «дерево рішень»;
- в) ток-шоу;
- г) «мозковий штурм».

22. Форма дискусії, учасниками якої, крім ведучого, дійових осіб та глядачів, є фахівці, що орієнтуються в обговорюваній проблемі, можуть надати їй компетентну оцінку:

- а) дебати;
- б) «дерево рішень»;
- в) ток-шоу;

г) «мозковий штурм».

23. Дискусія, проведена методом «мозкового штурму», передбачає такі стадії:

- а) оголошення теми, виступи опонентів, обмін аргументами, завершальні виступи;
- б) оголошення теми, виступи основних учасників, участь глядачів в обговоренні, підведення підсумків;
- в) генерація ідей, відбір кращої ідеї, аналіз висловлених ідей;
- г) повідомлення проблеми, поділ учасників на групи, заповнення таблиці, представлення результатів від кожної групи.

24. Характер змагання, коли кожен промовець прагне привернути на свій бік більше учасників, властивий для:

- а) дебатів;
- б) дискусії у формі «дерева рішень»;
- в) ток-шоу;
- г) дискусії у формі «мозкового штурму».

25. Під час «мозкового штурму» заборонено:

- а) висувати безглузді ідеї;
- б) відкидати неприйнятні ідеї;
- в) уточнювати ідеї;
- г) наголошувати на авторстві ідеї.

26. Позначте варіант, який є НЕправильним:

- а) під час дискусії обговорюють спірні питання, тому добирайте аргументи, які б не відхилялися від теми та свідчили на користь саме вашої позиції;
- б) під час дискусії намагайтеся «обійти» ті питання, де ви нічого не можете довести, поступіться опонентові тим, чим можна поступитися, акцентуючи на спільних позиціях;
- в) під час дискусії не поступайтесь жодним принципом, намагайтеся обов'язково переконати опонента в тому, що всі ваші позиції є правильними;
- г) під час дискусії відверто висловлюйте думки, не перебивайте опонентів, дотримуйтесь часового регламенту.

27. Визначте хибне положення щодо «мозкового штурму»:

- а) учасники мають сформулювати власне бачення проблеми таким чином, щоб справити сильне враження;
- б) тут немає ні керівника, ні підлеглих – є ведучий та учасники;
- в) ним послуговуються для пошуку шляхів виходу з особливо проблемних ситуацій;
- г) учасники зосереджують увагу на пошуку нових підходів, а не на критиці висловлених іншими думок.

28. Оптимальна кількість учасників «мозкового штурму»:

- а) 8 осіб;
- б) 12 осіб;
- в) 15 осіб;

г) 20 осіб.

29. НЕ стосується дебатів:

- а) кожен із доповідачів повинен обґрунтувати власне бачення проблеми, щоб справити сильне враження на слухачів;
- б) під час обміну аргументами можна перебивати один одного, наводити контраргументи;
- в) опоненти мають виявляти неточності й слабкі місця у викладі один одного, щоб переконати учасників у правильності своєї позиції;
- г) після обговорення й аналізу проблеми приймають найбільш оптимальні рішення.

30. Ведучий, основні дійові особи та глядачі є учасниками дискусії:

- а) дебати;
- б) ток-шоу;
- в) «дерево рішень»;
- г) «мозковий штурм».

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 12

ПРЕЗЕНТАЦІЯ ЯК РІЗНОВИД ПУБЛІЧНОГО МОВЛЕННЯ

План

1. Структура й види презентацій.
2. Вимоги до текстових матеріалів презентації.
3. Мистецтво публічного виступу.
4. Тавтологія та росіянізми в мовленні.

Завдання 1. *Доповніть подані висловлювання таким чином, щоб з'ясувати специфіку презентації:*

1. Презентація – це ...
2. Предметом презентації є ...
3. Презентація складається з таких етапів: ...
4. Експозиція презентації полягає в ...
5. Вступ передбачає ...
6. В основній частині необхідно ...
7. Завданням резюме є ...
8. Висновок полягає в ...
9. Максимальний спонукальний вплив на слухачів у виступі мають ...
10. Початок виступу варто зробити ...
11. Наочними елементами презентації можуть бути ...
12. Прийомами активізації уваги слухачів під час презентації є такі: ...
13. Мовлення ведучого під час презентації має бути ...
14. Резервні знання з теми презентації потрібні ведучому для того, щоб ...
15. Успішною є презентація в тому випадку ...

Завдання 2. Ознайомтеся з видами презентацій за поданою таблицею. Зазначте, які з них вам відомі, у яких ви брали участь як слухач. Яке ваше враження від їх проведення, що вам сподобалося, а що ні? Чи були ви ведучим під час якоїсь презентації? Якщо так, то розкажіть про це докладно:

Критерій розподілу	Види	Характерні ознаки
За формою проведення	Презентація за сценарієм	Це традиційна презентація зі слайдами, відеороликами з виведенням на великий екран або монітор. Використання тексту в поєднанні з діаграмами, графіками й ілюстраціями дає змогу зосередити увагу слухачів на основних твердженнях і сприяє кращому запам'ятовуванню інформації. Озвучує матеріал зазвичай сам ведучий.
	Інтерактивна презентація	Це діалог користувача з комп'ютером, вибір потрібного матеріалу серед запропонованого розробником. Ця презентація дає змогу здійснювати пошук необхідної інформації, досконало знайомитися з нею, утримувати увагу користувача. Користувач приймає рішення, який матеріал для нього важливий, і вибирає на екрані потрібний об'єкт, заглиблюючись у нього настільки, наскільки це було передбачено розробником.
	Автоматична презентація	Це закінчений інформаційний продукт, перенесений на відеоплівку, дискету, компакт-диск і розісланий потенційним споживачам із метою виявлення їхньої зацікавленості предметом презентації.
За сферою застосування	Торгова презентація	Передбачає ознайомлення з компанією та її продукцією (послугами) під час укладання угоди. Завданнями торгових агентів (ведучих) є аргументовано відповісти на запитання, що виникли, й укласти угоду.
	Маркетингова презентація	Це безпосереднє ознайомлення потенційних покупців із новим товаром, вказівка на те, які потреби покупців він задовольняє і які його переваги. Має на меті за короткий термін надати потенційному покупцю всю необхідну інформацію. Прикладом є рекламні ролики на телебаченні.
	Навчальна презентація	Призначена допомогти викладачу зручно й наочно подати навчальний матеріал. Позбавляє можливості записувати необхідну інформацію на дошці (терміни, визначення, формули, розрахунки, схеми, таблиці, рисунки тощо), економлячи таким чином час на детальне роз'яснення.
	Корпоративна презентація	Призначена для послідовного, детального й наочного викладу інформації перед працівниками компанії на зборах, нарадах (звітування за певний період, розгляд нових проєктів, планування діяльності тощо).

Завдання 3. Підготуйте та проведіть презентацію своєї спеціальності, яку ви опановуєте в університеті (слухачі – випускники вашої школи), скориставшись наведеними рекомендаціями:

- привітайтеся, відрекомендуйтеся й зазначте, що навчалися в цій школі;
- назвіть мету вашого візиту;
- перелічіть основні характеристики вашої спеціальності;

- укажіть на важливість, актуальність вашої спеціальності сьогодні, у майбутньому;
- обов'язково поділіться власним досвідом, як обирали спеціальність і навчальний заклад, чим вони вас привабили;
- порівняйте навчання у школі й університеті, укажіть, що вам найбільше подобається в системі університетської освіти;
- розкажіть, які предмети ви опановуєте;
- зазначте, що вдалося вам уже вивчити зі своєї спеціальності;
- виділіть ті ділові й моральні якості, які необхідні для професійної діяльності за вашою спеціальністю;
- розкажіть, які якості ви маєте можливість розвинути в собі під час навчання в університеті;
- повідомте, які ваші мрії й плани університет допоміг зреалізувати;
- назвіть, ким ви бачите себе в майбутньому;
- перепитайте, у кого є запитання до вас;
- подякуйте за увагу, сформулюйте побажання випускникам щодо вибору спеціальності;
- попрощайтесь, висловіть сподівання на зустріч в університеті.

