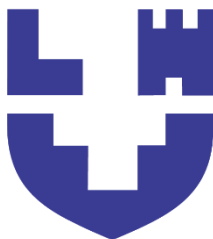


Міністерство освіти та науки України
Луцький національний технічний університет



КОМУНІКАТИВНІ ПРОЦЕСИ В НАВЧАННІ

Методичні вказівки до виконання практичної та самостійної роботи
для підготовки бакалавра

галузь знань – С «Соціальні науки, журналістика, інформація та
міжнародні відносини»

спеціальність – С1 «Економіка та міжнародні економічні
відносини (за спеціалізаціями)»

спеціалізація – С1.01 «Економіка»
денної та заочної форм навчання

Луцьк 2025

УДК 330
К 45

Електронна копія друкованого видання передана для внесення в репозитарій ЛНТУ

Директор бібліотеки _____ Н.П. Поліщук

Рекомендовано до видання вченою радою факультету бізнесу та права ЛНТУ, протокол № 1 від «19» вересня 2025 року.

Голова вченої ради факультету бізнесу та права _____ Ковальська Л.Л.

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри економіки ЛНТУ, протокол № 1 від «19» вересня 2025 року.

Завідувач кафедри економіки _____ О.М. Шубалий

Укладач: _____ О.А. Хілуха, кандидат економічних наук доцент.

Рецензент: _____ А.І. Гордійчук кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки ЛНТУ.

Відповідальний за випуск: _____ О.М. Шубалий, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри економіки ЛНТУ.

К 45

Комунікативні процеси в навчанні [Текст]: методичні вказівки до виконання практичної та самостійної роботи для підготовки бакалавра галузі знань – С «Соціальні науки, журналістика, інформація та міжнародні відносини», спеціальність – С1 «Економіка та міжнародні економічні відносини (за спеціалізаціями)», спеціалізація – С1.01 «Економіка», денної та заочної форм навчання / уклад. О. А. Хілуха. Луцьк: ЛНТУ, 2025. 31 с.

Видання містить методичні вказівки до виконання практичної роботи, список рекомендованої літератури. Призначене для студентів економічних спеціальностей

ЗМІСТ

Вступ	4
1. Програма навчальної дисципліни	6
2. Теми і плани практичних занять	7
3. Практичні завдання	9
4. Індивідуальне завдання	14
5. Теми для самостійної роботи	17
6. Самостійні завдання	18
7. Тематика рефератів і презентацій	25
8. Перелік питань винесених на залік	26
Список рекомендованої літератури	27

ВСТУП

Мета викладання дисципліни формування у студентів фундаментальних знань теорії та практики комунікативних процесів в навчанні і відповідних професійних компетенцій.

Завдання дисципліни вивчення теоретичних положень і практики взаємодії суспільства та людини у сфері розвитку комунікативних процесів в навчанні.

Дисципліна «Комунікативні процеси в навчанні» забезпечує набуття здобувачами освіти **компетентностей**:

Інтегральна компетентність: здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми в економічній сфері, які характеризуються комплексністю та невизначеністю умов, що передбачає застосування теорій та методів економічної науки.

Загальні компетентності.

ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК5. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК8. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК10. Здатність бути критичним і самокритичним.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК2. Здатність здійснювати професійну діяльність у відповідності з чинними нормативними та правовими актами.

СК5. Розуміння особливостей сучасної світової та національної економіки, їх інституційної структури, обґрунтування напрямів соціальної, економічної та зовнішньоекономічної політики держави.

СК10. Здатність використовувати сучасні джерела економічної, соціальної, управлінської, облікової інформації для складання службових документів та аналітичних звітів.

СК14. Здатність поглиблено аналізувати проблеми і явища в одній або декількох професійних сферах з врахуванням економічних ризиків та можливих соціально-економічних наслідків.

Програмні результати навчання:

ПРН 3. Знати та використовувати економічну термінологію, пояснювати базові концепції мікро- та макроекономіки.

ПРН4. Розуміти принципи економічної науки, особливості функціонування економічних систем.

ПРН7. Пояснювати моделі соціально-економічних явищ з погляду фундаментальних принципів і знань на основі розуміння основних напрямів

розвитку економічної науки.

ПРН9. Усвідомлювати основні особливості сучасної світової та національної економіки, інституційної структури, напрямів соціальної, економічної та зовнішньоекономічної політики держави.

ПРН13. Ідентифікувати джерела та розуміти методологію визначення і методи отримання соціально-економічних даних, збирати та аналізувати необхідну інформацію, розраховувати економічні та соціальні показники.

ПРН15. Демонструвати базові навички креативного та критичного мислення у дослідженнях та професійному спілкуванні.

ПРН23. Показувати навички самостійної роботи, демонструвати критичне, креативне, самокритичне мислення.

ПРН24. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та свідомо на основі етичних принципів, цінувати та поважати культурне різноманіття, індивідуальні відмінності людей.

1. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікативних процесів в навчанні

Тема 1. Сутність, структура і види соціальної комунікації

Сутність і загальна характеристика процесу комунікації. Мета, принципи, функції і закони соціальної комунікації. Різновиди соціальної комунікації. Елементи комунікаційного процесу.

Література: [1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 12, 13, 15, 20, 24, 29].

Тема 2. Моделі соціальної комунікації

Лінійні моделі комунікацій. Нелінійні моделі комунікації. Джерело комунікації. Передача інформації. Телефонний передавач. Телефонний дріт. Телефонний приймач.

Література: [5, 7, 11, 14, 18, 20, 24, 26, 28].

Тема 3. Соціальне спілкування в управлінському процесі

Сутність і структура спілкування. Типи міжособистісного спілкування. Стили спілкування. Позиції у спілкуванні.

Література: [8, 15, 22, 24, 25, 28].

Тема 4. Вербальна комунікація

Мова як засіб комунікації. Форми мовної комунікації. Усна і письмова комунікація. Правила успішної комунікації та аргументація.

Література: [2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 21, 27].

Тема 5. Невербальна комунікація

Сутність і особливості невербальної комунікації. Пара- і екстралінгвістичні компоненти невербальної комунікації. Міміка і погляд. Жести. Організація простору і часу. Поза і хода. Контакт очей.

Література: [2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 30].

Змістовий модуль 2. Практичні основи ділової комунікації

Тема 6. Комунікації у організаціях

Комунікація як функція управління організацією. Внутрішнє і зовнішнє середовище організації. Соціальна структура комунікацій в організації. Види комунікацій в організації

Література: [16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 28].

Тема 7. Ділова бесіда як форма ділової комунікації

Сутність, мета і фази ділової бесіди. Ділова нарада. Ділова зустріч. Бесіди. Народи. Збори. Переговори. Конференції.

Література: [2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13].

Тема 8. Ділові переговори як форма ділової комунікації

Стратегії і особливості планування переговорів. Стили ведення переговорів. Прийоми ведення переговорів. Рекомендації щодо ведення ділових переговорів. Прокольні аспекти ділових переговорів.

Література: [4, 6, 8, 9, 16, 17, 30, 30].

