

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Одеський державний екологічний університет

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні групи забезпечення
спеціальності
від «30» 08 2020 року
протокол № 1
Голова групи: Швидченко І.Г.

УЗГОДЖЕНО

Декан: Боровська Г.О.
Факультет магістерської підготовки
(назва факультету, прізвище, ініціали)

СИЛЛАБУС

навчальної дисципліни

Теорія та практика ділового спілкування
(назва навчальної дисципліни)

081 Право

(шифр та назва спеціальності)

«Екологічна політика і право»

(назва освітньої програми)

магістр

(рівень вищої освіти)

заочна (дистанційна)

(форма навчання)

1

-

4/120

залік

(рік навчання)

(семестр навчання)

(кількість кредитів ЄКТС/годин)

(форма контролю)

кафедра українознавства та соціальних наук

(кафедра)

Одеса, 2020

Автор: Мирошніченко М.І., старший викладач
(прізвище, ініціали, посада, науковий ступінь, вчена звання)

Поточна редакція розглянута на засіданні кафедри українознавства та соціальних наук від «28» серпня 2020 року, протокол № 1

Викладачі: лекційний модуль: Мирошніченко М.І., старший викладач
(вид навчального заняття: прізвище, ініціали, посада, науковий ступінь, вчена звання)

практичний модуль: Мирошніченко М.І., старший викладач
(вид навчального заняття: прізвище, ініціали, посада, науковий ступінь, вчена звання)

Перелік попередніх редакцій

Прізвища та ініціали авторів	Дата, № протоколу	Дата набуття чинності

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета	Метою викладання навчальної дисципліни «Теорія та практика ділового спілкування» є формування у студентів як майбутніх фахівців умінь ділового спілкування у трудовому колективі, з представниками преси, інших підприємств, створення сприятливого психологічного клімату.
Компетентність	К01. Усне і письмове спілкування рідною мовою: уміння вести дискусію, використовувати відповідну термінологію та способи вираження думки в усній та письмовій формах рідною мовою.
Результат навчання	Р011. Аналізувати конкретні ситуації ділового спілкування і на основі здобутих знань вибирати оптимальні рішення для досягнення поставленої мети в такому спілкуванні. Р012. Обирати стратегії, тактики, моделі, стилі спілкування в залежності від обставин ділового спілкування. Р013. Організовувати ділові зустрічі та прийоми та ефективно застосовувати етикетні вимоги у діловому спілкуванні.
Базові знання	1. Після закінчення вивчення дисципліни студенти повинні знати: <ul style="list-style-type: none"> - основні поняття теорії комунікації та комунікативної лінгвістики; - відмінності усного і писемного спілкування; - особливості публічного і приватного мовлення; - засоби передавання смислу в усному і писемному спілкуванні; - правила логіки та прийомів аргументації у діловому спілкуванні; - особливості застосування стилів сучасної української мови; - правила організації та проведення ділових заходів.
Базові вміння	Після закінчення вивчення дисципліни студенти повинні вміти: <ul style="list-style-type: none"> - оперувати базовими поняттями теорії комунікації та комунікативної лінгвістики для визначення мети, завдань, засобів і прийомів комунікації, перцепції та інтеракції у діловому спілкуванні; - аналізувати ситуації ділового спілкування за рівнями, різновидами, метою, рольовими установками комунікантів; - аналізувати публічні виступи третіх осіб з позицій семіотичного аналізу, логіки і теорії аргументації; - організовувати і проводити ділові заходи: наради, круглі столи, семінари, переговори тощо; - аргументовано виступати за темами, пов'язаними з майбутньою професійною діяльністю; - дотримуватися етичного кодексу під час ділових стосунків в організаціях, де студент навчається, практикується або працює.
Базові навички	У результаті вивчення дисципліни студенти отримують базові уміння (навички): <ul style="list-style-type: none"> - усної самопрезентації; - публічних аргументованих виступів і дебатів на теми із майбутньої професійної та поточної навчальної діяльності; - проведення телефонних розмов; - публічного представлення результатів контрольних навчальних завдань; - ведення ділових зустрічей і переговорів.
Пов'язані ссиллабуси	-
Попередня дисципліна	-

Наступна дисципліна	-
Кількість годин	лекції: 2 практичні заняття - 0 консультації: 8 самостійна робота студентів: 110

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1 Лекційні модулі

Код	Назва модуля та тем	Кількість годин	
		аудиторні	СРС
	Настановча лекція	2	
	Теоретичні питання ділового спілкування		
ЗМ-Л1	<u>Тема 1. Ділове спілкування в кар'єрі професіонала.</u> 1. Спілкування і комунікація. Функції спілкування. 2. Спілкування як діяльність. Типи спілкування. 3. Компоненти і засоби комунікації.		4
	<u>Тема 2. Стратегія й тактика спілкування</u> 1. Поведінкові стратегії та їх втілення в процесі комунікації. 2. Мета спілкування. Комунікативні інтенції. 3. Приклади успішних і неуспішних комунікативних стратегій.		4
	<u>Тема 3. Семантика спілкування.</u> 1. Символи і знаки в процесі спілкування. Знакові системи. 2. Вербальна і невербальна комунікація.		4
	<u>Тема 4. Семантика спілкування.</u> 1. Перцепція. Соціальна перцепція. 2. Концепт і денотат.		4
	<u>Тема 5. Прагматика спілкування</u> 1. Мовний код. Дискурс як процес організації мовного коду у спілкуванні. 2. Інтерація. Взаємний вплив адресантів і адресатів комунікації.		4
	<u>Тема 6. Прагматика спілкування</u> 1. Трансакційний аналіз спілкування. 2. Комунікативні девіації.		4
ЗМ-Л2	Практичні питання ділового спілкування		
	<u>Тема 7. Синтактика і граматики спілкування.</u> 1. Місце синтактики у процесі спілкування. 2. Текст як результат і одиниця комунікації.		4
	<u>Тема 8. Синтактика і граматики спілкування.</u> 1. Мовні і комунікативні компетенції. 2. Особливості усного і писемного спілкування.		4
	<u>Тема 9. Етика спілкування.</u> 1. Етикет мовленнєвого спілкування: етносоціопсихологічний контекст. 2. Спілкування в ієрархічних соціальних системах.		4

