

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В.Н. КАРАЗІНА
Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
з дисципліни «Мистецтво ділових переговорів»

рівень вищої освіти	другий (магістерський)
галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
спеціальність	242 «Туризм»
освітня програма	"Туризм"
спеціалізація	
вид дисципліни	за вибором
факультет	міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Укладачка: канд. політ. наук Панасенко Г. С.

2021/ 2022 навчальний рік

1. Навчальний контент:

Тема 1. Види і жанри ділового спілкування

Види і жанри ділового спілкування. Культура усного ділового мовлення. Види усного спілкування. Ділова нарада. Види нарад.

Види і жанри публічних виступів Телефонне ділове спілкування.

Вимоги усного ділового мовлення.

Тема 2. Зміст та організація підготовки ділових переговорів

Сутність та класифікація ділових переговорів. Стратегії взаємодії з партнерами по переговорах. Алгоритм ведення ділових переговорів. Методи ведення переговорів.

Предмет ділової зустрічі. Місце проведення ділової зустрічі. Часові межі. Склад делегації.

Ділова зустріч на своїй території: підготовка приміщення. Зустріч делегації. Привітання. Розміщення учасників зустрічі. Офіційна мова.

Особливості ведення ділових переговорів.

Тема 3. Мистецтво проголошення промови перед аудиторією

Типи сучасного публічного мовлення. Суспільно-політичне публічне мовлення. Академічне публічне мовлення. Судове публічне мовлення. Урочисте мовлення. Церковно-богословське публічне мовлення. Промова.

Оратор і вимоги до нього. Оратор і аудиторія. Основні вимоги до виступу. Зовнішній вигляд та особистість управлінця-оратора. Діловий етикет управлінця-оратора.

Тема 4. Ділова риторика. Основи полемічного мистецтва

Основні етапи організації колективної дискусії. Побаження щодо дискусії. Способи доведення. Способи спростування. Зауваження опонентів та їх нейтралізація. Спекулятивні прийоми сперечання.

Загальна характеристика суперечки. Принцип толерантного ставлення до опонентів. Правила толерантного ставлення до опонентів. Принцип послідовного аналізу альтернатив. Правила послідовного аналізу альтернатив. Принцип коректного сперечання. Правила коректного сперечання. Принцип відсторонення. Правила відсторонення у процесі сперечання. Принцип подолання психологічних бар'єрів. Правила подолання психологічних бар'єрів. Принцип поетапного наближення до істини. Правила поетапного наближення до істини. Логічна структура суперечки. Етапи ведення суперечки. Процедура суперечки.

Невербальні сигнали спілкування. Алгоритмічний припис учаснику дискусії.

Тема 5. Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів

Теорія переговорів у сучасній науці. Сутність та функції переговорів. Структура переговорів. Формалізація переговорного процесу та оцінка його результатів. Поступове згладжування протиріч. Прийняття оптимальних рішень у конфліктних ситуаціях.

Тема 6. Стратегія і тактика переговорів

Сутність та класифікація ділових переговорів. Стратегії взаємодії з партнерами по переговорах. Алгоритм ведення ділових переговорів. Методи ведення переговорів.

Принципи успішного ведення переговорів та їх недоліки. Мета та основні принципи переговорів в ході конфлікту.

Тема 7. Посередництво в конфлікті та переговорному процесі

Сутність та основні форми посередництва. Сутність та основні форми посередництва Основні функції медіатора. Умови медіації. Мотиви звернення до медіації. Вимоги до медіатора. Типологія посередників.

Технологія медіації, її результативність та фактори впливу на неї. Етапи посередницької діяльності. Зміст діяльності окремих учасників переговорного процесу.

Тема 8. Проблеми формування переговорної культури

Переговорна культура та її складові. Стиль ведення переговорів: особистісний, професійний та національний. Конкретні прояви національних стилів у переговорах. Особливості ведення ділових переговорів з американцями. Особливості ведення ділових переговорів з англійцями. Особливості ведення ділових переговорів з французами. Особливості ведення ділових переговорів з німцями. Особливості ведення ділових переговорів з японцями. Особливості ведення ділових переговорів з італійцями. Особливості ведення ділових переговорів з іспанцями. Особливості ведення ділових переговорів з корейцями. Особливості ведення ділових переговорів з китайцями.