Завдання 4. *Ознайомтеся з поданою характеристикою презентації-пресконференції. Визначивши й розподіливши ролі (декан факультету, завідувач випускової кафедри, решта студентів – журналісти), проведіть пресконференцію для представників регіональних ЗМІ щодо набору студентів на навчання до університету:*

Пресконференція – це спілкування з представниками преси. Пресконференції можуть проводити будь-які організації (заклади, підприємства, музеї, партії, товариства, зоопарки, фірми тощо). Проводять пресконференції щодо випуску нового товару, надання нових послуг, отримання патенту на нові ліки, відкриття нового заводу, страйку працівників тощо. Пресконференції можуть проводити представники влади (відповіді мера на запитання журналістів). Журналісти намагаються отримати інформацію для роздумів. А для цього їм потрібні факти (бажано – подробиці, сенсації, актуальні вислови). До пресконференції потрібно добре підготувати: заяву, яку можна виголосити перед людьми; відповіді на можливі запитання; думку, інформацію, яку хотіли б бачити опублікованою.

Завдання 5. *Ознайомтеся з поданою характеристикою мультимедійної презентації, її структурою, вимогами до кольору, заголовків, ілюстрацій, таблиць. Урахувавши їх, підготуйте мультимедійну презентацію (на вибір):*

- а) свого університету;
- б) свого факультету;
- в) своєї кафедри;
- г) своєї спеціальності;
- г) будь-якої теми з дисципліни «Українська мова (за професійним спрямуванням)».

Мультимедійна презентація – це електронний документ, що являє собою набір слайдів і призначений для демонстрації перед аудиторією.

Під час створення мультимедійної презентації необхідно дотримуватися таких правил:

1. У першу чергу слід скласти повний текст необхідного для викладу матеріалу, щоб на його основі створити презентацію.

2. Черговість слайдів повинна чітко відповідати структурі матеріалу. У процесі ознайомлення з презентацією глядач не має повертатися до попередніх слайдів або перегортати їх уперед, це ускладнить сприймання інформації.

3. Презентація має бути короткою, доступною й композиційно цілісною. Для демонстрації потрібно підготувати приблизно 20–30 слайдів (ознайомлення з одним слайдом займає близько 30–60 с).

4. У презентації не повинно бути нічого зайвого. Кожен слайд має являти собою необхідну ланку матеріалу й працювати на загальну ідею презентації. Невдалі слайди слід об'єднати з іншими, перемістити або видалити взагалі.

5. Не варто перевантажувати слайди графічною й текстовою інформацією, різними ефектами анімації. Іноді краще замість одного складного слайда представити кілька простих. Не слід намагатися «заштовхати» в один слайд занадто багато інформації.

6. Додаткові ефекти слід звести до мінімуму й використовувати тільки з метою залучення уваги глядача до ключових моментів демонстрації. Звукові й візуальні ефекти не повинні виступати на передній план і закривати корисну інформацію.

7. Кожен слайд презентації повинен мати заголовок.

Мультимедійна презентація має таку структуру: титульний слайд, вступ, основна частина, висновки, фінальний слайд.

На титульному слайді обов'язково вказують тему презентації. Також доцільно помістити назву й логотип установи. Як фонове зображення можна використовувати малюнок або фотографію, які безпосередньо стосуються теми презентації (фото кафедри, університету й ін.), однак текст поверх такого зображення повинен легко читатися.

Вступний слайд має відображати актуальність теми, коло питань, про які піде мова в презентації, її призначення (цільову аудиторію). Виклад основної частини охоплює до 20 й більше слайдів. Він передбачає послідовний розгляд окреслених на вступному слайді питань. На висновковому слайді рекомендують подати 3–5 тез, які відображають узагальнення викладеного матеріалу. Фінальний слайд має містити побажання глядачам, висловлення подяки за перегляд.

Для презентації необхідно підібрати кольорову гаму: зазвичай це 3–5 кольорів, серед яких є як теплі, так і холодні. Очевидно, що будь-який колір повинен відмінно читатися на вибраному тлі. Колірної палітри окремих елементів презентації (заголовків, тексту тощо) потрібно дотримуватися на всіх слайдах. Виділення різними кольорами слів у складі заголовка або абзацу ос-

нового тексту допускається тільки з метою акцентування на них уваги. «Розфарбовування» тексту тільки з естетичних міркувань може призвести до відвернення уваги глядачів. Основний текст рекомендують набирати нейтральним кольором – чорним, білим або сірим різних відтінків, залежно від яскравості фону. Слід підтримувати високий контраст тексту, графіки й фону.

Слайди можуть мати монотонний фон. Потрібно пам'ятати, що чим менше контрастних переходів містить фон, тим легше читати розташований на ньому текст. Фони, перевантажені різними графічними елементами (картинки на задньому плані, смужки, клітинки), – це зайве навантаження для ока, необхідно більше часу, щоб розглянути й зрозуміти слайд. Комфорт під час читання, як правило, є визначальним чинником для людини, яка знайомиться з презентацією.

Анімація в презентації має велике значення, робить її більш динамічною й цікавою, допомагає розставити акценти. Однак не варто перевантажувати презентацію анімацією, тому що зайва кількість ефектів може відволікати від основної інформації, а також гальмувати процес викладу. Анімація повинна бути виконана в єдиному стилі. Наприклад, поява всіх заголовків презентації може відбуватися за допомогою ефекту «Вицвітання», поява всіх зображень на слайді – за допомогою ефекту «Панорама».

Для презентації слід використовувати стандартні пропорційні шрифти: для основного тексту – гладкий шрифт без зарубок (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка – декоративний шрифт, якщо він добре читається. Розмір шрифту для інформаційного тексту становить 20–24 пункти. Шрифт менше 18 пунктів погано читається під час проєкції на екран. Надмірно великий розмір шрифту ускладнює процес швидкого читання. Прописні літери сприймаються важче, ніж малі. Жирний шрифт і курсив використовують тільки для виділення.

Різнорозмірні тіні й об'єм, як правило, лише погіршують сприйняття слайдів. Речення мають бути короткими, максимум – 7 слів. Кожну окрему інформацію слід подавати в окремому реченні або на окремому слайді. Неприпустимі орфографічні помилки в тексті презентації!

Призначення заголовка – однозначне інформування читача про зміст слайда. Усі заголовки повинні бути виконані в єдиному стилі (колір, шрифт, розмір, накреслення). Розташування заголовка – зверху слайда. Розмір шрифту – 28–36 пунктів, крапку в кінці не ставлять. Не рекомендують використовувати довгі заголовки. Слайди не можуть мати однакові заголовки, за їх наявності потрібно писати в кінці (1), (2) або Продовження 1, Продовження 2.

