

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені І. І. МЕЧНИКОВА
ФІЛОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ ТА МОВНОЇ ПІДГОТОВКИ ІНОЗЕМЦІВ

ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

ЕЛЕКТРОННІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
та матеріали до практичних занять
для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
спеціальності 035 Філологія

ОДЕСА
ОНУ
2025

УДК 005:316.77(072)
О-753

Укладач:

М. Л. Дружинець, доктор філологічних наук, професор, професор кафедри української мови та мовної підготовки іноземців Одеського національного університету імені І. І. Мечникова.

Рецензенти:

Т. Ю. Ковалевська, доктор філологічних наук, професор, завідувач кафедри української мови та мовної підготовки іноземців Одеського національного університету імені І. І. Мечникова;

Н. О. Кравченко, доктор філологічних наук, професор, професор кафедри теоретичної та прикладної фонетики англійської мови, декан факультету романо-германської філології Одеського національного університету імені І. І. Мечникова.

*Рекомендовано вченою радою філологічного факультету
ОНУ імені І. І. Мечникова.
Протокол № 3 від 6 листопада 2024 р.*

О-753 **Основи** комунікаційного менеджменту [Електронний ресурс] : електрон. метод. рек. та матеріали до практ. занять для здобув. другого (магістер.) рівня вищ. освіти спец. 035 Філологія / уклад. М. Л. Дружинець. – Одеса : Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова, 2025. – 41 с. – 0,8 МБ.

У методичних рекомендаціях і матеріалах до практичних занять висвітлюються основні положення робочої програми курсу «Основи комунікаційного менеджменту», сформульовано предмет, мету, завдання, представлено зміст курсу, подано рекомендовану літературу, перелік питань для підсумкового контролю та колоквіуму, завдання для практичних занять і контрольної роботи, ІСЗ, форми оцінювання. Увагу приділено питанням ефективних комунікацій в менеджменті, інноваційним моделям, інструментам, технологіям, методологіям у сфері управління комунікаціями та конфліктами, а також практичним навичкам організації службового усного та писемного ділового спілкування.

Методичні рекомендації розраховані на здобувачів денної / заочної форм навчання спеціалізації «Українська мова та література» другого (магістерського) рівня вищої освіти та допоможуть при підготовці до практичних занять.

УДК 005:316.77(072)

ЗМІСТ

Передмова	4
Зміст навчальної дисципліни	6
Тематика практичних занять і завдання	7
Самостійна робота	24
Колоквіум	25
Індивідуальне самостійне завдання	25
Контрольна робота	27
Питання для підсумкового контролю	28
Оцінювання	29
Рекомендована література	30
Глосарій	34

ПЕРЕДМОВА

Навчальна дисципліна «Основи комунікаційного менеджменту» викладається здобувачам другого курсу філологічного факультету другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 035 Філологія і відповідає освітній програмі підготовки магістрів спеціальності 035 Філологія спеціалізації 035.01 Українська мова та література.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є комунікативний процес, методи управління сучасними комунікаціями та форми ділових комунікацій в організаціях, що спрямовані на підготовку професіоналів, які здійснюватимуть ефективний обмін інформацією на всіх рівнях управління, що сприятиме успішному функціонуванню.

Міждисциплінарні зв'язки: вступ до мовознавства, загальне мовознавство, лексикологія, стилістика, орфоепія сучасної української літературної мови.

Програма навчальної дисципліни складається з **таких змістових модулів:**

Змістовий модуль 1. *Спілкування та комунікація. Зони комфорту*

Змістовий модуль 2. *Ділове спілкування*

Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни є формувати в майбутніх фахівців систему знань з питань ефективних комунікацій в менеджменті, ознайомити з інноваційними моделями, інструментами, технологіями, методологіями у сфері управління комунікаціями та конфліктами, оволодіти практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового усного та писемного ділового спілкування.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Основи комунікаційного менеджменту» є такі:

з'ясувати предмет і завдання курсу;

оволодіти сутністю та типологією поняття інформації; напрямками, видами та класифікацією інформаційної діяльності;

ознайомити з функціями комунікації у суспільстві, типологією комунікацій та комунікаційних каналів;

створити надійне підґрунтя для використання набутих знань у побутовій та професійній практиці, увиразнюючи теоретико-практичний характер дисципліни;

формувати навички вибору доцільних ділових стратегій та розробити стратегічні сценарії управління спілкуванням;

формувати у майбутніх фахівців комплекс спеціальних знань у галузі управління комунікаціями та конфліктами;

засвоїти сутність та особливості теоретичних і практичних засад сучасної ділової (усної та письмової) комунікації;

вивчити інструментарій з теорії та методології комунікативного менеджменту щодо розробки стратегії ефективної комунікації;

формувати навички та вміння самостійного аналізу стану ділової комунікації та розроблення практичних рекомендацій щодо її посилення;

опанувати методиками та практичними навичками професійного спілкування фахівців з менеджменту з використанням комунікативних технік і технологій та психологічних принципів спілкування;

набути знання і навички з міжкультурної комунікації, професійного використання сучасних комунікативних технологій задля побудови ефективних зв'язків з партнерами по бізнесу;

ознайомити з правилами етикету та культури спілкування в професійному середовищі.

Мета та завдання курсу «Основи комунікаційного менеджменту» (всього 90 (90) годин, із них – 12 (8) лекційних годин, 18 (4) годин практичних занять, 60 (78) години самостійної роботи), скеровані на формування таких умінь і навичок здобувачів:

магістри повинні **знати:**

- основи теоретичної бази та термінологійний апарат курсу;
- довідкову літературу з питань комунікації;
- соціальну природу поняття «комунікаційний менеджмент», його мету, основні завдання, функції, методи, основні засади та принципи;
- канали, засоби, моделі комунікацій;
- елементи комунікаційного процесу;
- роль комунікацій в менеджменті;
- особливості використання інформації в менеджменті;
- основні елементи забезпечення та порядок формування ефективних комунікацій;
- типові манери та типи спілкування в діловому суспільстві;
- труднощі та основні групи помилок комунікацій;
- методи комунікативного управлінського впливу;
- сутність та природу конфлікту, його різновиди;
- методи вирішення комунікаційних конфліктів;
- правила складання резюме, прес-релізу, листів;
- реквізити управлінської документації;
- ділову атрибутику та вимоги до проведення ділових зустрічей, бесід, переговорів;
- особливості формування мовленнєвого іміджу менеджера;

магістри повинні **вміти:**

- використовувати здобуті знання та навички на всіх рівнях професійної діяльності;
- конструктивними засобами вирішувати комунікативні проблеми професійної роботи, міжособистісного спілкування;
- визначати типи та види комунікацій в менеджменті та ефективно їх використовувати в сучасних умовах;

- приймати управлінські рішення з метою підвищення комунікаційної ефективності організації;
- розробляти стратегію та тактику діяльності організації в сфері комунікативного менеджменту;
- виявляти причини відхилення від плану, недоліків в роботі та виявленні резервів у сфері організаційних комунікацій;
- самостійно розробляти моделі ефективних комунікацій;
- обирати особистий стиль спілкування за обставинами;
- організовувати та проводити ділові зустрічі;
- долати комунікативні конфлікти;
- розробляти рекомендації, щодо вирішення завдань, що постають перед сучасними керівниками у різних сферах комунікаційної діяльності;
- укладати прес-реліз, резюме та рекомендаційний лист;
- проводити ділові зустрічі, переговори, наради, збори, бесіди та ін.

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Методичні рекомендації та матеріали до практичних занять укладено відповідно до робочої програми курсу «Основи комунікаційного менеджменту» за двома базовими блоками, кожний із яких представлений змістовим модулем з відповідною тематичною рубрикацією:

Змістовий модуль 1. *Спілкування та комунікація. Зони комфорту*

Тема 1. ПОНЯТТЯ ПРО КОМУНІКАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Тема 2. СПІЛКУВАННЯ ТА КОМУНІКАЦІЯ

Тема 3. ПРОЦЕС І ВИДИ КОМУНІКАЦІЇ

Тема 4. ДІЛОВІ СТРАТЕГІЇ ТА ТАКТИКИ

Тема 5. ІНДИВІДУАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ МІЖОСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ. СТАДІЇ МІЖОСОБИСТІСНОГО РОЗУМІННЯ

Тема 6. КОНФЛІКТ. ЗОНИ КОМФОРТУ. ТИПИ ПОВЕДІНКОВИХ РЕАКЦІЙ

Тема 7. ЕТИКЕТНА ПОВЕДІНКА УЧАСНИКІВ АКТУ СПІЛКУВАННЯ. АНТИЕТИКЕТ. ПОМИЛКИ В МОВЛЕННІ

Змістовий модуль 2. *Ділове спілкування*

Тема 1. ПСИХОЛОГІЧНІ ПРИНЦИПИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Тема 2. ПОНЯТТЯ ПИСЬМОВИХ КОМУНІКАЦІЙ (прес-реліз, резюме, рекомендаційний лист та ін.).

Тема 3. ДІЛОВІ ЗУСТРІЧІ ТА ПЕРЕГОВОРИ (виступ, нарада, ділова бесіда, телефонні розмови, комерційні переговори та ін.).

Тема 4. ПОНЯТТЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ КЕРІВНИКА.

Тема 5. МЕХАНІЗМИ КЕРУВАННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ.

ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ і ЗАВДАННЯ

Практичне заняття № 1 (2 год)

Тема: ПОНЯТТЯ ПРО КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

План

1. Предмет, об'єкт, мета і завдання комунікативного менеджменту.
2. Визначення поняття комунікації, види інформації.
3. Способи та засоби передачі інформації.
4. Комунікація як сфера знання і наукових інтересів.
5. Комунікаційний процес та його складові.

Література

Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Ділове спілкування: навчальний посібник. Івано Франківськ: «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.

Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посібник. Харків, 2013. 53 с.

Бабич Н. Д. Культура фахового мовлення : навчальний посібник. Чернівці : Книги-XXI, 2016. 496 с.

Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник. Київ: Видавничий центр «Академія», 2014. 344 с.

Бистрицький Є. С. Комунікація і культура в глобальному світі. Київ: «Дух і літера», 2020. 416 с.

Бєбик В. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз. Київ : МАУП, 2005. 438 с.