Рекомендована література

Основна література

1. Борг Дж. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Х. : Фабула. 2019. 304 с.
2. Бралатан В.П. Професійна етика / Бралатан В.П. Гуцаленко Л.В. Здирко Н.Г.. Навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2011. 252с.
3. Бург Боб Из противников в союзники. Издательство «Попурри». 2014. 198 с.
4. Габро І. Особливості використання засобів та інструментів медіа-дипломатії в зовнішній політиці Великобританії та Німеччини. Міжнародні відносини. 2017. № 15. URL: http://journals.iir.kiev.ua/index.php/pol_n/article/view/3124
5. Гладуелл М. Розмови з незнайомцями. Що слід знати про людей, яких ми не знаємо. К. : КМ-БУКС. 2020. 352 с.
6. Зернецька О. В. Глобальна комунікація. К. Науково-виробниче підприємство «Видавництво «Наукова думка» НАН України», 2017. 350 с.
7. Инновационный потенциал Украины в международных отношениях. Монография / Авторский коллектив: Рыжков Н.Н., Макаренко Е. А., Пискорская Г. А. и др. К. : Центр свободной прессы, 2014. 284 с.
8. Інформація про діяльність Відділу преси, освіти і культури [Електронний ресурс] / Посольство Сполучених Штатів Америки, Київ, Україна. URL: <http://ukrainian.ukraine.usembassy.gov/>
9. Інформація про діяльність Відділу преси, освіти і культури [Електронний ресурс] / Посольство Сполучених Штатів Америки, Київ, Україна. URL: <http://ukrainian.ukraine.usembassy.gov/>
10. Киссинджер Г. Дипломатия. – М.: АСТ, 2018. – 896 с/
11. Кулеба Д. Публічна дипломатія – нова зброя України в умовах гібридної війни. Європейська правда. URL: <http://www.euointegration.com.ua/experts/2015/09/23/7038633>

12. Мачикова М. Розбудова іміджу силових відомств як інструмент публічної дипломатії. Інформаційна безпека людини, суспільства, держави. 2017. № 1 (21). С. 96–105.
13. Международная информация: термины и комментарии. Учебное пособие / Макаренко Е.А., Рижков Н.Н., Кучмий Е.П., Фролова О.Н. К. : Центр свободной прессы, 2014. 480 с.
14. Николс М. Искусство слушать. Почему мы разучились слышать друг друга? [Текст] / М.Николс; [перс. с англ. А. Чепалова]. М.: Эксмо, 2016. 340 с.
15. Пипченко Н. А. Социальные медиа в структуре внешней политики ведущих международных акторов: Монография / Н. А. Пипченко. К. : Центр свободной прессы, 2014. 334 с.
16. De Callieres F. The Art of Diplomacy. — New York; London, 1993.

Допоміжна література

1. Cull N. The Future Of American Cultural Diplomacy. University of South California. URL: <http://uscpublicdiplomacy.org/>
2. Kiehl W. (ed.). America's Dialogue with the World. Washington. DC: Public Diplomacy Council. 2006. URL: <http://www.nyu.edu/>
3. Under Secretary for Public Diplomacy and Public Affairs [Електронний ресурс]. U.S. Department of State. Режим доступу: <http://www.state.gov/>
4. What is Public Diplomacy? The USC Center on Public Diplomacy. URL: <http://uscpublicdiplomacy.org/>

Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення

1. Гжешук В. Міжнародний менеджмент в національному стилі спілкування країн світу / В. Гжешук // Молодь і ринок. 2014. № 5. С. 128-134. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mir_2014_5_30.
 2. <http://ain.com.ua> – агентство Internet Новин.
 3. <http://maidan.org.ua> – агентство „Майдан”. <http://www.MIGnews.com.ua>.
 4. <http://www.bbc.co.uk/ukrainian> – Інформаційне агентство BBC.
 5. <http://www.EIVisti.com> – агентство „ЕЛВІСТІ”.
 6. <http://www.FotoMIG> – агенство електронної фотоінформації;
 7. <http://www.FotoUA> <http://www.ei.com.ua> – інформагенція „Expressinform”.
 8. <http://www.ifs.kiev.ua> – інформаційне агентство “Інфосервіс”.
 9. <http://www.interfax.com.ua> – інформаційне агентство „Інтерфакс – Україна”.
 10. <http://www.itar-tass.com> – інформаційне агентство „ИТАР-ТАСС”.
 11. <http://www.kiss.kiev.ua/> – інформагентство К.І.І.С.
 12. <http://www.obozrevatel.com.ua/ukr> – інформаційне агенство „Обозреватель”.
 13. <http://www.online.com.ua/news> – Україна Онлайн.
 14. <http://www.ukrinform.net> – інформаційна агенція “Укрінформ”
 15. <http://www.unian.net> – Інформаційне агентство „УНІАН”.
 16. <http://www.ura-inform.com> – незалежне інформаційно-аналітичне агенство “Ура”.
 17. <http://www.ain.com.ua> – агенство Інтернет-новин.
2. Плани практичних(семінарських) занять, завдання для лабораторних робіт, самостійної роботи:

№ з/п	Назва теми
1	<p>Тема 1. Види і жанри ділового спілкування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні етапи підготовки промов різних видів. 2. Публічне мовлення. 3. Доповідь - найпоширеніша форма. 4. Промова. 5. Репортаж. 6. Лекція. 7. Виступ. 8. Ділова бесіда. 9. Антична риторика. 10. Міфологія красномовства. 11. Риторика Стародавнього Риму. 12. Мовотворчість Івана Вишенського. 13. Мовна спадщина Григорія Сковороди. 14. Специфіка мовно-стилістичних особливостей счасного публічного мовлення.
2	<p>Тема 2. Зміст та організація підготовки ділових переговорів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність та класифікація ділових переговорів. 2. Стратегії взаємодії з партнерами по переговорах. 3. Алгоритм ведення ділових переговорів. 4. Методи ведення переговорів.
3	<p>Тема 3. Мистецтво проголошення промови перед аудиторією</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Етапи підготовки і проведення публічного виступу 2. Установлення контакту з аудиторією 3. Поза, жести, міміка оратора 4. Аналіз промови оратора 5. Типи ораторів 6. Доповідь і промова як жанри ділового спілкування
4	<p>Тема 4. Ділова риторика. Основи полемічного мистецтва</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Діалогічне красномовство: культура ведення діалогу. 2. Правильна організація діалогу під час службової телефонної розмови як запорука успішного продовження ділового партнерства. 3. Суть ділового спілкування, його основні характеристики. 4. Умови ефективної мовленнєвої комунікації. 5. Основні фактори, що сприяють встановленню доброзичливого клімату під час спілкування. 6. Основні норми мовлення. 7. Риторичний аспект публічного мовлення. 8. Види і жанри сучасного публічного мовлення. 9. Ділова бесіда. 10. Техніка ведення ділових бесід . 11. Десять кроків, що дають змогу провести бесіду успішно. 12. Дебати. 13. Слухання й обговорення виступів.
5	<p>Тема 5. Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дипломатичні перемовини.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Динаміка переговорів. 3. Психологія переговорного процесу. 4. Психологічні механізми й технологія переговорного процесу. 5. Психологічні умови успіху переговорах. 6. Динаміка переговорного процесу та алгоритм переговорів. 7. Специфіка ведення переговорів із противником. 8. Переговори зі злочинцями. <p style="text-align: center;">Теми рефератів:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Наукові дослідження переговорів: напрямки, проблеми, дослідницькі центри. – Чи можемо ми бути переговорниками? – Міжнародні переговори: Їх сутність та специфіка. – Багатосторонні та двосторонні переговори: спроба порівняльного аналізу. – Стратегія та тактика ділових переговорів. – Стратегія та тактика міжнародних переговорів. – Брудні методи переговорів.
6	<p>Тема 6. Стратегія і тактика переговорів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Умови, що уможливають ведення переговорів. 2. Можливості переговорів залежно від етапу розвитку конфлікту. 3. Групи, інтереси яких зачіпаються у конфлікті. 4. Стадії проведення переговорів. 5. Можливі цілі й результати участі в переговорах. 6. Функції провідного переговорника. 7. Загальні рекомендації з вирішення конфліктної ситуації на переговорах. Характеристика стилів поведінки на переговорах можливості переговорів на різних стадіях конфлікту цілі та результати переговорів.
7	<p>Тема 7. Посередництво в конфлікті та переговорному процесі</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття посередництва в конфлікті. 2. Сфери застосування посередництва. 3. Стадії посередництва. 4. Характеристика особливостей та специфіки медіації. 5. Принципи та процедура медіації. 6. Відмінність посередництва і медіації. 7. Ефективність медіації на ранніх етапах загострення конфлікту. 8. Зарубіжний досвід арбітражних процедур. <p>Теми рефератів:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Консультативне посередництво в сучасному суспільстві. – Арбітраж як форма посередництва. – Посередництво в міжнародних переговорах.
8	<p>Тема 8. Проблеми формування переговорної культури. Переговорна культура та її складові.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль і значення переговорів у політиці й суспільному житті. 2. Переговори в умовах конфлікту. 3. Переговорний процес та його структура. 4. Стель ведення переговорів: особистісний, професійний та національний. 5. Медіаторство та його роль у політичному процесі. 6. Третя сторона в політичному конфлікті.