	Тема 10. Естетика спілкування. 1. Типи дискурсів і мовленнєвий жанр. 2. Перформативи і констативи.		4
	Тема 11. Естетика спілкування. 1. Комунікативний кодекс. 2. Невербальні компоненти комунікації у зв'язку з комунікативним кодексом: постава, жести, міміка, одяг, засоби персонального прикрашання і оздоблення.		4
	Тема 12. Поетика і риторика спілкування. 1. Стил ь спілкування. Мовна особистість у комунікації. 2. Регістр, тональність і атмосфера спілкування. 3. Комунікативно-риторичні якості мовлення.		4
	Тема 13. Поетика і риторика спілкування. 1. Теорія риторики. 2. Алгоритм створення промови. 3. Виголошення промови. 4. Риторичний ідеал.		4
	Тема 14. Логіка та аргументація у діловому спілкуванні. 1. Логіка і прийняття рішень. Аксиологія та аксіоматика. 2. Логіка висловлень і предикатів в усному та писемному спілкуванні. Як зробити, щоб тебе зрозуміли? 3. Риторичні засоби та прийоми.		4
	Тема 15. Гендерні особливості ділового спілкування. 1. Гендерні стереотипи та їх подолання. 2. Особливості чоловічої та жіночої ділової комунікації. 3. Гендерні аспекти управлінської комунікації.		4
Разом:		2	60

Викладач: Мирошніченко Марія Іванівна

Консультації: згідно з розкладом консультаційної сесії.

2.2 Практичні модулі

Код	Назва модуля та тем	Кількість годин	
		аудиторні	СРС
ЗМП1	Теоретичні питання ділового спілкування		
	Тема 1. <u>Різновиди ділового спілкування.</u> 1. Усне ділове приватне спілкування. 2. Писемне ділове спілкування. 3. Усне публічне мовлення.		2
	Тема 2. <u>Стратегії усного приватного спілкування.</u> 1. Індивідуальне діалогічне спілкування. Співбесіда при прийомі на роботу: стратегічне протистояння чи співпраця? 2. Індивідуальне та групове спілкування в ієрархічних організаціях. Наради, конференції, збори. Стратегії виживання в «бюрократичних джунглях» та «офісному пеклі». 3. Давньокитайські стратегічні принципи та страггеми. Їх цінність та можливості щодо організаційно-психологічної підготовки професіоналів. 4. Особистісний та організаційний "SWOT"-аналіз.		2
ЗМП2	Практичні питання ділового спілкування		

	Тема 3. <u>Стратегії публічного мовлення.</u> 1. Інтенції, мотиви, настанови. Канали взаємовпливу мовця й аудиторії. 2. Маніпулювання і контрманіпулювання. 3. Техніка публічного виступу: комунікація, перцепція, інтеракція. “Зв’язки з громадськістю”.		1
	Тема 4. <u>Ситуаційний аналіз ділового спілкування.</u> 1. Діалоги за тематикою фахового навчання. 2. Ділові переговори. 3. Публічні дискусії та дебати на теми майбутньої професійної діяльності.		1
	Тема 5. <u>Мовностилістична культура ділового спілкування.</u> 1. Культура усного міжособистісного та групового спілкування. Спілкування по телефону. Відео-конференції. Проведення ділових переговорів, нарад, науково-практичних конференцій. 2. Стилістика невербального спілкування.		1
	Тема 6. <u>Логіка та аргументація у діловому спілкуванні.</u> 1. Логіка і прийняття рішень. Аксиологія та аксіоматика. 2. Логіка висловлень і предикатів в усному та писемному спілкуванні. Як зробити, щоб тебе зрозуміли? 3. Риторичні засоби та прийоми.		1
	Тема 7. <u>Гендерні особливості ділового спілкування.</u> 1. Гендерні стереотипи та їх подолання. 2. Особливості чоловічої та жіночої ділової комунікації. 3. Гендерні аспекти управлінської комунікації.		1
Разом:		-	9

Викладач: Мирошніченко Марія Іванівна

Консультації: згідно з розкладом консультаційної сесії.

2.3 Самостійна робота студента та контрольні заходи

Студенти заочної (дистанційної) форми навчання на платформі MOODLE за посиланням на дистанційний курс «Теорія та практика ділового спілкування» <http://dpt19s.odeku.edu.ua/course/view.php?id=4> виконують завдання до термінів, вказаних у таблиці.

Код модуля	Завдання на СРС та контрольні заходи	Кількість годин	Термін проведення
ЗМ-Л1	Вивчення тем лекційних модулів	24	жовтень - грудень
	• Назва контрольного заходу (обов’язковий): - <i>Тестування (ТР) до лекцій 1-6</i>	8	жовтень - грудень
ЗМ-П1	• Підготовка до тестування	4	жовтень - грудень
	• Назва контрольного заходу (обов’язковий) - <i>Тестування (ТР) до тем 1-6</i>	6	грудень

ЗМ-Л2	Вивчення тем лекційних модулів	36	січень-квітень
	- Назва контрольного заходу (обов'язковий) <i>Модульна тестова контрольна робота (МКР)</i>	5	травень
	Назва контрольного заходу : - <i>Тестування (ТР) до лекцій 7-15</i>	9	січень-квітень
ЗМ-П2	Підготовка до тестування	5	січень-квітень
	Назва контрольного заходу (обов'язковий): - <i>Тестування (ТР) до тем 7-15</i>	8	квітень
	Підготовка до залікової контрольної роботи	5	За розкладом екзаменац. сесії
Разом:		110	

2.3.1 Методика проведення та оцінювання контрольного заходу для ЗМ-Л1.

Методи письмового контролю: письмовий тестовий контроль (ТР) до тем 1-6, загалом **12 балів**.

Оцінювання письмового контролю:

Опрацювання теоретичного матеріалу, що представлений у вигляді структурованого електронного конспекту лекцій оцінюється через відповіді на контрольні тестові питання, які містяться в межах кожного лекційного заняття на платформі MOODLE.

Перехід між теоретичними питаннями лекційного заняття відбувається лише у випадку правильної відповіді на контрольне тестове питання із нарахуванням 1 бала. Всього за опрацювання кожної лекції можна отримати 2 бали за відповіді на 2 контрольних тестових запитання. **Разом** за відповіді на контрольні питання за змістом лекцій 1-6 студент отримує **12 балів**.

2.3.2 Методика проведення та оцінювання контрольного заходу для ЗМ-П1.

Методи письмового контролю: письмовий тестовий контроль (ТР) до лекцій 1-6.

Оцінювання письмового контролю:

письмовий тестовий контроль (ТР) до тем 1-6 на платформі MOODLE складається з 24 тестових запитань закритого типу, одна правильна відповідь на запитання оцінюється в 1 бал, **загалом 24 бали**.

2.3.3 Методика проведення та оцінювання контрольного заходу для ЗМ-П2.

Методи письмового контролю: письмовий тестовий контроль (ТР) до тем 7-15.

Оцінювання письмового контролю:

письмовий тестовий контроль (ТР) до тем 7-15 на платформі MOODLE складається з 36 тестових запитань закритого типу, одна правильна відповідь на запитання оцінюється в 1 бал, **загалом: 36 балів**.