Васильченко М. І., В. В. Гришко. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник. Полтава: ПолтНТУ, 2018. 208 с.

Воронкова ВГ., Беліченко АГ., Мельник В. В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ : навчальний посібник 2017. 312 с.

Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 344 с.

Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент : підручник. Львів: Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка, 2015. 367 с.

Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті. Київ : Кондор, 2011. 218 с.

Професійні комунікації [Текст] : навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л. Ю. Тиха. Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.

Семенюк О. А. Паращук В. Ю. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. Київ : ВЦ «Академія», 2011. 240 с.

Філіппова Н. М. Інформація - мова - знак: семіотика та комунікація [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Миколаїв : НУК, 2012. 82 с.

Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців. Київ : Літера ЛТД, 2004. 400 с.

Запитання і завдання

1. Дайте визначення поняття комунікації.
2. Назвіть види інформації.
3. Охарактеризуйте способи вироблення інформації.
4. Опишіть засоби передачі інформації.
5. Назвіть п'ять основних функцій засобів масової комунікації.
6. Масова комунікація, поширюючи інформацію про факти, події, соціальні і культурні цінності як міжнародного, так і регіонального характеру, реалізує свою основну функцію, вирішуючи соціальні завдання. Назвіть ці завдання.
7. Науковий опис процесу комунікації виявляє тенденцію до конкретизації уваги на одному чи іншому з питань. Назвіть ці питання.
8. До скількох парадигм можна звести всі чинні підходи до розуміння комунікації?
9. Який підхід тлумачить комунікацію як спільну діяльність комунікантів, у процесі якої виробляють однакові погляди на речі та дії над ними?
10. Як називається використання простору як засобу комунікації?

Завдання 1. Опрацювати базову літературу і підготувати реферат на тему: «Комунікація та культура в глобальному світі».

Практичне заняття № 2 (2 год)

Тема: СПІЛКУВАННЯ. КОМУНІКАЦІЯ. МОВЛЕННЯ

План

1. Поняття про спілкування.
2. Функції спілкування. Різновиди та засоби спілкування.
3. Різновиди мовлення.
4. Комунікаційний акт як функціональна одиниця комунікаційного процесу.
5. Процес і види комунікації.
6. Моделі комунікації.
7. Особливості міжкультурної комунікації.

Література

Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Ділове спілкування: навчальний посібник. Івано Франківськ: «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.

Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посібник. Харків, 2013. 53 с.

Бабич Н. Д. Культура фахового мовлення : навчальний посібник. Чернівці : Книги-XXI, 2016. 496 с.

Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник. Київ : Видавничий центр «Академія», 2014. 344 с.

Бистрицький Є. С. Комунікація і культура в глобальному світі. Київ : «Дух і літера», 2020. 416 с.

Васильченко М. І., В. В. Гришко. Комунікативний менеджмент : навчальний посібник. Полтава: ПолтНТУ, 2018. 208 с.

Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Мельник В. В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ : навчальний посібник 2017. 312 с.

Гриценко Т. Б., Грищенко С. П., Іщенко Т. Д. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 344 с.

Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент : підручник. Львів: Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка, 2015. 367 с.

Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті. Київ : Кондор, 2011. 218 с.

Професійні комунікації [Текст] : навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, ЛЮ. Тиха. Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.

Семенюк О. А. Паращук В. Ю. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. Київ : ВЦ «Академія», 2011. 240 с.

Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців. Київ : Літера ЛТД, 2004. 400 с.

Запитання і завдання

1. Дайте визначення поняття спілкування.
2. Охарактеризуйте функції, різновиди та засоби спілкування.
3. Назвіть різновиди мовлення.
4. Опишіть функцію вираження змісту предмета інформації.
5. Наведіть приклад стереотипізації.
6. Яка модель тлумачить комунікацію як трансляцію інформації?
7. Скільки існує кодів невербальної комунікації?
8. Яка модель комунікації вбачає її суть у складній комунікативній взаємодії?
9. Яка потреба утворює вершину піраміди-ієрархії потреб людини, згідно з концепцією мотивації А.-Х. Маслоу?
10. Що слугує предметно-знаковим носієм повідомлення під час вербального контакту?

Завдання 1. Сформулюйте основні підходи до визначення комунікації в суспільстві та бізнесі. Спробуйте сформулювати власне визначення поняття «комунікація».

Завдання 2. Визначте, якому поняттю ліворуч відповідає наведене праворуч визначення, вказавши потрібний номер.

Поняття	№	Визначення
Інформація	1	Процес висвітлення ідеї, яку намагається донести до одержувача джерело в символах, або перетворення ідей в символи

Канали передачі	2	Процес, за допомогою якого одержувач перетворює одержані символи в конкретну інформацію шляхом перетворення символів у значення
Відгук	3	Комунікації, що здійснюються зверху вниз і знизу вгору
Декодування	4	Комунікації, які є у формі планової та звітної документації, пам'ятних записок, доповідей, оголошень, довідників, фірмових газет
Зворотний зв'язок	5	Телефонні розмови, публічні виступи, наради, безпосереднє спілкування тощо
Комунікаційний процес	6	Засоби для передачі сигналів від джерела до одержувача
Кодування	7	Реакція на інформацію, що була прочитана, побачена й почута
Усні комунікації	8	Обмін інформацією між двома або більше людьми, основна мета якого полягає в забезпеченні розуміння інформації, яка є предметом обміну, тобто повідомлень
Вертикальні комунікації	9	Сукупність реакції одержувача повідомлення після ознайомлення з його змістом.
Комунікація	10	Процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома чи більше людьми.

Завдання 3. Визначте, правильні чи неправильні твердження. Відповідайте «так» або «ні» на поставлені питання. Обґрунтуйте вашу думку.

№	Питання	Відповідь Так / Ні
1	На сьогодні інформація розглядається як один із найменш важливих ресурсів розвитку суспільства разом із матеріальними, енергетичними і людськими?	
2	Управлінська робота – це в основному робота, що ґрунтується на використанні фізичної праці?	
3	Комунікація – процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома або більше особами?	
4	Інформаційні системи мають будуватися з урахуванням забезпечення максимальних зручностей і можливостей для безпосередніх користувачів?	
5	У комунікаційному процесі розрізняють два базових елементи – відправник і одержувач?	

6	Неформальні комунікації поділяються на вертикальні, горизонтальні та діагональні?	
7	У процесі сумісної діяльності люди обмінюються різними установками, поглядами, ідеями, знаннями. Все це можна розглядати як інформацію?	
8	Технічна проблема в комунікації пов'язана з вибором таких символів, що найточніше відображали б бажаний зміст?	
9	Вміння продуктивно і безконфліктно спілкуватися – це не тільки важлива професійна якість менеджера, але й необхідний елемент культури людини	
10	Позитивним аспектом усних комунікацій є економія часу та забезпечення глибшого взаєморозуміння?	

Практичне заняття № 3 (2 год)

Тема: ІНДИВІДУАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ МІЖОСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ. СТАДІЇ МІЖОСОБИСТІСНОГО РОЗУМІННЯ

План

1. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування.
2. Стадії міжособистісного розуміння.
3. Адекватність розуміння поведінки інших людей.
4. Феномени ідентифікації, рефлексії та емпатії.

Література

Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Ділове спілкування: навчальний посібник. Івано Франківськ : «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.

Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посібник. Харків, 2013. 53 с.

Бабич Н. Д. Культура фахового мовлення : навчальний посібник. Чернівці : Книги-XXI, 2016. 496 с.

Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник. Київ: Видавничий центр «Академія», 2014. 344 с.

Васильченко М. І., В. В. Гришко. Комунікативний менеджмент : навчальний посібник. Полтава: ПолтНТУ, 2018. 208 с.

Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Мельник В. В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ : навчальний посібник 2017. 312 с.

Гриценко Т. Б., Грищенко С. П., Іщенко Т. Д. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 344 с.

Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент : підручник. Львів: Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка, 2015. 367 с. .

Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті. Київ : Кондор, 2011. 218 с.

Професійні комунікації [Текст] : навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л. Ю. Тиха. Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.

Семенюк О. А. Паращук В. Ю. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. Київ : ВЦ «Академія», 2011. 240 с.

Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців. Київ : Літера ЛТД, 2004. 400 с.

Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування : 2-е вид. Київ : Лібра, 2003. 416 с.

Запитання і завдання

1. Назвіть індивідуальні особливості міжособистісного спілкування.
2. Охарактеризуйте стадії міжособистісного розуміння.
3. Опишіть адекватність розуміння поведінки інших людей.
4. Охарактеризуйте феномени ідентифікації, рефлексії та емпатії.
5. Емпатійні тенденції є в кожній людині, але їхній розвиток залежить значною мірою від умов виховання та соціального оточення. Назвіть ці умови.
6. Розвинена емпатія – це ключовий фактор успіху в таких видах діяльності, як педагогіка, мистецтво, медицина, управління. У яких ще сферах потрібна емпатія?
7. Існує думка, що здатність до більш точної інтерпретації породжується комплексом якостей. Назвіть ці якості.

Завдання 1. Ознайомитись з додатковою літературою та підготувати доповідь на тему : «Культура ділового спілкування та партнерства».

Практичне заняття № 4 (2 год)

Тема: КОНФЛІКТ. ЗОНИ КОМФОРТУ. ТИПИ ПОВЕДІНКОВИХ РЕАКЦІЙ

План

1. Конфлікт і структура конфлікту.
2. Динаміка конфлікту.
3. Функції та типологія конфліктів.
4. Основні стилі поведінки при розв'язанні конфліктів.

Література

Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Ділове спілкування: навчальний посібник. Івано Франківськ : «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.

Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посібник. Харків, 2013. 53 с.

Бабиш Н. Д. Культура фахового мовлення : навчальний посібник. Чернівці : Книги-XXI, 2016. 496 с.

Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник. Київ: Видавничий центр «Академія», 2014. 344 с.

Васильченко МІ., В. В. Гришко. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник. Полтава : ПолтНТУ, 2018. 208 с.

Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Мельник В. В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ : навчальний посібник 2017. 312 с.

Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 344 с.

Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент : підручник. Львів : Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка, 2015. 367 с.

Коулман П. Т., Роберт Фергюсон. Результативний конфлікт / пер. з англ. Інна Софієнко. 2-ге вид. Київ: Наш формат, 2017. 312 с.

Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті. Київ : Кондор, 2011. 218 с.

Професійні комунікації [Текст] : навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л. Ю. Тиха. Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.

Семенюк О. А. Паращук В. Ю. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. Київ : ВЦ «Академія», 2011. 240 с.

Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування : 2-е вид. Київ : Лібра, 2003. 416 с.

Запитання і завдання

1. Дайте визначення поняття конфлікт. Опишіть структуру конфлікту.
2. У чому полягає динаміка конфлікту?
3. Назвіть функції та типології конфліктів.
4. Опишіть основні стилі поведінки при роз'язанні конфліктів.

Завдання 1. Схарактеризуйте та подайте у вигляді повідомлення найбільш поширені види комунікативних конфліктів і проведіть їх порівняння.

Практичне заняття № 5 (2 год)

Тема: ЕТИКЕТНА ПОВЕДІНКА УЧАСНИКІВ АКТУ СПІЛКУВАННЯ. АНТИЕТИКЕТ. ПОМИЛКИ В МОВЛЕННІ

План

1. Етикетна поведінка у мовленні.
2. Стандартні етикетні ситуації.
3. Порушення етикету спілкування.

Література

Бабич Н. Д. Культура фахового мовлення : навчальний посібник. Чернівці : Книги-XXI, 2016. 496 с.

Васильченко М. І., В. В. Гришко. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник. Полтава : ПолтНТУ, 2018. 208 с.

Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Мельник В. В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ : навчальний посібник 2017. 312 с.

Гриценко Т. Б., Грищенко С. П., Іщенко Т. Д. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 344 с.

Дороніна М. С. Культура ділового спілкування і партнерства: навчальний посібник / М. С. Дороніна, А. В. Доронін. Харків : Вид. ХНЕУ, 2008. 204с.

Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент : підручник. Львів: Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка, 2015. 367 с.

Жигайло Н. І. Психологія духовного становлення особистості майбутнього фахівця : монографія. Львів : Видавничий центр Львівського національного університету імені Івана Франка, 2008. 336 с.

Жигайло Н. І. Соціально-психологічний та еволюційно-історичний виміри духовного розвитку особистості. *Педагогіка і психологія професійної освіти. Науково-методичний журнал.* 2009. № 2. С. 223-231.

Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті. Київ : Кондор, 2011. 218 с.

Професійні комунікації [Текст] : навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.

Палеха Ю. І. Ділова етика : навчальний посібник. Київ: Видавництво Європейського університету, 2002. 180 с.

Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2008. 356 с.

Семенюк О. А. Паращук В. Ю. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. Київ : ВЦ «Академія», 2011. 240 с.

Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування : 2-е вид. Київ : Лібра, 2003. 416 с.

Запитання і завдання

1. Що означає етикетна поведінка у мовленні?
2. Назвіть стандартні етикетні ситуації.
3. Схвалення – це позитивна характеристика адресантом слів, дій, вчинків адресата. Наведіть приклад схвалення.
4. Яких фізичних параметрів мовлення слід дотримуватися?
5. Назвіть причини порушення етикету спілкування.
6. Можна прекрасно знати мовний етикет, досконало володіти засобами діалектики й еристики, розумно і переконливо говорити про суть речей, але водночас не справляти належного враження на співрозмовника чи аудиторію. За яких умов це можливо?
7. Як вдало обирати тему, логічно розгортати текст, доречно використовувати мовний матеріал?

Завдання 1. Проведіть тренінг «Етикетні ситуації».

Практичне заняття № 6 (2 год)
Тема: ПСИХОЛОГІЧНІ ПРИНЦИПИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

План

1. Культура ділового спілкування.
2. Принципи ефективного ділового спілкування.
3. Конфліктні ситуації при веденні ділових переговорів.
4. Комунікаційне управління конфліктом.
5. Загальновідомі правила етикету.

Література

Бабич Н. Д. Культура фахового мовлення : навчальний посібник. Чернівці : Книги-XXI, 2016. 496 с.

Васильченко М. І., В. В. Гришко. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник. Полтава : ПолтНТУ, 2018. 208 с.

Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Мельник В. В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ : навчальний посібник 2017. 312 с.

Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 344 с.

Дороніна М. С. Культура ділового спілкування і партнерства: навчальний посібник / М. С. Дороніна, А. В. Доронін. Харків : Вид. ХНЕУ, 2008. 204 с.

Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент : підручник. Львів: Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка, 2015. 367 с.

Жигайло Н. І. Психологія духовного становлення особистості майбутнього фахівця : монографія. Львів : Видавничий центр Львівського національного університету імені Івана Франка, 2008. 336 с.

Жигайло Н. І. Соціально-психологічний та еволюційно- історичний виміри духовного розвитку особистості. *Педагогіка і психологія професійної освіти. Науково-методичний журнал.* 2009. № 2. С. 223-231.

Коулман П. Т., Роберт Фергюсон. Результативний конфлікт / пер. з англ. Інна Софієнко. 2-ге вид. Київ: Наш формат, 2017. 312 с.

Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті. Київ : Кондор, 2011. 218 с.

Професійні комунікації [Текст] : навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л. Ю. Тиха. Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.

Палеха Ю. І. Ділова етика : навчальний посібник. Київ: Видавництво Європейського університету, 2002. 180 с.

Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навчальний посібник. Київ: Кондор, 2008. 356 с.

Семенюк О. А. Паращук В. Ю. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. Київ : ВЦ «Академія», 2011. 240 с.

Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування : 2-е вид. Київ : Лібра, 2003. 416 с.

Запитання і завдання

1. Що означає культура ділового спілкування?
2. Назвіть принципи ефективного ділового спілкування.
3. Опишіть конфліктні ситуації при веденні ділових переговорів.
4. Що Ви розумієте під комунікаційним управлінням конфліктом?
5. Назвіть головні принципи виробничого етикету.
6. Які Ви знаєте писані й неписані правила спілкування в конфліктних ситуаціях?
7. Складіть тренінг формування навиків ділового спілкування.

Завдання 1. Використовуючи словники та енциклопедії, дати визначення основних термінів теми: конфлікт, чвари, кон'юнктура, суперництво, боротьба, конкуренція.

Завдання 2. Дайте характеристику найбільш поширеним видам комунікативних конфліктів та проведіть їх порівняння. Зробіть висновок.

Практичне заняття № 7 (2 год)

Тема: ПОНЯТТЯ ПИСЬМОВИХ КОМУНІКАЦІЙ

План

1. Види, засоби і канали передачі письмових повідомлень.
2. Етика письмових комунікацій.
3. Бар'єри письмових комунікацій, шляхи їх подолання.
4. Основні принципи письмових комунікацій.
5. Складання ділових листів.
6. Службові записки, розпорядження, інструкції та інші внутрішні документи компанії.
7. Прес-реліз, резюме, рекомендаційний лист.

Література

Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Ділове спілкування: навчальний посібник. Івано Франківськ : «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.

Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посібник. Харків, 2013. 53 с.

Бабич Н. Д. Культура фахового мовлення : навчальний посібник. Чернівці : Книги-XXI, 2016. 496 с.

Васильченко М. І., В. В. Гришко. Комунікативний менеджмент : навчальний посібник. Полтава : ПолтНТУ, 2018. 208 с.

Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Мельник В. В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ : навчальний посібник 2017. 312 с.

Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 344 с.

Дороніна М. С. Культура ділового спілкування і партнерства: навчальний посібник / М. С. Дороніна, А. В. Доронін. Харків : Вид. ХНЕУ, 2008. 204 с.

Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент : підручник. Львів : Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка, 2015. 367 с.

Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті. Київ : Кондор, 2011. 218 с.

Химиця Н. О., О. О. Морушко. Ділова комунікація : навчальний посібник. Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2016. 208 с.

Холод О. М. Комунікаційні технології: підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 212 с.

Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація. *Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: зб. наук. пр.* Вип. 38 Запоріжжя : ЗДІА, 2009. С. 67-75.

Шавкун І. Г. Основи ділової комунікації : Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки “Менеджмент”. Запоріжжя : ЗНУ, 2010. 100 с.

Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців. Київ : Літера ЛТД, 2004. 400 с.

Запитання і завдання

1. Назвіть види, засоби і канали передачі письмових повідомлень.
2. Сформулюйте головні правила етики письмових комунікацій.
3. Назвіть бар'єри письмових комунікацій, вкажіть шляхи їх подолання.
4. Які основні принципи письмових комунікацій.
5. Перерахуйте стандартні елементи оформлення письмових комунікацій.
6. У чому полягають функції службових записок?
7. Які переваги службових записок як засобу внутрішньої комунікації?
8. З чого варто почати підготовку службової записки?
9. Який має бути формат службової записки?
10. Які особливості підготовки та оформлення наказів по основній діяльності?

Завдання 1. Спробуйте самостійно сформулювати переваги та недоліки усної та писемної комунікації, зробіть порівняльну характеристику. Аргументуйте свою позицію, навівши статистичні дані та особисті спостереження. Відповіді запишіть у таблицю. Зробіть висновок.

Завдання 2. Розгляньте стилі ділового листування та вкажіть, який зі стилів Ви вважаєте найбільш продуктивним. Поясніть свою точку зору та зробіть висновок.

Завдання 3. Скласти із дотриманням усіх вимог до написання:

- рекомендаційний лист (на себе);
- прес-реліз;
- резюме (власне).

Завдання 4. Ознайомтеся з основними видами управлінської документації та складіть самостійно 5 управлінських документів, дотримуючись вимог їх оформлення:

- лист-запрошення; лист-пропозиція; лист-повідомлення; гарантійний лист; лист-нагадування; супровідний лист; лист-прохання; лист-відповідь; наказ;
- розпорядження; акт; пояснювальна записка; доповідна записка; розписка;
- довідка; заява; характеристика.

Практичне заняття № 8 (2 год)

Тема: ДІЛОВІ ЗУСТРІЧІ ТА ПЕРЕГОВОРИ. ДІЛОВА АТРИБУТИКА

План

1. Підготовка та проведення ділових зустрічей.
2. Бесіда як форма ділового спілкування. Функції та види бесід.
3. Бесіда та діловий етикет.
4. Форми колективного обговорення ділових проблем.
5. Організація та проведення зборів, нарад.
6. Виступи на зборах і нарадах.
7. Телефонні розмови, комерційні переговори.
8. Візитні картки. Вправа «Розробка ділової візитки».
9. Ділова атрибутика і одяг.

