

Назва курсу	Етика ділового спілкування: ораторське мистецтво, риторика, культура спілкування (вибіркова)
Викладач (-і)	Новак О.М.
Профайл викладача (-ів)	https://www.krok.edu.ua/ua/pro-krok/spivrobotniki/novak-olga-mikhajlivna
Контактний телефон	044 450 14 54 (вн.268)
E-mail	TutskaOM@krok.edu.ua
Консультації	Онлайн-консультації: щочетверга на 14.50 в MS Teams https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_MDMYNTZlZWYtOGQzZi00Mzc3LTllZGYtZTlhOTg3MTEzNzRi%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22cf94ad9d-2983-43f5-9909-722602ea2165%22%2c%22Oid%22%3a%2285a5d76c-0c50-47c7-af57-c748b3c701f9%22%7d

Коротка анотація до курсу:

Курс передбачає оволодіння практичними навичками ділової, міжособистісної та публічної комунікації, розвиток та практичне використання загальних та професійних (фахових) компетентностей, а саме навичок міжособистісної взаємодії, комунікації та співробітництва. Набуваються здатності ефективно спілкуватися, виступати перед аудиторією, доводити свої думки до слухачів, уміння встановлювати контакт та переконувати.

Головний акцент робиться на дієвих засобах ораторського мистецтва у налагодженні комунікацій, створення позитивного іміджу працівника та організації в цілому.

Студентам пропонується отримати практичні навички організації та проведення нарад, брифінгів, презентацій, які відбуваються з максимальною ефективністю та досягають поставленої мети.

Уміння переконувати, доводити свою думку та досягати конструктивного діалогу також стануть у нагоді для майбутніх працівників готельно-ресторанної справи.

Мета навчання:

Мета: сформувати професійні компетентності, спрямовані на постійний розвиток комунікаційних навичок, запровадження ефективних засобів комунікації та сучасних методик взаємодії між суб'єктами спілкування.

Завданнями є:

- обґрунтувати необхідність навчання впродовж життя для удосконалення комунікативних компетенцій;
- висвітлити процеси міжособистісної, ділової та публічної риторики для застосування у професійній діяльності та в житті;
- дослідити вплив риторики та ораторського мистецтва на розвиток професійної кар'єри;
- опанувати теорію риторичних прийомів та засобів їх застосування;
- вивчити технології ефективного спілкування для реалізації їх у фахових та міжособистісних комунікаціях.

Результати навчання:

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми спілкування у сфері готельно-ресторанної справи або в процесі навчання, що передбачає застосування теорій та наукових методів відповідної галузі, характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

ЗМІСТ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

Тема	Лекції	Групові заняття	Самостійна робота
	Годин		
Семестр 7 (4 курс, осінь-зима)			
Тема 1. Ефективне спілкування – шлях до успіху різновиди комунікацій, їх використання у різних ситуаціях.	2		6
Тема 2 Риторика з давніх часів до сьогодення. Риторика давньої Греції, риторика Давнього Риму, риторика в епоху середньовіччя, риторика в часи 18-19 століття, риторика 20-21 століття, риторика в українських закладах освіти			6
Тема 3. Риторика і "воля до влади". Технології успішного спілкування – як подобатись людям та впливати на них. Ділове спілкування: з колегами, з керівництвом та підлеглими; з друзями та рідними, з незнайомими людьми. Встановлення емпатії. Small talk.			6
Тема 4. Невербальні засоби спілкування у комунікаціях. Невербальні засоби оратора. Практичне застосування, отримання умінь «читати» людей. Як «читати» людей по жестах, міміці, позі – практичне застосування. Як справити позитивне враження на співрозмовника. Мова тіла - що робити з руками ; жести, які “вбивають” виступ; про що говорить ваше тіло, коли уста мовчать.	2		6
Тема 5. Структура публічного виступу. Джерела знаходження матеріалу, початок виступу; прийоми: привертання уваги аудиторії; 3 базові частини виступу; елементи промови; етапи підготовки;	2		8
Тема 6. Практикум публічного виступу. Страх перед аудиторією, як подолати страх; робота з тілом, вплив внутрішнього діалогу та уяви. Інтонування. Утримання уваги. Робота з голосом, слова, що заворожують; як стати “магнітом” уваги; техніки привертання уваги. Паузи, мовчання; управління тембром і регістром голосу; гучність; модуляції голосу; голос, який хочуть слухати.		2	8
Тема 7. Практикум – мовний експромт. базові техніки експромту; як виступати без підготовки; як розвинути навички імпровізації;		2	8
Тема 8. Як створити ефективну презентацію мета та засоби презентації; переконливість; технології презентації.			8
Тема 9. Робота із запитаннями ефективний алгоритм відповіді; коли можна не відповідати; відповіді на незручні, каверзні запитання;			6
Тема 10. Переговори у діловій риторичі. Навички ефективного ведення переговорів. Проведення переговорів. Стили переговорів. Тонкощі та складності у переговорах. Планування та проведення двосторонніх переговорів. Багатосторонні переговори. Етапи ефективних переговорів. Планування переговорів:			8
Тема 11. Конфлікти та способи їх уникнення. Боротьба зі стресом. види конфліктів та шляхи їх розв’язання; медіація; наслідки конфліктів та способи їх розв’язання. Емоційне вигорання; способи боротьби зі стресом.			8