2.3.4 Методика проведення та оцінювання контрольного заходу для ЗМ-Л2.

Методи письмового контролю: письмовий тестовий контроль (ТР) до лекцій 7-15, модульна контрольна робота (МКР).

Оцінювання письмового тестового контролю:

Опрацювання теоретичного матеріалу, що представлений у вигляді структурованого електронного конспекту лекцій оцінюється через відповіді на контрольні тестові питання, які містяться в межах кожного лекційного заняття на платформі MOODLE.

Перехід між теоретичними питаннями лекційного заняття відбувається лише у випадку правильної відповіді на контрольне тестове питання із нарахуванням 1 бала. Всього за опрацювання кожної лекції можна отримати 2 бали за відповіді на 2 контрольних тестових запитання. **Разом** за відповіді на контрольні питання за змістом лекцій 7-15 студент отримує **18 балів**.

- **обов'язковий** модульний тестовий контроль (МКР), складається з 10 запитань закритого типу, одна правильна відповідь оцінюється в 1 бал, **загалом - 10 балів**.

2.3.5 Методика проведення та оцінювання підсумкового заходу з дисципліни «Теорія та практика ділового спілкування».

Формою підсумкового семестрового контролюючого заходу з обов'язкової навчальної дисципліни «Теорія та практика ділового спілкування» є **залік**.

Залікова контрольна робота проводиться під час заліково-екзаменаційної сесії і складається з тестових завдань закритого типу, які потребують від студента вибору правильних відповідей з чотирьох запропонованих у запитанні. Тестові питання формуються по всьому переліку сформованих у навчальній

дисципліні знань (в першу чергу базової компоненти), а їх загальна кількість складає 20 завдань. Повна правильна відповідь на 1 тестове завдання оцінюється у **5 балів**. Оцінка успішності виконання студентом цього заходу здійснюється у формі кількісної оцінки (бал успішності) та максимально складає **100 балів**. Перехід від кількісної оцінки до якісної оцінки здійснюється за 4-х бальною системою відповідно до наступної шкали - **за правильну відповідь: на 18-20 тестів, це 90-100 балів (90-100%) – «відмінно»; на 15-17 тестів, це 75-85 балів (74-89%) – «добре»; на 12-14 тестів, це 70-60 балів (60-73%) – «задовільно»; на менш ніж 12 тестів, це менше 60 балів (<60%) – «незадовільно».**

Інтегральна оцінка поточного контролю знань та вмінь студентів із навчальної дисципліни «Теорія та практика ділового спілкування» складається з оцінок усіх контрольних заходів за чотирма модулями (ЗМ-Л1, ЗМ-Л2, ЗМ-П1, ЗМ-П2) вказаних у *табл. 2.3 Самостійна робота студента та контрольні заходи* і є підставою для допуску до семестрового контрольного заходу – **залік**.

Студент вважається допущеним до підсумкового семестрового контролю, якщо він виконав усі передбачені види контрольних заходів з дисципліни, тобто: виконав модульну контрольну роботу до ЗМ-Л2, тестування до ЗМ-Л1 й тестування до ЗМ-П1, ЗМ-П2. Тобто "умова допуску до заліку" - **не менше 11 балів** з теоретичної частини (ТР, МКР) та **не менше 30 балів** з практичної частини (ТР) дисципліни, загалом студент набрав суму **не менше 41 бала** від максимально можливої суми - **82 бали**, які передбачені за обов'язкові види контролюючих заходів за модулями. В іншому випадку студент вважається таким, що не виконав навчального плану дисципліни і не допускається до заліку.

При цьому інтегральна оцінка поточної роботи студента з дисципліни, обов'язково включає оцінку залікової контрольної роботи за таким алгоритмом:

$$B = (0,75 \times OЗ) + (0,25 \times ОКР), \quad (1)$$

де B – інтегральна оцінка поточної роботи студента з дисципліни; OЗ – оцінка роботи студента за змістовними модулями, ОКР – оцінка залікової контрольної роботи.

Якщо студент набрав суму балів за змістовні модулі поточного контролю **не менше 49 (60%) балів** від максимально можливих за обов'язкові види контролюючих заходів, та **не менше 50 балів (50%)** від максимально можливої суми балів за залікову контрольну роботу (ЗКР) він може отримати позитивну оцінку в заліково-екзаменаційній відомості, відповідно до форми (1).

Перехід від кількісної оцінки до якісної оцінки здійснюється відповідно до таблиці:

Інтегральна сума балів з дисципліни «Теорія та практика ділового спілкування», B		Оцінка за національною шкалою
% (від максимальної суми балів)	бали	
< 60%	< 60	Не зараховано
≥ 60%	≥ 60	Зараховано

3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

3.1 Модуль ЗМ-Л1 «Теоретичні питання ділового спілкування».

3.1.1 Повчання.

Під час вивчення тем модуля «Теоретичні питання ділового спілкування» слід звернути увагу на відмінність понять «спілкування» та «комунікація». Доцільно розглянути різні погляди мовознавців (вітчизняних і зарубіжних) на ці терміни та їх взаємозв'язок.

Слід навчитися чітко визначати основні поняття теорії комунікації та комунікативної лінгвістики, звертаючи особливу увагу на інформаційно-теоретичні, семіотичні, міфологічні, філософські, образотворчі комунікативні моделі.

Потрібно розібратися у відмінностях усного і писемного спілкування, а також вивчити прагматичні аспекти комунікації.

3.1.2 Питання для самоперевірки.

1. Спілкування і комунікація. Функції спілкування [1, С. 27-29].
2. Спілкування як діяльність. Типи спілкування [1, С. 31-37].
3. Компоненти і засоби комунікації [1, С. 51-68].
4. Мета спілкування. Комунікативні інтенції [1, С. 115-118].
5. Стратегії публічного мовлення [1, С. 118-122].
6. Інтенції, мотиви, настанови [1, С. 115-118].
7. Техніка публічного виступу: комунікація, перцепція, інтеракція [2, С. 38-40].
8. Інтеракція. Взаємний вплив адресантів і адресатів комунікації [1, С. 105-112]; [2, С. 10-12].
9. Комунікативні девіації [1, С. 213-250].
10. Мовні і комунікативні компетенції [1, С. 122-126].
11. Особливості усного і писемного спілкування [1, С. 191-195].
12. Типи дискурсів і мовленнєвий жанр [1, С. 136-169].
13. Невербальні компоненти комунікації [1, С. 58-66]; [3, С. 109-130].
14. Стилїстика невербального спілкування [2, С. 184-206].
15. Стилї спілкування. Мовна особистість у комунікації [1, С. 186-191].
16. Регістр, тональність і атмосфера спілкування [1, С. 202-213].
17. Комунікативно-риторичні якості мовлення [1, С. 195-198]; [4, С. 97-109].

