

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Факультет культури і мистецтв
Кафедра бібліотекознавства і бібліографії

Затверджено

На засіданні кафедри бібліотекознавства і бібліографії Львівського національного університету імені Івана Франка (протокол № 11 від 25 червня 2020 р.)



Зав. кафедри бібліотекознавства і бібліографії, доц. Демчук Н. Р.

Силабус з навчальної дисципліни
«Ділова комунікація», що викладається в межах ОПП (ОПН)
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти для здобувачів зі
спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

Львів 2020 р.

**Силабус курсу “Ділова комунікація”
2020/2021 навчального року**

Назва курсу	Ділова комунікація
Адреса викладання курсу	м. Львів, вул. Валова, 18
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Факультет культури і мистецтв, кафедра бібліотекознавства і бібліографії
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	02 “Культура і мистецтво”, 029 “Інформаційна, бібліотечна та архівна справа”
Викладачі курсу	Олексів Ілона Володимирівна, кандидат історичних наук, доцент кафедри бібліотекознавства і бібліографії (лекції); Білоусова Роксана Зіновіївна, асистент кафедри бібліотекознавства і бібліографії (практичні заняття)
Контактна інформація викладачів	ilonao@ukr.net
Консультації по курсу відбуваються	щосереди, 16.40 – 17.20 год. (вул. Валова, 18, ауд. 29), он-лайн консультації.
Сторінка курсу	
Інформація про курс	Умовою ефективної професійної діяльності інформаційного працівника є вміння спілкуватися з користувачами, чесність, порядність у стосунках з колегами і партнерами, грамотні і сучасні комунікативні навички. Вивчаючи змістовні питання дисципліни "Ділова комунікація", студент отримує теоретичні знання і практичні навички правильного сприйняття співрозмовників і здійснення впливу на них; набуває досвіду для вирішення психологічних проблем керівництва і членів спільноти, вчиться запобігати конфліктним ситуаціям, а в разі їх виникнення долати внутрішньо особистісні конфлікти і стреси.
Коротка анотація курсу	Дисципліна “Ділова комунікація” є нормативною дисципліною зі спеціальності 029 “Інформаційна, бібліотечна та архівна справа” для освітньої програми першого (бакалаврського) рівня освіти, яка викладається в 3 семестрі в обсязі 3 кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).
Мета та цілі курсу	Метою вивчення нормативної дисципліни «Ділова комунікація» є надання студентам базових комунікативних знань, необхідних для їхньої майбутньої успішності професійної і громадської діяльності, формування правильного спілкування і успішної взаємодії, формування навиків і прийомів ефективного обміну інформацією з різними суб’єктами та моделювання комунікації у різних системах.
Література для вивчення дисципліни	<p align="center">Основна література</p> <ol style="list-style-type: none"> Актуальні проблеми формування та розвитку європейського інформаційного простору : кол. моногр. / за заг. ред. Є. Б. Тихомирової. – Луцьк : ВМА «Герен», 2012. – 354 с. Абрамович С. Мовленнева комунікація : підручник / С. Абрамович, М. Чікарькова. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 472 с. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики :

- підручник / Ф.С. Бацевич. – К. : ВЦ «Академія», 2009. – 346 с.
4. Бориснев С.В. Соціологія комунікації : учеб. посібник для вузів / С. В. Бориснев. – М. : ЮНІТИ–ДАНА, 2003. – 270 с.
 5. Барт Р. Избранные работы. Семиотика. Поэтика / Р. Барт. – М., 1989.
 6. Бебик В. М. Основи теоретичної та практичної політології / В. М. Бебик. – Київ, 1994.
 7. Бебик В. М. Політичний маркетинг і менеджмент / В. М. Бебик. – Київ, 1996.
 8. Войтасик Л. Психологія політичної пропаганди / Л. Войтасик. – М., 1981.
 9. Вандишев В. М. Риторика: Екскурс в історію вчень і понять : навч. посіб. / В. М. Вандишев. – К. : Кондор, 2003. – 264 с.
 10. Грушевицкая Т.Г. Основы межкультурной коммуникации : учебник для вузов / Т.Г. Грушевицкая, В. Д. Попков, А. П. Садохин. – М. : ЮНІТИ–ДАНА, 2002. – 352 с.
 11. Ван Дейк Т.А. Язык. Познание. Коммуникация / Т. А. Ван Дейк. – М., 1989
 12. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы, защита / Е. Л. Доценко. – М. : ЧеРо, 1997. – 344 с.
 13. Землянова Л. М. Современная американская коммуникативистика / Л. М. Землянова. – М., 1995
 14. Інформаційно-комунікаційна діяльність наукових бібліотек в умовах розвитку суспільства знань : монографія / Василенко О. М., Добко Т. В., Зайченко Н. Я., Каліберда Н. Ю., Кириленко О. Г., Клименко О. З., Коваль Т. М., Литвинова Л. А., Лобузін К. В., Самохіна Н. Ф. ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2017. – 410 с.
 15. Кизилова В. В. Теорія і практика мовленнєвої комунікації : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В.В. Кизилова. – Луганськ : ДЗ "ЛНУ ім. Тараса Шевченка, 2011. – 183 с.
 16. Коробанов Ю.М., Коробанов А. Ю. Теорія та практика комунікацій : навч. посіб. : у 3 ч. / Ю.М. Коробанов, А. Ю. Коробанов. – Миколаїв : НУК, [2011].
 17. Красных В. Основы психолінгвістики и теории коммуникации : курс лекцій / В. Красных. – М. : ИТДГК «Гнозис», 2001. – 270 с.
 18. Макаренко Є. А. Віртуальна дипломатія : підручник / Є. А. Макаренко, Н. О. Піпченко. – К. : Центр вільної преси, 2010. – 302 с.
 19. Ноэль-Нойман Э. Общественное мнение. Открытие спирали молчания / Э. Ноэль-Нойман. – М. : [б.и.], 1996.
 20. Основы теории коммуникации : учебник / под ред. проф. М. А. Василика. – М. : Гардарика, 2003. – 615 с.: илл.
 21. Пелепейченко Л. М. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. / Л. М. Пелепейченко. – Х. : Акад. ВВ МВС України, 2007. – 130 с.
 22. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам / А.Пиз – М. : Эксмо, 2005. – 288 с.
 23. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації. 2-е вид., доп. / Г. Г. Почепцов. – К. : Видавничий центр "Київський ун-т", 1999. – 307 с.

- 24.** Потелло Н. Я. Українське ділове мовлення і спілкування : навч. посіб. / Н. Я. Потелло, Г. Є. Скиртчач. – К. : МАУП, 2003. – 440 с.
- 25.** Стернин И. А. Основы речевого воздействия : учебное издание / И. А. Стернин. – Воронеж : "Истоки", 2012. – 178 с.
Струнгар А. Комунікації в бібліотечному просторі: синергетичний аспект / Артур Струнгар // Вісник Книжкової палати. – 2013. – № 2. – С. 1–3.
- 26.** Різун В. В. Лінгвістика впливу : монографія / В. В. Різун, Н. Ф. Непийвода, В. М. Корнеєв. – К. : Видавничо-поліграфічний центр "Київський ун-т", 2005. – 148 с.
- 27.** Сагач Г.М. Мистецтво ділової комунікації / Г.М. Сагач. – К., 1995.
- 28.** Токарська А.-С. Культура фахового мовлення правника : навч. посібн. / А.-С Токарська, Кочан І. М. – Львів : Світ, 2003. – 312 с.
- 29.** Томан І. Мистецтво говорити / Іржі Томан ; перекл. з чеськ. В. І. Романця. – К. : Політвидав України, 1989. – 293 с.
- 30.** Чалдини, Р. Психология влияния. / Чалдини, Р. – СПб. : Питер, 2002. – 288 с. : илл. – Серия "Мастера психологии".
- 31.** Чорненький Я. Я. Українська мова (за професійним спрямуванням). Ділова українська мова. Теорія. Практика. Самостійна робота : навч. посіб. / Я. Я. Чорненький. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 304 с.
- 32.** Шевцова Ю. О. Аналіз зарубіжних бібліотечних журналів, які індексуються в наукометричних БД / Ю. О. Шевцова // Молодий вчений. – 2016. – № 11. – С. 165–168.
- 33.** Шевчук С. В. Українське ділове мовлення : підручник / С. В. Шевчук. – К. : Літера ЛТД, 2003. – 480 с.
- 34.** Jacennik B. Barjery w komunikacji interpersonalnej / Barbara Jacennik. /Studia Psychologica UKS. – 2013. – 13(2). – S. 5–6.
- 35.** Leder-Niewola Beata, Waliszewska Gabriela, Związek między skuteczną komunikacją w bibliotece naukowej a satysfakcją pracowników w świetle badań ankietowych / Leder-Niewola Beata, Waliszewska Gabriela // Marketing wewnętrzny Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego, 2009, – Available at: http://bg.uwb.edu.pl/archiwum/konferencja2009/materialy/Leder-Niewola.Beata_Waliszewska.Gabriela.pdf
- 36.** Lepkowska E, Komunikacja w bibliotece akademickiej i jej rola jako narzędzia promocji zasobów i usług w środowisku akademickim / Emilia Lepkowska, Łukasz Jeszke, Iwona Pujanek – Available at: <http://eprints.rclis.org/19735/1/Komunikacja%20w%20bibliotece%20akademickiej%20i%20jej%20rola%20jako%20narz%C4%99dzia%20promocji%20zasob%C3%B3w%20i%20us%C5%82ug%20w%20%C5%9Brodowisku%20akademickim.pdf>
- 37.** Milewska K. Raport z analizy komunikacji elektronicznej oraz analizy stron zawartości stron internetowych miejskich bibliotek publicznych w Łodzi / Paulina Milewska – Available at: https://www.fundacijafenomen.pl/dane/grafiki/fundacijafenomen.pl/projekty/spoleczenstwo_obywatelskie/biblioskan/5.pdf
<http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/2299565X.17.1>

