

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання практичних занять
з дисципліни «Підприємницькі комунікації»
для студентів денної форми навчання
спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Харків 2017

Міністерство освіти і науки

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

До видавництва й у світ дозволяю
Проректор

І.П.Гладкий

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання практичних занять
з дисципліни «Підприємницькі комунікації»

Всі цитати, цифровий, фактичний
матеріал і бібліографічні відомості
перевірені, написання сторінок
відповідає стандартам

Затверджено
методичною радою
університету
протокол №___ від

Укладачі:

Лисенко А.О.

Відповідальний за випуск:

Дмитрієв І.А.

Харків 2017

Міністерство освіти і науки

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання практичних занять
з дисципліни «Підприємницькі комунікації»
для студентів денної форми навчання
спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Затверджено методичною
радою університету
протокол № ____ від _____

Харків 2017

Укладачі: доц. А.О. Лисенко

Кафедра економіки і підприємництва

ВСТУП

Навчальний курс «Підприємницькі комунікації» призначений розкрити загальні закономірності ділового спілкування, що впливають на ефективність економічної діяльності.

Дисципліна «Підприємницькі комунікації» спрямована на одержання студентами практичних навичок, пов'язаних з умінням говорити, слухати, ставити питання, аналізувати співрозмовників, домагатися досягнення цілей у діловій взаємодії, приймати рішення в складних ділових ситуаціях.

Після вивчення курсу студенти повинні

знати:

- сутність поняття комунікації: цілі, етапи, функції;
- сучасні комунікативні канали;
- ефективні способи переконання співрозмовників;
- особливості комунікативних бар'єрів спілкування;
- основні прийоми маніпуляцій в діловій бесіді;
- особливості ведення переговорів із закордонними партнерами;

вміти:

- встановлювати і підтримувати контакти з іншими людьми;
- визначати тип співрозмовника;
- проводити ділові переговори;
- застосовувати вербальні та невербальні засоби комунікації у діловій розмові;
- застосовувати основні прийоми маніпуляцій і критики в діловій бесіді;
- спілкуватися між представниками керуючої та керованої систем організації.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №1
ТЕМА: ПОНЯТТЯ КОМУНІКАЦІЇ ТА ЇЇ РОЛЬ У СИСТЕМІ
УПРАВЛІННЯ

План заняття

1. Поняття комунікації.
2. Проблема та практика спілкування.
3. Умови ефективності зворотного зв'язку.
4. Ефективність комунікації в умовах ринку.
5. Причини розвитку комунікації в підприємстві.

Теми рефератів:

1. Проблема та практика спілкування.
2. Соціальні інститути комунікації.
3. Процес комунікації.
4. Бізнес-комунікації

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №2
ТЕМА: ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ДІЛОВОГО
СПІЛКУВАННЯ ТА ЙОГО СПЕЦИФІКА

План заняття

1. Основні форми ділової комунікації
2. Компоненти комунікативного процесу
3. Комунікативні шуми
4. Способи посилення повідомлення і ефективності комунікації
5. Комунікації в організаційному контексті

Завдання

Візьміть шість широко вживаних у підприємстві слів: дохід, навчати, механізм, зарплата, менеджер, розвиток, мотивація.

Скориставшись словником, знайдіть всі альтернативні значення цих слів.

Знайдіть якнайбільше синонімів до кожного слова, відзначаючи суттєві розходження відібраних слів.

Напишіть речення, використовуючи всі шість слів, потім

підготуйте другий і третій варіант того ж речення, вживши синоніми цих слів.

Проаналізуйте, чи змінився основний зміст Вашого повідомлення.

Теми рефератів:

1. Етика ділового спілкування.
2. Ділова розмова. Бесіда, обговорення, співбесіда
3. Організація та проведення ділових зустрічей.
4. Техніка ведення переговорів.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №3
ТЕМА: ЗАСТОСУВАННЯ ВЕРБАЛЬНИХ ЗАСОБІВ
КОМУНІКАЦІЇ У ДІЛОВІЙ РОЗМОВІ

План заняття

1. Поняття вербальних засобів комунікації та основні вербальні навички
2. Провідні характеристики сучасної ділової мови
3. Види слухання та техніка активного слухання.
4. Значення емпатії
5. Різниця між письмовим і усним мовленням

Завдання

Заповніть таблицю

Ситуація	Прояснення	Перепитування	Емпатія	Вираження співпереживання
Ви – керівник. До Вас звертається підлеглий з висловленням: «В мене і так велике навантаження, а Ви даєте мені ще одне додаткове завдання. Я щодня повертаюся дуже пізно»				

Теми рефератів:

1. Мовна діяльність: значення, зміст, розуміння.
2. Як підготувати публічний виступ?
3. Писемні комунікації.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №4
ТЕМА: ПОРІВНЯННЯ ВЕРБАЛЬНОЇ І НЕВЕРБАЛЬНОЇ
КОМУНІКАЦІЇ

План заняття

1. Значення невербальних засобів комунікації
2. Міміка та жести в комунікаціях
3. Простір як елемент невербальної комунікації
4. Національні особливості вербальних та невербальних засобів комунікації
5. Порівняльна характеристика видів комунікацій

Завдання

1. Знайдіть не менше п'яти малюнків з навколишнього життя, за допомогою яких передається інформація, наприклад, знаки на автомобільних дорогах, тощо.
2. Уявіть, начебто Вам слід домогтися однієї з наступних ідей:
 - переконати молодь не починати курити;
 - попередити водіїв про небезпеку їздити на великій швидкості;
 - переконати покупців користуватися посудомийними машинами;Підготуйте декілька варіантів образів та малюнків, що повинні використовуватися для досягнення цієї мети.