Література

Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Ділове спілкування: навчальний посібник. Івано Франківськ : «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.

Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посібник. Харків, 2013. 53 с.

Бабич Н. Д. Культура фахового мовлення : навчальний посібник. Чернівці : Книги-XXI, 2016. 496 с.

Васильченко М. І., В. В. Гришко. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник. Полтава: ПолтНТУ, 2018. 208 с.

Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Мельник В. В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ : навчальний посібник 2017. 312 с.

Гриценко Т. Б., Грищенко С. П., Іщенко Т. Д. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 344 с.

Дороніна М. С. Культура ділового спілкування і партнерства : навчальний посібник / М. С. Дороніна, А. В. Доронін. Харків : Вид. ХНЕУ, 2008. 204 с.

Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент : підручник. Львів: Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка, 2015. 367 с.

Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті. Київ : Кондор, 2011. 218 с.

Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навчальний посібник. Київ: Академвидав, 2004. 280 с.

Холод О. М. Комунікаційні технології: підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 212 с.

Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація. *Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: зб. наук. пр.* Вип. 38. Запоріжжя : ЗДІА, 2009. С. 67-75.

Шавкун І. Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки “Менеджмент”. Запоріжжя : ЗНУ, 2010. 100 с.

Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців. Київ : Літера ЛТД, 2004. 400 с.

Запитання і завдання

1. Різновиди ділових прийомів та правила їх проведення.
2. Як потрібно готувати збори?
3. Яка процедура ведення зборів?
4. У чому суть підготовки та процедури виступу на зборах і нарадах?
5. Що таке ділова бесіда?
6. Які етапи підготовки ділової бесіди?
7. Яка структура і процедура телефонної розмови?
8. Назвати правила організації телефонної розмови.
9. Чим відрізняються комерційні переговори від інших видів ділового спілкування?
10. З яких елементів складається схема комерційних переговорів?
11. Яких правил слід дотримуватися, щоб забезпечити успішний хід переговорів?
12. У чому суть оформлення та використання візитних карток?
13. Яких правил слід дотримуватися при оформленні та врученні ділових подарунків?
14. У чому полягають особливості ділового одягу жінки?
15. У чому полягають особливості ділового одягу чоловіка?
16. Назвати рекомендації з підбору та комбінування ділового одягу і аксесуарів для жінок і чоловіків.

Завдання 1. Провести тренінгові вправи щодо видів обміну інформації в організації (проведення співбесіди, дискусії, дебатів, торгів, полеміки, спору та службової бесіди), використовуючи принципи етики ділового спілкування.

Завдання 2. Виробіть рекомендації щодо підвищення ефективності ділової бесіди. Охарактеризуйте правила ведення телефонної бесіди.

Завдання 3. Проаналізуйте стадії ведення комерційних переговорів.

Завдання 4. Підготувати есе на тему: «Якими мають бути ділові прийоми».

Завдання 5. Виробіть рекомендації щодо підвищення ефективності ділової бесіди. Охарактеризуйте правила ведення телефонної бесіди.

Завдання 6. Обдумайте ситуації та зробіть вибір (а, б, в). Чому Ви зробили саме такий вибір? Чим він зумовлений? Обговоріть результати.

Службовець телефонує Вашому секретареві і просить організувати розмову з Вами з приводу нещодавно прийнятого Вами рішення. Ви:

- а) поговорите з ним самі;
- б) попросите надіслати доповідну через його начальника;
- в) зателефонуєте начальникові цього службовця і доручите йому зайнятися цією проблемою.

Завдання 7. У діловому світі, як і в повсякденному житті, прийнято робити подарунки, підносити речі з фірмовими знаками або в фірмовій обгортці. Однак необхідно знати, що тут потрібні міра, такт і виконання суворих, розроблених протягом багатьох років правил. Виробіть рекомендації щодо вибору подарунків із врахуванням положення, віку, статі, індивідуальних та культурних особливостей ділових партнерів та подумайте, з якими словами піднесете вибраний подарунок.

Завдання 8. Виробіть основні правила етикету вітання для ділової жінки (чоловіка) та правила, щоб одягатися відповідно до стилю роботи (посади), на яку вони претендують. Аргументуйте Вашу думку.

Практичне заняття № 9 (2 год)

Тема: ПОНЯТТЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ КЕРІВНИКА

План

1. Комуникативна соціальна компетентність особистості керівника.
2. Поняття доброзичливості менеджера.
3. Формування довір'я управлінця.

Література

Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Ділове спілкування: навчальний посібник. Івано Франківськ : «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.

Антипцева А. Комуникативний менеджмент : навч.-метод. посібник. Харків, 2013. 53 с.

Бабич Н. Д. Культура фахового мовлення : навчальний посібник. Чернівці : Книги-XXI, 2016. 496 с.

Васильченко М. І., В. В. Гришко. Комунікативний менеджмент : навчальний посібник. Полтава: ПолтНТУ, 2018. 208 с.

Васянович Г. П., Онищенко В. Д. Ноологія особистості : навчальний посібник для студентів і викладачів. Львів: «Сполом», 2007. 217 с.

Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Мельник В. В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ : навчальний посібник 2017. 312 с.

Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 344 с.

Дороніна М. С. Культура ділового спілкування і партнерства : навчальний посібник / М. С. Дороніна, А. В. Доронін. Харків : Вид. ХНЕУ, 2008. 204 с.

Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент : підручник. Львів : Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка, 2015. 367 с.

Жигайло Н. І. Психологія духовного становлення особистості майбутнього фахівця : монографія. Львів : Видавничий центр Львівського національного університету імені Івана Франка, 2008. 336 с.

Кушнір Р. О. Великий оратор або як говорити так, щоб вам аплодували стоячи. Дрогобич : Коло, 2013. 258 с.

Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті. Київ : Кондор, 2011. 218 с.

Трейсі Брайан. Як керують найкращі. [Як одержати максимум від себе та інших. Секрети, перевірені на практиці] / пер. з англ. Р. Ключка. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2017. 208 с.

Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навчальний посібник. Київ : Академвидав, 2004. 280 с.

Холод О. М. Комунікаційні технології : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 212 с.

Чмут Т. К., Чайка Г. Л., Лукашевич М. П. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ : МАУП, 2003. 208 с.

Шавкун І. Г. Основи ділової комунікації : Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки «Менеджмент». Запоріжжя : ЗНУ, 2010. 100 с.

Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців. Київ : Літера ЛТД, 2004. 400 с.

Яцура В. В., Хоронжий А. Г., Жигайло Н. І. Психологія керівника : навч. посіб. Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. І. Франка, 2010. 256 с.

Запитання і завдання

1. Що ви розумієте під поняттям комунікативна компетентність особистості керівника?
2. Що ви розумієте під поняттям соціальна компетентність особистості керівника?
3. Охарактеризуйте поняття доброзичливості менеджера.
4. Назвіть принципи формування довір'я управлінця.
5. Чим породжується довіра керівника (назвіть характеристики і оцінки)?

Завдання 1. Комуникативна соціальна компетентність особистості керівника. Виконати ТЕСТ. Вам потрібно дати відповіді на всі нижче подані запитання. Вільно виражайте свою думку на кожне запитання: якщо ваша відповідь на запитання позитивна, то помітьте його знаком «+», якщо не згодні, знаком «-».

Бланк запитань

1. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтесь?
2. Чи довго вас хвилює почуття образи, спричинене вам ким-небудь з ваших товаришів?
3. Чи легко ви знайомитесь з різними людьми?
4. Чи вам приємніше і простіше проводити час із книгами чи мати інше заняття, ніж спілкуватися з людьми?
5. Чи легко ви встановлюєте контакт з людьми, які значно старші від вас за віком?
6. Чи важко вам включатися в нові для вас компанії?
7. Чи легко вам вдається встановити контакт із незнайомими людьми?
8. Чи важко вам освоїтися у новому колективі?
9. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися і побалакати з новою людиною?
10. Чи дратують вас навколишні люди і чи часто хочеться вам побути наодинці?
11. Чи подобається вам постійно знаходитися серед людей?
12. Чи з'являються у вас почуття вагання, незручності чи сором'язливості, якщо приходить проявляти ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
13. Чи любите ви брати участь у колективних забавах?
14. Чи відчуваєте ви себе невпевнено серед малознайомих вам людей?
15. Чи припускаєте ви, що можете внести пожвавлення у малознайому для вас компанію?
16. Чи прагнете ви обмежити коло своїх знайомих?
17. Чи відчуваєте ви себе невимушено, коли потрапляєте у незнайому вам компанію?
18. Чи відчуваєте ви себе досить впевненим і спокійним, коли необхідно говорити про щось великій групі людей?
19. Чи маєте ви багато друзів?
20. Чи часто ви є центром уваги своїх товаришів?

Відповіді на запитання можна подати у спеціальному бланку відповідей.

Для кількісної обробки результатів служить дешифратор, в якому поставлена максимальна сума «Ідеальних відповідей», які відтворюють яскраво виражені комуникативні здібності.

Далі підраховується кількість відповідей, що співпали з дешифратором. Оцінковий коефіцієнт (К) виражає відношення кількості, що співпали до максимально можливого співпадань (20): $K = X/20$; де К – величина оцінкового коефіцієнта; Х – кількість відповідей, що співпали з дешифратором.

Оцінка результатів. Показники, отримані за цією методикою, можуть варіювати від 0 до 1. Показники, ближчі до 1, говорять про високий рівень комунікабельних здатностей, ближчі до 0 – про низький рівень. Записуємо отриманий результат у бланк відповідей та порівнюємо його із шкалою оцінок.

Шкала оцінок

К	Оцінка	Рівень проявлення комунікативних здібностей
0,10–0,45	1	Низький
0,46–0,55	2	Нижче середнього
0,56–0,65	3	Середній
0,66–0,75	4	Високий
0,76–1,00	5	Дуже високий

Завдання 2. Виконати тест. На кожне з цих 16 запитань дайте відповідь: «так», «інколи» або «ні».