Додаткова література

- 1.** Антисуржик. Вчимося ввічливо поводитись і правильно говорити: посібник / за заг. ред. Олександри Сербенської. – Львів : Світ, 1994. – 152 с.
- 2.** Антонечко-Давидович Б. Д. Як ми говоримо. / Б. Д. Антонечко-Давидович. – К. : ВД “Академія”, – 1994. – 254 с.
- 3.** Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділового спілкування. – К. : АртЕк, 2000. – 192 с.
- 4.** Ботвина Н. В. Офіційно-діловий та науковий стилі української мови : навч. посіб. – К. : АртЕк, 1999. – 264 с.
- 5.** Грищенко Т. Українська мова та культура мовлення / Т. Грищенко. – Вінниця : Нова книга, 2003. – 472 с.
- 6.** Гуць М. В. Українська мова у професійному спілкуванні : навч. посіб. / М. В. Гуць, І. Г., Олійник, І. П. Юшук. – К. : Міжнародна агенція “BeeZone”, 2004. – 336 с.
- 7.** Діденко А. Н. Сучасне діловодство : навч. посібн. / А. Н. Діденко – К. : Либідь, 2000. – 384 с.
- 8.** Ділові папери та документи підприємницької діяльності / упоряд. В. Л. Кулініченко. – К. : Укр. центр духовної культури, 1996.
- 9.** Жук Г. М. Числівник у мові професійного спілкування : навч.-метод. посібн. / Г. М. Жук. – Тернопіль : Greg, 2005. – 32 с.
- 10.** Жук Г. М. Терміни, професіоналізми та стійкі синтаксичні словосполучення у мові професійного спілкування / Г. М. Жук. – Тернопіль : Greg, 2005. – 28 с.
- 11.** Караванський С. Пошук українського слова, або боротьба за національне “я”. / С. Караванський. – К. : ВЦ “Академія”, 2001. – 240 с.
- 12.** Коваль А. П. Ділове спілкування / А. П. Коваль. – К. : Либідь, 1992. – 280 с.
- 13.** Кочан І. М., Токарська А.-С. Культура рідної мови / І. М. Кочан, А.-С.Токарська. – Л. : Світ, 1996. – 232 с.
- 14.** Масенко Л. Т. Мова і суспільство : постколоніальний вимір / Л. Т. Масенко. – К. : Вид. дім “КМ Академія”, 2004. 163 с.
- 15.** Михайлюк В. О. Українська мова професійного спілкування / В. О. Михайлюк. – К. : Професіонал, 2005.
- 16.** Мозговий В. І. Ділова українська мова в державному управлінні. Ч. 1. Загальний курс / В. І. Мозговий. – Донецьк : Технопарк ДонДТУ “УНІТЕХ”, – 2005. – 412 с.
- 17.** Мозговий В. І. Ділова українська мова в державному управлінні. Частина II. Практичний курс / В. І.Мозговий, Л. Г. Вергазова. – Донецьк : Технопарк ДонДТУ “УНІТЕХ”, 2005. – 158 с.
- 18.** Погиба Л. Г. Складання ділових паперів. Практикум / Погиба Л. Г., Грибінченко Т. О., Баган М. П. – К. : Либідь, 2004.
- 19.** Пономарів О. Культура слова : Мовностилістичні поради : навч. посібник / О. Д. Пономарів. – К. : Либідь, 1999. – 240 с.
- 20.** Пономарів О. Стилїстика сучасної української мови : підручник / О. Д. Пономарів. – Тернопіль : навч. книга. Богдан, 2000. – 248 с.
- 21.** Сербенська О. Культура усного мовлення : практикум / О. Сербенська. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. –216 с.
- 22.** Сліпушко О. Українська мова й етапи кар’єри ділової