	<p>7. Використовування сили й застосування санкцій третьою стороною в процесі врегулювання конфлікту.</p> <p>8. Технологія посередництва.</p> <p>9. Ефективність посередництва.</p> <p>Теми рефератів:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Як схилити людей до вашої точки зору. – Культура полеміки. – Національно-культурна специфіка спілкування.
--	--

Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи
1.	<p style="text-align: center;">Тема 1. Види і жанри ділового спілкування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Схарактеризуйте примітивні форми інституту переговорів, які існували в історії людства. 2. Які основні етапи можна знайти в історичному становленні інституту переговорів? 3. Поясніть у чому виражається соціальність переговорів. 4. Назвіть засоби, які забезпечують ефективність ділової бесіди. Охарактеризуйте механізми проведення переговорів. 5. Який специфічний продукт є найуспішнішим результатом переговорного процесу? 6. Охарактеризуйте основні форми ведення міжособових переговорів. 7. Визначте опорні моменти бесіди як форми ведення переговорів. 8. Схарактеризуйте напрями розвитку теорії і практики переговорів.
2.	<p style="text-align: center;">Тема 2. Зміст та організація підготовки ділових переговорів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття та концепція переговорів. 2. Мета та основні принципи переговорів в ході конфлікту. 3. Особливості процесу переговорів на різних стадіях конфлікту. 4. Формалізація переговорного процесу та оцінка його результатів.
3.	<p style="text-align: center;">Тема 3. Мистецтво проголошення промови перед аудиторією</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Охарактеризуйте, спираючись на риторичну формулу, два етапи творчої діяльності оратора за метою, змістом та функціями: 1) докомунікативний; 2) комунікативний. 2. Проаналізувавши власний досвід з підготовки та виголошення промов, поясніть, що сприяє ефективності переходу від докомунікативного етапу до комунікативного. Обґрунтуйте свою відповідь. 3. Зазначте, у чому виявляється різниця між поняттями “підготовленість оратора” і “підготовка оратора”. Назвіть та охарактеризуйте фактори, які визначають загальну підготовленість оратора. 4. Охарактеризуйте спільне і відмінне між простим і складним планами публічного виступу. Поясніть мету і функції цих видів планів та принципи їх складання. 5. Структуруйте та охарактеризуйте процедуру збирання матеріалу до публічного виступу. 6. Ознайомтеся з рекомендаціями, розробленими американськими дослідниками для підготовки до розумових та нервових перевантажень, якими насичена професійна діяльність менеджера, перекладача, журналіста, юриста. Поясніть, на тренування саме чого спрямовані наведені рекомендації, і визначте їх роль у творчій діяльності оратора.

4.	<p style="text-align: center;">Тема 4. Ділова риторика. Основи полемічного мистецтва</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. З'ясуйте завдання докомунікативного етапу творчої діяльності оратора, метою якої є виголошення переконливої промови за темою “Пилип Орлик - автор першої Конституції України”. 2. З'ясуйте, який діапазон знань, умінь та навичок потрібний ораторові для творчої діяльності. 3. Спрогнозуйте зміст докомунікативного етапу творчої діяльності оратора під час підготовки публічної промови за темою: “А.Коні - видатний судовий оратор та “чародій слова” для виступу “на науково-практичній конференції “Мовленнєвий етикет у професійній діяльності””. 4. Прокоментуйте всі фази докомунікативного етапу підготовки публічної промови на тему: “Леся Українка: винятковість і звичайність”. Сформулюйте та охарактеризуйте закони риторики, на яких ґрунтується докомунікативний етап творчої діяльності оратора. 5. Поясніть суть поняття “концепція публічного виступу”. 6. Проілюструйте на конкретних прикладах поняттєвий зміст термінів “тема” (частина висловлювання при актуальному його членуванні, що становить предмет повідомлення, містить відоме, знайоме і є відправною для реми) і “рема” (головна частина висловлювання при актуальному його членуванні, те нове (смісловне ядро), що повідомляє мовець). З'ясуйте значущість для оратора вміння здійснювати актуальне членування висловлювання 7. Коротко охарактеризуйте поняття “повний текст промови”, “конспект промови”, “тези промови”, “план промови”, “виступ без тексту”. Визначте, ілюструючи прикладами, спільне, відмінне й особливе. 8. Назвіть і охарактеризуйте загальні принципи побудови усної промови та прокоментуйте найтипівіші композиційні недоліки публічних виступів. 9. Визначте стратегію й тактику публічного виступу за темою “Книги - це ліки” з урахуванням різних груп слухачів (наприклад діти молодшого шкільного віку, підлітки, однокурсники). З'ясуйте, дотримання якого закону риторики ви маєте насамперед проілюструвати.
5.	<p style="text-align: center;">Тема 5. Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Теорія переговорів як галузь наукових досліджень. Фактори її актуалізації. 2. Структура переговорів. Функції переговорів. 3. Основні стадії переговорів та їх характерні риси. 4. Види переговорів: критерії класифікації, сутність, специфіка окремих видів. 5. Багатосторонні переговори. 6. Стратегія та тактика переговорів.
6	<p style="text-align: center;">Тема 6. Стратегія і тактика переговорів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. У чому полягає прагматичний смисл переговорного процесу та які можливі його результати? 2. Дайте пояснення та схарактеризуйте у чому виражається соціальність переговорів? 3. Назвіть моральні принципи ведення переговорів і порівняйте з моральними аспектами конфліктів. 4. Які з вищевказаних принципів ведення переговорів доцільніше використовувати в переговорах щодо розв'язання зовнішньоекономічних проблем? 5. У чому полягає метод складання балансових аркушів і «мозкового штурму»? 6. Чим відрізняється конфліктна боротьба з боротьбою сторін на переговорах? 7. Покажіть відмінність між дистрибутивними та інтегративними типами переговорів.