Зображення повинно займати не більше 60 % розміру слайда. Ілюстрації завжди мають бути підписані, наприклад, за допомогою заголовка слайда. Діаграма повинна займати все місце на слайді, лінії й підписи має бути добре видно. У таблицях не повинно бути багато рядків і стовпців – в іншому випадку дані неможливо буде прочитати. «Шапка» таблиці повинна мати відмінність (наприклад, розмір шрифту) від основних даних.

Перед показом презентації слід обов'язково здійснити попередній перегляд та за необхідності зредагувати її.

Завдання 6. Підготуйте кількахвилинну соціальну рекламу на одну із запропонованих тем. Наведіть переваги (4–5 переконливих аргументів), зробіть пропозицію присутнім щодо:

- а) свого хобі;
- б) вивчення англійської мови;
- в) волонтерської діяльності;
- г) занять бігом уранці;
- ґ) повного переходу на українську мову спілкування;
- д) захисту навколишнього середовища;
- е) культури спілкування.

Завдання 7. Заповніть подану таблицю, щоб виявити позитивні й негативні риси оратора під час виступу:

Позитивні риси	Негативні риси
– компетентність	– недосконале володіння інформацією
– ...	– ...

Завдання 8. Охарактеризуйте ораторські здібності одного з викладачів, який читає (читав) лекції у вашій групі, за такими ознаками:

- а) професійні знання;
- б) вміння доносити інформацію до студентів;
- в) які аргументи, приклади підбирає;
- г) які застосовує прийоми активізації уваги;
- ґ) як будує лекційне заняття;
- д) які мовленнєві засоби, етичні вирази застосовує;
- е) техніка мовлення: інтонація, темп, жести, міміка;
- є) які застосовує засоби наочності.

Завдання 9. Виявіть причини помилок у поданих виразах і зредагуйте їх:

а) динаміка розвитку; передові й прогресивні погляди; піднесений пафос; перша прима; вперше дебютувати; урочистий церемоніал; головний лейтмотив; найважливіші характерні риси; перспектива на майбутнє; виразна експресія; народні фольклорні твори; ручна мануальна терапія; експонувати на виставці; вільна вакансія; швидкий експрес; місцеві аборигени; передовий авангард;

б) попереджувальні запобіжні заходи; демобілізація з армії; преїскурант цін; мій автопортрет; виборний комітет у справах проведення виборів; книга вихідних паперів, які виходять з канцелярії; конференція відбудеться у вересні місяці 2020 року; приватне майно pana Борисенка; заступник заміщатиме головного інженера; власноручний підпис pana Купченка; потенційні можливості.

Завдання 10. *Виправте російнізми в поданих словах і словосполученнях:*

а) реєстрація учасників, любий може це зробити, ризкувати не слід, добре відноситися до роботи, маємо невеликі доходи, по заводам, семидесятикілометровий, нам оказали допомогу, він являється вашим підлеглим, їздили по селам, висока насип, ми працювали всю неділю, самі високі прибутки, перевірити по планам, вулиця Івана Франко;

б) шестидесятиріччя, твори Тараса Шевченко, справочні матеріали, доречніший попереднього, у прошлому році, переходимо до розгляду слідуючого питання, нагадувати дважди, оказати допомогу, виголошувати доклад, самий рентабельний, пригласити на конференцію, сітка підприємств, семидесятий, міроприємство, підприємствіє, сама лучша марка, важливий вопрос;

в) на практиці оказалось, пригласити до телефона, приймати участь, докладчик, п'ятидесятий, по відділам, получені результати, почасова оплата, багато недостатків, Ганні Борисовні, він являється директором, виступати з докладом, спортивне міроприємство, восьмидесятий, приватне підприємствіє, передати Головка Андрію, опитний працівник;

г) поштове отделение, п'ятидесятирічний, Петренко Геннадієм, внутренні документи, претендувати на должность, прийомна директора, нарушати правила, по фабрикам, слідуюча зупинка, тезиси докладу, розшукати по довідникам, Ніні Григоровни, самий опитний робітник, головний інженер, налоговый інспектор, служебна заява;

ґ) шестидесятилітній, Сомко Дмитром, Павло Григорієвич, по організаціям, подати заявленіє, визивають до начальника, нічого не получається, служебне розслідування, уволити з роботи, горюча смесь, по газетам, мішають працювати, у документі немає печаті, заказчики не задоволені, відказатися від прибутку, відділ снабженія;

д) по фірмам, відправити письмо, по аеродромам, начато проіводство, прибильна галузь, удобне крісло, переписуватися з однолітками, построїли новий цех, підписка на журнали, переписка, так як, головним образом, кращі черти керівника, лучші діла, слідуючий відвідувач, важкий вопрос, умісне питання, зайдіть в десять годин, працюємо по слідуючому графіку;

е) вважати необхідним, вклад в науку, включити питання, в найближчий час, в порядку виключення, всі бажаючі, добитися результатів, заключається в тому, заключити договір, заслуговує уваги, звідси слідує, приймати ухвалу, явна помилка, предвзяте ставлення, устроїтися на роботу, приходить на думку, управляючий, він має вредну роботу, в якості секретаря.

Завдання 11. *Виконайте тести за темою заняття:*

1. Презентація – це:

а) форма публічного виступу, важливий елемент системи зв'язків із громадськістю, що порушує проблеми, які потребують розв'язання;

б) спільне обговорення важливих питань і прийняття рішення в усіх сферах громадського й політичного життя, форма управлінської діяльності;

- в) спеціально організоване спілкування з аудиторією, мета якого – переконати або спонукати її до певних дій;
- г) діалогічний метод творчої діяльності групи осіб, побудований на публічному, відкритому, доброзичливому обговоренні актуального, але спірного питання.

2. Презентація за сценарієм – це:

- а) презентація, що дає змогу користувачу здійснювати пошук інформації на комп'ютері, обираючи на екрані потрібний об'єкт за допомогою миші або натисненням на клавіші;
- б) традиційна презентація зі слайдами з виведенням матеріалу на великий екран або монітор;
- в) систематизоване наочне викладення теоретичного й практичного матеріалу лекції;
- г) перенесена на відеоплівку чи інший носій інформація, розіслана потенційним споживачам із метою виявлення їхньої зацікавленості.

3. Автоматична презентація – це:

- а) перенесена на відеоплівку чи інший носій інформація, розіслана потенційним споживачам із метою виявлення їхньої зацікавленості;
- б) традиційна презентація зі слайдами з виведенням матеріалу на великий екран або монітор;
- в) презентація, що дає змогу користувачу здійснювати пошук інформації на комп'ютері, обираючи на екрані потрібний об'єкт за допомогою миші або натисненням на клавіші;
- г) систематизоване наочне викладення теоретичного та практичного матеріалу лекції.

4. Інтерактивна презентація – це:

- а) використання ведучим під час свого виступу слайдів із діаграмами, графіками, ілюстраціями й відеороліками, що сприяє кращому сприйняттю й запам'ятовуванню інформації;
- б) закінчений інформаційний продукт на певному носіїв інформації, призначений для потенційних споживачів задля виявлення їхньої зацікавленості;
- в) використання викладачем узагальненого й систематизованого теоретичного й практичного матеріалу у вигляді слайдів;
- г) діалог користувача з комп'ютером, під час якого користувач самостійно приймає рішення, який матеріал для нього важливий, і вибирає на екрані потрібний об'єкт.

5. Структурні компоненти презентації:

- а) встановлення контакту, вступ, основна частина, резюме, висновок;
- б) початок, інформування присутніх, аргументація, завершення;
- в) встановлення зв'язку, викладення суті справи, закінчення;
- г) уточнення позицій учасників, пошук альтернатив розв'язання проблем, досягнення домовленості.