	людини / О. Сліпушко. – К. : Криниця, 1999. 199 с. 23. Соколовська Ж. П., Власенко В. В., Щербачук Л. Ф. У ділове спілкування – державну мову. / Ж.П. Соколовська В.В. Власенко, Л.Ф. Щербачук. – К. : Грамота, 2004. – 296 с. 24. Томан І. Мистецтво говорити. / Іржі Томан. – К. : Україна, 1996. – 269 с. 25. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник / С. В. Шевчук. – К. : Літера ЛТД, 2003. – 448 с.
Тривалість курсу	90 год.
Обсяг курсу	64 години аудиторних занять, із них – 32 години лекцій, 32 години практичних занять і 26 годин самостійної роботи
Очікувані результати навчання	Після завершення цього курсу студент буде знати: <ul style="list-style-type: none"> – основні теоретичні засади і термінологічний апарат ділових комунікацій; – прийоми та методи групової та міжособистісної психодіагностики; – основні етапи ділового комунікативного процесу; – умови і складові ефективної мовної комунікації; – теорію акцентуації та її види; – класифікацію невербальних засобів комунікації; – механізми міжособистісного і внутрішньо-групового регулювання конфліктних ситуацій; – етику і етикетні форми ділової комунікації; вміти: <ul style="list-style-type: none"> – коректно застосовувати понятійно-теоретичний апарат; основні соціально-психологічні закони ділових комунікацій у професійній діяльності; – вибирати правильну стратегію та тактику поведінки з діловими партнерами під час обговорення спільних проєктів; – визначати і долати основні комунікативні бар'єри усного мовлення та сприйняття; – аналізувати особливості міжкультурної невербальної комунікації; – грамотно висловлювати свої думки в усній і писемній формі в процесі міжособистісної і групової взаємодії; володіти: <ul style="list-style-type: none"> – навичками організації та проведення ділових бесід і переговорів; – навичками ділового листування; етикетом і культурою ділової комунікації.
Ключові слова	Ділова комунікація, теорія комунікації, аргументація і маніпуляція, комунікативні бар'єри, невербальна комунікація, комунікаційні канали.
Формат курсу	Очний
	Проведення лекцій, практичних занять, консультації.
Теми	Тема 1. Сутність комунікації та її структура. Природа та специфіка ділової комунікації. Предмет і об'єкт дисципліни. Мета і функції ділової комунікації. Моделі комунікаційного процесу. Тема 2. Основні етапи ділового комунікативного процесу. Поняття вербальної і невербальної комунікації. Тема 3. Комунікативні типи ділових партнерів: екстраверт –

	<p>інтроверт, властивості темпераменту, акцентуації характеру.</p> <p>Тема 4. Форми ділової комунікації. Ділові переговори і ділова бесіда.</p> <p>Тема 5. Ділова нарада: типи, функції та основні етапи проведення нарад.</p> <p>Тема 6. Специфіка і типи виступів перед аудиторією як форма ділової комунікації.</p> <p>Тема 7. Презентація та дебати з опонентами: основні етапи підготовки презентації. Особливості дебатів як форми ділової комунікації.</p> <p>Тема 8. Ділове листування: з історії встановлення ділового листування; класифікація; структура ділового листа; мова ділового листування; етичні та етикетні норми ділового спілкування, термінологія ділового листування.</p> <p>Тема 9. Ділова телефонна комунікація: особливості, планування та організація телефонних дзвінків. Ділова комунікація керівника.</p> <p>Тема 10. Конфлікти і діловій комунікації: сутність конфлікту, його учасники та об'єкт, причини, функції конфлікту та його типологічна характеристика. Профілактика конфліктів.</p> <p>Тема 11. Стреси і стресостійкість у діловій комунікації: поняття і природа стресу, фази розвитку стресу, профілактика стресу в ділових комунікаціях.</p> <p>Тема 12. Маніпулятивні прийоми в діловій комунікації. Захист від маніпуляцій.</p> <p>Тема 13. Етика ділових комунікацій: з історії становлення, етичні принципи ділової комунікації.</p> <p>Тема 14. Особливості етикету в діловій комунікації.</p> <p>Тема 15. Організація та проведення кампаній зв'язків з громадськістю.</p> <p>Тема 16. Рекламна ділова комунікація.</p> <p>Детальніше – у формі СХЕМИ КУРСУ</p>
<p>Підсумковий контроль, форма</p>	<p>Іспит наприкінці семестру, усний</p> <p>Питання до іспиту:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Теоретичні передумови дисципліни «Ділова комунікація». 2. Предмет і об'єкт курсу «Ділова комунікація». Основні поняття теорії ділової комунікації. Функції та методи теорії ділової комунікації 3. Мета і функції ділової комунікації. 4. Основні етапи ділового комунікативного процесу. 5. Вербальна ділова комунікація. 6. Поняття невербальної комунікації. 7. Специфіка міжкультурної невербальної комунікації. 8. Екстравертний та інтровертний тип ділових партнерів. 9. Типи та властивості темпераментів. 10. Класифікація акцентуацій характерів. 11. Типи соціального характеру за Е. Шостромом. 12. Культурно-психологічні типи за Е. Шпрангером. 13. Форми ділової комунікації: загальна характеристика. 14. Ділова бесіда: основні елементи підготовки та проведення, етапи ділової бесіди. 15. Ділова нарада: типи, функції, етапи проведення нарад.