Джерела:

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Флорій Сергійович Бацевич. — К.: ВЦ «Академія», 2004. — 344.
2. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посібник / Федір Іванович Хміль. — К.: «Академвидав», 2004. — 280 с.
3. Гах Й. М. Етика ділового спілкування. — К., 2005.
4. Зубенко А. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування. — К., 2000.

3.2 Модуль ЗМ-Л2 «Практичні питання ділового спілкування».

3.2.1 Повчання.

Під час вивчення тем модуля «Практичні питання ділового спілкування» слід звернути увагу на визначення поняття «ділове спілкування» та чітко розрізняти усі форми ділового спілкування, зокрема, ділову бесіду як найбільш популярну з них.

Необхідно також навчитися визначати особливості публічного і приватного мовлення, дослідити засоби передавання смислу в усному і писемному спілкуванні.

Потрібно вивчити правила логіки та прийомів аргументації у діловому спілкуванні, особливості застосування стилів сучасної української мови, правила організації та проведення ділових заходів.

Крім того, обов'язковим є розрізнення особливостей чоловічої та жіночої комунікації задля розвитку вміння долати гендерні стереотипи й аналізувати гендерні аспекти управлінської комунікації.

3.2.2 Питання для самоперевірки.

1. Різновиди ділового спілкування [5, С. 26-31].
2. Писемне ділове спілкування [1, С. 27-29].
3. Стратегії публічного мовлення [1, С. 118-122].
4. “Зв’язки з громадськістю” [5, С. 208-232].
5. Індивідуальне та групове спілкування в ієрархічних організаціях. Наради, конференції, збори [5, С. 127-139].
6. Особливості усного і писемного спілкування [1, С. 191-195].
7. Типи дискурсів і мовленнєвий жанр [1, С. 136-169].
8. Мовностилістична культура ділового спілкування [3, С. 179-182]; [4, С. 140-145].
9. Спілкування по телефону [5, С. 87-97].
10. Проведення ділових переговорів, нарад, науково-практичних конференцій [2, С. 10-17].
11. Регістр, тональність і атмосфера спілкування [1, С. 202-213].
12. Алгоритм створення промови [3, С. 160-165].
13. Виголошення промови [5, С. 97-111].
14. Ділові переговори [5, С. 140-154].
15. Публічні дискусії та дебати [5, С. 111-121].
16. Гендерні аспекти комунікації [1, С. 112-115].

Джерела:

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Флорій Сергійович Бацевич. — К.: ВЦ «Академія», 2004. — 344.
2. Гах Й. М. Етика ділового спілкування. — К., 2005.
3. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета. — К., 2004.
4. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей. — К., 1998.

5. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посібник / Федір Іванович Хміль. — К.: «Академвидав», 2004. — 280 с.

3.3 Модуль ЗМ-П1: «Теоретичні питання ділового спілкування».

3.3.1 Повчання.

Основне завдання практичного модуля – підвищення рівня знань про спілкування, набуття вміння застосовувати теоретичні знання про спілкування у повсякденному житті, створюючи умови, які забезпечують успіх професійної діяльності.

Під час підготовки до практичних занять вам слід звернути увагу на зв'язок спілкування й комунікації, проаналізувати характеристику складових ефективної комунікації.

Вивчаючи вербальне невербальне спілкування, слід навчитися розпізнавати та інтерпретувати особливості міміки, жестів, рухів, пози тіла.

Слід також визначити відмінності усного і писемного спілкування, особливості публічного і приватного мовлення; засоби передавання смислу в усному і писемному спілкуванні.

Необхідно на практиці навчитися застосовувати правила логіки та прийомів аргументації у діловому спілкуванні, правила організації та проведення ділових заходів.

Корисною буде робота з виконання вправ №1-8,(сторінки 11-13) і ділових ігор 1-3 (сторінки 17-20), запропонованих викладачем у «Методичних вказівках з організації самостійної роботи студентів і підготовки до практичних занять з дисципліни «Теорія та практика ділового спілкування» для студентів I курсу денної форми навчання (Рівень вищої освіти: магістр, Спеціальність: 081 «Право», Спеціалізація «Екологічна політика і право»): Електронна версія. – Одеса: ОДЕКУ, 2017. - 30 с.

3.4 Модуль ЗМ-П2: «Практичні питання ділового спілкування».

3.4.1 Повчання.

Основними завданнями даного практичного модуля є вироблення навичок усної самопрезентації, публічних аргументованих виступів і дебатів на теми із майбутньої професійної та поточної навчальної діяльності, проведення телефонних розмов, публічного представлення результатів контрольних навчальних завдань, ведення ділових зустрічей і переговорів.

Під час підготовки до практичних занять студентам слід навчитися розпізнавати взаємозв'язки міжособистісного спілкування з іншими формами комунікативних процесів, аналізувати смисли змісту повідомлень і діалогів у комунікативних актах.

Корисною буде робота з виконання вправ № 9-17 (сторінки 13-15) і ділових

ігор № 4-6 (сторінки 20-22), запропонованих викладачем у «Методичних вказівках з організації самостійної роботи студентів і підготовки до практичних занять з дисципліни «Теорія та практика ділового спілкування» для студентів I курсу денної форми навчання (Рівень вищої освіти: магістр, Спеціальність: 081 «Право», Спеціалізація «Екологічна політика і право»): Електронна версія. – Одеса: ОДЕКУ, 2017. - 30 с.

4. ПИТАННЯ ДО ЗАХОДІВ ПОТОЧНОГО, ПІДСУМКОВОГО ТА СЕМЕСТРОВОГО КОНТРОЛЮ

4.1 Тестові завдання до тестування у модулі ЗМ-П1.