2. Теми і плани практичних занять

Практичне заняття № 1

Тема. Сутність, структура і види соціальної комунікації.

Мета: Ознайомитися з основними поняттями соціальної комунікації.

Питання для обговорення:

1. Сутність соціальної комунікації
2. Різновиди соціальної комунікації
3. Використання соціальної комунікації в навчанні.

Практичне завдання:

1. Розв'язування практичних завдань
2. Розв'язування тестових завдань.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 12, 13, 15, 20, 24, 29.

Практичне заняття № 2

Тема. Моделі соціальної комунікації.

Мета: Освоїти основні моделі соціальної комунікації.

Питання для обговорення:

1. Лінійні моделі комунікацій
2. Нелінійні моделі комунікації
3. Використання лінійної і нелінійної моделі комунікації в навчанні.

Практичне завдання:

1. Розв'язування практичних завдань
2. Розв'язування тестових завдань.

Література: 5, 7, 11, 14, 18, 20, 24, 26, 28, 30.

Практичне заняття № 3

Тема. Соціальне спілкування в управлінському процесі.

Мета: Вивчити види спілкування.

1. Типи міжособистісного спілкування
2. Стили і позиції у спілкуванні
3. Використання різних стилей і позицій у спілкуванні у навчанні.

Практичне завдання:

1. Розв'язування практичних завдань
2. Розв'язування тестових завдань.

Література: 22, 24, 25, 28, 30.

Практичне заняття № 4

Тема. Вербальна комунікація.

Мета: Вивчити способи і форми мовної комунікації.

Питання для обговорення:

1. Розвиток усної комунікація
2. Розвиток письмової комунікації
3. Використання усної та письмової комунікації в навчанні.

Практичне завдання:

1. Розв'язування практичних завдань.
2. Розв'язування тестових завдань.

Література: 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 21, 27, 30.

Практичне заняття № 5

Тема. Невербальна комунікація.

Мета: Ознайомитися з основами невербальної комунікації.

Питання для обговорення:

1. Дослідження міміки, поглядів, жестів
2. Дослідження пози і ходи
3. Використання невербальної комунікації в навчанні.

Практичне завдання:

1. Розв'язування практичних завдань
2. Розв'язування тестових завдань.

Література: 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 30.

Практичне заняття № 6

Тема. Комунікації у організаціях.

Мета: Вивчити види комунікації в організації.

Питання для обговорення:

1. Сутнісні характеристики горизонтальної комунікації
2. Сутнісні характеристики вертикальної комунікації
3. Вивчення вертикальної і горизонтальної комунікації в навчанні.

Практичне завдання:

1. Розв'язування практичних завдань
2. Розв'язування тестових завдань.

Література: 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 28, 30.

Практичне заняття № 7

Тема. Ділова бесіда як форма ділової комунікації.

Мета: Вивчити особливості проведення ділових зустрічей і нарад.

Питання для обговорення:

1. Проведення ділової наради
2. Проведення ділової зустрічі
3. Проведення студентських навчальних та наукових заходів.

Практичне завдання:

1. Розв'язування практичних завдань
2. Розв'язування тестових завдань.

Література: 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 30.

Практичне заняття № 8

Тема. Ділові переговори як форма соціальної комунікації.

Мета: Особливості планування ділових переговорів.

Питання для обговорення:

1. Стили ведення ділових переговорів
2. Прийоми ведення ділових переговорів
3. Проведення ділових переговорів студентів з майбутніми роботодавцями

Практичне завдання:

1. Розв'язування практичних завдань.
2. Розв'язування тестових завдань.

Література: 8, 9, 16, 17, 29, 30, 30.

3. Практичні завдання

1. У навчальному закладі було впроваджено новий курс, що передбачав активну взаємодію між студентами, викладачами та адміністрацією. Однак впродовж семестру виникли труднощі з передачею інформації: повідомлення від керівництва часто сприймалися студентами неправильно, викладачі скаржились на відсутність зворотного зв'язку, а студенти відчували брак розуміння своїх потреб. Формальна комунікація (через офіційні оголошення та електронну пошту) не завжди була ефективною. Натомість неформальні канали — чати, усне спілкування — швидше передавали інформацію, проте часто із викривленнями.

Ця ситуація виявила ключові проблеми соціальної комунікації в межах освітнього простору. Стало очевидним, що для ефективної взаємодії потрібне не лише передавання інформації, але й забезпечення її правильного тлумачення, зворотного зв'язку та визнання різних типів комунікацій — формальних, неформальних, міжособистісних і масових.

Як вирішити проблеми соціальної комунікації у ситуації, що склалася у навчальному закладі?

2. У межах навчального модуля студенти мали підготувати презентацію на складну тему. Один із учасників команди взяв на себе основну підготовку матеріалу. Він ретельно зібрав факти, структурував інформацію, створив презентацію у вигляді слайдів та опублікував її в загальному чаті. Однак після перегляду більшість членів групи висловили нерозуміння основної ідеї. Дехто не зрозумів термінологію, інші — логіку викладу.

У відповідь автор презентації заявив, що "все написано чітко, достатньо просто прочитати уважніше". Це спричинило непорозуміння і зниження мотивації серед членів команди. Замість обговорення виникла пасивність — ніхто не хотів брати на себе ініціативу доопрацювання матеріалу. Комунікація відбувалася лінійно: один передавав повідомлення, інші — мовчки отримували.

Згодом інший учасник запропонував провести спільну зустріч для обговорення ключових ідей. Він поставив уточнювальні запитання, підсумував відповіді і разом з іншими спробував переосмислити подану інформацію. Почався активний обмін думками — хтось пропонував нові приклади, інші спрощували терміни, дехто взявся за дизайн. Цей процес вивів групу із стану "односторонньої подачі" в режим справжнього діалогу. Таким чином, лінійна модель комунікації трансформувалася в інтерактивну, де важливими були не лише повідомлення, а й зворотний зв'язок, контекст і координація.

Ситуація наочно демонструє, як неправильне обрання моделі комунікації може завадити досягненню мети, навіть якщо інформація формально правильна. В освітньому середовищі переважно працюють інтерактивні та транзакційні моделі, що враховують багатонаправленість, динаміку зворотного зв'язку, контекст, відносини між комунікантами та їхні ролі.

Як покращити взаємодію у команді і мотивувати її учасників до спільного виконання завдання?

3. Керівник освітньої програми вирішив змінити систему оцінювання студентів з метою підвищення об'єктивності. Він розіслав повідомлення електронною поштою з детальним описом нових критеріїв і одразу почав їх впроваджувати. Проте незабаром зіштовхнувся з опором викладачів. Деякі відмовилися змінювати свої підходи, інші виявили розгубленість і невпевненість. Також студенти почали надсилати скарги на нерозуміння нової системи.

Виявилось, що керівник не провів жодних попередніх консультацій, не зібрав думок викладачів і студентів, а також не передбачив можливих труднощів у впровадженні змін. Через відсутність соціального діалогу зміни були сприйняті як директива "згори". Лише після проведення відкритих

обговорень і консультацій вдалося частково знизити напругу. Керівник запропонував пілотний період для адаптації, а також створив робочу групу для обговорення змін.