Тема 12. Організація та проведення нарад, брифінгів, презентацій ефективна нарада; проведення брифінгу; презентація, що досягає своєї мети.			8
Тема 13. Вдала співбесіда підготовка до співбесіди; зовнішній вигляд запитання – відповіді			6
Тема 14. Типові помилки оратора та яким чином їх позбутися. Рефлексія.			8
Залік		2	8
Разом (4 кредити – 120 годин)	6	6	108

СНОВНА НАВЧАЛЬНА ЛІТЕРАТУРА

1. Барбара Піз, Алан Піз. Мова рухів тіла. Розширене видання. URL: <https://nashformat.ua/products/mova-ruhiv-tila-rozshyrene-vydannya-705338>.
2. Гандапас Радислав - Вчимося виступати публічно+... URL: https://www.youtube.com/playlist?list=PLk8G3vfEB_JdW2a9pApX-k1RjxShm_HV-
3. Загальні правила поведінки державного службовця. URL: // <http://www.center.gov.ua/pres-tsentr/materiali/item/985>
4. Карнегі Дейл. Як виробляти в собі впевненість і впливати на людей, виступаючи прилюдно. URL: <https://www.e-reading.club/book.php?book=25726>
5. Карнегі Дейл. Як здобувати друзів і впливати на людей. URL: <http://infotour.in.ua/karnegi.htm>
6. Колотілова Н.А. Риторика. Навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007 - 232 с. URL: <https://pidru4niki.com/1584072023290/ritorika/ritorika>
7. Мацько Л.І., Мацько О.М. – Риторика.pdf. URL: <https://studfile.net/preview/5603583/>
8. Нова мова рухів. Мова жестів. | Алан Піз [повний виступ на Synergy Global Forum] URL: <https://www.youtube.com/watch?v=gSnxb3ZySKU>
9. Ораторське мистецтво : навч.-метод. посіб. / авт.-уклад. : І. М. Плотницька, О. П. Левченко, З. Ф. Кудрявцева та ін. ; за ред. І. М. Плотницької, О. П. Левченко. – 2-ге вид., стер. – К. : НАДУ, 2011. – 128 с. URL: http://academy.gov.ua/NMKD/library_nadu/Biblioteka_Magistra/f3e7888f-ebb4-4698-a3cd-10840df8d3a2.pdf
10. Промова Марка Цукерберга на випускному Гарварда [2017]. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=aS4O52hx3wM>
11. Риторика в Києво-Могилянській академії. URL: https://pidru4niki.com/10810806/ritorika/ritorika_kiyevo-mogilyanskiy_akademiyi.
12. Філіппова Інса. Емоційний інтелект як засіб успішної самореалізації. URL: <http://www.politik.org.ua/vid/magcontent.php3?m=6&n=72&c=1686>
13. Холод, А. М. Соціальні комунікації: тенденції розвитку [Текст] : навчальний посібник / А. М. Холод. - Київ : Вид-во Білий тигр, 2018. - 370 с. URL: <http://lib.pnu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/4189/1/%D0%A5%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B4%20%D0%9E.%D0%9C.%20%D0%A1%D0%BE%D1%86.%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC.%20%D1%82%D0%B5%D0%BD%D0%B4.%20%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%BA%D1%83.PDF>
14. TED Talks: Як потрібно говорити, щоб людям хотілося слухати (Julian Treasure) [UA] [UVT]. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=VITVUiMFAE8&t=305s>
15. Will Stephen ідеальний виступ на TED/ URL: https://www.youtube.com/watch?v=r5MhC_fhqEg&t=83s