6. Предметом презентації може бути:

- а) нова книга, збірка, фільм;
- б) магазин, філія, підприємство;
- в) проєкт, ідея, нове виробництво;
- г) усі відповіді правильні.

7. Основна частина презентації має становити:

- а) 70–85 % усього часу;
- б) 90 % усього часу;
- в) 50–55 % усього часу;
- г) 60 % усього часу.

8. Під час презентації можна використовувати такий ілюстративний матеріал:

- а) пресрелізи, листівки, буклети;
- б) сувенірну продукцію (календарі, ручки, записники);
- в) відеоматеріал (відеозаписи, слайди);
- г) усі відповіді правильні.

9. Характеристика предмета виступу, наведення переваг, спонукання аудиторії до прийняття рішення – це завдання:

- а) вступу презентації;
- б) основної частини презентації;
- в) резюме презентації;
- г) висновку презентації.

10. Пояснення мети й ходу виступу, огляд основних його етапів – це завдання:

- а) експозиції презентації;
- б) вступу презентації;
- в) основної частини презентації;
- г) резюме презентації.

11. Підсумування сказаного, узагальнення змісту – це завдання:

- а) вступу презентації;
- б) основної частини презентації;
- в) резюме презентації;
- г) висновку презентації.

12. Установлення контакту з аудиторією, створення атмосфери доброзичливості, спонукання інтересу до теми виступу – це завдання:

- а) експозиції презентації;
- б) вступу презентації;
- в) основної частини презентації;
- г) резюме презентації.

13. Невдалими варіантами початку презентації є всі з перелічених, ОКРІМ:

- а) вибачення, посилення ведучого на те, що він не оратор;
- б) критика, висловлення зауважень слухачам;
- в) звернення до життєвих інтересів слухачів;

г) демонстрування невпевненості.

14. НЕ стосується презентації:

- а) розповідь про власний досвід щодо предмета презентації;
- б) вручення буклетів, проспектів та маленьких сувенірів;
- в) учасників потрібно розмістити по колу, щоб вони добре бачили один одного;
- г) показ того, що може втатити кожен із присутніх, якщо не підтримає висловлену пропозицію.

15. Частини презентації, які найкраще запам'ятовуються і мають найбільший спонукальний потенціал:

- а) резюме і висновок;
- б) вступ і висновок;
- в) вступ та основна частина;
- г) основна частина й резюме.

16. Найкращим початком вступу є:

- а) інтрига;
- б) гумор;
- в) вибачення через те, що ви не оратор;
- г) відволікання від теми.

17. Компонентом виступу під час презентації є:

- а) формулювання пропозиції присутнім;
- б) відбір кращої ідеї;
- в) відзначення позитивних і негативних моментів;
- г) контроль і координація розпочатих дій.

18. Вдалий варіант початку презентації:

- а) посилання на загальнодоступне джерело інформації;
- б) прив'язка до часу, місця, події;
- в) демонстрація якого-небудь предмета;
- г) усі варіанти прийнятні.

19. НЕ є метою презентації:

- а) видати всю наявну інформацію щодо предмета презентації;
- б) показати слухачам перспективи щодо предмета презентації;
- в) зацікавити слухачів предметом презентації;
- г) спонукання аудиторії до придбання предмета презентації.

20. НЕ належить до прийомів управління увагою аудиторії під час публічного виступу:

- а) дискусія;
- б) несподіване відволікання від теми;
- в) багатослівність;
- г) фізичне залучення уваги.

21. НЕ належить до прийомів управління увагою аудиторії під час публічного виступу:

- а) наближення до слухачів;

- б) авансування теми;
- в) ігнорування реплік незгоди;
- г) звернення до окремих слухачів.

22. Авансування теми – це:

- а) провокування аудиторії до активних дій через висловлення різних позицій щодо спірної думки;
- б) прийом, коли доповідач оголошує яку-небудь цікаву тему, проте не розгортає її, а обіцяє повернутися до неї пізніше;
- в) екскурс у непов'язаний із темою виступу предмет (приклад з історії, випадок із власного життя);
- г) виділення основних моментів доповіді за допомогою пауз, інтонації тощо.

23. Несподіване відволікання від теми як прийом управління увагою аудиторії передбачає:

- а) спонукання аудиторії до обговорення спірної думки, щоб викликати живий інтерес, обмін різними поглядами;
- б) оголошення якої-небудь цікавої теми з обіцянкою розглянути її пізніше;
- в) екскурс у непов'язаний із темою виступу предмет;
- г) виділення основних моментів доповіді за допомогою пауз, інтонації, словесних засобів тощо.

24. Якою має бути реакція доповідача на провокаційні репліки із залу під час виступу:

- а) попросити повторити її голосніше;
- б) намагатися перетворити їх на жарт;
- в) використати прийом відкладеної відповіді;
- г) усі варіанти прийнятні.

25. НЕ належить до прийомів управління увагою аудиторії:

- а) смислова обмовка доповідача;
- б) звернення до окремих слухачів;
- в) наближення до слухачів;
- г) постановка запитань та відповіді на них.

26. Прийом управління увагою аудиторії, коли доповідач спонукає слухачів до висловлення різних позицій щодо спірної думки:

- а) наближення до слухачів;
- б) фізичне залучення уваги;
- в) дискусія;
- г) діалог.

27. Свідоме використання пауз, зміни інтонації й темпу мовлення характеризують такий прийом управління увагою аудиторії:

- а) діалог;
- б) акцентування;
- в) дискусія;
- г) наближення до слухачів.

28. Демонстрація якогось предмета як прийом управління увагою аудиторії – це:

- а) несподіване відволікання від теми;
- б) авансування теми;
- в) звернення до окремих слухачів;
- г) фізичне залучення уваги.

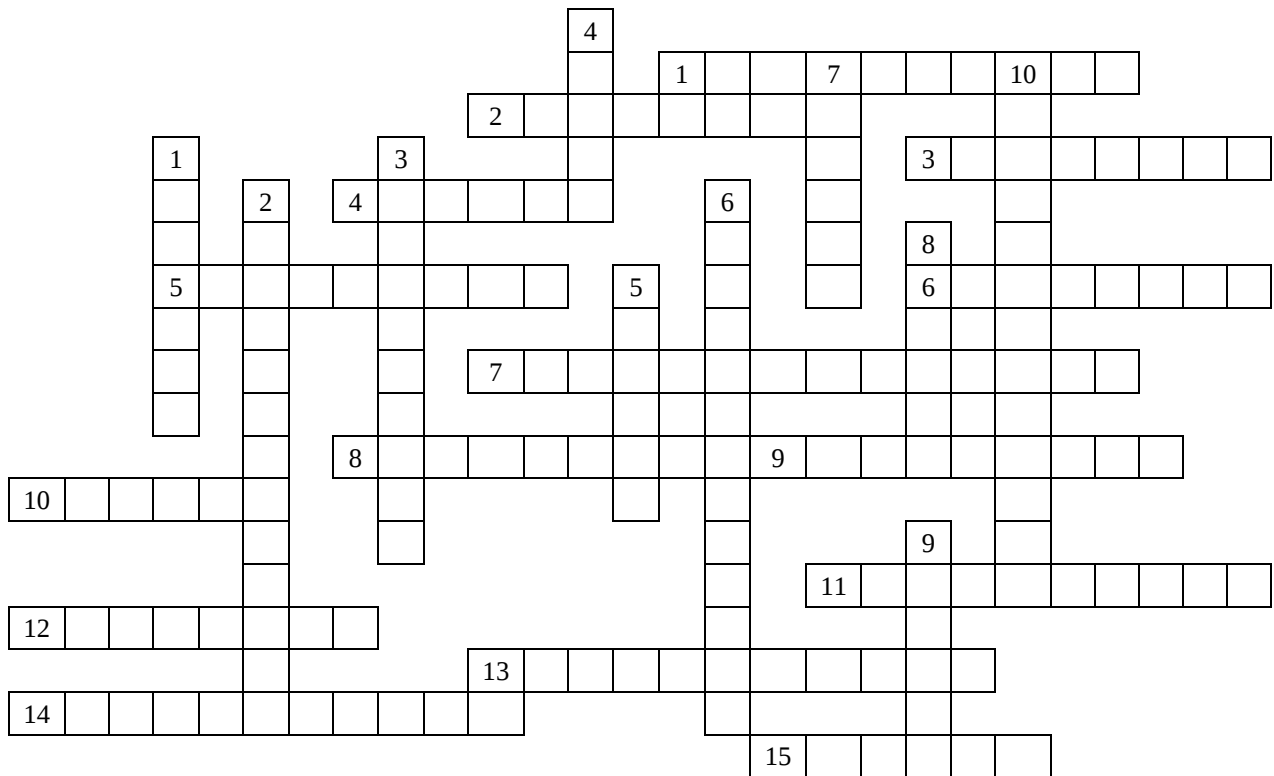
29. НЕ є ознакою майстерності оратора:

- а) повага до слухачів;
- б) компетентність;
- в) послуговування складною термінологією;
- г) постановка слухачам запитань.

30. НЕ належить до прийомів управління увагою аудиторії:

- а) гумор;
- б) діалог;
- в) дискусія;
- г) вибачення.

Завдання 12. Розгадайте кросворд за розділом «Усне професійне спілкування» (у назвах, що складаються з кількох слів, потрібно пропускати одну клітинку):



По горизонталі:

1. Спеціально організоване спілкування претендента на посаду з керівником.
2. Збори з нагоди відзначення певних дат.

3. Збори студентів 5-го курсу з представниками Укрзалізниці за складом учасників ...

4. Форма дискусії, у ході якої кожен з опонентів прагне переконати учасників у правильності власних поглядів та заручитися підтримкою більшості.

5. Нарада за участі висококваліфікованих працівників, які прагнуть знайти шляхи розв'язання назрілих проблем.

6. Перемовини, під час яких сторони підписують угоду.

7. Дискусія, що передбачає висловлення за обмежений час великої кількості ідей, їх аналіз і пошук найбільш оптимального рішення.

8. Форма колективного обговорення спірних проблем шляхом зіставлення різних поглядів.

9. Бесіда за сценарієм із чітким дотриманням установлених правил поведінки та мовленнєвого етикету.

10. Бесіда з метою вирішення професійних, виробничих проблем.

11. Часто скликувана нарада, у ході якої після отримання інформації про поточні справи виявляють недоліки та приймають рішення щодо їх подолання й поліпшення умов праці.

12. Збори колективу, на яких обговорюють поточні питання.

13. Спеціально організоване спілкування з аудиторією, мета якого переконати або спонукати її до певних дій.

14. Перенесена на відеоплівку чи інший носій презентація, розіслана потенційним споживачам із метою виявлення їхньої зацікавленості.

15. Спільне обговорення важливих питань і прийняття рішення в усіх сферах виробничого й громадського життя, форма управлінської діяльності.

По вертикалі:

1. Вид бесіди за кількістю учасників.

2. Нарада, метою якої є узгодження роботи окремих відділів, що спільно працюють над певною проблемою.

3. Форма обговорення певних питань із метою підписання угоди між кількома сторонами в разі знаходження спільного рішення проблеми.

4. Форма колективного обговорення назрілих проблем, які хвилюють громадянськість.

5. Форма передачі наукових знань.

6. Форма дискусії, яка передбачає визначення учасниками переваг і недоліків проблеми у вигляді двоколонкової таблиці.

7. Нарада, яку проводять спонтанно, без порядку денного й голови для обміну думками.

8. Форма дискусії, учасниками якої, крім ведучого, дійових осіб та глядачів, є фахівці з обговорюваної проблеми, які можуть надати їй оцінку.

9. Розмова двох чи більше осіб із метою отримання певної інформації, вирішення важливих проблем особистого, колективного чи виробничого характеру.

10. Вид бесіди за кількістю учасників.

КОРИСНІ ПОРАДИ УЧАСНИКАМ КОМУНІКАЦІЇ

Основні правила спілкування

Бути завжди ввічливим, привітним і доброзичливим у спілкуванні, із повагою ставитися до співрозмовника.

Уміти слухати інших, не перебивати їх; говорити про те, що може бути цікавим для тих, хто слухає (читає).

Не завдавати людям шкоди словом (не ображати, не говорити неприємного іншим, не виявляти своєї переваги, не вживати грубих слів).

Уміти ввічливо попросити й ввічливо відмовити, не образивши людину своєю відмовою. Намагатися пояснити причину свого прохання чи відмови.

Висловлюватися стисло й по суті, чітко викладаючи свої думки.

Спиратися на факти, обґрунтовуючи власну позицію.

Як володіти голосом під час спілкування?

Постійно тренуйте свій голос; найзручніший спосіб для цього – читання вголос; контролюйте правильність вимови.

Не говоріть надто голосно – це справляє враження агресивності.

Голос підвищуйте тоді, коли ставите запитання, виявляєте радість чи здивування.

Хто говорить надто тихо, справляє враження людини, яка погано володіє тим матеріалом, який викладає, або ж невпевнена в собі.

Не говоріть, коли стоїте спиною до слухачів.

Як подолати несміливість?

Для того щоб позбутися нерішучості, несміливості, використовуйте кожну нагоду, щоб потренуватися в мовленні. Спочатку викладіть свій усний виступ удома, у колі близьких людей. А коли набудете впевненості, повторіть спробу в товаристві малознайомих людей.

Перед тим, як говорити, подумайте, про що ви хочете сказати та як це можна висловити якнайстиліше, найвиразніше.

Говоріть не поспішаючи, дотримуйтеся пауз. Стежте за порядком викладу думок.

Коли ви перебуваєте в оточенні малознайомих людей, пам'ятайте:

- 1) вітайтеся й усміхайтесь першими;
- 2) виявляйте дружнє ставлення до людей, не чекайте, коли вони виявлять до вас свої симпатії; уживайте якомога більше слів, які підкреслюють шанобливе ставлення: *даруйте, перепрошую, дякую, будь ласка* тощо;
- 3) цікавтеся людьми, які вас оточують, їхніми радощами й турботами;
- 4) будьте тактовні: спочатку подумайте, чи нікого не образить те, що ви хочете сказати, а потім уже говоріть.

Як критикувати, не ображаючи?

Якщо ви бажаєте навчитися критикувати так, щоб не образити співрозмовника, то:

- указуйте на помилки лише віч-на-віч;
- уникайте прямої критики;
- робіть це по-дружньому;
- похваліть те, що ваш співрозмовник виконує як слід;
- покажіть чи розкажіть, як правильно було б виконати те чи інше завдання;
- переконайте співрозмовника в тому, що він зможе поводитися як слід, за певних обставин, зуміє впоратися з дорученою справою;
- попросіть вибачення за зроблене зауваження, особливо тоді, коли людина старша від вас за віком або незнайома.