Цей випадок показує важливість соціального спілкування як елементу управлінського процесу. Комунікація у вертикальних структурах часто нехтує горизонтальними зв'язками та потребою в діалозі. Управлінська комунікація має бути не лише інформуванням, а й врахуванням інтересів і контексту сторін.

Які помилки допустив керівник у комунікації змін? Чому його підхід виявився неефективним?

4. На одному з семінарських занять викладач розпочав пояснення нового матеріалу, використовуючи складну професійну термінологію. Його мовлення було структурованим, граматично правильним і академічно точним. Однак студентська аудиторія виглядала розгубленою: багато хто не встигав за ходом думки, хтось зосередився на записах, інші — взагалі втратили інтерес.

Викладач продовжував, не помічаючи невербальних сигналів нерозуміння — напружених поз, опущених поглядів, відсутності реакцій. Коли один зі студентів зважився перервати та перепитати про значення кількох термінів, викладач коротко відповів, а потім продовжив у тому ж стилі. Атмосфера залишилася формальною, і діалогу не відбулося.

Наступного заняття студентка запропонувала коротко підсумовувати матеріал у доступнішій формі. Це дало поштовх до дискусії, і викладач, побачивши зацікавлення, почав змінювати мовлення: спрощував фрази, наводив приклади, запрошував студентів до запитань. Темп лекції сповільнився, але зріс рівень залученості. В аудиторії з'явилися реакції, репліки, уточнення. Вербальна комунікація з формального монологу трансформувалась у динамічний діалог.

Ця ситуація виявила, що ефективність вербальної комунікації у навчальному процесі залежить не лише від точності висловлювання, але й від здатності адаптувати мову до рівня сприйняття аудиторії, враховувати її особливості, запрошувати до зворотного зв'язку. Використання доступної лексики, прикладів, інтонаційної виразності, логічної структури — це не спрощення знань, а підвищення їх засвоєваності.

У чому полягала головна проблема вербальної комунікації викладача на початку заняття?

5. Під час групового заняття зі студентами викладач запропонував дискусію щодо суперечливої теми. Більшість учасників активно включилися в обговорення, однак один зі студентів — який зазвичай був ініціативним — мовчав. Він сидів зі схрещеними руками, часто відводив погляд, однак його обличчя демонструвало напругу та невдоволення. Інші учасники ігнорували

його стан, вважаючи, що йому просто не цікаво.

Однак викладач помітив його міміку та жести, і, не змінюючи тону дискусії, звернувся до нього з проханням висловити власну думку. Після короткої паузи студент озвучив критичну позицію, що стала поворотною в обговоренні. Його зауваження були аргументованими, логічними і змусили інших переосмислити попередні твердження. Після цього студент почав активніше включатися в діалог.

Ця ситуація показала, що невербальні сигнали можуть не просто доповнювати, а й замінювати вербальне повідомлення. У навчальному середовищі вони є важливим джерелом інформації про стан, залученість та позицію учасників. Ігнорування невербальних знаків — це втрата комунікаційного потенціалу. Навпаки, уважність до таких сигналів може покращити взаєморозуміння, стимулювати участь і запобігти конфліктам.

Як можна інтерпретувати невербальні сигнали у даній ситуації?

6. У навчальному закладі створили міжкафедральну комісію для розробки нової системи академічної доброчесності. Учасники комісії представляли різні підрозділи і мали передавати інформацію колегам, збирати відгуки та формувати єдину концепцію. Проте через кілька тижнів стало зрозуміло, що комунікація між підрозділами є неузгодженою. Одні факультети вносили правки в документи, не попереджаючи інших. Інші — не отримували жодної інформації й працювали зі старими версіями проекту.

Причина полягала у відсутності єдиного комунікаційного каналу. Деякі підрозділи використовували електронну пошту, інші — хмарні сервіси, ще інші — усне обговорення. Зустрічі відбувались нерегулярно, а протоколи — не завжди надсилались усім. Через це виникали дублювання, плутанина і зростання недовіри між учасниками.

Ситуацію вдалося стабілізувати після запровадження централізованого комунікаційного простору — спільної платформи для документів, регулярного графіка зустрічей та відповідального модератора. Це дозволило структурувати інформацію, зменшити плутанину та забезпечити прозорість прийняття рішень.

Цей кейс демонструє, що в організаційній комунікації надзвичайно важливими є: чіткі канали, координація, системність, прозорість та відповідальність за передачу інформації. Без цього навіть найкращі ініціативи можуть провалитися.

Як спільними зусиллями можна досягнути академічної доброчесності в колективі з використанням комунікаційних засобів інформації, які агітують викладачів бути доброчесними зі студентами а студентів бути доброчесними з викладачами?

7. Студент вирішив ініціювати проведення в навчальному закладі

культурного заходу, спрямованого на міжкультурну комунікацію. Він домовився про зустріч з представником адміністрації та прийшов із ентузіазмом викласти свою ідею. Розповівши про концепцію заходу, він очікував схвалення. Проте адміністратор поставив низку уточнюючих запитань: які ресурси потрібні, хто відповідальний за організацію, які ризики передбачені, чи узгоджено все з безпековими нормами. Студент розгубився, оскільки не підготував жодних відповідей на ці питання.

Бесіда завершилася формулюванням "подумайте ще над деталями". Студент сприйняв це як відмову, хоча фактично отримав шанс допрацювати свою пропозицію. Через тиждень він повернувся з чітким планом: зазначив мету заходу, склав бюджет, запропонував партнерів, прописав етапи підготовки та заходи безпеки. Цього разу розмова пройшла конструктивно: адміністратор висловив підтримку й погодився співпрацювати.

Ситуація показала, що ділова бесіда — це не просто обмін думками, а цілеспрямований процес, що вимагає підготовки, структури, аргументації та вміння реагувати на заперечення. Успіх залежить не лише від самої ідеї, а й від того, як вона подається, чи враховано інтереси співрозмовника, наскільки чітко сформульовані цілі, потреби й очікувані результати. У діловій бесіді важлива також здатність слухати, ставити питання і демонструвати гнучкість.

Які саме помилки у веденні ділової бесіди допустив студент під час першої зустрічі?

8. Два навчальні відділи вирішили об'єднати свої ресурси для спільної реалізації міждисциплінарного курсу. На перших зустрічах сторони висловлювали свої бачення: одна наполягала на повному контролі за змістом курсу, оскільки вважала себе профільною; інша вимагала рівноправного партнерства, аргументуючи це власним внеском і досвідом. Переговори проходили у формі твердої позиційної боротьби: кожна сторона повторювала свої вимоги, не бажаючи поступок. Атмосфера загострювалася, сторони почали сумніватися в доцільності співпраці.

Коли один із учасників запропонував змінити формат зустрічі на мозковий штурм, де кожна сторона могла б не захищати позицію, а окреслити свої інтереси та цілі — ситуація змінилась. З'ясувалося, що обидві сторони мали спільну мету: створити якісний курс, залучити більше студентів, підвищити престиж закладу. Розмова перейшла в конструктивне русло. Врешті було вирішено створити спільну редакційну групу, визначити зони відповідальності та погодити єдину систему оцінювання. Проект отримав схвалення керівництва.