1. Який зі способів комунікації є найбільш розповсюдженим серед людей? [1, С. 27-28].
2. Яка структура спілкування? [1, С. 27-28].
3. Яким є правильне визначення поняття «спілкування»? [1, С. 27-28].
4. За якою ознакою спілкування поділяється на міжособистісне, особистісно-групове, міжгрупове та опосередковане? [1, С. 33-37].
5. За якою ознакою спілкування поділяється на когнітивне, кондиційне, мотиваційне та діяльнісне? [1, С. 33-37].
6. За якою ознакою спілкування поділяється на ділове та особистісне? [1, С. 33-37].
7. Які погляди розрізняють залежно від локалізованої спрямованості на співрозмовника? [1, С. 58-66].
8. Яке поняття називає експресивні рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрій людини в певний момент часу? [1, С. 58-66].
9. Як називаються жести, що дублюють інтонацію, виокремлюють певні частини висловлювання, підкреслюють логічний наголос, сповільнення чи прискорення темпу мовлення? [1, С. 58-66].
10. Визначення якого поняття подано: «недосягнення адресантом комунікативної мети; відсутність взаєморозуміння і згоди між учасниками спілкування – це»? [1, С. 213-215].
11. Як називається наука про знаки, що досліджує властивості знакових систем? [1, С. 19].
12. Яким буває спілкування залежно від форми втілення мовних засобів? [1, С. 33-37].
13. Як називаються жести, що виконують функцію виділення якогось предмета серед однорідних? [1, С. 58-66].
14. Що зазвичай спрямоване на досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію професійної мети? [1, С. 27-28].
15. Як назвати рекомендації щодо ефективного спілкування, які склалися в суспільстві й віддзеркалюють комунікативні традиції певного етносу? [1, С. 37].
16. Які види спілкування виділяють за метою спілкування? [1, С. 33-37].
17. За якою стратегією людина не відстоює свої права, не співпрацює з партнером по взаємодії для вироблення певного рішення? ([1, С. 118-120].

18. Які є складові стратегій спілкування? [1, С. 118-120].
19. Визначення якого поняття подано: «поведінка на певному етапі комунікативної взаємодії, спрямованої на одержання бажаного ефекту чи запобігання ефекту небажаного – це»? [1, С. 120].
20. Які види спілкування виділяють за кількістю учасників? [1, С. 33-37].
21. Які види спілкування виділяють за участю чи неучастю мовних засобів? [1, С. 33-37].
22. Яка стратегія спілкування вважається найпродуктивнішою? [1, С. 118-120].
23. Визначення якого поняття подано: «осмислений чи інтуїтивний намір адресанта, який визначає внутрішню програму мовлення і спосіб її втілення – це»? [1, С. 116].
24. Які типи стратегій спілкування розрізняють? [1, С. 118-120].
25. За допомогою яких засобів надсилається повідомлення? [1, С. 54-56].
26. Що є джерелом повідомлення у спілкуванні? [1, С. 52].
27. Визначення якого поняття подано: «контроль і вибір дієвих ходів спілкування і гнучкої їх видозміни в конкретній ситуації – це»? [1, С. 118].
28. Яка стратегія обов'язково передбачає переможця і переможеного? [1, С. 118-120].
29. На які види поділяється спілкування за результативністю спільної взаємодії та досягнутим ефектом? [1, С. 33-37].
30. Як називаються порушення або деформації повідомлення, які ускладнюють процес передавання або прийняття інформації? [1, С. 56].
31. Якщо проблема врегульовується шляхом взаємних поступок: обидві сторони поступають чимось, що забезпечує спільне розв'язання проблеми – яка це стратегія спілкування? [1, С. 118-120].
32. Як називається система немовних знаків, що є засобами для обміну інформацією між людьми? [1, С. 59-66].
33. На які групи поділяється спілкування за свободою вибору партнера? [1, С. 33-37].
34. Яка стратегія спілкування спрямована на пошук рішення, що задовольняло б інтереси обох сторін? [1, С. 118-120].
35. Як називається сукупність комунікативних стратегій і комунікативних правил, постулатів, якими володіють учасники спілкування? [1, С. 120].

4.2 Тестові завдання до тестування у модулі ЗМ-П2.

1. Яка основна ознака телефонної розмови? [4, С. 87-97].
2. Як називається стиль поведінки людини у конфлікті, за яким вона не приймає рішень і погоджується з діями суперника? [1, С. 118-120].
3. Яким є правильне визначення поняття «телефонна розмова»? [4, С. 87-97].
4. Який стиль поведінки у конфлікті обирає людина, якщо вона впевнена у своїй позиції і вважає, що повинна і може її відстояти? [1, С. 118-120].
5. Які є чинники позитивного впливу на співрозмовника? [4, С. 46-56].

6. Яка гендерна чоловіча особливість спілкування? [1, С. 112-115].
7. Які ознаки жіночого стилю спілкування? [1, С. 112-115].
8. Як ви порадите одягтися людині, яка вирушає на співбесіду з працевлаштування? [4, С. 32-36].
9. Яка гендерна жіноча особливість спілкування? [1, С. 112-115].
10. Що за форма управлінської діяльності, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників, дієва форма залучення членів трудового колективу до розв'язання завдань? [4, С. 127-129].
11. Що становлять питання, які розглядають на зборах, нараді або конференції? [4, С. 131].
12. Які ознаки усного мовлення? [1, С. 192].
13. Хто є суб'єктами дискусії? [4, С. 111-121].
14. Які існують етапи підготовки до публічного виступу? [4, С. 98-100].
15. Які види компетенції людини виділяють учені? [1, С. 122-126].
16. Як називається система принципів, правил і конвенцій спілкування, які регулюють мовленнєву поведінку учасників комунікації й ґрунтуються на певних категоріях і критеріях? [1, С. 126].
17. Які існують критерії комунікативного кодексу? [1, С. 127-128].
18. Дотримання якого принципу створює прийнятну атмосферу спілкування, нормальне тло для реалізації комунікативних стратегій? [1, С. 130].
19. Які аспекти пов'язані з впливом суб'єктів один на одного за допомогою мовних засобів? [1, С. 105].
20. Яка комунікативна позиція зорієнтована на норми логіки, здоровий глузд, врахування реальної ситуації, бажання бути у всьому рівним з іншими, небажання нав'язувати своє заступництво? [1, С. 110-112].
21. Яка компетенція є орієнтацією людини у фізичному світі, без якої неможлива будь-яка комунікація? [1, С. 122-126].
22. Як назвати найзагальніші вимоги до процесу інтеракції в межах комунікативного акту, вимоги до всіх учасників спілкування? [1, С. 37].
23. Визначення якого поняття подано: «відповідність дійсності тому, про що йдеться в спілкуванні – це»? [1, С. 127-128].
24. Максими повноти інформації, якості інформації, релевантності, манери є складовими якого принципу? [1, С. 128-129].
25. Що входить до складу прагматичних аспектів? [1, С. 105-107].
26. Який найтипівіший невербальний сигнал у комунікації Дорослого? [1, С. 110-112].
27. Яка компетенція є орієнтацією в базових елементах культури, крізь які усвідомлюється предметний світ носіями мови? [1, С. 122-126].
28. Визначення якого поняття подано: «вимоги до одного з учасників комунікації (адресанта чи адресата), яких він повинен дотримуватися в процесі інтеракції – це»? [1, С. 126].
29. Як називається вірність комунікантів собі і своїй сутності? [1, С. 127-128].
30. Складовими якого принципу є максими тактовності, великодушності, схвалення, скромності, згоди та симпатії? [1, С. 130-132].