1. Вас чекає звичайна ділова зустріч. Чи виводить вона вас з рівноваги?
2. Чи відкладаєте ви зустріч з лікарем до того часу, коли це стає необхідним?
3. Чи викликає у вас боязкість і невдоволення доручення виступити з промовою, повідомленням, інформацією на нараді, зібранні?
4. Вам пропонують поїхати у відрядження в місто, в якому ви ніколи не були. Чи прикладете максимум зусиль, щоб запобігти цьому відрядженню?
5. Чи любите ви ділитися переживаннями з кимось?
6. Чи дратує вас, коли незнайома людина на вулиці звернеться до вас з проханням (показати дорогу, сказати годину)?
7. Чи вірите ви, що існує проблема «батьків і дітей», і що людям різних поколінь важко зрозуміти одне одного?
8. Чи соромитесь ви нагадати знайомому про те, що він забув повернути вам борг, який позичив декілька місяців тому?
9. У ресторані або в їдальні вам дали недоброякісну страву. Чи промовчите ви, лише відсунувши тарілку?
10. Опинившись один на один з незнайомцем, ви будете мовчати? І чи знервує вас те, якщо першим заговорить незнайомец?
11. Чи впадаєте ви у відчай, бачачи довгу чергу? Чи відмовитесь ви від своїх намірів стати в хвіст цієї черги?
12. Чи побоюєтесь ви брати участь у будь-якій комісії з розгляду конфліктних ситуацій?
13. У вас свої, суто індивідуальні критерії оцінок творів літератури, мистецтва і жодних «чужих» думок на цей рахунок ви не сприймаєте?
14. Почувши «в кулуарах» помилкові твердження з добре відомого вам питання, чи промовчите ви, не вступаючи в дискусію?
15. Чи викликає у вас невдоволення прохання когось допомогти розібратись у службовому питанні або навчальній темі?
16. Чи надаєте ви перевагу письмовій формі відповіді над усною?

Оцінки відповідей: «так» – 2, «інколи» – 1, «ні» – 0. Підсумуйте свої результати:

30–32 – ви явно некоммунікбельні і в цьому ваша біда, оскільки страждаєте від цього, в першу чергу, ви. Але й близьким людям, які вас оточують теж нелегко! Постарайтеся стати більш компанійським, контролюйте себе.

25–29 – ви замкнуті, неговіркі, надаєте перевагу самотності й тому у вас, напевно, мало друзів. Нова робота і необхідність нових контактів, якщо і не вводять вас у паніку, то надовго виводять з рівноваги. Знаєте цю особливість свого характеру і буваєте невдоволені собою. Але не обмежуйтеся лише невдоволенням – ви здатні за певних умов змінити свій характер.

19–24 – ви в певній мірі компанійські: в незнайомій обстановці почуваете себе досить впевнено. Нові проблеми вас не лякають. І все ж з новими людьми ви сходитеся нерішуче, в суперечках і диспутах берете участь без задоволення. У ваших висловлюваннях часом забагато сарказму без будь-яких підстав.

14–18 – у вас нормальна коммунікбельність. Ви допитливі. Охоче слухаєте цікавого співбесідника, досить терплячі. Без переживань ідете на зустріч з новими людьми, але не полюбляєте галасливих компаній; екстравагантні вчинки, багатослів'я викликають у вас роздратування.

9–13 – ви дуже коммунікбельні (часом понад міру). Допитливі, говіркі, полюбляєте висловлюватись з різних питань, що, буває, викликає роздратування тих, хто оточує. Охоче знайомитесь з новими людьми. Полюбляєте бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча не завжди можете їх виконати.

4–8 – ви дуже товариські. Завжди в курсі всіх справ, полюбляєте брати участь в усіх дискусіях. Охоче берете слово з будь-якої теми, навіть якщо маєте лишень поверхове уявлення. Всюди почуваете себе як в своїй тарілці.

3 і менше – ваша коммунікбельність носить хворобливий характер. Ви говіркі, багатослівні і втручаєтесь у справи, які не мають до вас ніякого відношення. Беретесь судити про проблеми, в яких цілком некомпетентні.

САМОСТІЙНА РОБОТА

Протягом семестру здобувач виконує такі види самостійної роботи:

1. Підготовка до практичних занять із використанням навчальної та наукової, базової та додаткової літератури. Виконується протягом семестру й контролюється під час занять.

2. Ведення конспекту. Конспект запропонованих завдань здати за 2 тижні до початку сесії.

3. Підготовка ІСЗ:

а). Підготувати резюме, прес-реліз, рекомендаційний лист.

б). Написати реферат.

в). Підготувати відеозапис виступу.

4. Для магістрів-здобувачів заочної форми навчання передбачена контрольна робота. Контрольну роботу магістри заочної форми навчання здають перед початком сесії.

5. Для здобувачів, що навчаються за індивідуальним графіком, передбачене складання колоквіуму.

6. На п'ятому та дев'ятому практичних заняттях магістри денної форми навчання пишуть контрольну роботу за ЗМ 1 та ЗМ 2.

КОЛОКВІУМ

Тематика: Ділове спілкування та комунікація. Зони комфорту

Питання для колоквіуму

1. Комунікаційний процес та його складові.
2. Поняття комунікації. Процес і види комунікації.
3. Моделі комунікації.
4. Комунікативний процес як основа спілкування.
5. Мовна комунікація та службове спілкування.
6. Поняття про спілкування. Функції спілкування.
7. Різновиди спілкування та мовлення.
8. Особливості міжкультурної комунікації.
9. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування.
10. Структура та динаміка конфлікту.
11. Визначення поняття «комунікативний бар'єр».
Класифікація комунікативних бар'єрів.
12. Основні характеристики комунікативних бар'єрів.
Ентропія та негентропія інформації.
13. Психологічні складові комунікативного бар'єру.
14. Функції та типологія конфліктів.
15. Комунікаційне управління конфліктом.
16. Етикетна поведінка у мовленні.
17. Стандартні етикетні ситуації. Порушення етикету спілкування.
18. Принципи ефективного ділового спілкування.
19. Види, засоби та канали передачі письмових повідомлень.
20. Бар'єри письмових комунікацій, шляхи їх подолання.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ САМОСТІЙНЕ ЗАВДАННЯ

1. Підготувати резюме, прес-реліз, рекомендаційний лист.
2. Написати реферат на одну із тем:
 1. Комунікація як соціокультурний процес взаємодії людей.
 2. Основні характеристики ділової комунікації у XXI столітті.
 3. Структура і функції конфліктів у діловій комунікації.

4. Стили поведінки в конфліктних ситуаціях.
 5. Діловий етикет і його вплив на ділову комунікацію.
 6. Комунікативний портрет конкурентоздатного фахівця.
 7. Бар'єри в комунікації та їх подолання.
 8. Імідж ділової людини.
 9. Процес комунікацій та ефективність управління.
 10. Комунікативність як фахова компетентність сучасного менеджера.
3. *Підготувати відеозапис виступу.*

Структура резюме:

1. Анкетні відомості (прізвище, ім'я, по батькові, адреса, номер телефону тощо).
2. Мета. Речення, в якому стисло викладається, яка саме посада або робоче місце вас цікавить.
3. Кваліфікація. Два чи три речення, що роблять підсумок основним елементам вашої трудової біографії, кваліфікації або яких-небудь особливостей, на які б ви хотіли звернути увагу.
4. Освіта. Перелік навчальних закладів, які закінчили, спеціальність та кваліфікація, отримані по закінченні. Якщо ви закінчили навчальний заклад нещодавно, то з цієї причини не маєте достатнього досвіду, розділ "Освіта" варто помістити перед розділом "Досвід" ("Трудова біографія").
5. Досвід роботи або професійна, або трудова біографія. Перелік видів діяльності, якими займалися, сфера відповідальності, а також загальні обов'язки, пов'язані з видами діяльності.
6. Різне. Можна зазначити про особливі професії, кваліфікації, членство в організаціях, знайомство з роботою на комп'ютері, знання іноземних мов, про все, що може підвищити вашу цінність як фахівця в очах потенційного роботодавця.

Основні рекомендації щодо оформлення прес-релізів:

- прес-реліз має бути друкованим. Друкуйте текст через подвійний інтервал простим та чітким шрифтом;
- аркуш з прес-релізом має виглядати охайно, не можна розсилати прес-релізи із виправленнями, викресленнями чи стертими словами;
- прес-реліз не повинен містити ніяких виправлень, навіть у заголовку, не варто писати заголовними літерами цілі слова;
- прес-релізи, що містять новини, повинні мати заголовок, проте він має привертати увагу редактора;
- у верхньому лівому кутку на першій сторінці (якщо прес-реліз виконаний не на фірмовому бланку) зазначте назву організації, адресу, номер контактного телефону, прізвище особи, відповідальної за контакт, дату, коли матеріал може публікуватися. Варто також зазначити дату подання прес-релізу;

- найважливіші факти підсумовуються у першому абзаці тексту. Ключовий абзац має відповідати на питання Хто? Що? Коли? Де? і Чому?
- у кінці прес-релізу варто дати коротеньку інформацію про вашу організацію (історію створення, результати поточної діяльності тощо);
- прес-реліз має займати 1 сторінку.

Виступ

	Процес виступу	
Початок	Основна частина	Висновок
Встановити контакт з аудиторією	Викласти зміст виступу	Коротко повторити основний зміст; закликати до дій аудиторією

КОНТРОЛЬНА РОБОТА

Варіант 1

1. Професійна комунікація та її складові.
 2. Базова техніка ділової комунікації. Ведення переговорів.
- Складіть тренінг формування навиків ділового спілкування.

Варіант 2

1. Характеристика основних комунікаційних навичок у діловій комунікації
 2. Наказ і прохання. Основні правила та принципи.
- Складіть тренінг формування навиків ділового спілкування.

Варіант 3

1. Комунікативний портрет конкурентоздатного фахівця.
 2. Документаційне забезпечення ділової комунікації.
- Складіть тренінг формування навиків ділового спілкування.

Варіант 4

1. Імідж ділової людини з урахуванням мовленнєвого мистецтва.
 2. Психологічні механізми дії на партнера в діловій комунікації.
- Складіть тренінг формування навиків ділового спілкування.