Цей кейс показує відмінність між позиційними та інтересними переговорами. У першому випадку сторони зосереджуються на фіксованих вимогах; у другому — шукають взаємоприйнятні рішення, орієнтовані на результат. Саме інтересний підхід дозволяє досягати балансу, знижувати конфлікти та знаходити точки дотику в складних організаційних умовах.

Як відкритий діалог допомагає у переговорах?

4. Індивідуальне завдання

Індивідуальне завдання (ІЗ) з дисципліни «Комунікативні процеси в навчанні» виконується самостійно кожним студентом. Підготовка завдання здійснюється на основі опрацьованої літератури та зібраної інформації в мережі Інтернет, її аналізу та формулювання висновків. Виконання ІЗ є одним із обов'язкових складових модулів залікового кредиту з дисципліни «Комунікативні процеси в навчанні».

ІЗ оформляється у формі реферату обсягом від 10 сторінок формату А4, 1,5 інтервал, шрифт 14 Times New Roman та подається викладачу-лектору для оцінювання в електронному або друкованому вигляді. ІЗ повинно містити такі структурні елементи: титульна сторінка, зміст, вступ, основна частина (з поділом на частини – пункти або розділи та підрозділи), висновки, список використаних джерел, додатки (за наявності).

Завдання виконання індивідуального завдання полягає у виявленні, аналізі та оцінці проблем і напрямів покращення комунікативних процесів у різних сферах діяльності на різних рівнях економічної системи.

Здобувач самостійно обирає тему ІЗ з переліку:

1. Комунікативний процес як педагогічне явище
2. Структура та етапи комунікаційного процесу в навчанні
3. Комунікаційні бар'єри в освітньому середовищі
4. Роль зворотного зв'язку в навчальній комунікації
5. Види комунікації: міжособистісна, групова, масова — порівняльна характеристика
6. Комунікація як система передачі знань і цінностей у навчанні
7. Комунікаційні моделі: класичні і сучасні підходи
8. Вербальна комунікація у процесі навчання
9. Психологічні особливості спілкування у студентському середовищі
10. Теорії ефективної педагогічної комунікації
11. Невербальні засоби комунікації у педагогічній взаємодії
12. Емоційна експресія та її вплив на навчальний процес
13. Роль інтонації, тембру та мовної виразності викладача
14. Мова тіла: як студенти інтерпретують поведінку викладача
15. Символіка одягу й зовнішності у формуванні враження в освітньому середовищі
16. Комунікативний імідж викладача: формування та вплив
17. Жести й міміка в педагогічному діалозі
18. Просторові й часові параметри комунікації (проксеміка, хронеміка)
19. Невербальні сигнали у міжкультурному навчанні
20. Роль паузи й тиші в ефективній комунікації
21. Особливості комунікації викладача зі студентами

22. Вплив стилю викладання на комунікативний клімат групи
23. Комунікативна компетентність викладача
24. Психологія педагогічного впливу в комунікації
25. Управління увагою студентів через мовні й невербальні засоби
26. Побудова мотиваційного діалогу зі студентом
27. Встановлення педагогічного контакту: перші хвилини заняття
28. Комунікація в ситуаціях педагогічної підтримки
29. Виховний потенціал комунікації викладача
30. Роль авторитету викладача в навчальній комунікації
31. Динаміка спілкування у студентських групах
32. Роль лідера в комунікації студентського колективу
33. Формування комунікативної культури студентів
34. Стратегії міжособистісної взаємодії в навчанні
35. Емпатія як складова ефективної комунікації
36. Психологічні типи студентів і особливості взаємодії з ними
37. Гендерні аспекти спілкування у студентському середовищі
38. Комунікативна толерантність: розвиток у навчальному процесі
39. Самопрезентація студента під час захисту робіт
40. Комунікативні особливості роботи в навчальних парах
41. Комунікативні причини конфліктів між студентами
42. Запобігання конфліктів у навчальному середовищі
43. Роль медіації у вирішенні міжособистісних конфліктів
44. Комунікативні стратегії вирішення конфлікту «викладач – студент»
45. Стилї реагування на конфлікти в освітньому середовищі
46. Техніки ненасильницького спілкування
47. Психологічна безпека як умова ефективного спілкування
48. Маніпулятивні техніки у студентському спілкуванні
49. Агресивна комунікація: прояви та подолання в навчанні
50. Комунікація в умовах напруги та стресу
51. Комунікативна культура як складова професійної підготовки
52. Риторика у професійній педагогічній діяльності
53. Мистецтво переконання в навчальному процесі
54. Формування культури мовлення у студентів
55. Роль аргументації в освітній комунікації
56. Мовленнєві помилки викладача і їхній вплив на сприйняття
57. Сучасні тренди академічної комунікації
58. Комунікативна манера як інструмент формування довіри
59. Публічний виступ студента: етапи підготовки
60. Використання метафори та образності у викладанні
61. Комунікативні виклики дистанційного навчання
62. Особливості невербальної комунікації в онлайн-форматі
63. Етика онлайн-комунікації студентів і викладачів
64. Психологічні аспекти взаємодії в цифровому середовищі
65. Роль чатів і месенджерів у навчальній взаємодії

66. Створення комунікативної атмосфери у відеоконференціях
67. Медіаграмотність як складова комунікативної компетентності
68. Онлайн-презентації: вербальні й невербальні особливості
69. Використання штучного інтелекту у навчальній комунікації
70. Візуальна комунікація в електронному навчанні
71. Міжкультурні бар'єри в освітній взаємодії
72. Особливості вербальної комунікації в різних культурах
73. Крос-культурні помилки у навчальному спілкуванні
74. Мова як носій культурних кодів у навчанні
75. Техніки ефективної комунікації в інтернаціональних групах
76. Етнічна толерантність у студентському колективі
77. Викладач як фасилітатор культурного діалогу
78. Роль англійської мови в міжкультурному освітньому спілкуванні
79. Порівняння стилів навчальної комунікації у різних країнах
80. Глобалізація і трансформація комунікативних норм
81. Професійна етика педагогічного спілкування
82. Формування комунікативної готовності до викладання
83. Комунікативний саморозвиток майбутнього вчителя
84. Портрет комунікативно компетентного викладача
85. Самооцінка комунікативних навичок майбутніх педагогів
86. Комунікативні техніки управління класом
87. Спілкування з батьками як окремий тип педагогічної взаємодії
88. Професійне вигорання і роль комунікації у його профілактиці
89. Роль гумору в педагогічному спілкуванні
90. Педагогічна рефлексія як інструмент покращення комунікації
91. Розробка комунікативного тренінгу для студентів
92. Аналіз комунікації у конкретному відеозаписі навчального заняття
93. Проведення анкетування щодо комунікаційного клімату групи
94. Спостереження за педагогічним спілкуванням (з аналізом)
95. Моделювання конфліктної ситуації в навчанні та її вирішення
96. Порівняльний аналіз мовлення двох викладачів
97. Аналіз комунікативного стилю онлайн-викладача
98. Створення візуального щоденника власного спілкування
99. Проведення міні-інтерв'ю про досвід навчальної комунікації
100. Розробка власної моделі ефективної навчальної комунікації.