31. Які ролі комуніканти підсвідомо виконують у будь-яких типах спілкування? [1, С. 108-110].
32. Який найтипівіший невербальний сигнал у комунікації Дитини? [1, С. 110-112].
33. Яка компетенція є знанням учасниками комунікації мовного коду, за яким формуються правильні мовні конструкції та повідомлення й здійснюється їх трансформація? [1, С. 122-126].
34. Як називаються звичаї (або домовленості) у процесах спілкування, певні елементи культури, які можуть варіюватися, не впливаючи на стратегії й тактики комунікації? [1, С. 126-127].
35. Які основні принципи спілкування? [1, С. 128-132].
36. Які підходи використовує трансакційний аналіз? [1, С. 23-25].
37. Яка комунікативна позиція передбачає емоційність інтеракцій, чередування, вразливість, легковірність, грайливість, непостійність? [1, С. 110-112].
38. Який найтипівіший невербальний сигнал у комунікації Батька? [1, С. 110-112].
39. Якою компетенцією є сукупність знань про спілкування в різноманітних умовах і з різними комунікантами, знань вербальних і невербальних засад інтеракції, умінь їх ефективного застосування у конкретному спілкуванні в ролі адресанта і адресата? [1, С. 122-126].
40. Що лежить в основі комунікативного кодексу? [1, С. 126].
41. Як називається єдність максимум, які визначають внесок учасників комунікативного акту в мовленнєву ситуацію? [1, С. 128].
42. Як називається вивчення інтерактивної складової комунікації зв'язків і взаємовпливів учасників спілкування? [1, С. 24].

4.3 Тестові завдання до модульної контрольної роботи.

1. Як назвати найзагальніші вимоги до процесу інтеракції в межах комунікативного акту, вимоги до всіх учасників спілкування? [1, С. 37].
2. Визначення якого поняття подано: «відповідність дійсності тому, про що йдеться в спілкуванні – це»? [1, С. 127-128].
3. Максими повноти інформації, якості інформації, релевантності, манери є складовими якого принципу? [1, С. 128-129].
4. Що входить до складу прагматичних аспектів? [1, С. 105-107].
5. Який найтипівіший невербальний сигнал у комунікації Дорослого? [1, С. 110-112].
6. Яка компетенція є орієнтацією в базових елементах культури, крізь які усвідомлюється предметний світ носіями мови? [1, С. 122-126].
7. Визначення якого поняття подано: «вимоги до одного з учасників комунікації (адресанта чи адресата), яких він повинен дотримуватися в процесі інтеракції – це»? [1, С. 126].
8. Як називається вірність комунікантів собі і своїй сутності? [1, С. 127-128].

9. Складовими якого принципу є максими тактовності, великодушності, схвалення, скромності, згоди та симпатії? [1, С. 130-132].

10. Які ролі комуніканти підсвідомо виконують у будь-яких типах спілкування? [1, С. 108-110].

11. Який найтипівіший невербальний сигнал у комунікації Дитини? [1, С. 110-112].

12. Яка компетенція є знанням учасниками комунікації мовного коду, за яким формуються правильні мовні конструкції та повідомлення й здійснюється їх трансформація? [1, С. 122-126].

13. Як називаються звичаї (або домовленості) у процесах спілкування, певні елементи культури, які можуть варіюватися, не впливаючи на стратегії й тактики комунікації? [1, С. 126-127].

14. Які основні принципи спілкування? [1, С. 128-132].

15. Які підходи використовує транзакційний аналіз? [1, С. 23-25].

16. Яка комунікативна позиція передбачає емоційність інтеракцій, вередування, вразливість, легковірність, грайливість, непостійність? [1, С. 110-112].

17. Який найтипівіший невербальний сигнал у комунікації Батька? [1, С. 110-112].

18. Якою компетенцією є сукупність знань про спілкування в різноманітних умовах і з різними комунікантами, знань вербальних і невербальних засад інтеракції, умінь їх ефективного застосування у конкретному спілкуванні в ролі адресанта і адресата? [1, С. 122-126].

19. Що лежить в основі комунікативного кодексу? [1, С. 126].

20. Як називається єдність максимум, які визначають внесок учасників комунікативного акту в мовленнєву ситуацію? [1, С. 128].

21. Як називається вивчення інтерактивної складової комунікації зв'язків і взаємовпливів учасників спілкування? [1, С. 24].

22. Який із способів комунікації є найбільш розповсюдженим серед людей? [1, С. 27-28].

23. Яка структура спілкування? [1, С. 27-28].

24. Яким є правильне визначення поняття «спілкування»? [1, С. 27-28].

25. За якою ознакою спілкування поділяється на міжособистісне, особистісно-групове, міжгрупове та опосередковане? [1, С. 33-37].

26. За якою ознакою спілкування поділяється на когнітивне, кондиційне, мотиваційне та діяльнісне? [1, С. 33-37].

27. За якою ознакою спілкування поділяється на ділове та особистісне? [1, С. 33-37].

28. Які погляди розрізняють залежно від локалізованої спрямованості на співрозмовника? [1, С. 58-66].

29. Яке поняття називає експресивні рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрій людини в певний момент часу? [1, С. 58-66].

30. Як називаються жести, що дублюють інтонацію, виокремлюють певні частини висловлювання, підкреслюють логічний наголос, сповільнення чи прискорення темпу мовлення? [1, С. 58-66].

31. Визначення якого поняття подано: «недосягнення адресантом комунікативної мети; відсутність взаєморозуміння і згоди між учасниками спілкування – це»? [1, С. 213-215].
32. Як називається наука про знаки, що досліджує властивості знакових систем? [1, С. 19].
33. Яким буває спілкування залежно від форми втілення мовних засобів? [1, С. 33-37].
34. Як називаються жести, що виконують функцію виділення якогось предмета серед однорідних? [1, С. 58-66].
35. Що зазвичай спрямоване на досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію професійної мети? [1, С. 27-28].
36. Як назвати рекомендації щодо ефективного спілкування, які склалися в суспільстві й віддзеркалюють комунікативні традиції певного етносу? [1, С. 37].
37. Які види спілкування виділяють за метою спілкування? [1, С. 33-37].
38. За якою стратегією людина не відстоює свої права, не співпрацює з партнером по взаємодії для вироблення певного рішення? ([1, С. 118-120].
39. Які є складові стратегій спілкування? [1, С. 118-120].
40. Які види спілкування виділяють за кількістю учасників? [1, С. 33-37].

4.4 Тестові завдання до залікової контрольної роботи (ЗКР).