Теми рефератів:

1. Основні прийоми ораторського мистецтва
2. Мова жестів
3. Вплив міміки і голосу на ефективність комунікацій.
4. Національні особливості невербальних засобів комунікації

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №5
ТЕМА: ОСОБЛИВОСТІ БАР'ЄРІВ СПІЛКУВАННЯ

План заняття

1. Причини комунікативних бар'єрів
2. Види комунікативних бар'єрів
3. Способи подолання комунікативних бар'єрів

Завдання

Змодельуйте ситуацію, у якій є керівник і підлеглий. Дайте відповіді на наступні запитання:

- Які основні помилки виникають в процесі спілкування?
- Які фактори впливають на розмову?
- Які бар'єри можуть виникати в спілкуванні?

Теми рефератів:

1. Комунікативні конфлікти та їх наслідки.
2. Зона, причина та привід конфлікту.
3. Техніка переконливого впливу
4. Методи зняття напруги.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №6 ТЕМА: МАНІПУЛЯЦІЇ В КОМУНІКАЦІЯХ

План заняття

1. Поняття маніпуляції в спілкуванні
2. Транзактний аналіз Е. Берна
3. Сфери дозволеної маніпуляції
4. Прийоми маніпуляції в діловій бесіді
5. Захист і контр-маніпуляція

Завдання

Необхідно розділити групу на пари, кожна з яких самостійно обирає собі тему для бесіди. Після обговорення, кожна з пар повинна розіграти діалог на обрану тематику, в процесі якого необхідно застосувати різноманітні прийоми маніпуляції.

Теми рефератів:

1. Комплімент як засіб комунікації
2. Відмінність компліменту і лестощів
3. Комунікативні принципи Д.Карнегі

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №7
ТЕМА: СТРАТЕГІЯ І ТАКТИКА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ
План заняття

1. Стратегія ведення переговорів, її типи
2. Специфіка телефонних розмов
3. Тактичні прийоми і маневри в переговорах. Уміння торгуватися.
4. Уміння вийти з контакту

Завдання

Використовуючи методи впливу на партнера, розгляньте модель Вашого спілкування в декількох «стандартних ситуаціях»:

1. Ви (керівник) даєте завдання підлеглому, що знаходиться в опозиції до Вас, але вважає завдання розумним.
2. Ви (керівник) даєте завдання підлеглому, що позитивно ставиться до Вас, але негативно до завдання (мотиви оберіть самостійно).

Складіть план ділової бесіди (за кожним з варіантів), оцініть передбачувані відповіді підлеглого та Ваші способи впливу на нього.

Теми рефератів:

1. Правила та норми проведення ділових зустрічей.
2. Методи комунікативного управлінського впливу.
3. Ділові стратегії управління спілкуванням.
4. Техніка ведення переговорів.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №8
ТЕМА: СТРАТЕГІЯ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ
КОМУНІКАЦІЇ

План заняття

1. Етика ділового спілкування
2. Комунікативні принципи оптимізації ділових відносин
3. Методи комунікативного управлінського впливу
4. Співробітництво: фактори, які сприяють раціональній взаємодії

Теми рефератів:

1. Службовий етикет.
2. Службові листи: значення, підготовка і правила написання.
3. Класифікація соціотипів та використання їх в управлінні трудовим колективом
4. Причини проблем розуміння мови в комунікації.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Вечер Л.С. Секреты делового общения. – Мн.: Высш. шк., 1996. – 367 с.
2. Вилсон Г., Макклафлин К. Язык жестов – путь к успеху. – СПб: Издательство “Питер”, 2000. – 224с.
3. Грачев Ю.М. Ведение переговоров с инофирмами. – М.: АО «Бизнес-школа «Интел-синтез»», 1997. – 128 с.
4. Етика ділового спілкування : навчальний посібник для вузів / за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. - К. : Центр учбової літератури, 2007. - 344 с.
5. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов: Сокращ. пер. с нем. - М.: Экономика, 1990. – 335 с.
6. Карлоф Б. Деловая стратегия. – М.: Экономика, 1991. – 239 с.
7. Коваль А.П. Культура ділового мовлення. Писемне та усне ділове спілкування. – К.: Вища школа, вид. при КДУ, 1977. – 295 с.
8. Кузин Ф.А. Культура делового общения. – М.: «Ось-89», 1997. – 240 с.
9. Курбатов В.И. Стратегия делового успеха. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1995. – 416 с.
10. Лейхифф Дж. М., Пенроуз Дж. М. Бизнес-коммуникации. – СПб: Питер, 2001. – 688 с.
11. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навч. посібник. – К.: ТОВ “УВПК “ЕксОб”, 2000. – 512 с.
12. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті. Курс лекцій. – Житомир: ЖІТІ, 2000. – 336 с.
13. Осовська Г.В., Копитова І.В. Комунікації в менеджменті. Практикум. – Ж.: ЖІТІ, 2002.
14. Палеха Ю. Организация своевременной деловой коммуникации. – К.: МАУП. 1995. – 152 с.
15. Скотт Д.Г. Конфликты: пути их преодоления. - К.: Внештогриздат, 1991. – 192 с.
16. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 391 с.
17. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посібник. – К.: Знання, 2005. – 442 с.
18. Честара Дж. Деловой этикет. – М.: Агентство «Фаир», 1997. – 336 с.