В межах однієї академічної групи здобувачі не повинні обирати однакові теми, але можливий вибір іншої її назви за змістом предмету, але це додатково погоджується з викладачем.

В індивідуальній роботі студенти повинні показати:

- правильне розуміння поставленого завдання;
- вміння працювати з літературними джерелами та використовувати законодавчі й інструктивні матеріали;

– висловлювати свої думки з актуальних питань і робити обґрунтовані висновки на основі проведеного аналізу;

– можливість використовувати теоретичні знання, отримані на лекціях, застосовувати сучасні методи дослідження з використанням таблиць, графіків, діаграм та інших графічних зображень.

Альтернативним варіантом виконання ІЗ за вибором студента може виступати:

1. Підготовка наукової праці у формі статті (від 5 сторінок формату А4, 14 шрифт, 1,5 інтервал) або розширених тез доповідей на наукову конференцію, семінар чи круглий стіл (від 3 сторінок).

2. Набуття компетентностей, що відповідають назві та змісту дисципліни в рамках здобуття неформальної чи інформальної освіти, що підтверджується сертифікатом, довідкою чи іншим офіційним документом від організаторів навчання.

Форми захисту індивідуального завдання:

- усна відповідь або подання звіту в електронному вигляді;

- представлення сертифікатів, довідок чи інших офіційних документів за підсумками неформальної чи інформальної освіти;

- мультимедійна презентація матеріалів про виконання ІЗ.

Оцінювання виконання ІЗ проводиться за 100-бальною шкалою оцінювання, відповідно до рекомендацій «Положення про організацію освітнього процесу в ЛНТУ».

5. Теми для самостійної роботи

Самостійна робота здобувачів ступеня з даної навчальної дисципліни може включати наступні форми:

– поглиблене опрацювання теоретичних основ лекційного матеріалу;

– виконання групових завдань, ситуаційних вправ, кейсів, практичних завдань, передбачених на самостійне вивчення дисципліни;

– виконання індивідуального науково-дослідного завдання (яке може передбачати написання есе, статті, тез доповідей на наукову конференцію тощо за тематикою дисципліни та з урахуванням тематики, яка є цікавою для здобувача);

– систематизація вивченого матеріалу перед виконанням модульної роботи;

– підготовка до поточного контролю;

– інші види самостійної роботи, спеціальні для конкретної теми дисципліни, враховуючи наукові інтереси здобувача.

Виконання самостійної роботи здійснюється за наступними темами, в рамках часу відведеного на самостійну роботу:

№ п/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Змістовий модуль 1	45	69
2	Тема 1: Процес спілкування та його складові.	15	23
3	Тема 2: Вербальні та невербальні засоби спілкування.	15	23
4	Тема 3: Спілкування як взаємодія	15	23
5	Тема 4: Сприйняття у спілкуванні.	15	23
6	Змістовий модуль 2	45	69
7	Тема 5: Конфлікти у спілкуванні та взаємодії.	15	23
8	Тема 6: Ділова міжособистісна комунікація	15	23
9	Усього годин	90	138

Самостійну роботу здобувач може виконувати у бібліотеці, навчальних кабінетах, лабораторіях, комп'ютерних класах тощо. Виконання здобувачем самостійної роботи передбачає, за необхідності, отримання консультацій або допомоги відповідного фахівця, зокрема викладача дисципліни.

6. Самостійні завдання

Тема 1: Процес спілкування та його складові

В одному великому міжнародному відділі, який працює дистанційно, група людей з різних країн і культур регулярно проводить відеонради для обговорення поточних проектів. В останній тиждень відбулося кілька таких нарад. Під час однієї з них один учасник представляє ідею змін до структури проекту — він докладно пояснює, чого саме хотілося б досягти, які ресурси будуть потрібні, запропонований графік. Інший учасник миттєво реагує, звернувши увагу на можливі ризики і заявляє, що запропонована ідея не враховує вже існуючі обов'язки команди, бюджетні обмеження і часові рамки. Висловлювання критика був зроблений в момент, коли перший ще не закінчив викладати аргументи і не дав можливості задати питання чи дати зворотний зв'язок. Унаслідок цього, інші учасники наради залишилися мовчазними — ніхто не захотів втручатися у суперечку, оскільки атмосфера стала напруженою. Нарада завершилася раніше запланованого терміну, без чітких наступних кроків і призначення відповідальних.

Після такої наради ініціатор ідеї відчуває фрустрацію: вважає, що його

думку не почули, що обговорення було несправедливим. Критик стверджує, що просто проявив професіоналізм, висловив свою думку і був вже готовий до дискусії, але не відчув підтримки з боку інших членів команди. Дехто з учасників за типовою звичкою уникає відкритих суперечок, надає перевагу пасивності. Коли менеджер звертається до когось із учасників, щоб проаналізувати, що пішло неправильно, з'ясувалося, що:

учасники мають різні уявлення про те, як має проходити нарада (де можна критикувати, коли — після завершення презентації, чи відразу);

відправник ідеї не завжди чітко проговорив ключове повідомлення — дехто сприйняв його презентацію як побажання, а не як пропозицію — як потенційно реалізований план із ресурсами та строками;

канал спілкування (онлайн нарада через відео) створив деякі технічні труднощі — звуки інтернету, затримки, коли хтось говорить, а інші не чують або перериваються;

шум (не лише технічний — позаду учасників було фоном шумове середовище, дитячі крики, собака, мобільні сповіщення) відволікав;

зворотного зв'язку до презентації ідеї фактично не було або був односторонній (лише критик), і не було можливості для уточнення або пояснень;

очікування кожного учасника (одержувача) щодо того, якою має бути реакція — позитивною, підтримуючою, чи більш аналітичною — не збігалися.

Менеджер, усвідомивши ситуацію, просить того, хто проводить аналіз:

1. Визначити, хто був “відправником” у цій ситуації, хто “одержувачами”, через який канал спілкування йшло повідомлення, яке саме було повідомлення, які “шуми” заважали, і в який спосіб був або не був реалізований зворотний зв'язок

2. Розглянути, які з цих складових були порушені, які саме — наприклад, чіткість повідомлення, прийняття ролі одержувача, ефективність каналу, управління шумом, забезпечення зворотного зв'язку.

3. Опрацювати три конкретні рекомендації, як змінити формат нарад або спосіб підготовки, щоб полегшити комунікацію: наприклад, встановити правила презентації ідей із виділеним часом на запитання; перед початком наради обмінюватися письмовими документами, щоб одержувачі могли підготувати питання заздалегідь; технічно забезпечити мінімум шуму (гарні навушники, тиха кімната тощо); чітка інструкція, як реагувати на ідеї — спочатку висловлювання, потім критика, тощо.

Ця ситуація дозволяє всебічно дослідити процес спілкування: від відправника через канал до одержувача, врахування шумів і зворотного зв'язку.