1. Які є складові стратегій спілкування? [1, С. 118-120].
2. Визначення якого поняття подано: «поведінка на певному етапі комунікативної взаємодії, спрямованої на одержання бажаного ефекту чи запобігання ефекту небажаного – це»? [1, С. 120].
3. Які види спілкування виділяють за кількістю учасників? [1, С. 33-37].
4. Які види спілкування виділяють за участю чи неучастю мовних засобів? [1, С. 33-37].
5. Яка стратегія спілкування вважається найпродуктивнішою? [1, С. 118-120].
6. Визначення якого поняття подано: «осмислений чи інтуїтивний намір адресанта, який визначає внутрішню програму мовлення і спосіб її втілення – це»? [1, С. 116].
7. Які типи стратегій спілкування розрізняють? [1, С. 118-120].
8. За допомогою яких засобів надсилається повідомлення? [1, С. 54-56].
9. Що є джерелом повідомлення у спілкуванні? [1, С. 52].
10. Визначення якого поняття подано: «контроль і вибір дієвих ходів спілкування і гнучкої їх видозміни в конкретній ситуації – це»? [1, С. 118].
11. Яка стратегія обов'язково передбачає переможця і переможеного? [1, С. 118-120].
12. На які види поділяється спілкування за результативністю спільної взаємодії та досягнутим ефектом? [1, С. 33-37].
13. Як називаються порушення або деформації повідомлення, які ускладнюють процес передавання або прийняття інформації? [1, С. 56].
14. Якщо проблема врегульовується шляхом взаємних поступок: обидві

сторони поступаються чимось, що забезпечує спільне розв'язання проблеми – яка це стратегія спілкування? [1, С. 118-120].

15. Як називається система немовних знаків, що є засобами для обміну інформацією між людьми? [1, С. 59-66].

16. На які групи поділяється спілкування за свободою вибору партнера? [1, С. 33-37].

17. Яка стратегія спілкування спрямована на пошук рішення, що задовольняло б інтереси обох сторін? [1, С. 118-120].

18. Як називається сукупність комунікативних стратегій і комунікативних правил, постулатів, якими володіють учасники спілкування? [1, С. 120].

19. Яка компетенція є орієнтацією людини у фізичному світі, без якої неможлива будь-яка комунікація? [1, С. 122-126].

20. Як назвати найзагальніші вимоги до процесу інтеракції в межах комунікативного акту, вимоги до всіх учасників спілкування? [1, С. 37].

21. Визначення якого поняття подано: «відповідність дійсності тому, про що йдеться в спілкуванні – це»? [1, С. 127-128].

22. Максими повноти інформації, якості інформації, релевантності, манери є складовими якого принципу? [1, С. 128-129].

23. Що входить до складу прагматичних аспектів? [1, С. 105-107].

24. Який найтипівіший невербальний сигнал у комунікації Дорослого? [1, С. 110-112].

25. Яка компетенція є орієнтацією в базових елементах культури, крізь які усвідомлюється предметний світ носіями мови? [1, С. 122-126].

26. Визначення якого поняття подано: «вимоги до одного з учасників комунікації (адресанта чи адресата), яких він повинен дотримуватися в процесі інтеракції – це»? [1, С. 126].

27. Як називається вірність комунікантів собі і своїй сутності? [1, С. 127-128].

28. Складовими якого принципу є максими тактовності, великодушності, схвалення, скромності, згоди та симпатії? [1, С. 130-132].

29. Які ролі комуніканти підсвідомо виконують у будь-яких типах спілкування? [1, С. 108-110].

30. Який найтипівіший невербальний сигнал у комунікації Дитини? [1, С. 110-112].

31. Яка компетенція є знанням учасниками комунікації мовного коду, за яким формуються правильні мовні конструкції та повідомлення й здійснюється їх трансформація? [1, С. 122-126].

32. Як називаються звичаї (або домовленості) у процесах спілкування, певні елементи культури, які можуть варіюватися, не впливаючи на стратегії й тактики комунікації? [1, С. 126-127].

33. Які основні принципи спілкування? [1, С. 128-132].

34. Які підходи використовує трансакційний аналіз? [1, С. 23-25].

35. Яка комунікативна позиція передбачає емоційність інтеракцій, вередування, вразливість, легковірність, грайливість, непостійність? [1, С. 110-112].

36. Який найтипівіший невербальний сигнал у комунікації Батька? [1, С. 110-112].
37. Якою компетенцією є сукупність знань про спілкування в різноманітних умовах і з різними комунікантами, знань вербальних і невербальних засад інтеракції, умінь їх ефективного застосування у конкретному спілкуванні в ролі адресанта і адресата? [1, С. 122-126].
38. Що лежить в основі комунікативного кодексу? [1, С. 126].
39. Як називається єдність максим, які визначають внесок учасників комунікативного акту в мовленнєву ситуацію? [1, С. 128].
40. Як називається вивчення інтерактивної складової комунікації зв'язків і взаємовпливів учасників спілкування? [1, С. 24].
41. Який із способів комунікації є найбільш розповсюдженим серед людей? [1, С. 27-28].
42. Яка структура спілкування? [1, С. 27-28].
43. Яким є правильне визначення поняття «спілкування»? [1, С. 27-28].
44. За якою ознакою спілкування поділяється на міжособистісне, особистісно-групове, міжгрупове та опосередковане? [1, С. 33-37].
45. За якою ознакою спілкування поділяється на когнітивне, кондиційне, мотиваційне та діяльнісне? [1, С. 33-37].
46. За якою ознакою спілкування поділяється на ділове та особистісне? [1, С. 33-37].
47. Які погляди розрізняють залежно від локалізованої спрямованості на співрозмовника? [1, С. 58-66].
48. Яке поняття називає експресивні рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрої людини в певний момент часу? [1, С. 58-66].
49. Як називаються жести, що дублюють інтонацію, виокремлюють певні частини висловлювання, підкреслюють логічний наголос, сповільнення чи прискорення темпу мовлення? [1, С. 58-66].
50. Визначення якого поняття подано: «недосягнення адресантом комунікативної мети; відсутність взаєморозуміння і згоди між учасниками спілкування – це»? [1, С. 213-215].
51. Як називається наука про знаки, що досліджує властивості знакових систем? [1, С. 19].
52. Яким буває спілкування залежно від форми втілення мовних засобів? [1, С. 33-37].
53. Як називаються жести, що виконують функцію виділення якогось предмета серед однорідних? [1, С. 58-66].
54. Що зазвичай спрямоване на досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію професійної мети? [1, С. 27-28].
55. Як назвати рекомендації щодо ефективного спілкування, які склалися в суспільстві й віддзеркалюють комунікативні традиції певного етносу? [1, С. 37].
56. Які види спілкування виділяють за метою спілкування? [1, С. 33-37].
57. За якою стратегією людина не відстоює свої права, не співпрацює з партнером по взаємодії для вироблення певного рішення? ([1, С. 118-120].
58. Яка основна ознака телефонної розмови? [4, С. 87-97].

