

Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет історії, політології та національної безпеки
Кафедра музеєзнавства, пам'яткознавства
та інформаційно-аналітичної діяльності

ТРОФІМУК-КИРИЛОВА ТЕТЯНА МИХАЙЛІВНА

ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ

методичні рекомендації для
здобувачів вищої освіти ОС «Магістр» спеціальності
029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

Луцьк
2024

УДК 81'27(072)
Т 76

Рекомендовано до друку науково-методичною радою
Волинського національного університету імені Лесі Українки
(протокол № 6 від 21 лютого 2024 р.)

Рецензент:

Шульська Н. М., доцент, кандидат філологічних наук, доцент кафедри соціальних комунікацій Волинського національного університету імені Лесі Українки.

Трофімук-Кирилова Т.М. Ділові комунікації : методичні рекомендації для здобувачів вищої освіти ОС «Магістр» спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа. Луцьк : ПП Іванюк В. П., 2024. 36 с.

Методичні рекомендації для підготовки до лекційних і практичних занять з освітнього компонента «Ділові комунікації» покликані допомогти студентам оволодіти теоретичними знаннями та практичними навичками з ділової комунікації та етичних правил професійних відносин.

Видання містить: опис освітнього компонента, результати навчання, тематику лекційного курсу з рекомендованою літературою, практичні та самостійні завдання, питання для підготовки до заліку, термінологічний словник, перелік основної та допоміжної літератури.

Для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «Магістр» спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа та магістрантів інших спеціальностей ВНУ імені Лесі Українки, які можуть обрати для вивчення освітній компонент у Каталозі освітніх програм та вибіркового освітніх компонентів.

УДК 81'27(072)

© Трофімук-Кирилова Т.М., 2024

© Волинський національний

університету імені Лесі Українки, 2024

ЗМІСТ

1. ВСТУП.....	4
2. ОПИС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА.....	5
3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ (КОМПЕТЕНТНОСТІ)	6
4. СТРУКТУРА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА	7
5. ТЕМАТИКА ЛЕКЦІЙ З РЕКОМЕНДОВАНОЮ ЛІТЕРАТУРОЮ	8
6. ТЕМАТИКА, ЗАВДАННЯ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	13
7. ЗАВДАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ	21
8. ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ЗАЛІКУ	22
9. ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК.....	25
10. ПЕРЕЛІК ОСНОВНОЇ ТА ДОПОМІЖНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	31

1. ВСТУП

Освітній компонент «Ділові комунікації» належить до переліку вибіркових навчальних дисциплін підготовки магістра за спеціальністю 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа освітньо-професійною програмою «Інформаційна, документно-аналітична діяльність» і вивчається на 1 курсі у II семестрі. Дисципліна спрямована на вивчення здобувачами вищої освіти сутності, засобів, видів, форм, етикетних норм ділової комунікації.

Мета освітнього компонента. Формування у здобувачів вищої освіти важливих для роботи у діловій сфері умінь та навичок: правильно формулювати та висловлювати свої думки, виходити із конфліктних ситуацій із дотриманням етикетних норм та правил під час усної та писемної ділової комунікації; ефективної роботи із різними видами документації та джерелами інформації.

Основним **завданням** вивчення освітнього компонента є:

- опанування теоретичних знань з ділової комунікації;
- удосконалення комунікативних навичок;
- освоєння прийомів і методів ділового спілкування;
- ознайомлення із засобами, видами, формами та умовами побудови ефективної ділової комунікації;
- вивчення психологічних аспектів комунікації у діловій сфері;
- засвоєння етикетних норм ділової комунікації;
- формування практичних навичок попередження і розв'язання конфліктних ситуацій, що виникають у процесі взаємодії ділових партнерів.

Форми і методами організації навчання під час вивчення освітнього компонента «Ділові комунікації» є *словесні* (лекція, пояснення, бесіда, розповідь, дискусія), *наочні* (ілюстрація, демонстрація фото-(відео) матеріалів, презентації), *практичні* (практичні заняття, творчі завдання, завдання/кейси) методи і прийоми навчання; *активні* методи навчання (ділові ігри, робота в малих групах, тренінг, розв'язування завдань / кейсів); *самостійна* та *індивідуальна робота* здобувачів вищої освіти.

Форма контролю: залік.

2. ОПИС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	02 «Культура і мистецтво» 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа Інформаційна, документно-аналітична діяльність Магістр	Вибірковий
Кількість годин / кредитів 120/4		Рік навчання <u>1</u>
		Семестр <u>2</u> -ий
		Лекції <u>10</u> год.
		Практичні (семінарські) <u>14</u> год.
ІНДЗ: <u>немає</u>		Самостійна робота <u>88</u> год.
Мова навчання – українська	Консультації <u>8</u> год.	
	Форма контролю: залік	
	План 2023 р.	

3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ (КОМПЕТЕНТНОСТІ)

Згідно освітньо-професійної програми «Інформаційна, документно-аналітична діяльність» підготовки магістра зі спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» в результаті вивчення курсу здобувачі освіти набудуть таких компетентностей та результатів навчання:

– *загальні компетентності (ЗК)* – ЗК4. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети. ЗК 5. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість. ЗК 7. Здатність до письмової /усної комунікації українською та/або однією з іноземних мов;

– *спеціальні (фахові) компетентності (СК)* – СК 1. Здатність до формування ефективної системи управління інформаційною, бібліотечною та архівною діяльністю. СК 8. Володіння науково-методичними засадами навчання та інноваційними підходами до фахової підготовки інформаційних фахівців; планування власної науково-педагогічної діяльності;

– *програмні результати навчання (РН)*: РН 1. Формувати стратегії системної організації, модернізації, підвищення ефективності управління інформаційною, бібліотечною та архівною діяльністю. РН 10. Використовувати прикладні соціокомунікативні технології для організації ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва.