Тема 2: Вербальні та невербальні засоби спілкування

Уявімо собі, що відбувається відбір кандидатів на важливу посаду в підрозділі, який відповідає за клієнтське обслуговування. Зі штатного відділу кадрових питань запрошують кандидата на співбесіду. Під час співбесіди кандидат каже: “Я маю великий досвід у вирішенні складних звернень клієнтів, вмію зберігати спокій під тиском і оперативно приймати рішення.” Проте в ході співбесіди спостерігається таке:

коли співрозмовник (інтерв’юер) задає питання про ситуацію, в якій кандидатом доводилося змінити підхід через критику клієнта, кандидат ухиляється від прямої відповіді, змінює тему або відповідає дуже загально (“я просто стараюся”, “залежно від випадку” тощо);

його голос іноді тремтить під час запитань, пов’язаних зі складними ситуаціями, він часто використовує слова “можливо”, “може бути”, “намагання” замість чітких виразів;

коли інтерв’юер у відповідь на запитання про “життєву ситуацію, яку довелося врегулювати з клієнтом або командою” пропонує кандидату навести приклад, кандидат дивиться вниз або вбік, широко махає руками, коли намагається пояснити, але в той же час стиснутий у позі (спина згорблена, плечі опущені);

у одній частині співбесіди, коли інтерв’юер задає питання про стресові ситуації, кандидат нахилиється вперед, відкривши руки і жестикулюючи, але потім повертається назад, згорбаючись, ніби відступає.

Інтерв’юер помічає ці невербальні сигнали і має розраховувати, що вони можуть спотворювати загальне враження про кандидата, навіть якщо вербальна частина була сильна. Після співбесіди кадровий спеціаліст готує записку для рішення: чи брати кандидата на роботу, чи ні.

Ваша задача:

1. Визначити усі вербальні засоби, які використовував кандидат: слова, формулювання, тембр голосу, рівень чіткість, обґрунтованість відповідей.

2. Визначити всі невербальні засоби: зоровий контакт, поза тіла, жестикуляція, міміка, рухи, підсвідомі реакції (рука, день/ніч, нервові тики тощо).

3. Проаналізувати, як вербальні та невербальні засоби узгоджуються або суперечать одне одному; в яких випадках невербальні борються або послаблюють вербальні повідомлення.

4. На основі цього скласти аргументований висновок: чи справляє кандидат достатньо надійне враження для роботи, яка вимагає високого рівня клієнтського контакту і стресостійкості; які сигнали можуть викликати сумніви; які можуть бути сильними сторонами.

Тема 3: Спілкування як взаємодія

Відбувається організація спільного проекту серед студентської групи. Група складається з кількох учасників, у кожного свої сильні сторони: хтось дуже добре володіє теорією, хтось має навички дизайну, хтось —

програмування чи аналітики даних, хтось — менеджменту часу й організації. Але з часом стало зрозуміло, що один з учасників систематично перебиває інших під час обговорень, наполягає, щоб усе відбувалось саме так, як він/вона бачить, і не допускає альтернативних підходів. Інші учасники часто мовчать, оскільки бояться конфлікту або не впевнені, що їхні ідеї матимуть підтримку. Через це частина ідей залишається невисловленою, проєкт просувається зі спрощеннями, частина важливих аспектів ігнорується. Час, який мав бути використаний на обговорення різних варіантів, витрачається на суперечки або на блокування.

Один із учасників (не той, хто перебиває), щоб виправити ситуацію, пропонує провести спеціальну зустріч із метою “налагодити взаємодію в групі”. Це має бути зустріч, де обговорюють, як працювати разом так, щоб враховувати всі думки, сприяти розвитку ідей і зберігати продуктивність.

Зустріч відбувається у форматі обговорення “всіх до всіх”. Але з’являються такі труднощі: той, хто перебиває, сприймає обговорення як “виклик своєму авторитету” і намагається взяти більшість часу на мікрофоні; інші учасники вагаються говорити, бо не хочуть суперечити; хтось із групи відразу зауважує, що “ми вже так робили, ніяк не виходить”, що мовляв “не має сенсу”. Атмосфера іноді стає напруженою: слова “ти перериваєш” звучать різко, голос підвищується, інтонація стає захисною.

Ваша задача:

1. Визначити, які ролі по взаємодії взяли на себе учасники (тим, хто перебиває — домінатор; ті, хто мовчать — пасивні, або “спостерігачі”; можливо, хтось — миротворець; можливо, є “скептик” тощо).

2. Проаналізувати, як ці ролі впливають на продуктивність групи, наскільки вони сприяють або перешкоджають результату.

3. Розробити стратегію, яка може змінити взаємодію у групі: запровадити правила чергувати слова; домовитися, що ідеї висловлюються усім охочим; використовувати фасилітаційні техніки (наприклад, раунди, коли кожен має право сказати свою думку без перебивання); встановити конкретний час на обговорення ідей; можливо, призначити модератора, який слідкує за балансом взаємодії; забезпечити безпечне середовище, де думка будь-якого може бути прийнята без страху осуду.

Тема 4: Сприйняття у спілкуванні

У великій клієнтській службі щодня обробляється багато звернень — як телефоном, так і електронною поштою. Один день, коли приходить звернення від клієнта, що обурений через відмову у гарантійному ремонті пристрою. Співробітник, який приймає звернення, пояснює причину відмови: гарантія не покриває певні деталі, які були змінені неофіційним сервісом, або пристрій має механічні пошкодження, які не входять до гарантійного обов’язку. Форми звернення співробітника стримані й

професійні, фрази побудовані ввічливо: “розумію ваше занепокоєння”, “на жаль, умови гарантії передбачають”, “можемо запропонувати альтернативу” тощо. Проте клієнт сприймає відповідь як зверхню і образливу. Він заявляє, що співробітник ставить умови “так, ніби клієнт повинен усе доводити”, що співробітник “не слухає”, що “говорить офіційними словами, без серця”.

Співробітник перебуває під тиском, але зберігає спокій, намагається повторити ключові пункти, запропонував альтернативу: знижку на ремонт, консультацію з іншою службою, але клієнт вже настільки емоційний, що не чути цих пропозицій. Після цього виникає внутрішня обговорення в команді, питання: чому саме клієнт сприйняв повідомлення таким чином, коли для співробітника все було сказано коректно. Також є усвідомлення, що минулі моменти, можливо, на емоційному рівні накопичилися — клієнт мав вже низку негативних вражень від обслуговування; можливо, очікування, що співробітник виявить більше емпатії; можливо, клієнт чекав вибачення, а не пояснень.

Ваша задача:

1. Проаналізувати, які фактори сприйняття клієнта могли спрацювати: особистий досвід (можливо, попередня невдала взаємодія із сервісом), емоційний стан на момент звернення (стрес, обурення тощо), рівень очікувань (бажання бути почутим, співчуття), культурні чи мовні особливості, стиль спілкування співробітника.

2. Визначити, в яких моментах співробітник міг змінити спосіб спілкування з урахуванням цих факторів, щоб зменшити ризик неправильного сприйняття: можливо, застосовувати більш емпатичні фрази, уникати офіційності там, де вона може викликати дистанцію, встановити контакт із клієнтом (запитати, як клієнт зараз почувається, визнати його досвід), використати більш “людський тон”, перевірити, чи клієнт розуміє пояснення.