59. Як називається стиль поведінки людини у конфлікті, за яким вона не приймає рішень і погоджується з діями суперника? [1, С. 118-120].
60. Яким є правильне визначення поняття «телефонна розмова»? [4, С. 87-97].
61. Який стиль поведінки у конфлікті обирає людина, якщо вона впевнена у своїй позиції і вважає, що повинна і може її відстояти? [1, С. 118-120].
62. Які є чинники позитивного впливу на співрозмовника? [4, С. 46-56].
63. Яка гендерна чоловіча особливість спілкування? [1, С. 112-115].
64. Які ознаки жіночого стилю спілкування? [1, С. 112-115].
65. Як ви порадите одягтися людині, яка вирушає на співбесіду з працевлаштування? [4, С. 32-36].
66. Яка гендерна жіноча особливість спілкування? [1, С. 112-115].
67. Що за форма управлінської діяльності, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників, дієва форма залучення членів трудового колективу до розв'язання завдань? [4, С. 127-129].
68. Що становлять питання, які розглядають на зборах, нараді або конференції? [4, С. 131].
69. Які ознаки усного мовлення? [1, С. 192].
70. Хто є суб'єктами дискусії? [4, С. 111-121].
71. Які види компетенції людини виділяють учені? [1, С. 122-126].
72. Як називається система принципів, правил і конвенцій спілкування, які регулюють мовленнєву поведінку учасників комунікації й ґрунтуються на певних категоріях і критеріях? [1, С. 126].
73. Дотримання якого принципу створює прийнятну атмосферу спілкування, нормальне тло для реалізації комунікативних стратегій? [1, С. 130].
74. Які аспекти пов'язані з впливом суб'єктів один на одного за допомогою мовних засобів? [1, С. 105].
75. Яка комунікативна позиція зорієнтована на норми логіки, здоровий глузд, врахування реальної ситуації, бажання бути у всьому рівним з іншими, небажання нав'язувати своє заступництво? [1, С. 110-112].

5. ЛІТЕРАТУРА ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

(електронна бібліотека ОДЕКУ www.library-odeku.16mb.com

репозитарій ОДЕКУ <http://eprints.library.odeku.edu.ua/>)

Основна література:

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Флорій Сергійович Бацевич. — К.: ВЦ «Академія», 2004. — 344 с.
2. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посібник / В. Я. Зусін. — К.: Центр навчальної літератури, 2005. — 224 с.
3. Кацавець Р.С. Мова у професії юриста: підручник / Р.С. Кацавець, Г.М. Кацавець. — К.: Алерта, 2005.
4. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посібник / Федір Іванович Хміль. — К.: «Академвидав», 2004. — 280 с.
5. Яшенкова О.В. Основи теорії мовної комунікації / Ольга Володимирівна

Яшенкова. – К.: ВЦ Академія, 2010.

Додаткова література:

1. Абрамович С. Д. Риторика: навч. посібник / С. Д. Абрамович, М. Ю. Чікарькова. – Львів : Світ, 2001. – 240 с
2. Бабич Н. Д. Культура фахового мовлення: навч. посібник / Надія Дмитрівна Бабич. — Чернівці: Книги–ХХІ, 2005. — 528 с.
3. Богдан С. К. Мовний етикет українців: традиції і сучасність / Світлана Калениківна Богдан. — К.: Рідна мова, 1998. — 475 с.
4. Коваль А. П. Ділове спілкування: Навч. посібник. – К.: Либідь, 1992. – 280 с.
5. Мацько Л. І. Культура української фахової мови: навч. посібник / Л. І. Мацько, Л. В. Кравець. — К.: ВЦ «Академія», 2007. — 360 с.
6. Мацько Л. І. Стилїстика української мови: підручник / [Мацько Л. І., Сидоренко О. М., Мацько О. М.]. — К.: Вища школа, 2003. — 462 с.
7. Пентилюк М. І. Культура мови і стилїстика: підручник / Марія Іванівна Пентилюк. — К.: Вежа, 1994. — 240 с.
8. Пиз А. Язык телодвижений / Аллан Пиз. — СПб.: Изд. дом Гутенберг, 2000. — 186 с.
9. Пономарів О. Д. Стилїстика сучасної української мови: Підручник. – 3-тє вид., перероб. і доповн. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000. – 248 с.
10. Пономарів О.Д. Культура слова: мовностилїстичні поради. Навч. посіб. / Олександр Данилович Пономарів. — К.: Либідь, 2008. — 240 с.
11. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2003. – 656 с. (Образовательная библиотека).
12. Рыбалка С. В. Язык мимики, взглядов, жестов / Светлана Викторовна Рыбалка. — Донецк: ООО ПКФ "БАО", 2006. — 224 с.
13. Семенов О. М. Культура наукової мови / Олена Миколаївна Семенов. — К.: ВЦ «Академія», 2010. — 216 с.
14. Стахів М. О. Український комунікативний етикет / Марія Олексіївна Стахів. — К.: Знання, 2008. — 245 с.

Словники:

1. Великий тлумачний словник української мови / [уклад. В. Т. Бусел]. — К.; Ірпінь: ВТФ «Перун», 2005. — 1728 с.
2. Морозов С.М. Словник іншомовних слів / С. М. Морозов, Л. М. Шкарапута. — К.: Наук. думка, 2000. — 680 с.
3. Російсько-український словник наукової термінології: Суспільні науки / [уклад. В.В. Гейченко та ін.]. — К.: Наук. думка, 1998. — 892 с.

Інформаційні ресурси:

1. Національна бібліотека України імені В.В. Вернадського
<http://www.nbuv.gov.ua/>
2. Державна науково-педагогічна бібліотека України ім. В. О.

Сухомлинського www.dnpb.gov.ua/

3. Бібліотека українських підручників <http://pidruchniki.ws/>
4. Ділові комунікації: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://stud.com.ua/64126/menedzhment/dilovi_komunikatsiyi
5. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. – М.: Изд-во Юрайт, 2016. – 433 с. – (Бакалавр. Академический курс). – Режим доступу: URL: <https://biblio-online.ru/bcode/390819> (дата обращения: 26.09.2019).
6. Robert T. Craig Communication Theory / [Field First published: May 1999 Full publication history DOI:10.1111/j.1468-2885.1999.tb00355.x [Електронний ресурс]. URL: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-2885.1999.tb00355.x/full#>