4. СТРУКТУРА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Пр. (Лабор.)	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю / Бали
Змістовий модуль 1. Ділова комунікація: поняття, сутність, засоби і види						
Тема 1. Теоретичні основи курсу «Ділові комунікації»	13	2		10	1	Б, ДС
Тема 2. Психологічні аспекти та основні етапи комунікативного процесу ділової взаємодії	15	4		10	1	Б, ДС
Тема 3. Вербальні засоби ділової комунікації	15		4	10	1	УО, РМГ, ДГ /10
Тема 4. Невербальні засоби ділової комунікації	15		2	12	1	УО, ДГ, ТЗ /10
Тема 5. Усна ділова комунікація	17	2	2	12	1	Б, ДС, УО, ТР, ІРС /10
Тема 6. Писемна ділова комунікація	15		2	12	1	УО, ІРС, РЗ/К /10
Тема 7. Ділова комунікація у мережі Інтернет	17		4	12	1	УО, ІРС /10
Тема 8. Ділова комунікація у конфліктних ситуаціях: особливості поведінки та способи запобігання/вирішення конфліктів	13	2		10	1	Б, РЗ/К
Разом за модулем 1	120	10	14	88	8	50
Види підсумкових робіт						Бал
Активність на заняттях						10
Контрольна робота						10
Виконання завдань самостійної роботи						30
Всього годин / Балів	120	10	14	88	8	100

*Форма контролю: УО – усне опитування, ДС – дискусія, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування завдань / кейсів, ТЗ – кросворди, ребуси, вікторини та інші творчі завдання тощо, ДГ – ділова гра, РМГ – робота в малих групах, Б – бесіда, ІРС – індивідуальна робота здобувача освіти тощо.

5. ТЕМАТИКА ЛЕКЦІЙ З РЕКОМЕНДОВАНОЮ ЛІТЕРАТУРОЮ

Змістовний модуль 1.

Ділова комунікація: поняття, сутність, засоби і види

Лекція № 1.

Тема 1: Теоретичні основи курсу «Ділові комунікації»

Мета: ознайомити здобувачів освіти з теоретичними основами курсу «Ділові комунікації» з метою розуміння ними основних понять і визначень в сфері комунікації, включаючи дефініції «комунікація», «спілкування», «ділова комунікація».

План

1. Сутність поняття «комунікація».
2. Зміст дефініції «ділова комунікація».

Основні поняття та категорії: комунікація, спілкування, століття комунікативного простору, міжособистісні комунікації, організаційні комунікації, формальні комунікації, неформальні комунікації, ділові комунікації.

Основна література:

1. Економіка підприємства: магістерський курс: підручник. Частина 1. URL: https://pidru4niki.com/74270/ekonomika/ekonomika_pidpriyemstva
2. Кіслов Д. Термінологія комунікацій: теоретичний дискурс та його практичне використання. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2013. № 3. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=551>
3. Прищак М. Д. Комунікація, спілкування, комунікативність: категоріальний аналіз. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. 2010. № 2. С. 5–8. URL: <file:///D:/Downloads/1696-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-1696-1-10-20151108.pdf>

4. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація. *Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2009. Вип. 38. С. 67–74. URL: https://old-zdia.znu.edu.ua/gazeta/VISNIK_38_7.pdf

5. Шевченко Л. І., Ніка О. І., Хом'як О. І., Дем'янюк А. А. Новий словник іншомовних слів : близько 40 000 сл. і словосполучень / за ред. Л. І. Шевченко. Київ : АРІЙ, 2008. 672 с.

Лекція № 2–3.

Тема 2: Психологічні аспекти та основні етапи комунікативного процесу ділової взаємодії

Мета: набуття знань щодо ефективної комунікації в діловій сфері та міжособистісних відносинах з урахуванням гендерних особливостей, віку, психологічних характеристик та особистих якостей співрозмовників.

План

1. Комунікаційний процес в управлінні: поняття і складові.
2. Гендерні аспекти комунікації.
3. Врахування віку співрозмовників під час ділової комунікації.
4. Психологічні характеристики людини та їх прояв у процесі ділової комунікації.
5. Взаємодія в процесі міжособистісного спілкування.

Основні поняття та категорії: комунікаційний процес, етапи комунікаційного процесу, види комунікативного шуму, гендерні аспекти комунікації, гендерні стереотипи, розбіжності у мовленнєвій поведінці чоловіків і жінок, правила спілкування з чоловіками та жінками, особливості комунікації з людьми старшого віку / з молодими людьми, індивідуально-психологічні властивості особистості та їх вплив на ділову взаємодію.

Основна література:

1. Абрамович С. Д., Чикарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація : підручник. Київ : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2013. 464 с.

2. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування : навчальний посібник. ІваноФранківськ: «Лілея-НВ», 2015. 160 с.

3. Бородін Є. І. , Комарова К. В., Липовська Н. А., Тарасенко Т. М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с.

4. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с.

5. Типи темпераменту: 4 основних типу, їх особливості, популярні тести для визначення темпераменту. URL: <https://pidkazka.pp.ua/inshi-poradi/tipi-temperamenty-4-osnovnih-tipy-yihoso.html>

6. Шкіцька І. Ю. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 312 с.

Лекція № 4.

Тема 5: Усна ділова комунікація

Мета: набуття знань щодо забезпечення ефективності усного ділового мовлення, із урахуванням його особливостей, етапів, виразності та доречності, а також типових помилок.

План

1. Особливості усного мовлення.
2. Процес усної ділової комунікації.
 - 2.1. Підготовчий етап.
 - 2.2. Виконавчий етап. Основні фази процесу ділового спілкування та їх характеристика.
 - 2.3. Підсумковий етап.
3. Виразність і доречність мовлення.
4. Помилки, яких необхідно уникати в усній діловій комунікації.

Основні поняття та категорії: мовлення, культура мовлення, основні ознаки культури мовлення, процес та етапи ділової комунікації, врахування особистості співрозмовника під час спілкування, основні правила щодо критичного аналізу ходу бесіди, виразність і доречність мовлення, правила уникнення помилок в усній діловій комунікації.

Основна література:

1. Абрамович С. Д., Чикарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація : підручник. Київ : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2013. 464 с.
2. Бородін Є. І. , Комарова К. В., Липовська Н. А., Тарасенко Т. М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с.
3. Доброскок І.І., Овсієнко Л.М. Організація сучасної ділової комунікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2015. 446 с.
4. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с.
5. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб Вам аплодували стоячи. Дрогобич : Коло, 2013. 258 с.
6. Плетнева О.Л. Усне ділове спілкування: навч. посіб. Харків : Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2008. 51 с.
7. Шкіцька І. Ю. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 312 с.

Лекція № 5.

Тема 8: Ділова комунікація у конфліктних ситуаціях: особливості поведінки та способи запобігання/вирішення конфліктів

Мета: набуття знань щодо вирішення конфліктних ситуацій у процесі ділового спілкування.