	<p>16. Форми і методи впливу на підлеглого.</p> <p>17. Ділові переговори як різновид ділової комунікації.</p> <p>18. Тактичні прийоми ведення переговорів.</p> <p>19. Специфіка і типи виступів перед аудиторією.</p> <p>20. Риторика і аргументація в публічному виступі, стиль мови.</p> <p>21. Невербальні засоби ділової комунікації в публічній промові.</p> <p>22. Основні етапи підготовки презентації.</p> <p>23. Особливості дебатів як форми комунікації.</p> <p>24. Проблемні ситуації під час дебатів та способи їх вирішення.</p> <p>25. Особливості дебатів як форми ділової комунікації.</p> <p>26. Історія формування ділового листування.</p> <p>27. Класифікація ділового спілкування.</p> <p>28. Структура і оформлення ділового листа.</p> <p>29. Стиль і мова ділового спілкування.</p> <p>30. Етичні та етикетні норми ділового спілкування.</p> <p>31. Основні правила ділової розмови по телефону.</p> <p>32. Сутність конфлікту у діловій комунікації: його учасники і об'єкт.</p> <p>33. Типологія конфліктів у діловій комунікації.</p> <p>34. Способи запобігання та профілактики конфліктів у робочій групі.</p> <p>35. Поняття і види внутрішньо особистісних конфліктів.</p> <p>36. Механізми психологічного захисту.</p> <p>37. Поняття і природа стресу, причини і джерела.</p> <p>38. Профілактика стресів в діловій комунікації.</p> <p>39. Психологічна природа маніпулятивного спілкування.</p> <p>40. Маніпулятивні прийоми в діловій комунікації.</p> <p>41. Становлення етики ділової комунікації.</p> <p>42. Етичні принципи ділової комунікації.</p> <p>43. Етика міжкультурної і міжнаціональної ділової комунікації.</p> <p>44. Особливості етикету в діловій комунікації.</p> <p>45. Ділова комунікація та сучасний дрес-код.</p>
Пререквізити	Для вивчення курсу студенти потребують елементарних знань з галузі соціальних комунікацій, етикету, ділової мови та психології, достатніх для розуміння природи та специфіки ділової комунікації.
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу	Поєднання пасивного, активного та інтерактивного методів навчання (презентаційні лекції, підготовка та представлення студентами доповідей на запропоновану тему, дискусія, «мозковий штурм»).
Необхідне обладнання	Вивчення курсу потребує використання загально вживаних програм і операційних систем, доступу до мережі Інтернет.
Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)	<p>Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за таким співвідношенням:</p> <ul style="list-style-type: none"> • практичні: 30 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів 30; • контрольні (модульні) роботи: 10 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів 10; • самостійна письмова робота на задану тему: 10 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів 10. <p>Іспит – 50 балів.</p> <p>Підсумкова максимальна кількість балів 100.</p>

	<p>Письмові роботи: Очікується, що студенти виконають декілька видів письмових робіт (повідомлення, доповідь з окресленого питання). Академічна доброчесність: Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної не доброчесності. Виявлення ознак академічної не доброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману. Відвідування занять є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. Література. Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передавання третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.</p> <p>Політика виставлення балів. Враховуються бали набрані на практичних заняттях, за контрольні (модульні) роботи, самостійну письмову роботу та (за необхідності) підсумкове опитування (колоквіум). При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час практичного заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін.</p> <p>Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.</p>
Опитування	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.