Алгоритм самоаналізу виступу

1. Як аудиторія зустріла мене (доброзичливо, байдуже, стримано, із недовірою, із неприязню)?
2. Як розпочав(ла) виступ? Чи викликав виступ зацікавленість, похвалення, байдужість, несприйняття?
3. Як можна схарактеризувати настрій аудиторії упродовж виступу? Він змінювався на мою користь чи ні? У якій частині виступу це було помітно? Як це проявлялося? Можливі причини цих змін.
4. Якщо аудиторія реагувала негативно, то чим це було зумовлено?
5. Як я реагував(ла) на невдачу / успіх?
6. Як я сам(а) оцінюю:
 - розкриття теми, свою позицію;
 - план і композицію виступу, логіку побудови, вступ, висновки;
 - якщо тему, факти, логіку я оцінюю позитивно, то чим пояснити невдачі, незадоволення, послаблення контакту?
7. Як я сам(а) оцінюю своє усне мовлення; дихання (не вистачало глибини дихання, утруднення дихання через носову порожнину, чи були вимушені паузи для вдиху; що можна сказати про темп, плавність мовлення: чи вільним було мовлення; чи не було зайвого напруження)?
8. Як аудиторія реагувала на мої аргументи, приклади, жарти, запитання?
9. Як я тримався(лася):
 - просто й вільно чи скуто;
 - чи не зловживав(ла) жестами?
10. Що повчальне з цього виступу я врахую під час підготовки до наступного виступу?

НЕВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ

Мімічний прояв психологічного стану

Базова емоція	Психологічна ситуація, у якій виникає емоція	Опис міміки за зонами обличчя: 1 – зона чола й брів; 2 – зона очей; 3 – нижня частина обличчя
Горе	– неможливість задоволення потреби; – виникає після того, як відбулася неприємна подія; – є переживанням втрати	1) внутрішні кутики брів підняті вгору; 2) внутрішні кутики верхніх повік трохи підняті; 3) рот закритий, кутики губ опущені, напруження або натягу в зоні рота немає
Радість	– потреба досягнута; – виникає після задоволення потреби; – є переживанням результату задоволення потреби	1) брови та чоло спокійні; 2) верхні повіки спокійні, нижні повіки трохи підняті, але ненапружені; під нижніми повіками зморшки; коло зовнішнього краю кутиків очей зморшки – «гусячі лапки»; 3) рот закритий, кутики губ відтягнуті в сторони та трохи підняті; від носа до зовнішнього краю губів тягнуться носогубні зморшки
Страх	– передчуття незадоволення потреби; – передчуття втрати; – боязнь за себе та свої потреби	1) брови підняті та зведені; зморшки тільки в центрі чола; 2) верхні повіки підняті так, що видно склеру, а нижні трохи підняті та напружені; 3) рот розкритий, губи розтягнуті та напружені
Надія	– протилежна страху; – є передчуттям задоволення потреби (передчуття радості); – направлена на себе	1) верхні кутики брів підняті вгору; 2) верхні повіки трохи підняті
Гнів	– негативна емоція; – виникає після події, яка призвела до незадоволення потреби; – направлений на об'єкт, який заважає досягненню мети	1) брови опущені й зведені, між бровами вертикальні зморшки; 2) верхні повіки напружені, нижні повіки напружені й трохи підняті; 3) рот закритий, губи затиснуті
Задоволення	– протилежне гніву за знаками; – виникає після події; – сигналізує, що потреба задоволена за допомогою конкретного об'єкта	3) кутики губ відтягнуті в сторони та трохи підняті
Інтерес	– задоволення потреби; – передчуття задоволення потреби; – направлений на об'єкт	1) брови трохи підняті, на лобі зморшка; 2) повіки трохи розширені
Зневага	– незадоволення потреби; – передчуття незадоволення потреби; – направлена на об'єкт	1) брови трохи підняті; 3) кутики губ опущені; обличчя витягнуте, голова піднесена, наче людина дивиться на когось згори; вона ніби відсторонюється від співрозмовника

Жести ходи

Люди, які ходять швидко, розмахуючи руками, мають чітку мету й готові негайно діяти.

Люди, які тримають руки в кишенях, переважно критичні й потайні, їм подобається пригнічувати інших людей.

Люди в пригніченому стані також ходять, тримаючи руки в кишенях і тягнути ноги, вони рідко дивляться вгору або в тому напрямку, куди йдуть.

Люди, які вирішують проблеми, часто ходять у медитативній позі: голова опущена, руки зчеплені за спиною; захоплені лікті – контролюють себе.

Жести з очима, окулярами й обличчям

Повільне зняття окулярів і доскіпливе витирання скелець – затуляє час.

Відвертання обличчя вбік – незадоволення й відхилення всіх пропозицій.

Відведення очей – людина щось приховує, каже неправду; нещирість.

Голова вертикально – нейтральне ставлення до проблеми і до Вас.

Голова вбік – зацікавленість Вами чи проблемою.

Учені розрізняють три типи поглядів:

- діловий – співрозмовники дивляться на умовний трикутник, розміщений на лобі, що сприяє утриманню поглядів приблизно на однаковому рівні;
- соціальний – співрозмовники звертають увагу на трикутник, який проходить через лінію очей до підборіддя;
- інтимний – погляд спрямовується в трикутник між очима та грудьми.

Жести з руками

Руки складені біля рота – готовність вислухати співрозмовника.

З'єднані великий і вказівний палець – точність суджень, готовність повернути увагу до думки чи факту в необхідний момент.

Прикривання обличчя руками, потирання скронь, підборіддя й відведення очей в сторону – бажання щось приховати або особа не налаштована розмовляти в цей момент.

Руки на колінах – готовий завершити зустріч.

Схрещення рук на грудях – людина нервує; насмішка, не увага.

Схрещення рук і тримання пальців у кулаці – крайня ворожість.

Пальці схрещені вертикально – демонстрація почуття переваги.

Пальці або ручка в роті – потреба в підтримці.

Палець біля скроні – зацікавленість.

Потирання потилиці – не хоче визнати забуття.

Почухування й потирання вуха – людина наслухалась і хоче висловитися.

Погладжування підборіддя – приймає рішення.

Доторкання до браслета годинника – бажання приховати хвилювання.

Відтягування комірця – неправда, яка може бути розкрита; людина гнівається або дуже схвилювана.

Тримання рук за спиною – упевненість у собі.

ДЕЯКІ ОСОБЛИВОСТІ ПОВЕДІНКИ ГРОМАДЯН РІЗНИХ КРАЇН

➤ Більшість європейських народів передають згоду, хитаючи головою згори донизу. Болгари цим жестом передають незгоду, японці – лише підтверджують, що уважно слухають співрозмовника.

➤ За візуальним контактом етнографи поділяють нації на «контактні» й «неконтактні». До перших відносять, наприклад, італійців, іспанців, латиноамериканців, арабів. У їх спілкуванні погляд має велике значення. Представниками «неконтактних» культур вважають народи Скандинавії, Японії, Індії, Пакистану, де не прийнято прямо розглядати людину. Японці, наприклад, дивляться на шию співрозмовника.

➤ Якщо в присутності датчанина покрутити пальцем біля скроні, він сприйме цей жест як похвалу його відмінній пам'яті.

➤ Популярний жест «коло», утворене великим і вказівним пальцями, більшістю англослов'янських народів, зокрема США, а також у Європі та Азії застосовують із метою передавання інформації про те, що все гаразд, «о'кей!», у Франції – «нуль», «нічого», у Японії – «гроші».