План

1. Види та загальна характеристика конфліктів у діловому спілкуванні.
2. Попередження та управління конфліктами.
3. Шляхи та способи розв'язання конфліктів.
4. Мистецтво суперечки у процесі ділових комунікацій.

Основні поняття та категорії: *конфлікт*, внутрішньоособистісні, міжособистісні, групові, конфлікти між особистістю і групою, закриті (приховані) і відкриті конфлікти, когнікативні конфлікти та конфлікти інтересів, методи та стратегії управління конфліктною ситуацією, суперечка.

Основна література:

1. Абрамович С. Д., Чикарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація : підручник. Київ : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2013. 464 с.
2. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с.
3. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці : навч. посіб. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
4. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посіб. Київ : Кондор, 2004. 172 с.
5. Шкіцька І. Ю. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 312 с.

6. ТЕМАТИКА, ЗАВДАННЯ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Змістовний модуль 1.

Ділова комунікація: поняття, сутність, засоби і види

Практичне заняття № 1–2.

Тема 3: Вербальні засоби ділової комунікації

Мета: оволодіння здобувачами освіти навичками ефективного слухання, формулювання і ставлення запитань, переконання; використання різних вербальних засобів під час мовленнєвої ділової комунікації.

План

1. Мова та комунікація. Сутність вербальної комунікації.
2. Форми мовної комунікації, їх характеристика.
3. Ознаки культурного мовлення. Мовна репрезентативність ділової комунікації.
4. Використання у мовленні прийомів «Ви-підхід» та «Я-твердження».
5. Техніки ефективного слухання.
6. Правила мистецтва переконання.
7. Класифікація, правила формулювання, технології використання у діловому мовленні запитань. Правила формулювання відповідей.
8. Причини неефективності комунікативної взаємодії.
9. Способи оптимізації мовленнєвої ділової комунікації.

Основні поняття та категорії: мова, комунікація, вербальна комунікація, форми мовної комунікації, ознаки культурного мовлення, прийоми «Ви-підхід» та «Я-твердження», ефективне слухання, мистецтво переконання, мистецтво формулювання запитань та відповідей, комунікативна взаємодія, мовленнєва ділова комунікація.

Практичне завдання. Підготовка до ділової гри на занятті «Самопрезентація у перший робочий день» та виконання завдання у переформулюванні «ТІ-повідомлення» на «Я-висловлювання».

Основна література:

1. Абрамович С. Д., Чікарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація : підручник. Київ : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2013. 464 с. URL: <http://elar.kpnu.edu.ua:8081/xmlui/handle/123456789/1922?show=full&locale-attribute=ru>

2. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: навчальний посібник. Івано-Франківськ : «Лілея-НВ», 2015. 160 с.

3. Бородін Є. І., Комарова К. В., Липовська Н. А., Тарасенко Т. М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с.

4. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с. URL: https://dut.edu.ua/uploads/1_231_95718446.pdf

5. Шкіцька І. Ю. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 312 с. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/29700/1/Shkitska-posib_2017-maket%20%281%29.pdf

Практичне заняття № 3.

Тема 4: Невербальні засоби ділової комунікації

Мета: формування навичок ефективної ділової комунікації із використанням невербальних засобів.

План

1. Види, специфіка та основні функції невербальних засобів спілкування.
2. Міміка: зони обличчя і контроль міміки.
3. Види поглядів та контакт очей.
4. Ділові жести. Невербальна поведінка на співбесіді.

5. Публічні жести.
6. Паралінгвістика.
7. Гендерні відмінності невербальних засобів спілкування.
8. Як читати невербальні засоби партнера під час ділової розмови.
9. Невербальні ознаки неправдоговоріння.

Основні поняття та категорії: невербальна комунікація, види засобів невербальної комунікації, оптико-кінетична система – експресивно-виразні рухи (поза, жести, міміка, пантоміма, хода) і візуальний контакт (направленість, довжина, частота погляду), ділові і публічні жести, проксемика (відстань між мовцями, їх просторове розміщення), паралінгвістична (темп, тон, тембр, інтонація, манера мовлення, діапазон, висота гучності, спосіб артикуляції) та екстралінгвістична знакової системи (пауза, зітхання, сміх, плач, кашель, логічні наголоси), такесика (рукостискання, поцілунок, похлопування).

Практичні завдання.

1. Підготовка до проходження вебквесту на занятті по візуальному розпізнаванні невербальних засобів комунікації.
2. Укладення порівняльної таблиці невербальних засобів спілкування трьох українських або світових політичних діячів.

Основна література:

1. Бородін Є. І., Комарова К. В., Липовська Н. А., Тарасенко Т. М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с.
2. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. К. : Вид-во «Освіта України», 2014. 289 с. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/4631/1/I_Kovalynska_NC_GI.pdf
3. Косюк Б. О. Роль невербальної комунікації у політиці. URL: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/mn/mn2019/paper/viewFile/8029/6712>
4. Мартинюк О.М. Особливості невербальної комунікації французьких політиків. *Молодий вчений*. 2020. № 7.1 (83.1). С. 101–104.

5. Невербальне спілкування на співбесіді: поради претендентам. URL: <https://jobs.ua/articles/neverbalne-splkuvannya-na-spvbesd-poradi-pretendentam-13811>
6. Про що говорять жести Порошенка, Гройсмана і Тимошенко. URL: <https://glavcom.ua/publications/pro-shcho-govoryat-zhesti-poroshenka-groysmana-i-timoshenko-psihoanaliz-382113.html>
7. Рибалка С. В. Мова міміки, поглядів, жестів. Донецьк : ТОВ ВКФ «БАО», 2006. 224 с.
8. Секретна мова жестів: що ховають кандидати у президенти за досконалыми промовами. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=c0HxNp1nHWs>
9. Ткач Я. Невербальні засоби в усній публічній мові. URL: <http://prima.franko.lviv.ua/faculty/jur/vypusk7/n15/tv15-37.pdf>
10. Шкіцька І. Ю. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні: навч. посіб. Тернопіль: ТНЕУ, 2017. 312 с.
11. Як зрозуміти жести політиків? *Факти тижня*. URL: <https://ft.ictv.ua/ua/videos/sekretna-mova-zhestiv-politykiv-shho-vony-oznachayut-fakty-tyzhnya-07-11/>

Практичне заняття № 4.

Тема 5: Усна ділова комунікація

Мета: закріплення теоретичного матеріалу, формування та удосконалення умінь застосовування етикетних норм усної ділової комунікації у різних формах обговорення ділових проблем та публічному мовленні.