3. Запропонувати конкретні техніки та практичні дії, які співробітник може застосовувати при таких зверненнях: активне слухання (повторити своїми словами, що почуто), парафразування, запитання, щоб прояснити очікування клієнта, виявлення емоцій: — «я бачу, що ви засмучені...», використання невербальних сигналів (якщо відео чи особиста зустріч) — відкритий погляд, м’який тон, пізніше запропонувати вибір альтернатив, щоб клієнт відчував, що йому прислухалися.

Тема 5: Конфлікти у спілкуванні та взаємодії — ситуаційна вправа

У навчальному колективі між двома викладачами виникає конфлікт через розподіл навантаження — один викладач вважає, що останнім часом отримує менше годин роботи на курсах, менше відповідальності за нові теми, ніж мав раніше, і що це негативно впливає на його/її кар’єрний розвиток та надання

матеріалу студентам. Інший викладач бачить, що саме він/вона бере на себе допоміжні проекти, адміністративні завдання, організацію додаткових заходів, тому йому/їй “зайшло більше обов’язків”, і тому, на його/її думку, навантаження в цілому відчутно більше, хоча формально кількість годин може бути схожою. Обоє почувають, що їх оцінка роботи є несправедливою. Цей конфлікт почав позначатися на співпраці: інформація про зміни в розкладі не передається вчасно, обидва навмисно уникають спільної роботи; деякі спільні заходи слабо реалізуються, бо не домовлені аж до останнього моменту.

Завідувач просить нейтральну особу (вас) вступити у роль посередника, щоб допомогти вирішити ситуацію. Ви призначаєте зустріч із обома сторонами окремо, дізнаєтесь їхні позиції, потім проводите спільну зустріч.

Ваша задача:

1. Визначити тип конфлікту: чи це конфлікт інтересів (розподіл завдань, ресурсів), чи ціннісних підходів (різні погляди на свою роль і значення викладацької роботи), чи структурний (організаційна характеристика системи розкладу, бюджетів, обов’язків).

2. Оцінити стадію конфлікту: чи це початкова стадія, коли обидва лише відчують невдоволення; чи активна, коли вже відбувається відкрите протистояння; чи ескалація; можливо, вже латентний конфлікт, що тліє.

3. Розробити поетапний алгоритм дій, щоб відновити взаємодію і досягти розв’язання:

збори окремо з кожним, щоб з’ясувати його/її потреби, переживання, очікування;

спільна зустріч із модератором, щоб представити позиції в нейтральному середовищі;

визначення спільних цілей, що важливі обом сторонам;

знаходження компромісів у розподілі завдань; перерозподіл частини адміністративних чи допоміжних функцій;

встановлення регулярного механізму перевірки задоволеності, зворотного зв’язку між викладачами і керівництвом;

можливо, укласти письмові домовленості, щоб уникнути подальших непорозумінь.

Вияснити, які комунікативні стратегії слід застосувати: активне слухання, використання “я”-повідомлень (не звинувачень), уникання атакуючої риторики, створення простору для емоційного вираження, дипломатія, терпимість до точок зору іншого.

Тема 6: Ділова міжособистісна комунікація — ситуаційна вправа

У великій професійній команді відділу, раніше керований керівником із

авторитарним стилем, відбувається зміна керівництва. Новий керівник прагне побудувати довірливі відносини, але стикається з тим, що більшість співробітників має страх, що будь-яке висловлення власної думки призведе до негативних наслідків. Багато з них звикли, що рішення приймаються “згори”, і що просити дозволу або питати нічого не варто — краще мовчати. Виникає напруга: співробітники не подають свої ідеї, пропозицій, навіть коли бачили способи покращення процесів, але бояться бути неправильно зрозумілими чи покараними. Відсутня ініціатива, інновації пригальмовані, клієнтські запити обробляються згідно стандартних процедур навіть коли вони не найкращі варіанти.

Новий керівник вирішує провести першу зустріч із командою з метою встановлення нової культури спілкування і співпраці. Зустріч має бути як “знайомча”, так і визначальна нових правил взаємодії. Основні виклики: подолати недовіру, підтримати відкриту комунікацію, забезпечити, щоб співробітники відчували безпечність, але при цьому зберегти чіткість і відповідальність.

Ваша задача:

1. Опишіть види міжособистісної комунікації, які будуть найбільш доречні в цій ситуації: стиль діалогу, зворотний зв’язок, емпатія, відкритість, включення, можливо фасилітація тощо.

2. Розробіть детальний план першої зустрічі:

структура зустрічі (відкриття, основні блоки, завершення);

ключові повідомлення, які хоче передати керівник (наприклад, про нову політику спілкування, очікування, що кожен може висловлювати ідеї, що помилки — це можливість навчання, що критика може бути конструктивною тощо);

стиль мовлення: тон, темп, спосіб звертання, вербальні та невербальні засоби, які допоможуть підсилити довіру (слова, приклади, відкритість, зусилля показати, що керівник слухає).

Складіть список правил або принципів ділової комунікації, яким керівник і команда зобов’язуються: наприклад: усі ідеї заслуговують уваги; говорити спокійно, уникати звинувачень; використовувати “я”-повідомлення; активне слухання; чесний зворотний зв’язок; встановлення чітких строків відповідальності; прийняття помилок і обговорення того, як уникнути їх у майбутньому тощо.

7. Тематика рефератів і презентацій

1. Спілкування: наука чи мистецтво.
2. Вплив бар'єрів спілкування на ефективність взаємодії.
3. Як досягти компетентності у спілкуванні.
4. Особливості спілкування народів світу.
5. Майстерність спілкування викладача.
6. Промова, що мені запам'яталася.
7. Оратор, що справив на мене сильне враження.
8. Викладач-оратор: цілі, прийоми, проблеми.
9. Роль невербальних засобів спілкування в діяльності викладача.
10. Мистецтво взаємодії викладача з учнем.
11. Ефективна взаємодія – успішна кар'єра.
12. Мистецтво керувати конкретними ситуаціями.
13. Маніпуляція: «за» і «проти».
14. Асертивність у навчанні. Можливості використання.
15. Роль ритуального спілкування у професійній діяльності.
16. Імідж викладача. У чому особливості.
17. Іміджологія – таємниці особистої чарівності.
18. Як сформувати позитивний імідж.
19. Подолання стереотипів сприйняття – шлях до ефективної взаємодії.
20. Візуальна психодіагностика – пізнання людей за їхніми зовнішністю та поведінкою.
21. Конфлікти в педагогічній діяльності: причини виникнення та шляхи подолання.
22. Ефективна поведінка керівника у конфліктній ситуації.
23. Конфліктна людина – яка вона і як з нею спілкуватися.
24. «Поганий мир кращий, ніж хороша війна».
25. Культура ділового спілкування
26. Мовленнєва культура викладача.
27. Як перемогти у спорі: про культуру полеміки.
28. Шлях до згоди, чи переговори без поразки.
29. Етика та етикет у діловому спілкуванні.
30. Етичні та психологічні вимоги до виступу в аудиторії