ДОДАТКОВА

16. Олійник, Ольга Борисівна. Сучасна ділова риторика : навчальний посібник / О. Б. Олійник. - Київ : Кондор, 2010. - 166 с.
17. Осовська, Г. В. Комунікації в менеджменті [Текст] : навчальний посібник / Г. В. Осовська. - Київ : Кондор, 2017. - 218 с.
18. Сташук, Ксенія. Ви прийшли на прийом. Етикет у приймальні та кабінеті керівника [Текст] / К. Сташук // Управління освітою : часопис для керівників освітньої галузі. - 2017. - № 7. - С. 54-57.
19. Дейл Карнегі. Як завойовувати друзів та впливати на людей. Як виробляти в собі впевненість і впливати на людей, виступаючи прилюдно. Як перестати хвилюватись і почати жити. Харків. 2007 р.

ІНТЕРНЕТ-ДЖЕРЕЛА

20. Агенція Організаційного Розвитку URL: <http://www.aor.com.ua/publications/>
21. Віртуальна бібліотека Києво-Могилянської академії URL: <http://library.ukma.kiev.ua>
22. Електронна бібліотека інституту журналістики URL: <http://journalib.univ.kiev.ua>
23. Журнал HRMagazine. URL: HRM.UA
24. Інтернет-портал для управлінців URL: <http://www.management.com.ua/cm/>
25. Портал працевлаштування та навчання URL: <http://www.jobmarket.com.ua>
26. Клуб професійних перемовників. URL: <https://pnc.com.ua>
27. Ораторське мистецтво. Школа Ораторської Майстерності. URL: <https://oratorske.com.ua/>
28. Практичні поради для проведення ефективних нарад із вашими співробітниками/ URL: <https://www.microsoft.com/uk-ua/microsoft-365/business-insights-ideas/resources/tips-for-leading-effective-meetings-with-your-staff>

29. Які помилки роблять оратори при виступах на публіці. URL: <https://oratorske.com.ua/orators-ke-mystetstvo-knyha/>
30. McKinsey Quarterly. Електронний журнал консалтингової компанії McKinsey, присвячений управлінню бізнесом у різних галузях. URL: <http://www.mckinseyquarterly.com/home.aspx>
31. 37 порад для ефективною презентації PowerPoint. URL: [https://business.tutsplus.com/uk/articles/37-effective-powerpoint-presentation-tips-- cms-](https://business.tutsplus.com/uk/articles/37-effective-powerpoint-presentation-tips--cms-)
32. Виступ експромтом. URL: <https://oratorske.com.ua/vystup-ekspromtom/>

Інтернет-джерела (законодавство)

33. Закон України Про інформацію. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
34. Закон України Про державну службу. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text>
- Інтернет-ЗМІ в Україні
35. Український тиждень: Новини політики, економіки та культури, URL: <https://tyzhden.ua>
36. Українська правда – новини онлайн про Україну, URL: <https://www.pravda.com.ua/>
37. Дзеркало тижня, URL: <https://dt.ua>
38. Захід-нет, аналітичне інтернет-видання Львова. URL: <https://zaxid.net>
39. УНІАН, інформаційне агентство, URL: <https://www.unian.ua>

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ТВОРЧЕ ЗАВДАННЯ

Індивідуальне творче завдання у формі публічного виступу є одноосібною працею, текст якого подається в електронному вигляді, а сам виступ презентується на заліку. Тему публічного виступу студент/ка формулює самостійно або обирає із

запропонованого викладачем переліку.

Загальні вимоги:

1. Умовою допуску до заліку є отримання не менше 35 балів за усі виконані обов'язкові практичні завдання.
2. Студент/ка презентує своє індивідуальне творче завдання шляхом виступу під час заліку.
3. На початку виступу доповідачем має бути озвучена мета виступу.
4. Тривалість виступу – не більше трьох хвилин, дотримання регламенту є незаперечним.
5. Виступ має умовно складатися з трьох частин – вступу, основної частини, висновків.
6. Виступ повинен супроводжуватися короткою презентацією з 3-6 слайдів.
7. Категорично не приймається читання тексту під час виступу.
8. Виступ оцінюється викладачем разом зі студентами за відповідністю критеріям оцінювання, наведеним нижче.
9. Окремо оцінюється текст виступу (за критеріями) – до 10 балів, якість презентації – до 10 балів, безпосередньо сам виступ – до 10 балів. Загальна максимальна сума балів за виступ – 30 балів.
10. Якщо індивідуальне завдання студентом/кою підготовлене, текст його вчасно надісланий викладачу, але сам публічний не відбувся, максимальна оцінка складає 10 балів з 30.