План

1. Культура усної ділової мови.
2. Державна мова – мова професійного спілкування (стисла характеристика ЗУ «Про забезпечення української мови як державної» щодо професійної сфери застосування).

3. Організація і проведення ділових контактів: ділова бесіда, співбесіда, телефонні переговори.

4. Організація і проведення ділових нарад.

5. Організація і проведення конференцій, презентацій.

6. Публічна усна ділова комунікація:

6.1. голос як інструмент роботи оратора;

6.2. слова оратора;

6.3. техніки привертання уваги;

6.4. реакція на запитання;

6.5. що робить оратора великим?

7. Бар'єри у спілкуванні: бар'єри сприйняття і розуміння, комунікативні бар'єри.

Основні поняття та категорії: мовленнєвий етикет, стандартні вербальні етикетні ситуації, державна мова, ділова бесіда, співбесіда, телефонні переговори, конференція, презентація, публічне мовлення, риторика, оратор, бар'єри у спілкуванні.

Практичне завдання. Виконання психологічного практикуму за темою практичного заняття.

Основна література:

1. Бородін Є. І., Комарова К. В., Липовська Н. А., Тарасенко Т. М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування. Дніпро, 2019. 184 с.

2. Доброскок І.І., Овсієнко Л.М. Організація сучасної ділової комунікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Переяслав-Хмельницький: «КСВ», 2015. 446 с.

3. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб Вам аплодували стоячи. Дрогобич: Коло, 2013. 258 с. URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Kushnir_Roman/Velykyi_orator_abo_iak_hovoryty_tak_schob_Vam_aploduvaly_stoiachy.pdf

4. Про забезпечення функціонування української мови як державної: Закон України від 25.04.2019 № 2704-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19>

Практичне заняття № 5.

Тема 6: Писемна ділова комунікація

Мета: формування умінь ефективної писемної ділової комунікації згідно правил українського правопису та ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована системаорганізаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів».

План

1. Процес письма.
2. Речення з використанням технік ефективного письма.
3. Особливості нового українського правопису.
4. Службові листи: поняття, види, правила, переваги.
5. Правила оформлення службових листів згідно ДСТУ 4163:2020.
6. Службове листування: мовні формули та типові помилки.

Основні поняття та категорії: Писемні форми ділового спілкування, вимоги до складання документу (лексичні особливості, особливості правопису, морфологічні засоби мови, синтаксис, рубрикація тощо), ділова кореспонденція, службові листи (інформаційні, супровідні, гарантійні, листи-запити, листи-запрошення, листи-відповіді, листи-прохання тощо).

Практичне завдання. Пошук помилок у оформленні реквізитів службового листа.

Основна література:

1. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ», 2015. 160 с. URL: http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf
2. Денисенко О. ДСТУ 4163:2020. Як оформляти службові листи. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2021. № 11.
3. Зміни до українського правопису-2019 – за 5 хвилин. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=SunIrw3fYUc>

4. Новий правопис: повний текст та основні зміни. URL: <https://osvitoria.media/experience/novyj-pravopys-povnyj-tekst-ta-osnovni-zminy/>

5. Новий українській правопис: історія, зміни, нововведення. URL: <https://nasze-slowo.pl/novyj-ukrayinskij-pravopys-istoriya-zminy-novovvedennya/>

6. Шкіцька І. Ю. Управлінське документознавство : навч. посіб. Тернопіль : ТНЕУ, 2020. 382 с. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/38608/1/Shkitska_Upravl_doumentozn-2020.pdf

Практичне заняття № 6–7.

Тема: Ділова комунікація у мережі Інтернет

Мета практичного заняття полягає в ознайомленні здобувачів освіти з основами ділової комунікації у мережі Інтернет, включаючи використання інтернет-комунікації як способу міжособистісного спілкування, відповідні правила мережевого етикету, e-mail листування, спілкування на форумах та чатах, у соціальних мережах, з метою покращення їхніх навичок та вмінь у цих аспектах віртуальної ділової взаємодії.

План

1. Інтернет-комунікація як спосіб сучасного міжособистісного спілкування.
2. Розвиток віртуального спілкування. Правила мережевого етикету.
3. Підготовка електронних ділових листів.
4. Написання початку та закінчення ділового електронного листа: основні етикетні правила.
5. Правила e-mail листування у сфері бізнесу.
6. Культура спілкування у форумах та чатах.
7. Етикет комунікації у соціальних мережах.

Основні поняття та категорії: інтернет-комунікація, культура віртуального спілкування, мережевий етикет або нетикет, e-mail-етикет, електронний простір, електронний діловий лист, мережевий сленг.

Практичне завдання. Укладання термінологічного словника із мережевого етикету (нетикету).

Основна література:

1. 10 базових принципів нетикету нагадали в Сьомому ААС. URL: https://zib.com.ua/ua/149743-10_bazovih_principiv_netiketu_nagadali_v_somomu_aas.html

2. Етикет в Е-mail листуванні: 22 правила для бізнесу. URL: <https://ges.team/ua/2019/10/etyket-v-e-mail-perepyske/>

3. Культура віртуального спілкування : метод.-бібліогр. матеріали ; ДЗ «Держ. б-ка України для юнацтва». Київ, 2010. 65 с.

4. Культура віртуального спілкування: методичні поради / Упр. культури, національностей та релігій Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ ім. М. Островського. Хмельницький, 2014. 28 с. URL: <http://www.ounb.km.ua/vidanya/2014/kvs.pdf>

5. Лінник Л. Етикет у соцмережах, або Друзів обирають. *Галицький кореспондент*. 23.01.2020. URL: <https://gk-press.if.ua/etyket-u-sotsmerezah-abo-druziv-obyayut/>

6. Тищенко О. Мова інтернет-спілкування: стиль, норма, освіта. *Слово*. URL: <https://dyvoslovo.com.ua/wp-content/uploads/2016/03/10-1211.pdf>

7. Чередник Л. А. Інтернет-комунікація як спосіб сучасного міжособистісного спілкування. URL: <http://reposit.nupr.edu.ua/bitstream/PolNTU/3477/1/Одеса.%20Інтернет-комунікація.pdf>

8. Швачич Г.Г., Толстой В.В., Петречук Л.М., Іващенко Ю.С., Гуляєва О.А., Соболенко О.В. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології : навчальний посібник. Дніпро : НМетАУ, 2017. 230 с.

