**1. Форми усного ділового спілкування:**

* Ділова бесіда
* Переговори
* Співбесіда
* Нарада
* Презентація
* Телефонна розмова
* Мозковий штурм

**2. Характеристика ділової бесіди:**

**Ділова бесіда** — це усне спілкування, яке має конкретну **мету**, пов’язану з професійною діяльністю.

#### **🔸 Основні риси:**

* чітка структура: вступ, обговорення, підсумки;
* логічна послідовність думок;
* орієнтація на результат;
* дотримання етики та субординації.

#### **🔸 Завдання:**

* досягнення згоди;
* передача чи уточнення інформації;
* ухвалення рішень.

#### **🔸 Різновиди:**

* вступна;
* переконуюча;
* контрольна;
* заключна.

**3. Особливості співбесіди з роботодавцем:**

**Мета:** оцінити відповідність кандидата посаді

**Підготовка:** вивчити компанію, скласти перелік можливих запитань, підготувати резюме

**Зовнішній вигляд:** діловий стиль

**Поведінка:** впевнена, стримана, доброзичлива

**Типові запитання:** про досвід, навички, мотивацію, очікування

**Оцінюються:** комунікабельність, реакції, цілі, вміння аргументувати

**4. Технологія проведення «мозкового штурму»:**

**Мозковий штурм** — метод колективного генерування ідей для розв'язання проблеми.

#### **🔸 Етапи:**

1. **Постановка проблеми** (ведучий озвучує завдання)
2. **Вільне висловлення ідей** (без критики!)
3. **Фіксація всіх пропозицій** (на дошці, фліпчарті, в документі)
4. **Обговорення та оцінювання** (після завершення генерації)

**5. Правила ділової телефонної розмови:**

1. Говоріть чітко, ввічливо, без емоційних сплесків
2. Почніть з привітання і представлення
3. Уточніть, чи зручно співрозмовнику говорити
4. Формулюйте думки коротко й по суті
5. Уникайте фонових шумів
6. Не забувайте про прощання й подяку
7. Якщо дзвінок перервався — передзвоніть самі

**Що не можна робити під час ділової бесіди:**

1. **Перебивати** співрозмовника
2. **Говорити одночасно** з іншими учасниками
3. **Переходити на особистості**, ображати, критикувати не по суті
4. **Підвищувати голос** або виявляти агресію
5. **Використовувати сленг, жаргон або лайку**
6. **Відвертатися** на телефон, сторонні справи чи думки
7. **Ігнорувати невербальні сигнали** співрозмовника
8. **Нав’язувати свою думку**, не слухаючи аргументів опонента
9. **Висловлювати непідтверджену інформацію**
10. **Порушувати етичні норми** та діловий етикет
11. **Відхилятися від теми** обговорення
12. **Починати бесіду без підготовки** або з неясною метою

**Виправте, де потрібно, помилки у поданих словосполученнях:**

Вважати своїм обов’язком, ставитися до обов’язків, не заважай слухати, зайшов на кілька хвилин, відпустка через хворобу, надати допомогу, втрачати мову, втрачати життя, вчинив справедливо, влаштувався на роботу, надійшли заявки.

**Сформулюйте правила поведінки під час співбесіди з роботодавцем.**

1. **Підготуйтесь заздалегідь**: дізнайтесь про компанію та посаду
2. **Одягайтесь відповідно** до ділового стилю
3. **Прийдіть вчасно**, краще — за 5–10 хв до початку
4. **Вимкніть мобільний телефон** або переведіть у беззвучний режим
5. **Привітайтеся, представтеся**, підтримуйте зоровий контакт
6. **Говоріть чітко й по суті**, не перебільшуйте своїх досягнень
7. **Уникайте негативу** щодо попередніх місць роботи
8. **Проявляйте зацікавленість**, ставте уточнювальні запитання
9. **Подякуйте за розмову** наприкінці та попрощайтесь коректно

**Правила користування мобільним телефоном:**

1. **Не користуйтесь телефоном** під час зустрічей, уроків, переговорів
2. **Вимикайте звук** або ставте у вібрацію в публічних місцях
3. **Не говоріть голосно** в громадському транспорті чи офісі
4. **Не беріть телефон** у ситуаціях, де це неввічливо або недоречно  
   **Поважайте конфіденційність** — не знімайте людей без дозволу
5. **Не надсилайте повідомлень** під час бесіди або ділових розмов
6. **Слідкуйте за мовою спілкування** — уникайте грубощів чи сленгу
7. **Обмежуйте час дзвінків**, якщо ви не наодинці
8. **Використовуйте навушники**, якщо слухаєте щось на публіці
9. **Не зловживайте телефоном** у присутності інших людей — це прояв поваги