Критерії оцінювання публічного виступу:

Критерій оцінювання	Кількість балів за критерій
1. Початок виступу	1
2. Власний стиль виступу	1
3. Досягнення мети виступу	1
4. Інтонація, ритм	1
5. Мова, вербальні засоби	1
6. Невербальні засоби	1
7. Переконливість, ілюстрація фактами	1

8. Завершення виступу	1
9. Логіка побудови виступу	1
10. Дотримання регламенту виступу	1
Загальна сума балів	10

Перелік рекомендованих тем для підготовки ділового (публічного) виступу.

№	Тема
1.	Спілкування у професійній діяльності.
2.	Технології розв'язання конфліктів в організації.
3.	Ефективне спілкування – шлях до успіху.
4.	Самопрезентація: вербальні та невербальні елементи.
5.	Історичні постаті – видатні риторичи.
6.	Риторика з давніх часів до сьогодення – досвід.
7.	Як стати успішним керівником.
8.	Риторика та «воля до влади».
9.	Технології успішного спілкування – як подобатись людям та впливати на них.
10.	Прийоми ораторського мистецтва – методи та технології (методики).
11.	Невербальні засоби спілкування у комунікаціях.
12.	Невербальні засоби спілкування при веденні переговорів.
13.	Невербальні засоби спілкування: позитивні та негативні реакції.
14.	Встановлення емпатії (рапорта) при діловому спілкуванні: технології.
15.	Технології переконання.
16.	Як досягти взаєморозуміння при спілкуванні.
17.	Технології ведення переговорів.
18.	Проведення співбесіди: прийом на роботу, атестація співробітників тощо.
19.	Мовний експромт – технології виступу.
20.	Ефективна презентація.
21.	Структура та особливості ділового виступу.
22.	Приклад досконалого виступу на будь-яку тему
23.	Медіація у розв'язанні конфлікту.
24.	Типові помилки оратора.
25.	Способи боротьби зі стресом
26.	Емоційне вигорання.
27.	Риторика та емоційний інтелект
28.	Вдала співбесіда.
29.	Організація та проведення нарад, брифінгів, презентацій.
30.	Презентація проєкту.
19.	Мовний експромт – технології виступу.
20.	Ефективна презентація.
21.	Структура та особливості ділового виступу.
22.	Приклад досконалого виступу на будь-яку тему

23.	Медіація у розв'язанні конфлікту.
24.	Типові помилки оратора.
25.	Способи боротьби зі стресом
26.	Емоційне вигорання.
27.	Риторика та емоційний інтелект
28.	Вдала співбесіда.
29.	Організація та проведення нарад, брифінгів, презентацій.
30.	Презентація проєкту.

Залік

Залік проводиться у формі презентації індивідуального творчого завдання

ОЦІНЮВАННЯ**Умови визначення навчального рейтингу**

Вид роботи	Кількість	Максимальна кількість балів за виконану роботу
Виконання завдань, що пропонуються на групових заняттях та у дистанційному форматі	7	Кожне змістовно та правильно виконане завдання – до 10 балів. Разом: до 70 балів. Активна участь у заняттях – до 10 балів до загальної оцінки.
Індивідуальне завдання. Підготовка <i>індивідуального творчого завдання</i> (тема обирається самостійно; актуальність та оригінальність впливає на оцінку)	1	Підготовка тексту публічного виступу з власними висновками та належною аргументацією – до 10 балів. Презентація ІЗ: до 10 балів. Безпосередньо виступ – до 10 балів. Разом за ІЗ: 30 балів.
Разом:		100 балів

Критерії складання заліку

Характеристика критерія	Максимальна кількість балів
Оцінка за усі виконані обов'язкові практичні завдання	70
Підготовка тексту публічного виступу з власними висновками та належною аргументацією – до 10 балів. Презентація ІЗ: до 10 балів. Безпосередньо виступ – до 10 балів. Разом за ІЗ: 30 балів.	30
Разом	100