9. Як правильно почати та завершити професійний діловий електронний лист. URL: <https://business.tutsplus.com/uk/tutorials/how-to-start-and-end-a-professional-business-email--cms-26313>

7. ЗАВДАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

№	Завдання	Номер теми
1.	Повторення та опрацювання теоретичного матеріалу	1-8
2.	Підготовка до практичних занять, контрольної роботи	1-8
3.	Укладання термінологічного словника за темами дисципліни	1-8
4.	Аналіз актуальних публікацій за тематикою занять	1-8
5.	Підготовка до участі у тренінгу, ділових іграх	3–5
6.	Пошук та опрацювання актуальних публікацій науковців про сутність і зміст понять «комунікація» і «спілкування»	1
7.	Опрацювання актуальних публікацій та матеріалів про стилі ділового спілкування і комунікативні типи ділових партнерів	2
8.	Аналіз мовного законодавства України, зокрема Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» від 25 квітня 2019 р., «Європейської хартії регіональних мов або мов меншин» від 05 листопада 1992 р. (ратифіковано 15 травня 2003 р.) і т.д;	3
9.	Порівняння невербальних засобів спілкування у країнах світу	4
10.	Відповідно до методичних вимог підготовка і виголошення за запропонованою викладачем темою промови і представлення її у вигляді відеозапису	5
11.	Виконання завдань на знання правил українського правопису	6
12.	Формування статті для «Вікіпедії» / допису для соціальних мереж кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної / тексту публікації для сайту ЗВО.	6–7
13.	Проходження «Цифрограму 2.0. для громадян» або іншого Цифрограму на освітньому сайті «Дія. Освіта»	7
14.	Аналіз конфліктних ситуацій, наданих викладачем, і пошук шляхів їх вирішення	8

8. ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ЗАЛІКУ

Семестровий залік викладач виставляє здобувачам освіти на підставі результатів *виконання упродовж семестру* усіх видів запланованої навчальної роботи за *100-бальною шкалою*. У дату складання заліку викладач записує у відомість суму поточних балів, які здобувач освіти набрав під час поточної роботи (шкала від 0 до 100 балів).

У випадку, якщо здобувач освіти протягом поточної роботи набрав менше як 60 балів, він складає залік під час ліквідації академічної заборгованості. У цьому випадку бали, набрані під час поточного оцінювання, анулюються. Максимальна кількість балів на залік під час ліквідації академічної заборгованості – 100. Повторне складання заліку допускається не більше як два рази: один раз – викладачеві, другий – комісії, яку створює декан факультету. Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком навчального процесу.

Перелік основних запитань до заліку:

1. Взаємодія в процесі міжособистісного спілкування.
2. Види ділових контактів.
3. Види невербального спілкування.
4. Використання у мовленні прийомів «Ви-підхід» та «Я-твердження».
5. Виразність і доречність мовлення.
6. Врахування віку співрозмовників під час комунікації.
7. Гендерні аспекти комунікації.
8. Гендерні відмінності невербальних засобів спілкування.
9. Ділові жести.
10. Етикет комунікації у соціальних мережах.
11. Жести й ділова взаємодія.
12. Класифікація, правила формулювання, технології використання у діловому мовленні запитань. Правила формулювання відповідей.
13. Комунікаційний процес в управлінні: поняття і складові.

14. Конфлікти в діловому спілкуванні.
15. Культура спілкування у форумах та чатах.
16. Мова та комунікація. Сутність вербальної комунікації.
17. Невербальна поведінка на співбесіді.
18. Невербальні засоби комунікації та їх місце у структурі ділового спілкування
19. Невербальні і вербальні ознаки неправдо говоріння.
20. Ознаки культурного мовлення. Мовна репрезентативність ділової комунікації.
21. Організація і проведення ділових контактів: ділова бесіда, співбесіда, телефонні переговори.
22. Організація і проведення ділових нарад.
23. Організація і проведення конференцій, презентацій.
24. Особливості невербального спілкування в різних країнах.
25. Особливості усного мовлення.
26. Підготовка електронних ділових листів та основні етикетні правила електронного ділового листування.
27. Помилки, яких необхідно уникати в усному мовленні.
28. Поняття “ділова комунікація”.
29. Правила e-mail листування у сфері бізнесу.
30. Правила мистецтва переконання.
31. Причини неефективності комунікативної взаємодії.
32. Причини неефективності мовленнєвої ділової комунікації.
33. Процес ділового спілкування: основні етапи.
34. Процес письма.
35. Психологічні характеристики людини та їх прояв у процесі ділової комунікації.
36. Публічна усна ділова комунікація.
37. Публічні жести.
38. Речення з використанням технік ефективного письма.

- 39.Розвиток віртуального спілкування. Правила мережевого етикету.
- 40.Службові листи: види, переваги, недоліки, правила, типові мовні формули.
- 41.Способи оптимізації мовленнєвої ділової комунікації.
- 42.Сутність поняття “комунікація”.
- 43.Техніки ефективного слухання.
- 44.Форми мовної комунікації, їх характеристика.
- 45.Шляхи та способи врегулювання конфліктів.

9. ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

Адресант у комунікації – відправник інформації в акті комунікації.

Адресат у комунікації – отримувач інформації в акті комунікації.

Академічне красномовство – ораторське вміння науковця та викладача, що доповідає про результати дослідження або популяризує досягнення науки. Основні жанри А.к.: наукова доповідь, наукове повідомлення, лекція (наукова та науково-популярна), виступ на семінарському занятті, бесіда.

Акт комунікативний – обмежена в часі та завершена взаємодія двох або більше комунікантів.

Вербальна комунікація – комунікація засобами мови. Зазвичай доповнюється невербальною комунікацією.

Види красномовства – сфери застосування ораторського слова в суспільній ситуації (школа, церква, суд, політика, побут).

Гіпертекст (англ. hypertext) – текст для перегляду на комп'ютері, що містить зв'язки з іншими документами (гіперзв'язки, гіперпосилання); користувач може перейти до пов'язаних документів з вихідного (первинного) тексту попередньо активізувавши посилання.

Грамотність – знання правил мови і вміння ними користуватися. Грамотність надзвичайно важлива.

Дискусія – публічне (й часто – конфліктне) обговорення якоїсь проблеми.

Діагностика конфлікту – процес виявлення параметрів конфліктного зіткнення (складу учасників, об'єкта розбіжностей, характеру і ступеня гостроти протиріч, динаміки розвитку взаємодій) з метою пошуку можливості надання впливу на конфронтуючі сторони.