Варіант 5

1. Комунікативність як фаховоутворююча компетентність сучасного менеджера.
 2. Подяка та комплімент. Основні правила та принципи.
- Складіть тренінг формування навиків ділового спілкування.

Варіант 6

1. Сміслові і психологічні бар'єри комунікації.
 2. Службові записки. Реквізити.
- Складіть тренінг формування навиків ділового спілкування.

Варіант 7

1. Комунікація як соціокультурний процес взаємодії людей.
 2. Ділова нарада: підготовка і проведення
- Складіть тренінг формування навиків ділового спілкування.

Варіант 8

1. Бар'єри в комунікації та їх подолання.
 2. Підготовка та проведення ділової бесіди.
- Складіть тренінг формування навиків ділового спілкування.

Варіант 9

1. Структура та функції конфліктів у діловій комунікації.
 2. Підготовка та проведення ділових переговорів.
- Складіть тренінг формування навиків ділового спілкування.

Варіант 10

1. Діловий етикет і його вплив на ділову комунікацію.
 2. Процес комунікацій і ефективність управління.
- Складіть тренінг формування навиків ділового спілкування.

ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Комунікаційний менеджмент, завдання, зміст і його напрями.
2. Внутрішні чинники вибору типу комунікаційної стратегії.
3. Поняття, системи та структури ділових комунікацій.
4. Комунікаційний процес та його складові.
5. Поняття комунікації. Процес і види комунікації.
6. Роль і місце комунікації в суспільстві.
7. Інформація. Види інформації.
8. Способи та засоби передачі інформації.
9. Моделі комунікації.
10. Комунікативний процес як основа спілкування.
11. Мовна комунікація та службове спілкування.
12. Поняття про спілкування. Функції спілкування.
13. Різновиди спілкування та мовлення.
14. Особливості міжкультурної комунікації.
15. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування.
16. Феномени ідентифікації, рефлексії та емпатії.
17. Структура та динаміка конфлікту.
18. Визначення поняття «комунікативний бар'єр».
- Класифікація комунікативних бар'єрів.
19. Основні характеристики комунікативних бар'єрів.
- Ентропія та негентропія інформації.
20. Психологічні складові комунікативного бар'єру.
21. Функції та типологія конфліктів.
22. Комунікаційне управління конфліктом.
23. Етикетна поведінка у мовленні.

24. Стандартні етикетні ситуації. Порушення етикету спілкування.
25. Наказ і прохання. Подяка та комплімент. Етика покарання.
26. Принципи ефективного ділового спілкування.
27. Види, засоби та канали передачі письмових повідомлень.
28. Етика письмових комунікацій.
29. Бар'єри письмових комунікацій, шляхи їх подолання.
30. Основні принципи письмових комунікацій.
31. Класифікація форм ділової комунікації: наради, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи.
32. Резюме. Види, правила складання та використання.
33. Правила оформлення та поширення прес-релізів.
34. Етикет ділового листування. Вимоги до ділових листів.
35. Класифікація листів. Оформлення реквізитів листа.
36. Рекомендаційний лист: призначення, правила написання та використання.
37. Складання листів-запитів, листів-підтверджень і відповідей на них.
38. Службові записки, розпорядження, інструкції.
39. Підготовка та проведення ділових зустрічей та прийомів.
40. Техніка та стратегія ведення ділових бесід і телефонних розмов.
41. Організація і проведення зборів, нарад.
42. Виступи на зборах і нарадах.
43. Ділова атрибутика та одяг. Візитні картки.
44. Комунікативна соціальна компетентність особистості керівника.

ОЦІНЮВАННЯ

Методами оцінювання поточного та періодичного контролю є усне опитування, оцінювання виконання практичних завдань, оцінювання прес-релізу, резюме та рекомендаційного листа; відеозапису виступу, відтворення: наради, ділової бесіди, телефонних розмов, комерційних переговорів, використовуючи принципи етики ділового спілкування, тестування, контрольне опитування.

Формою контролю з курсу «Основи комунікаційного менеджменту» є залік.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Поточний та періодичний контроль										Сума балів
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2				Індивідуальне самостійне завдання	
T1	T2	T3	T4	T5	T 6	T7	T8	T9	15	100
5	5	5	5	5	5	5	5	5		
Контрольна робота* за змістовим модулем 1 – 20					Контрольна робота за змістовим модулем 2 – 20					

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90–100	A	відмінно	зараховано
85–89	B	добре	
75–84	C		
70–74	D	задовільно	
60–69	E		
35–59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0–34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Ділове спілкування: навчальний посібник. Івано Франківськ : «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.

Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посібник. Харків, 2013. 53 с.

Бабич Н. Д. Культура фахового мовлення : навчальний посібник. Чернівці : Книги-XXI, 2016. 496 с.

Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник. Київ: Видавничий центр «Академія», 2014. 344 с.

Бистрицький Є. С. Комунікація і культура в глобальному світі. Київ : «Дух і літера», 2020. 416 с.

Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділової комунікації. Київ : Арттек, 2012. 208 с.

Васильченко М. І., В. В. Гришко. Комунікативний менеджмент : навчальний посібник. Полтава: ПолтНТУ, 2018. 208 с.

Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Мельник В. В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ : навчальний посібник 2017. 312 с.

Гриценко Т. Б., Грищенко С. П., Іщенко Т. Д. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 344 с.

Дружинець М. Л. Українське усне мовлення : психо- та соціофонетичний аспекти. Одеса : Одеський національний університет, 2019. 580 с.

Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент : підручник. Львів: Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка, 2015. 367 с.

Загороднова В. Ф. Основи міжкультурної комунікації : навч. посібник. Бердянськ : БДПУ, 2018. 314 с.

Карпенко В. Основи професійної комунікації. Київ : Нора-прінт, 2020. 227 с.

Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація. Київ : ВЦ "Академія", 2012. 288 с.

Коулман П. Т., Роберт Фергюсон. Результативний конфлікт / пер. з англ. Інна Софієнко. 2-ге вид. Київ : Наш формат, 2017. 312 с.

Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так, щоб вам аплодували стоячи. Дрогобич : Коло, 2013. 258 с.

Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті. Київ : Кондор, 2011. 218 с.

Професійні комунікації [Текст] : навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л. Ю. Тиха. Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.

Семенюк О. А. Паращук В. Ю. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. Київ : ВЦ «Академія», 2011. 240 с.

Стахурська С. А., Ткачук С. В. Сучасна система комунікацій підприємства як чинник успішної діяльності на ринку. Формування ринкових відносин в Україні. 2015. № 12. С. 112–114.

Сучасна українська мова : практикум / М. Л. Дружинець, А. П. Романченко. Одеса : Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова, 2022. 187 с.

Трейсі Брайан. Як керують найкращі. [Як одержати максимум від себе та інших. Секрети, перевірені на практиці] / пер. з англ. Р. Ключка. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2017. 208 с.

Філіппова Н. М. Інформація – мова – знак: семіотика та комунікація [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Миколаїв : НУК, 2012. 82 с.

Химиця Н. О., О. О. Морушко. Ділова комунікація: навчальний посібник. Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2016. 208 с.

Холод О. М. Комунікаційні технології: підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 212 с.

Чистіліна Т. О. Етика та естетика : Навчальний посібник. ЦУЛ, 2017. 304 с.

Шавкун І. Г. Бізнес-комунікація як тип соціального зв'язку. Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції «Проблеми управління економічним потенціалом регіонів». Запоріжжя: ЗНУ, 2010. С. 274–276.

Шавкун І. Г. Основи ділової комунікації : Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки «Менеджмент». Запоріжжя : ЗНУ, 2010. 100 с.

Яцура В. В., Хоронжий А. Г., Жигайло Н. І. Психологія керівника: Навч. посіб. Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. І. Франка, 2010. 256 с.

Jung, Stefanie; Krebs, Peter (2019). The Essentials of Contract Negotiation. Springer. ISBN 978-3-030-12866-1

Sycara, Katia Gelfand, Michele J. Abbe, Allison, eds. (2013). Models for intercultural collaboration and negotiation. Advances in group decision and negotiation. Dordrecht; New York: Springer Verlag

Locker, K. O., & Kaczmarek, S. K. (2014). Business Communication: Building Critical Skills (6th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Irwin.

Додаткова

Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики. Київ : ВЦ «Академія», 2004. 342 с.

Бацевич Ф. С. Термінологія комунікативної лінгвістики: аспекти дискурсивного підходу. *Вісник нац. ун-ту «Львівська політехніка»*. 2002. № 463. С. 30–34.

Бебик В., Бортніков В., Дегтерьова Л., Кудряченко А. Держава і громадянське суспільство : партнерські комунікації в глобальному світі. Київ: ІКЦ "Леста", 2006. 248 с.

Бебик В. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз. Київ : МАУП, 2005. 438 с.

Бондар О. І., Карпенко Ю. О., Микитин-Дружинець М. Л. Сучасна українська мова. Фонетика. Фонологія. Орфоепія. Графіка. Орфографія. Лексикологія. Лексикографія: Навчальний посібник. Київ : ВЦ «Академія», 2006. 368 с.

Варій М. Й. Психологія особистості : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 592 с.

Васянович Г. П., Онищенко В. Д. Ноологія особистості : навчальний посібник для студентів і викладачів. Львів : «Сполом», 2007. 217 с.

Габідулліна А. Р., Андрієнко Г. П., Кузема Н. В. Основи теорії мовної комунікації: Навчальний посібник. Донецьк : Регіон, 2000. 196 с.

Габідулліна А. Р., Жарикова М. В. Основи теорії мовленнєвої комунікації: Навчальний посібник для вузів. Горлівка : Вид-во. ГДПІМ, 2005. 225 с.

Дзюбишина Н. Я., Мельник, Дужик Н. С., Єрмоленко С. Я. Культура мови на щодень. Київ: Довіра, 2000. 169 с.

Дороніна М. С. Культура ділового спілкування і партнерства : навчальний посібник / М. С. Дороніна, А. В. Доронін. Харків: Вид. ХНЕУ, 2008. 204 с.

Жигайло Н. І. Психологія духовного становлення особистості майбутнього фахівця : монографія. Львів : Видавничий центр Львівського національного університету імені Івана Франка, 2008. 336 с.

Жигайло Н. І. Соціально-психологічний та еволюційно-історичний виміри духовного розвитку особистості. *Педагогіка і психологія професійної освіти. Науково-методичний журнал*. 2009. № 2. С. 223–231.