	8. Назвіть послідовність підготовки до переговорів. 9. Визначте і опишіть два основні напрямки роботи під час підготовки до переговорів
7	Тема 7. Посередництво в конфлікті та переговорному процесі 1. Сутність посередництва та його роль в конфлікті та переговорному процесі. 2. Медіація як консультативне посередництво, його сутність та специфіка. 3. Примирення як форма посередництва. 4. Арбітражна форма посередництва, її особливості та призначення. 5. Технологія посередницької діяльності: методи, прийоми, етапи.
8	Тема 8. Проблеми формування переговорної культури 1. Культура переговорного процесу та її складові. 2. Поняття про стиль ведення переговорів 3. Особистісний стиль ведення переговорів. 4. Національні стилі ведення переговорів. 5. Особливості окремих національних стилів переговорів.

3. Питання, задачі, завдання або кейси для поточного та підсумкового контролю знань і вмінь здобувачів вищої освіти, для контрольних робіт передбачених навчальним планом:

ЗРАЗКИ ПИТАНЬ ДО ПОТОЧНОГО КОНТРОЛЮ

1. Культура переговорного процесу та її складові.
2. Назвіть моральні принципи ведення переговорів і порівняйте з моральними аспектами конфліктів.
3. Коротко охарактеризуйте поняття “повний текст промови”, “конспект промови”, “тези промови”, “план промови”, “виступ без тексту”. Визначте, ілюструючи прикладами, спільне, відмінне й особливе.
4. Мета та основні принципи переговорів в ході конфлікту.

4. Завдання семестрових екзаменів (письмових залікових робіт):

ПЕРЕЛІК ЗАВДАНЬ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ З

ДИСЦИПЛІНИ «МИСТЕЦТВО ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ»

1. Опишіть сучасні тенденції розвитку ділових переговорів.
2. Охарактеризуйте емоційні основи публічного виступу.
3. Охарактеризуйте суперечку, дискусію, полеміку.
4. Опишіть основні етапи підбору матеріалу до виступу.
5. Розкрийте співвідношення понять «риторика», «красномовство», «ораторське мистецтво». Опишіть закони ефективного спілкування.
6. Поясніть причини комунікативних невдач.
7. Опишіть психологічну культуру оратора.
8. Зазначте психологічні проблеми взаємодії оратора та аудиторії.
9. Зазначте психологічні способи впливу оратора на аудиторію.
10. Опишіть засоби переконання та образності мовлення.
11. Опишіть особливості стратегії виступу.
12. Зазначте предмет і функції мистецтва переговорів.
13. Опишіть роди та види красномовства.