Діалог – одна з основних форм інтеракції, в якій беруть участь двоє комунікантів.

Діалог – поперемінний обмін репліками.

Доступність промови – побудова виступу з урахуванням особливостей аудиторії (вікових, соціальних, світоглядних та ін.).

Електронна пошта (e-mail) – Інтернет-сервіс для обміну даними будь-якого змісту (текстові документи, аудіовідеофайли, архіви, програми).

Емограма – графічний символ, що використовується для вираження емоцій.

Ескалація конфлікту – розвиток конфлікту "по вертикалі", наростання його гостроти і розмаху, яке пов'язане з загостренням конфліктних відносин, усі дії носять, як правило, вже винятково деструктивні методи, при чому, усі наступні дії є більш руйнівними ніж попередні.

Етапи підготовки промови – 1. Вибір теми. 2. Складання плану. 3. Процес збирання матеріалу. 4. Запис промови. 5. Розмітка тексту знаками партитури. 6. Тренування оратора.

Етикет мовний – система норм мовної поведінки.

Етикетні формули – мовні кліше, що виникли в тій чи іншій національній мові в процесі культурного розвою краю (привітання, формули ввічливості і т.п.). Зокрема це риторичні звертання: Громадяни і громадянки! Пані та панове! Друзі! Добродії! Ваша Величність! тощо.

Жест – рухи тіла (насамперед – рук), що відіграють допоміжну, але важливу роль у комунікації.

Завершення конфлікту – етап у динаміці конфлікту, що полягає в припиненні, закінченні конфлікту з будь-яких причин. Завершення конфлікту може протікати в таких формах: розв'язання, врегулювання, загасання, переростання в інший конфлікт, усунення конфлікту.

Загасання конфлікту – процес тимчасового припинення протидій, але зі збереженням головних ознак конфлікту, тобто суперечностей і напружених стосунків.

Запобігання конфлікту – стратегія поведження в конфліктній ситуації, суть якої у виході з конфлікту або припинення конфліктних відносин без вирішення причини конфлікту.

Зворотний зв'язок – реакція на повідомлення, яка допомагає відправникові визначити, чи сприйнята відправлена ним інформація.

Індивідуальність – сукупність неповторно своєрідних рис та особливостей, що відрізняє дану особистість від інших людей.

Комунікація – взаємодія людей у процесі спілкування, що базується на обміні інформацією (як вербальною, так і невербальною).

Комунікація мовна – словесна взаємодія людей у процесі спілкування, що базується на обміні інформацією.

Консенсус – 1) загальна згода із спірних питань; 2) узгодженість поглядів і орієнтацій суб'єктів, метод прийняття рішень за допомогою співробітництва, досягнення принципової єдності думок.

Контент (англ. content – зміст) – наповнення будь-якого інформаційного ресурсу (веб-сайту, блогу тощо) – тексти, графіка, мультимедіа.

Конфлікт – зіткнення мотивів і бажань різних осіб, їхніх ідей, інтересів, потреб, оцінок, ціннісних орієнтацій, рівня прагнень, домагань, реального та ідеального уявлень про себе. Виникненням та структурою К. займається спеціальна наука – конфліктологія. Розрізняють зовнішній (інтерперсональний) та внутрішній (інтраперсональний) К.; Зовнішній – це неприйняття певної особи та ролей, які вона обирає, оточенням.

Конфлікт – це найбільш гострий засіб розв'язання значних суперечностей, що виникають у процесі взаємодії, який полягає у протидії між суб'єктами конфлікту, що супроводжується негативними емоціями.

Конфлікт (з лат. conflictus – зіткнення) – особливий вид особистісної взаємодії, в основі якого лежать протилежні й непеєднані в певній ситуації цілі, інтереси, типи поведінки і під час якого виникають неприємні почуття та переживання.

Конфліктна поведінка – це чергування взаємних реакцій, спрямованих на реалізацію інтересів кожної сторони та обмеження інтересів опонента.

Конфліктна ситуація – події, об'єкт, якості об'єктів, їх відносин, які «цікаві» чи «небезпечні» під кутом зору конфліктної проблеми у світлі конфліктних інтересів і побоювань.

Конфліктогени – вербальні і невербальні компоненти поведінки особистості або групи, що сприяють виникненню та ескалації конфліктів.

Конфліктуючі сторони – це головні суб'єкти конфлікту, тобто сукупність тих учасників, що здійснюють активні дії один проти одного.

Культура мови – відповідність мови до норм слововживання, орфоєпії і т. п.; вміння будувати свій індивідуальний стиль.

Культура спілкування – сума набутих людиною знань, умінь та навичок спілкування, які створені, прийняті та реалізуються в конкретному суспільстві, на певному етапі його розвитку.

Міміка – рухи м'язів обличчя, якими виражаються емоції та почуття людини.

Мова – будь-яка знакова система (наприклад, М. тварин, М. кіно, М. жестів тощо). У вузькому значенні – основний засіб *спілкування* і взаєморозуміння людей, основа *комунікації*.

Мовний етикет – це правила мовленнєвої поведінки, прийняті національним колективом мовців.

Модератор – людина, що відповідає за дотримання встановлених норм поведінки у Інтернет-ресурсах, частіше форумах.

Невербальна комунікація – комунікація за допомогою немовних засобів (жести, міміка, паузи, манери, інтонації, тембр та інші невербальні засоби).

Непряма тактика мовленнєвого впливу – стиль поведінки у комунікативному акті, при якому комунікант вносить до своїх висловлювань прихований (імпліцитний) смисл. Для цього співрозмовник удається до певних прийомів, за допомогою яких він висловлює те, що з якихось причин не може сказати прямо (останнє не обов'язково є брехнею).

Нетизянин, нетизяни – активний користувач Інтернету.

Нетикет – правила поведінки, спілкування, традицій у мережі Інтернет.

Норма в комунікації – система етичних, граматичних та естетичних правил, яку вироблено в рамках певної культури та на які спирається комунікант.

Оратор, ритор – особа, яка виголошує промову.

Паралінгвістика – наукова дисципліна, що вивчає сукупність допоміжних засобів, що супроводжують мовлення та підсилюють його ефективність (тембр та теситура голосу, жести та міміка, місце спілкування тощо).

Пауза – тимчасовий інтервал в мовленні, визначений кількома чинниками: 1) дихальним ритмом людини; 2) логічною структурою тексту; 3) психологічним членуванням тексту. Відповідно виділяють дихальні, логічні та психологічні паузи.