Максименко С. Д. Генеза здійснення особистості : наук, моногр. Київ : КММ, 2006. 255 с.

Максименко С. Д. Експериментальна психологія. Київ : ЦУЛ, 2008. 103 с.

Мацько А. І., Мацько О. М. Риторика : Навч. посіб. Київ: Вища шк., 2003.

Осовська Г. В., І. В. Копитова. Комунікації в менеджменті : практикум. – Житомир : ЖІТІ, 2002. 336 с.

Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій [Текст] : навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей вищих навчальних закладів. Київ : Кондор, 2003. 218 с.

Палеха Ю. І. Ділова етика : навчальний посібник. Київ: Видавництво Європейського університету, 2002. 180 с.

Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навчальний посібник. Київ: Кондор, 2008. 356 с.

Пітерс Джон Дарем. Слова на вітрі: історія ідеї комунікації / пер. з англ. А. Іщенко. Київ: Вид. дім «КМ Академія», 2004. 302 с.

Почепцов Г. Г. Медіа: теорія масових комунікацій: [навч. видан.]. Київ: Альтпрес, 2008. 403 с.

Різун В. В. Теорія масової комунікації: підручник. Київ: Видавничий центр «Просвіта», 2008. 260 с.

Семенюк О. А., В. Ю. Парашук. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. Київ: ВЦ «Академія», 2010. 240 с.

Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навчальний посібник. Київ : Академвидав, 2004. 280 с.

Чмут Т. К., Чайка Г. Л., Лукашевич М. П. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ: МАУП, 2003. 208 с.

Шавкун І. Г. Ділова комунікація : сутність та типологізація. Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: зб. наук. пр. Вип. 38. Запоріжжя : ЗДІА, 2009. С. 67-75.

Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців. Київ : Літера ЛТД, 2004. 400 с.

Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування : 2-е вид. Київ : Лібра, 2003. 416 с.

Lesikar, Raymond V., John D Pettit, and Mary E Flatly Lesikar's, Basic Business Communication, 10 th ed. Tata McGraw-Hill, New Delhi, 2007.

Довідкова

Бурячок А. А. Орфографічний словник української мови. Київ: Наук. думка, 2002. 464 с.

Великий зведений орфографічний словник сучасної української лексики / [уклад. і голов. ред. В.Т.Бусел]. Київ; Ірпінь : ВТФ “Перун”, 2003. 896 с.

Головащук С. І. Словник наголосів. Київ: Наук. думка, 2003. 319 с.

Єрмоленко С. Я., Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування : 2-е вид. Київ : Лібра, 2003. 416 с.

Єрмоленко С. Я., Бирик С. П., Тодор О. Г. Українська мова. Короткий тлумачний словник лінгвістичних термінів / За ред. С. Я. Єрмоленко. Київ : Либідь, 2001. 224 с.

Орфоепічний словник української мови / уклад.: М. М. Пещак, В. М. Русанівський та ін. Київ : Довіра, 2001. Т.1. 955 с ; Київ : Довіра, 2003. Т. 2. 918 с.

Українська мова: енциклопедія / [редкол.: Русанівський В. М., Тараненко О. О. (співголови), Зяблюк М. П. та ін.]. Київ : Укр. енцикл., 2000. 752 с.

Український орфографічний словник / уклали В. В.Чумак, І. В. Шевченко, Л. Л. Шевченко, Г. М. Ярун; за ред. В. Г. Скляренка. Київ : Довіра, 2008. 983 с.

Український правопис / Ін-т мовознавства ім.О. О. Потебні НАН України, Ін-т укр. мови НАН України. Київ : Наук. думка, 2019. 391 с.

Електронні інформаційні ресурси

www.library.edu-ua.net/ – Державна науково-педагогічна бібліотека України ім. В. О. Сухомлинського

<http://www.nbuv.gov.ua> – веб-сайт Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського

<http://www.nplu.org> – веб-сайт Національної парламентської бібліотеки України

<http://www.ukrbook.net> – веб-сайт Книжкової палати України імені Івана Федорова

<http://library.zntu.edu.ua/res-libr-el.html> – веб-сайт «Бібліотеки в мережі Internet»

info@lib.ua-ru.net – наукова електронна бібліотека «Веда»

Journals.uran.i.ua – «Наукова періодика України»

<http://onu.edu.ua/uk/> – сайт Одеського національного університету імені І. І. Мечникова

ГЛОСАРІЙ

Аперцепція – невід’ємна властивість сприйняття, яка виявляє залежність від попереднього індивідуального досвіду людини, її знань, полягає у включенні нових об’єктів до наявної в людини системи уявлень.

Адресант (автор, мовець) – джерело повідомлення; у міжособистісному спілкуванні – особа, яка ініціює комунікацію, кодує своє повідомлення мовними або позамовними засобами і передає адресату.

Адресат (слухач, читач, інтерпретатор, аудиторія) – кінцевий споживач повідомлення; у міжособистісному спілкуванні – особа, яка приймає повідомлення та згідно зі своїми когнітивними стратегіями і конситуативними умовами інтерпретує його.

Бар’єри комунікації – це різного роду перешкоди, що ведуть до зниження ефективності комунікативного процесу.

Безпосереднє спілкування – взаємодія людей, між якими встановлюється комунікативний зв’язок, коли співрозмовники безпосередньо сприймають один одного (віч-на-віч).

Бесіда – це питально-відповідальна форма прямого взаємного спілкування між людьми.

Вербальний (лат. *verbum* – слово) (м о в н и й) к о д – сукупність мовних засобів, які використовують комуніканти для створення та обміну повідомленнями під час вербальної взаємодії (спілкування, комунікації).

Вербальне спілкування – різноманітні контакти між людьми, зумовлені потребами їх спільної діяльності.

Вербальний контакт – фрагмент комунікативного процесу, обмежений початком і кінцем вербальної взаємодії двох або більше комунікантів у певний час і певному місці, у процесі якого вони організовують обмін комунікативними діями, спрямований на досягнення комунікативної мети, який зазвичай відбувається згідно з принципами та правилами комунікативного кодексу певної лінгвокультури.

Відгук – сукупність реакції одержувача повідомлення після ознайомлення із його змістом.

Відправник – передавач, що генерує ідеї або збирає інформацію та передає її.

Внутрішнє мовлення – беззвучне мовлення, яке використовує людина коли щось розмірковує.

Граматична будова мови – функція, зумовлена потребами спілкування розвитком вираження змісту предмета в формі інформаційних структур.

Дискурс (лат. *discursus* – міркування) – мисленнєво-мовленнєва діяльність комунікантів під час комунікативного акту, сукупність мовленнєвих дій, котрі вони створюють згідно з конвенціональними та неконвенціональними правилами комунікативної поведінки у процесі розв'язання комунікативних завдань.

Диспозиція (лат. *dispositio*, від *dispono* – розміщую) – формулювання основних понять про предмет виступу, визначення правил оперування поняттями.

Діалог (грец. *dialogos* – розмова, бесіда) – форма вербальної взаємодії, як правило, між двома комунікантами (діада), яка складається з обміну репліками-висловлюваннями.

Діалогічне мовлення – мовлення між двома або кількома співрозмовниками: то один з них, то інший виконують по черзі роль мовця і слухача.

Діловий етикет (*business etiquette*) – норми, які регулюють стиль роботи, манеру поведінки, спілкування при вирішенні ділових проблем.

Діловий лист (*business letter*) – документ, я к и й використовується для зв'язку, передавання інформації на відстані між кореспондентами (юридичними або фізичними особами).

Діловий прийом (*business official reception*) – зібрання запрошених гостей на честь завершення переговорів, підписання контракту, запрошених гостей, ювілею і презентації фірми та ін.

Діловий протокол (business minutes) – регламентований порядок зустрічей і проводів делегацій, проведення бесід, переговорів і прийомів, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін.

Довготривале спілкування – це взаємодія в межах однієї або кількох тем, обмін розгорнутою інформацією щодо змісту предмета спілкування.

Емпатія – здатність бачити світ з позиції іншої людини, поділяти її почуття й переживання

Етикетність (франц. etiquette від estiquier – прикріплювати) – характер вступу, підтримання та виходу з комунікативного контакту, комунікативна привітність, оптимізм, самопрезентація, роль формального (неформального) спілкування.

Етос (грец. ethos – звичка, звичай, характер) – зразкова громадська та морально-етична поведінка мовця (оратора), без якої неможливо переконати інших та впливати на них.

Зв'язність (когезія, структурні зв'язки) – категорія, що характеризує особливості з'єднання всередині тексту його елементів.

Зворотний зв'язок – реакція на повідомлення з боку адресата, що повертається до адресанта.

Ідентифікація – спосіб розуміння іншої людини через усвідомлюване або неусвідомлюване уподібнення суб'єкту, який пізнає (наприклад, люди різних національностей: кожен ідентифікує себе в тому середовищі, в якому він знаходиться).

Інтерв'ю (англ. interview – зустріч, побачення) – односторонній діалог-розпитування.

Інтерактивна функція спілкування – функція впливу спілкування на інших людей

Канал комунікації (лат. communicatio – зв'язок) – шлях фізичного передавання повідомлення і засіб, за допомогою якого передаються повідомлення.

Код (франц. code, від лат. codex – список постанов) – сукупність сигналів, що передаються, як правило, одним засобом або каналом.

Комуніканти – особи, які беруть участь у комунікації. Комунікативна мета стратегічний результат, на який спрямований комунікативний акт.

Комунікативна поведінка – сукупність мовних і позамовних дій, здійснених комунікантами в межах комунікативного акту з метою досягнення комунікативної мети (стратегічного результату) певної вербальної взаємодії.

Комунікативна роль – функція комуніканта відповідно до продукції або реценції мовленнєвого продукту, тобто комуніканту певний момент комунікативного процесу може або створювати й передавати вербальне повідомлення – мовець (A1), або сприймати та інтерпретувати його – слухач (A2).

Комунікативна свідомість – сукупність механізмів свідомості людини, які забезпечують її комунікативну діяльність.

Комунікативна стратегія (грец. stratos – військо і ago – веду) – когнітивний процес, тобто глобальний рівень усвідомлення ситуації, в якому

мовець співвідносить свою комунікативну мету з конкретним мовним вираженням.