➤ В англійському суспільстві вважають нормальним, коли чоловік розмовляє з жінкою, тримаючи руки в кишенях або не виймаючи з рота цигарку (сигару, люльку). Також не є невихованістю під час розмови з кимось витягувати ноги вперед або висловлювати своє захоплення ударом долоні по власному стегну вище коліна.

➤ Готовність учня (студента) відповісти на запитання викладача виражають у Великобританії піднятим вказівним пальцем правої руки.

➤ Рукоштовпання англійці застосовують під час знайомства, однак вони рідко обмінюються рукоштовпанням під час зустрічі. Прийняті у слов'ян поцілунки між чоловіками англійці не практикують.

➤ В Англії під час їжі прийнято тримати руки на колінах, у Франції – на столі. Звичка спиратися ліктями на стіл французів не шокує, а ось голландець вважатиме таку людину вкрай невихованою.

➤ На Близькому Сході не можна давати щось (гроші) місцевому жителю лівою рукою: її вважають нечистою, цим можна образити людину.

➤ Китайці – гостинні господарі, за обідом чи вечерею можуть подати до десятка страв. Від пригощання відмовлятися не можна, потрібно скуштувати всі страви. Якщо подають суп – обід завершується. Гість у Китаї встає з-за столу першим.

➤ Якщо в Америці хочете зустрітися з друзями, повідомте їм про свій приїзд і чекайте на запрошення.

НАЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ

➤ Австралійці надають перевагу спокійним співрозмовникам, які не поспішають. Найпопулярніша тема для розмов – відпочинок та спорт. Припустима дистанція між співрозмовниками – 60–100 см.

➤ Австрійці в ділових відносинах надзвичайно пунктуальні й офіційні. Звертатися до них потрібно, називаючи титул та ім'я. У них міцні рукошляхання та прямий візуальний контакт. Не можна називати їх німцями.

➤ Звичайна арабська форма ввічливості – численні запитання про здоров'я, стан справ, побажання добра, що супроводжуються частими зверненнями до Аллаха. Проте велика помилка цікавитися в них про здоров'я дружини чи дітей. Іноземець не може звертатися до жінки арабського походження. Етикет забороняє категоричні відповіді *«так»* або *«ні»*. Араби не люблять поспіху, розмови ведуть поважно. Дистанція для бесіди – 20–40 см.

➤ Англійці приймають рішення дуже повільно, проте на їх чесне слово можна покластися. Вони схильні до компромісу, обачні в словах, учинках, уникають категоричних тверджень. Часто вживають замість слів *«так»* і *«ні»* звороти *«мені здається»*, *«я думаю»*. Улюблені теми – погода, спорт, садівництво, хатні тварини. Садівництво для англіїців означає більше ніж захоплення, – це майже релігія. Не можна називати всіх жителів Великобританії англіїцями, офіційна назва – британці. Відстань під час розмови – 50 см.

➤ Німцям притаманні надзвичайна працьовитість, організованість, педантичність, скептичність, розважливість, пунктуальність, цього вони очікують і від партнерів. У процесі обговорення прагнуть до чіткості висловів, вагомого значення надають уживанню титулів. Обговорення відбувається послідовно, із педантичним розглядом усіх питань. Відстань для бесіди – 50 см.

➤ Національному іспанському характеру властиві такі риси, як відкритість, галантність, почуття гумору, проте іспанці не пунктуальні. Не можна призначати ділову бесіду на пообід – це час сієсти. Перемовини традиційно починають з обговорення таких тем, як погода, спорт, місцеві визначні пам'ятки архітектури. Іспанці багатослівні, тому динамічності в розгляді питань очікувати не слід. У бесідах надають перевагу близькій відстані.

➤ Вдалий спосіб розпочати жваву бесіду з італійцем – виявити інтерес до італійської історії та культури. Великого значення італійці надають неформальним зв'язкам із партнерами – за таких умов швидше й простіше прийняти рішення. Під час зустрічі зі знайомим варто запитати про здоров'я його дітей, а лише потім – про його. Відстань під час бесіди – близька.

➤ У Китаї під час спілкування потрібно називати спочатку прізвище, потім – ім'я. На перемовинах китайці надають перше слово гостю, вислуховують його пропозиції. На поступки згоджуються тоді, коли зберуть максима-

льну інформацію про можливості протилежної сторони. Надають великого значення неформальній бесіді: розпитують про сім'ю, дітей, їх вік, уподобання. Вони не люблять, коли їх ставлять у незручне становище, критикують.

➤ Американці вирізняються індивідуалізмом, енергійністю. Жорстко відстоюють свої права й інтереси та інтереси компанії. Ділову розмову концентрують не лише на загальних питаннях, а й на деталях. Вони дуже демократичні, часто звертаються один до одного на ім'я, незважаючи на вік, задають багато запитань, зокрема й особистого характеру. На діловій зустрічі з ними можна говорити про сім'ю, хобі, теми політики й релігії краще не торкатися. Говорять голосно, службові приміщення тримають відкритими; приглушена розмова викликає ворожість і підозру. Дистанція під час розмови – велика.

➤ Французи говорять енергійно й невимушено, часто перебивають співрозмовника. Швидкість мовлення в них – одна з найбільших у світі. Вони розважливі та скептичні, не люблять компромісів. Перемовини ведуть жорстко, хоча відстоюють свою позицію вишукано. Теми для розмов у перерві – культура, мистецтво. Небажані теми – релігія, політика, кар'єра, сімейний стан, прибутки, витрати. Великого значення надають освіті, тому на візитівці зазначають заклад вищої освіти, який закінчили. Водночас французи не вирізняються пунктуальністю. Відстань для бесіди – коротка.

➤ Серйозні питання корейці прагнуть вирішувати під час особистих зустрічей. Відсутність візитівок тлумачать як неповагу. Вони ввічливі та привітні, тому вимагають до себе поваги відповідно до посади й віку. Товариська атмосфера на перемовинах є оманливою. Вони вимогливі партнери, люблять точність, конкретність, не люблять відкритої критики.

➤ Швейцарці не афішують особистого життя, цінують знання ділового етикету. Вони консервативні, проте допитливі. У Швейцарії чотири офіційні мови, з іноземцями зазвичай спілкуються англійською. Традиційна риса швейцарців – пунктуальність. Не слід порівнювати швейцарців із німцями.

➤ Риси шведського характеру – надійність, серйозність, порядність, пунктуальність та охайність. Шведи видаються занадто серйозними, проте в особистому спілкуванні вони доброзичливі та привітні. Цінують професіоналізм. Зазвичай володіють кількома мовами, насамперед англійською та німецькою. Не люблять компліментів. Перемовини починають з обговорення погоди й новин спорту. Дружні відносини люблять продовжувати за обідом, у театрі.