Писемне мовлення – це мовлення, зафіксоване на письмі відповідними графічними знаками.

Помилки логічні – порушення законів логіки промовцем. Основні логічні помилки: підміна тези, недоведена основа доказу, «коло» в доказі, повторення доказу (тавтологія) і т. п.

Помилки мовні – порушення літературної норми (неправильний наголос, неправильна вимова окремих звуків, невміння враховувати стилістичне забарвлення

слова (фрази), включати слово (фразу) в контекст, розрізняти окремі морфеми в слові, тавтологія, плеоназм, слова-паразити, какологія тощо).

Попередження конфліктів – організація взаємодії і співіснування людей, що виключає або зводить до мінімуму можливість виникнення конфліктів між ними; діяльність суб'єктів взаємодії (або одного із них), а також третіх осіб (посередників) щодо усунення об'єктивних і суб'єктивних причин конфлікту, що назріває.

Промова – це усний виступ з метою висвітлення певної інформації та впливу на розум, почуття й волю слухачів на службових нарадах, у ході дискусії, на урочистих зустрічах, презентаціях. Звідси вимоги до промови: логічна стрункість, емоційна насиченість, вольові імпульси. Промова відрізняється від інших жанрів концентрацією ряду рис: емоційністю, чіткістю поставлених проблем, насиченістю, конкретністю, дієвістю, а також стислими часовими межами. Промови поділяють за видами.

Публічний виступ – це усне монологічне висловлення, що використовується як форма спілкування мовця з колективом, слухачем і характеризується спеціальними засобами впливу на аудиторію. Співвідноситься з поняттями «ораторський стиль», «красномовство», «риторика».

Риторика (наука про ораторське мистецтво, красномовство) – наука про способи переконання, ефективні форми впливу (переважно мовного) на аудиторію з урахуванням її особливостей. Склалася як наука в основах своїх в Стародавній Греції. В Україні поширюється з кінця XVI ст.; довго викладалася в симбіозі з поетикою.

Розв'язання конфлікту – одна з форм завершення конфлікту, сукупність позитивних дій (рішень) самих учасників конфлікту, що припускає наявність взаємоприйнятної вирішення проблеми, яке має особисту значущість для учасників конфлікту, яке припиняє протиборство учасників конфлікту мирними або силовими засобами і приводить до гармонізації їх взаємовідносин.

Сленг – діалект, жаргон, набір фраз та висловів, що мають вузьке застосування та не є граматично правильними словами в мові.

Спам – небажані поштові повідомлення, зазвичай рекламного характеру, що надходять від невідомих людей та організацій без згоди одержувача.

Спілкування – взаємовідносини між людьми, у процесі яких встановлюються та підтримуються (розриваються) контакти. Може відбуватися на різних

психологічних рівнях: знайомство, дружба, симпатія, приятелювання, ненависть, кохання, тощо. У процесі спілкування надзвичайно важливу роль відіграють комунікація та мова.

Спілкування – взаємодія людей, яка полягає в обміні інформацією, діями та встановленні взаєморозуміння.

Стилі поведінки при розв'язанні конфліктів – певні типи реакцій на конфлікт, зумовлені рівнем культури індивіда: *стиль конкуренції* властивий активним, авторитарним і егоїстичним особам, які прагнуть нав'язати свій варіант виходу з ситуації як найкращий; *стиль ухилення* – притаманний людям, які хочуть перекладання відповідальності на інших; *стиль пристосування* – підкорення волі співбесідника; *компроміс* – часткове задоволення власних інтересів: ви поступаєтеся іншим, а вони – вам, що часто має тимчасовий характер; *стиль співпраці* – активний захист власних інтересів, але й співпраця з опонентом.

Темперамент – сукупність індивідуальних, природжених психологічних рис особистості, які залишаються порівняно постійними при різноманітних мотивах і цілях діяльності людини і проявляються її реакцією на життєві ситуації.

Тролінг – розміщення в інтернеті провокаційних повідомлень з метою викликати конфлікти між учасниками, образи, війну правок, марнослів'я тощо.

Усне мовлення – це звукове мовлення, яке широко використовує позамовні засоби спілкування: жести, міміку та ін., що надають висловлюванню відтінок переконливості й емоційності. За допомогою усного мовлення спілкування й обмін думками відбуваються безпосередньо.

Учасники конфлікту – люди, які не задоволені спілкуванням у зв'язку з його порушенням. Учасники намагаються використати це спілкування для реалізації своїх інтересів.

Флейм – процес, що виникає в Інтернеті, своєрідна «словесна війна».

Флуд – повідомлення у форумах і чатах, що займають великі об'єми і не несуть корисної інформації.

Чат – засіб для спілкування користувачів Інтернету в режимі реального часу, в якому користувачі можуть писати повідомлення, що миттєво, одне за одним, відображаються на екрані.

10. ПЕРЕЛІК ОСНОВНОЇ ТА ДОПОМІЖНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна література

1. Абрамович С. Д., Чікарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація : підручник. Київ : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2013. 464 с.
2. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: навчальний посібник. Івано-Франківськ : «Лілея-НВ», 2015. 160 с.
3. Бородін Є. І., Комарова К. В., Липовська Н. А., Тарасенко Т. М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с.
4. Доброскок І.І., Овсієнко Л.М. Організація сучасної ділової комунікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2015. 446 с.
5. Дученко М. М., Шевчук О. А. Конфліктологія : практикум : навч. посіб. для студ. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 88 с.
6. Карпюк А. В., Трофімук-Кирилова Т. М. Соціальні мережі як важливі інструменти ділової комунікації територіальних громад України в умовах євроінтеграції. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика*. Одеса : Видавничий дім «Гельветика». 2022. Спецвипуск, присвячений євроінтеграційній тематиці. С. 48–54. DOI: <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2022.spec/08>
7. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. К. : Вид-во «Освіта України», 2014. 289 с. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/4631/1/I_Kovalynska_NC_GI.pdf
8. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с.
9. Культура віртуального спілкування: методичні поради: методичні поради. Хмельницький, 2014. 28 с.
10. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб Вам аплодували стоячи. Дрогобич: Коло, 2013. 258 с.