14. Охарактеризуйте класичну риторику та неориторику.
15. Опишіть сучасну риторику та поняття про комунікацію.
16. Опишіть закони докомунікативної, комунікативної та посткомунікативної фази діяльності оратора.
17. Продемонструйте, у чому полягає різниця між поняттями "риторика" й "ораторське мистецтво"?
18. Розкрийте зміст родів та видів ораторської майстерності.
19. Визначте риторику як науку, поясніть її взаємозв'язок з іншими науками.
20. Укажіть закони ораторського мистецтва та поясніть їхній зміст.
21. Поясніть, яку роль відіграє красномовство у житті суспільства?
22. Перелічіть загальні види красномовства.
23. Розкрийте зміст і специфіку ділової риторики.
24. Охарактеризуйте академічне красномовство, його основні форми.
25. Виділіть спільне та відмінне в дипломатичній і судовій риториці.
26. Розкрийте роль політичного красномовства в житті суспільства.
27. Поясніть причини виникнення риторики у Давній Греції.
28. Розкрийте роль Сократа, Платона та Аристотеля в усвідомленні природи риторики.
29. Продемонструйте, чому Демосфен вважався найвидатнішим оратором античної Греції?
30. Охарактеризуйте М. Т. Цицерона як видатного римського оратора.
31. Зробіть аналіз занепаду та відродження українського риторичного слова у ХХ ст.
32. Поясніть, чому сучасне суспільство характеризують як суспільство дискурсів?
33. Охарактеризуйте оратора як організатора і керівника процесом мислиннево-мовленнєвої діяльності аудиторії.
34. Перерахуйте вимоги до оратора.
35. Надайте характеристику ознак аудиторії: соціальних, психологічних, індивідуально-особистісних, формально-ситуативних.
36. Зазначте психологічні проблеми контакту оратора й аудиторії, шляхи їхнього вирішення.
37. Поясніть вибір і зміст тактичних прийомів та засобів для реалізації промови.
38. Опишіть індивідуально-психологічні якості та мовленнєві типи оратора.
39. Назвіть фази та етапи діяльності оратора.
40. Поясніть зміст і структуру переговорної стратегії.
41. Характеристика принципів тактики оратора: поняття і структура.
42. Опишіть тактичні помилки, шляхи їхнього усунення.
43. Розкрийте послідовність роботи над текстом.
44. Укажіть основні види плану. Поясніть значення плану під час підготовки промови.
45. Перелічіть і охарактеризуйте види та закони аргументації.
46. Поясніть роль доказу під час виголошення промови та розкрийте його структуру.
47. Охарактеризуйте різні психологічні типи ораторів.
48. Охарактеризуйте логічні закони в промові оратора.
49. Опишіть поняття та структуру доведення.
50. Опишіть аргументи як логічну основу доведення.
51. Охарактеризуйте спростування та способи його реалізації.
52. Охарактеризуйте основні прийоми логічного переконання.
53. Дайте визначення «тезі» та наведіть правила її висування.
54. Опишіть образність мови: засоби її створення.
55. Опишіть, які риторичні фігури використовуються для прикрашення промови?
56. Визначте загальні ознаки мовної культури оратора.
57. Проаналізуйте місце міміки та жестів у техніці мовлення.
58. Зазначте та опишіть види полемічних "хитрощів".

59. Охарактеризуйте полеміку як форму ораторського мистецтва.
60. Перелічіть принципи та прийоми полеміки.
61. Охарактеризуйте особливості маніпулятивного процесу.
62. Розкрийте сутність тактики захисту від маніпуляції.
63. Поясніть, яке значення має офіційна або неофіційна ситуація спілкування для вибору мовних засобів?
64. Опишіть форми підготовки промови.
65. Поясніть особливості структури публічної промови.
66. Розкрийте послідовність роботи над текстом.
67. Поясніть феномен дипломатичного дискурсу.
68. Охарактеризуйте мову дипломатії.
69. Опишіть специфіку дипломатичної комунікації
70. Охарактеризуйте стандарти та традиції дипломатичних документів.

Зразок екзаменаційного білету (залікового завдання)

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Освітня програма: «Туризм»

Семестр: 2

Форма навчання: денна (заочна)

Рівень вищої освіти (освітньо-кваліфікаційний рівень): магістр

Навчальна дисципліна: Мистецтво ділових переговорів

ЗАЛІКОВЕ ЗАВДАННЯ № 1

1. Розкрийте зміст і специфіку ділової риторики (10 балів).
2. Поясніть феномен дипломатичного дискурсу (10 балів).
3. Тестові завдання (20 балів).

Затверджено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства
протокол №1 від «26» серпня 2021 р.

Завідувач кафедри _____ (Анатолій ПАРФІНЕНКО)
підпис

Екзаменаторка _____ (Ганна ПАНАСЕНКО)