➤ Знайомство з японцями неможливе без обміну візитівками. Вручати й отримувати їх потрібно двома руками, а на знак поваги прочитати. На зустріч слід приходити хвилина в хвилину. Риси японського характеру – почуття обов'язку, акуратність. Японська мораль не дозволяє говорити «ні». Не слід говорити з ними про релігію та філософію, із пересторогою вони ставляться до жінок-бізнесменів. Не можна використовувати рукоштовпання, прямого погляду в очі. Важливим елементом є уклін. Відстань для розмов – коротка.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Азарова Л. Є., Ковтун О. О. Українська мова за професійним спрямуванням : тести для студентів-нефілологів. Вінниця : ВНТУ, 2014. 209 с.
2. Антоненко-Давидович Б. Д. Як ми говоримо / уклад. Я. Б. Тимошенко. Київ : Либідь, 1991. 256 с.
3. Брайко О. В. Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни «Українська мова за професійним спрямуванням» (для бакалаврів). Київ : ДП «Вид. дім “Персонал”», 2009. 32 с.
4. Буяльський Б. А., Оверчук А. В. Як ми спілкуємося: Мовленнєвий етикет українського народу. Вінниця : Велес, 2001. 96 с.
5. Вакуленко Т., Косенко Н. Українська мова : практичний poradник. Харків : ВД «ШКОЛА», 2009. 352 с.
6. Глушик С. В., Дияк О. В., Шевчук С. В. Сучасні ділові папери : навч. посіб. Вид. 6-те, доп. і переробл. Київ : Арій, 2009. 512 с.
7. Головащук С. І. Складні випадки наголошення : словник-довідник. Київ : Либідь, 1995. 192 с.
8. Головащук С. І. Українське літературне слововживання : словник-довідник. Київ : Вища школа, 1995. 319 с.
9. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2007. 344 с.
10. Гриценко Т. Б. Українська мова та культура мовлення : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 536 с.
11. Ділове спілкування: усна і писемна форми : навч. посіб. / О. О. Тележкіна та ін. Харків : Смугаста типо-графія, 2015. 384 с.
12. Доброскок І. І., Овсієнко Л. М. Організація сучасної ділової комунікації : навч. посіб. для студ. ВНЗ. Переяслав-Хмельницький : Вид-во КСВ, 2015. 446 с.
13. Єфімов Г. М. Моделювання та розпізнавання мімічних проявів емоцій на обличчі людини. *Штучний інтелект*. 2009. № 3. С. 532–542.
14. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. Донецьк : ТОВ ВКФ «БАО», 2004. 480 с.
15. Зубков М. Г. Сучасна українська ділова мова. 7-ме вид., випр. Донецьк : СПД ФО Сердюк В. І., 2005. 448 с.
16. Зубков М. Г. Українська мова : Універсальний довідник. 6-те вид., доп. Харків : ВД «ШКОЛА», 2009. 512 с.
17. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посіб. Київ : Знання, 2007. 143 с.
18. Кобець М. М., Терьохіна С. М. Практикум з української мови за професійним спрямуванням : збірник вправ і завдань для самост. роб. студ. техн. спец. осв.-кваліфік. рівня «бакалавр». Київ : НТУУ «КПІ», 2014. 61 с. URL: <http://ela.kpi.ua/handle/123456789/9133>.
19. Комунікативна компетентність державних службовців як елемент модернізації системи державної служби / Івано-Франківський центр науки, інновацій та інформатизації. Івано-Франківськ, 2012. 154 с.
20. Культура фахового мовлення : навч. посіб. / Н. Д. Бабич та ін.; за ред. Н. Д. Бабич. Чернівці : Книги–XXI, 2011. 528 с.
21. Линчак І. М., Матвєєва Г. В. Українська мова за професійним спрямуванням : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. напр. підгот. «Туризм». Херсон : Олді-Плюс, 2014. 330 с.
22. Лисенко А. В., Ісаєнко Т. К., Дорошенко С. М. Українська мова (за професійним спрямуванням) : навч. посіб. Полтава : ПолтНТУ, 2015. 280 с.
23. Максименко В. Ф. Мова професійного спілкування. Харків : Торсінг плюс, 2008. 512 с.

24. Мацько Л. І., Кравець Л. В. Культура української фахової мови : навч. посіб. Київ : ВЦ «Академія», 2007. 360 с.
25. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування : навч. посіб. Київ : Каравела, 2006. 352 с.
26. Методичні рекомендації та практичні завдання з української мови професійного спілкування для студентів Інституту економіки / С. Ю. Жарко та ін. Дніпропетровськ : Нац. гірн. ун-т, 2013. 94 с.
27. Мозговий В. І. Українська мова у професійному спілкуванні : Модульний курс : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 592 с.
28. Мясковська Л. М., Тиха Л. Ю. Українська мова (за професійним спрямуванням) : навч. посіб. Луцьк : ЛНТУ, 2015. 184 с.
29. Науменко Л. О. Українська мова у професійному спрямуванні : навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. залізн. трансп. Київ : КУЕТТ, 2006. 123 с.
30. Олійник О. Ділове спілкування : навч. посіб. Красноармійськ : КП ДонНТУ, 2009. 380 с.
31. Ораторське мистецтво : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. юрид. спец. / Н. П. Осипова та ін.; за ред. проф. Н. П. Осипової. Вид. 4-те, стереот. Харків : Одиссей, 2008. 144 с.
32. Пентилюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2010. 224 с.
33. Пивоваров В. М., Савченко Л. Г., Калашник Ю. І. Ділова українська мова : навч. посіб. Харків : Право, 2008. 120 с.
34. Плетнева О. Л. Усне ділове спілкування : навч. посіб. Харків : Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2008. 51 с.
35. Пономарів О. Культура слова: Мовностилістичні поради : навч. посіб. Київ : Либідь, 1999. 240 с.
36. Пономарів О. Д. Українське слово для всіх і для кожного. Київ : Либідь, 2013. 360 с.
37. Практикум з української мови за професійним спрямуванням : навч. посіб. / Л. Г. Погиба, Т. О. Грибіниченко, Л. М. Голіченко, Н. В. Кавера. 2-ге вид. Київ : Кондор–Видавництво, 2014. 296 с.
38. Професійна мова економістів : навч. посіб. / С. М. Кіршо та ін. Одеса : ОНЕУ, 2016. 462 с.
39. Рускуліс Л. В., Зайцева Т. А. Українська мова (за професійним спрямуванням) : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Миколаїв : Іліон, 2014. 306 с.
40. Сайтарли І. А. Культура міжособистісних стосунків : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2007. 240 с.
41. Середницька А. Я., Куньч З. Й. Українська мова за професійним спрямуванням : навч. посіб. / за ред. Г. Л. Вознюка. Київ : Знання, 2010. 211 с.
42. Симоненко Т. В., Чорновол Г. В., Руденко Н. П. Українська мова за професійним спрямуванням: Практикум : навч. посіб. Київ : ВЦ «Академія», 2010. 272 с.
43. Томан І. Мистецтво говорити. 2-ге вид. Київ : Політвидав України, 1989. 293 с.
44. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : «Академвидав», 2004. 280 с.
45. Читай і знай! : Довідник-практикум з граматики та стилістики сучас. укр. мови / Н. Я. Дзюбишина-Мельник, О. Я. Лаврінець, К. С. Симонова, Л. Ф. Ціпцюра. 2-ге вид. Київ : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2008. 198 с.
46. Чмут Т. К., Чайка Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посіб. 6-те вид., випр. і доп. Київ : Знання, 2007. 230 с.
47. Шевчук С. В., Клименко І. В. Українська мова за професійним спрямуванням : підручник. 2-ге вид. виправ. і доп. Київ : Алерта, 2011. 696 с.

Навчально-методичне видання

Лагдан Світлана Петрівна

**УКРАЇНСЬКА МОВА
(ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ)**

ПРАКТИКУМ

Частина III

Усне професійне спілкування

В авторській редакції
Комп'ютерна верстка С. П. Лагдан

Формат 60x84 ¹/₁₆. Ум. друк. арк. 3,49. Обл.-вид. арк. 2,92.
Зам. № 63

Український державний університет
науки і технологій
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 7709 від 14.12.2022

Адреса видавця та дільниці оперативної поліграфії:
вул. Лазаряна, 2, Дніпро, 49010