11. Меєр Ерін Культурна карта. Бар'єри міжкультурного спілкування в бізнесі / пер. з англ. Ольга Дубчак. Київ : Наш Формат, 2020. 224 с.
12. Молоткіна В.К. Організація сучасної ділової комунікації : навчально-методичний посібник. Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2018. 267 с.
13. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці : навч. посіб. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
14. Пиз А., Пиз Б. Мова рухів тіла. Розширене видання. Київ : КМ-Букс, 2017. 416 с.
15. Плетнева О.Л. Усне ділове спілкування: навч. посіб. Харків : Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2008. 51 с.
16. Прищак М. Д. Комунікація, спілкування, комунікативність: категоріальний аналіз. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. 2010. № 2. С. 5-8. URL: <file:///D:/Downloads/1696-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-1696-1-10-20151108.pdf>
17. Про забезпечення функціонування української мови як державної: Закон України від 25.04.2019 № 2704-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19>
18. Серєда Н. В. Основи риторики для бізнес-лідерів: ефективний публічний виступ : навч. посіб. Київ : ДП «НВЦ «Пріоритети», 2016. 40 с.
19. Таратухіна Ю. Ділові та міжкультурні комунікації. URL: https://stud.com.ua/64329/menedzhment/dilovi_ta_mizhkulturni_komunikatsiyi
20. Український правопис / схвалено Кабінетом Міністрів України (Постанова №437 від 22.05.2019). Київ, 2019. 282 с. URL: <http://www.dut.edu.ua/ua/lib/1/category/741/view/1965>
21. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація. *Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2009. Вип. 38. С. 67–74. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpqgzdia_2009_38_9

22. Шеломовська О.М. Віртуальна комунікація як соціальний феномен: поняття і сутність. *Modern methods for the development of science: The I International Scientific and Practical Conference*, January 09–11.01.2023. Haifa, Israel, 2023. Рр. 347–349. URL: <https://eu-conf.com/wp-content/uploads/2023/01/MODERN-METHODS-FOR-THE-DEVELOPMENT-OF-SCIENCE.pdf#page=348>

23. Шкіцька І. Ю. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 312 с. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/29700/1/Shkitska-posib_2017-maket%20%281%29.pdf

24. Suhas Pednekar, Ravindra D. Kulkarni, Prakash Mahanwar. Business Communication / Director Institute of Distance and Open Learning, University of Mumbai, 2021. 111 р. URL: <https://mu.ac.in/wp-content/uploads/2022/02/Business-Communication.pdf>

Додаткова література

1. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації: навчальний посібник. Київ : АртЕк, 2002. 208 с.

2. Ділове спілкування : навч. посіб. / уклад. В. Я. Яковенко, А. В. Яковенко. Донецьк : Вид.-во Дон. нац. ун-ту, 2002. 166 с.

3. Ділові комунікації та етикет : наук.-допом. бібліогр. покажч. / Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки, Бібліотека ; уклад. Л. Дейнека. Луцьк, 2023. 202 назви. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/22067>

4. Засекіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособистісне спілкування. Луцьк: Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184 с.

5. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування. Харків : НФаУ, 2011. 132 с.

6. Карпюк А. В., Трофімук-Кирилова Т. М. Соціальні мережі як важливі інструменти ділової комунікації територіальних громад України в умовах євроінтеграції. *Вчені записки Таврійського національного університету імені*

В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика. Одеса : Видавничий дім «Гельветика». 2022. Спецвипуск, присвячений євроінтеграційній тематиці. С. 48–54. DOI: <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2022.spec/08>

7. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посіб. з етикету для студентів. Суми: ВТД «Університетська книга», 2002. 208 с.

8. Левченко О. П., Плотницька І. М. та ін. Ораторське мистецтво : навч.-метод. посіб. 2-ге вид., стер. Київ : НАДУ, 2011. 128 с.

9. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування: навч. посіб. Київ : Каравела, 2010. 352 с.

10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. Київ : Кондор, 2008. 356 с.

11. Пасинок В. Г. Основи культури мовлення : навч. посіб. Київ: Видавництво «Центр учбової літератури», 2012. 280 с.

12. Пентиліук М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2010. 224 с.

13. Пляка Л. В. Психологія спілкування : навч. посіб. Харків : НФаУ, 2011. 132 с.

14. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посіб. Київ : Знання, 2006. 291 с.

15. Рибалка С. В. Мова міміки, поглядів, жестів. Донецьк : ТОВ ВКФ «БАО», 2006. 224 с.

16. Романовський О. Г., Пономарьов О. С., Лапузіна О. М. Ділова етика : навч. посіб. Харків : НТУ «ХП», 2006. 364 с.

17. Романовський О. Г., Середа Н. В., Квасник О. В. та ін. Риторика: навчально-методичний посібник для студентів. Харків : НТУ «ХП», 2008. 160 с.

18. Трофімук-Кирилова Т. М. Соціальна мережа «Фейсбук» як простір для ділової комунікації в об'єднаних територіальних громадах у сучасних умовах.

Світ наукових досліджень: матеріали Міжнародної мультидисциплінарної наукової інтернет-конференції (м. Тернопіль, Україна – м. Переворськ, Польща, 22-23 липня 2022 р.) / [редкол. : О. Патряк та ін.]; ГО «Наукова спільнота»; WSSG w Przeworsku. Тернопіль : ФО-П Шпак В.Б., 2022. Вип. 11. С. 75–77.

19. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Київ : ЦУЛ, 2008. 224 с.

20. Харченко С. Я., Краснова Н. П., Харченко Л. П., Юрків Я. І. Етика ділового спілкування: навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 507 с.

21. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посіб. Київ : Академвидав, 2004. 280 с.

22. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : навч. посіб. Київ : ВД «Професіонал», 2007. 464 с.

23. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посіб. Київ : Кондор, 2004. 172 с.

24. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб. Київ : Знання, 2005. 442 с.

25. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування : навч. посіб. 3-тє вид., переробл. і доп. Київ : Вікар, 2003. 233 с.

Навчально-методичне видання

Трофімук-Кирилова Тетяна Михайлівна

ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ

*методичні рекомендації для
здобувачів вищої освіти ОС «Магістр» спеціальності
029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа*

Друкується в авторській редакції

Формат 60×84 1/16. Обсяг 1,03 ум. друк. арк.,
Наклад 40 пр. Зам. 40.
Папір офсетний Гарнітура Times. Друк офсетний.
Друк ПП Іванюк В. П. 43021, м. Луцьк, вул. Винниченка, 65. тел. (0332) 29-90-65).
Свідоцтво Держкомінформу України ВЛн № 31 від 04.02.2004 р.