Комунікативна тактика (грец. *taktike* – мистецтво шикування військ) – конкретні мовленнєві дії, що мають на меті досягнення впливу на певному етапі стратегічної взаємодії.

Комунікативний акт – концептуально та структурно організований обмін комунікативною діяльністю мовцями в межах вербального контакту, в якому предметно-знаковим носієм є дискурс, що опирається на певну ситуацію.

Комунікативний кодекс (лат. *codex* – книга) – певна система критеріїв (стандартів), за якими розробляють судження, оцінки, та принципів (правил), які регулюють мовну поведінку мовців під час комунікативного акту.

Комунікативний паспорт мовця – особливості комунікативної поведінки *homo loquens* як частини його комунікативної свідомості, зумовлені комунікативними, соціо-метричними, психологічними, соціо-інтерактивними, мовними, мовленнєво-риторичними та національно-культурними чинниками.

Комунікативний процес – форма об'єктивації вербальної комунікації, за якої комуніканти вступають у контакт засобами мовного та позамовних кодів із приводу референта (об'єкта, про який ідеться), продукуючи та інтерпретуючи повідомлення (дискурс) згідно з комунікативними намірами (інтенціями) та з урахуванням контексту, використовуючи певні комунікативні ресурси (стратегії і тактики) для досягнення комунікативних цілей.

Комунікація – обмін значеннями або інформацією між індивідами (від джерела (адресанта) до одержувача (адресата)) засобами спільної системи символів або коду.

Короткочасне спілкування – виникає із ситуаційних потреб і діяльності або взаємодії і обмежується розв'язанням локальних комунікативних завдань.

Міжособистісна комунікація – спілкування між двома індивідами, процес одночасної взаємодії співрозмовників (комунікантів) та їх впливу один на одного.

Мовленнєвий акт – мінімальний самостійний відрізок процесу комунікації (комунікативної діяльності), який здійснюється адресантом щодо адресата в певному контексті з певною комунікативною інтенцією.

Мовленнєвий жанр (франц. *genre* – рід, вид, жанр, стиль) – тематично, композиційно і стилістично усталені типи повідомлень носіїв мовленнєвих актів, об'єднаних метою спілкування, задумом мовця з урахуванням особистості адресата, контексту й ситуації спілкування.

Мовленнєвий контекст – смисл, мінімальний відрізок мовлення, який визначає кожне індивідуальне значення слова.

Мовна (вербальна, словесна) комунікація – створення, обмін та інтерпретація повідомлень комунікантами за допомогою мови як коду та позамовних кодів із метою досягнення змін у поведінці чи свідомості адресата, необхідних для спільної діяльності.

Мовна картина світу – фіксація відображення реального світу мовними засобами.

Мовна особистість – модель представлення особистості, що ґрунтується на аналізі дискурсу носія мови й узагальнено об'єктивує особливості використання ним системних засобів мови як з метою відображення його світобачення, так і для реалізації комунікативних інтенцій.

Моделі комунікації – узагальнені теоретичні уявлення, які відтворюють структуру та функції досліджуваного об'єкта.

Монолог (грец. monos –модин і logos – слово, думка) – форма вербальної комунікації, що складається із висловлювань одного комуніканта, розрахованих на пасивне або опосередковане сприйняття адресатом.

Невербальна комунікація – застосування немовних засобів для створення та передавання повідомлення.

Невербальний (позамовний) код – сукупність позамовних засобів (жестів, рухів, голосових ефектів тощо), які комуніканти наділяють символічними функціями і використовують для створення повідомлень та обміну ними.

Пафос (грец. pathos – почуття, пристрасть) – інтелектуальна, вольова, емоційна спрямованість і позиція (переконання) мовця, які виявляються в його комунікативній поведінці та її мовному продукті.

Переконувальна комунікація – комунікація, спрямована на стимулювання будь-якої дії з боку адресата у формі поради, прохання.

Переговори (negotiation) – це метод досягнення угоди шляхом ділового спілкування, коли обидві сторони мають як спільні, так і протилежні інтереси.

Переконання (persuasion) – це спосіб впливу, коли людина звертається до свідомості, почуттів і досвіду людини з тим, щоб сформувати у неї нові установки. Це такий вплив однієї людини на іншу або на групу людей, який діє на раціональне та емоційне в їх єдності, формує нові погляди, відносини.

Прийоми (receptions) – зібрання запрошених гостей, де гостям пропонують різні страви і створюють умови для спілкування і знайомства, відпочинку, ритуальних процесій і церемоній. Прийоми мають діловий характер і проводяться з метою поглиблення і розширення ділових контактів, продовження переговорів, здобуття нових партнерів, одержання необхідної інформації, презентації своєї продукції, реклами тощо.

Протокол (protokol) – це форма ієрархічного порядку, вияв гарних манер у стосунках між партнерами. Протокол є сукупністю правил поведінки, норм і традицій на офіційних і неофіційних зустрічах.

Професійна етика (professional ethics) – сукупність моральних норм, які визначають відношення людини до своєї професії і регулюють відношення людей в трудовій сфері.

Публічний виступ (public speech) – це усне монологічне висловлювання з метою вплинути на аудиторію.

Повідомлення – організована сукупність смислів (знань, інформації), яка містить «компонент світу» (те, що мовець пропонує дізнатися) та «компонент мовця» (те, як мовець до цього ставиться) і кодується адресантом засобами мовного та позамовного кодів, передається каналом комунікації, розкодовується та інтерпретується адресатом.

Позиційна роль – стандарти поведінки, яких комунікант набуває унаслідок соціалізації та участі в професійній діяльності: начальник, учитель, лікар, пенсіонер тощо.

Полілог (грец. *poli logos* – багато і *logos* – слово) – форма вербальної взаємодії більше ніж двох комунікантів.

Провокаційна комунікація – особливий тип спілкування, внутрішньо розрахований на отримання відповідної інформації у деяких випадках, коли мовець говорить не для того, щоб передати інформацію, а щоб її одержати.

Пропозиція – інваріантний рівень висловлювання («стан справ», «компонент світу», «те, що я пропоную дізнатись»); думка, відділена від суб'єкта висловлювання (мовця).

Психологічний контекст – інтенції, вірування, бажання як психологічні регулятиви, що відповідають за програму дій мовців.

Ритуальна комунікація – дотримання та виконання мовцями соціально прийнятих форм поведінки, системи правил гри.

Ситуаційна модель – опис типової ситуації, в межах якої повинен діяти певний об'єкт вивчення (комунікант).

Ситуаційна роль – фіксовані стандарти поведінки в певних комунікативних ситуаціях: перехожий, щасливець, покупець, пацієнт, переможець змагань тощо.

Ситуаційний контекст – сукупність умов, у яких відбувається обмін повідомленнями: тип діяльності, предмет спілкування, статусно-рольові відносини, формальність, офіційність тощо;

Ситуація (лат. *situs* – становище) – фрагмент об'єктивно існуючої реальності, частиною якої може бути і вербальна дія.

Спілкування – обмін думками, інформацією та емоційними переживаннями між людьми, тобто актуалізація комунікативної функції мови в різноманітних мовленнєвих ситуаціях.

Статусна роль – стандарти поведінки, що визначаються антропологічними характеристиками, які комунікант отримує від народження: стать, етнічна (національна) належність, вік.

Стереотипізація – це класифікація форм поведінки через співвіднесення із зразками, що відповідають соціальним стереотипам.

Стереотип – це наперед сформований за конкретних соціальних умов образ людини, яким користуються мов штампом.

Службовий етикет (*official etiquette*) – сукупність найдоцільніших правил поведінки там, де відбувається професійна діяльність (на виробництві, в будь-якій організації).

Соціально-психологічний клімат (*social and psychological climate*) – рівень міжособистісних стосунків, що виявляється як сукупність психологічних умов, які сприяють або заважають продуктивній діяльності особистості у групі; домінуючий настрій, морально-психологічна атмосфера, у якій виявляється властиве для членів групи ставлення до загальної справи і один до одного. Істотним показником С.-п. к. є рівень згуртованості групи.

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

Стиль управління (керівництва) (style of management) – стійка сукупність особистісних та соціально-психологічних характеристик керівника, за допомогою яких реалізується той чи інший метод (методи) керівництва.

Стратегія спілкування (communication strategy) – це загальна схема дій (або загальний план досягнення мети). На відміну від способів і моделей спілкування вона описує не одну його сторону, а характеризує в єдності мотиваційну, змістовну та операційну.

Текст (лат. text – тканина, зв'язок, побудова) – результат мовленнєвої діяльності, комунікативна система; явище культури; відображення існування людини в мовних знаках.

Теорія мовної комунікації – комунікативна дисципліна, яка синтезує погляди на мову як комплексну інформаційно-семіотичну систему, засіб комунікації, пізнання та культурний код нації.

Увічливість – сукупність соціальних умінь, головна мета яких – створення умов, за яких комуніканти в межах контакту відчують доцільність (підтвердження) своїх мовленнєвих дій.

Цілісність (когерентність, смислові зв'язки) – смисловий зв'язок між частинами тексту, необхідний для виявлення теми (гіпертеми, мікротем) тексту, який здійснює підготовку адресата до наступної інформації і «зміцнення» текстової пам'яті шляхом повертання до попереднього через повтор.

Ціннісна картина світу – частина мовної картини, що моделюється у вигляді взаємопов'язаних оцінних суджень, які співвідносяться з юридичними, релігійними, моральними тощо кодексами певної лінгвокультури.

Навчальне видання

ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

ЕЛЕКТРОННІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

та матеріали до практичних занять
для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
спеціальності 035 Філологія

Електронне практичне видання

Укладач:

Дружинець Марія Львівна

В авторській редакції

Затвердж. авт. 16.01.2025. Шрифт Times New Roman.
Системні вимоги: операційна система сумісна з програмним забезпеченням
для читання файлів формату PDF.
Обсяг 0,8 МБ. Зам. № 2907.

Видавець і виготовлювач
Одеський національний університет імені І. І. Мечникова
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4215 від 22.11.2011 р.
вул. Університетська, 12, м. Одеса, 65082, Україна
Тел.: (048) 723 28 39, e-mail: druk@onu.edu.ua