8. Перелік питань винесених на підсумковий контроль (залік)

1. Сутність і загальна характеристика процесу комунікації
2. Мета, принципи, функції і закони соціальної комунікації
3. Різновиди соціальної комунікації
4. Елементи комунікаційного процесу
5. Лінійні моделі комунікацій
6. Нелінійні моделі комунікації
7. Сутність і структура спілкування
8. Типи міжособистісного спілкування
9. Стили спілкування
10. Позиції у спілкуванні
11. Мова як засіб комунікації
12. Форми мовної комунікації
13. Усна і письмова комунікація
14. Правила успішної комунікації та аргументація
15. Сутність і особливості невербальної комунікації
16. Пара- і екстралінгвістичні компоненти невербальної комунікації
17. Використання міміки і погляду в процесі комунікації
18. Використання жестів в процесі комунікації
19. Організація простору і часу в процесі комунікації
20. Дослідження пози і ходи в процесі комунікації
21. Контакткування очима в процесі комунікації
22. Комунікація як функція управління організацією
23. Внутрішнє і зовнішнє середовище організації
24. Соціальна структура комунікацій в організації
25. Види комунікацій в організації
26. Сутність, мета і фази ділової бесіди
27. Проведення ділових нарад
28. Проведення ділових зустрічей
29. Стратегії і особливості планування переговорів
30. Стили ведення переговорів
31. Прийоми ведення переговорів
32. Рекомендації щодо ведення ділових переговорів
33. Прокольні аспекти ділових переговорів

Список рекомендованої літератури

Базова

1. Акімова О. В. Формування готовності майбутніх офіцерів Збройних Сил України до міжнародної комунікації у професійній діяльності [Електронний ресурс] / О. В. Акімова, О. В. Жовнич, О. М. Ігнатова, Я. А. Гапчук // Суспільство та національні інтереси. - 2025. - № 5. - С. 34-45. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/scintint_2025_5_5
2. Аксьонова К. С. Сучасний стан комунікації судової влади та громадськості в Україні [Електронний ресурс] / К. С. Аксьонова // Суспільство та національні інтереси. - 2025. - № 3. - С. 482-491. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/scintint_2025_3_41
3. Бондаренко О. М. Цифрові комунікації в ділових переговорах [Електронний ресурс] / О. М. Бондаренко, Л. Г. Бондаренко // Бізнес Інформ. - 2025. - № 1. - С. 517-531.
4. Гессен Л. С. Застосування інтерактивних технологій для розвитку професійної комунікації здобувачів освіти [Електронний ресурс] / Л. С. Гессен // Перспективи та інновації науки (Серія "Педагогіка", Серія "Психологія", Серія "Медицина"). - 2025. - № 3. - С. 319-330. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/prainnsc_2025_3_30
5. Губанова Н. Н. Сучасні регіональні студії та суспільні комунікації: макроекономічний аспект [Електронний ресурс] / Н. Н. Губанова, С. О. Климова, В. В. Яцина // Вісник економіки транспорту і промисловості. - 2025. - № 89. - С. 19-25. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vetp_2025_89_4
6. Дубовик, Т. В. Маркетингові комунікації [Текст] : підручник / Т. В. Дубовик, І. О. Бучацька, А. М. Савчук ; Держ. торг.-екон. ун-т. - Київ : ДТЕУ, 2025. - 243 с.
7. Кияниця, Є. О. Медіалогія: соціальні комунікації [Текст] : монографія / Є. О. Кияниця ; Держ. торг.-екон. ун-т. - Київ : Київ. держ. торг.-екон. ун-т, 2025. - 399 с.
8. Кірілічева В. Скорочення з евіденційною семантикою в текстах неофіційної комунікації інтернет-дискурсу: типологія, структурні особливості, прагматичний потенціал [Електронний ресурс] / В. Кірілічева // Мовознавство. - 2025. - № 2. - С. 35-62.
9. Кравченко В. Ю. Особливості комунікації в студентських організаціях: емпіричний аналіз [Електронний ресурс] / В. Ю. Кравченко, Є. С. Уланов // Міжнародний науковий журнал "Інтернаука" . - 2025. - № 1. - С. 64-67. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnj_2025_1_12
10. Крахмальова Н. А. Інтегровані маркетингові комунікації підприємства в сучасному бізнес-середовищі [Електронний ресурс] / Н. А. Крахмальова // Агросвіт. - 2025. - № 3. - С. 94–102.
11. Левченко А. І. Соціальні мережі як засіб комунікації органів публічної влади [Електронний ресурс] / А. І. Левченко // Суспільство та національні

інтереси. - 2025. - № 2. - С. 742-752. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/scntint_2025_2_64

12. Лищенко Б. В. Особливості комунікації та формування корпоративної культури в digital-агентствах і стартапах [Електронний ресурс] / Б. В. Лищенко, Н. В. Калініна, Д. С. Левченко // Бізнес Інформ. - 2025. - № 2. - С. 502-510.

13. Ляшенко О. М. Когерентність економічних рішень у середовищі інформаційної турбулентності: вплив інституційної комунікації [Електронний ресурс] / О. М. Ляшенко, О. В. Михайловська // Економічний простір. - 2025. - № 200. - С. 206-214. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecpros_2025_200_35

14. Пилаєва Т. В. Формування професійної комунікації у здобувачів освіти в умовах цифровізації освітнього процесу [Електронний ресурс] / Т. В. Пилаєва, О. М. Матвійчук, І. А. Ткаля // Перспективи та інновації науки (Серія "Педагогіка", Серія "Психологія", Серія "Медицина"). - 2025. - № 2. - С. 840-852. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/prainnsc_2025_2_77

15. Співачук В. О. Використання мережевих сервісів у підготовці майбутніх фахівців з електронної комунікації та радіотехніки [Електронний ресурс] / В. О. Співачук, С. В. Пасечник // Перспективи та інновації науки (Серія "Педагогіка", Серія "Психологія", Серія "Медицина"). - 2025. - № 4. - С. 927-940. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/prainnsc_2025_4_83

16. Черненко Н. М. Стратегії підтримки діалогової комунікації у педагогічному дискурсі [Електронний ресурс] / Н. М. Черненко, А. М. Горліченко // Перспективи та інновації науки (Серія "Педагогіка", Серія "Психологія", Серія "Медицина"). - 2025. - № 4. - С. 1002-1011. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/prainnsc_2025_4_89

Допоміжна

17. Бруяка А. В. Досвід впровадження штучного інтелекту в процес викладання дисципліни "Інформаційно-комунікаційні технології навчання, управління та підтримки науково-освітніх досліджень" [Електронний ресурс] / А. В. Бруяка, В. В. Коваленко, М. В. Мар'єнко // Перспективи та інновації науки (Серія "Педагогіка", Серія "Психологія", Серія "Медицина"). - 2024. - № 4. - С. 94-107. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/prainnsc_2024_4_11

18. Герасимюк Л. С. Інформаційно-комунікаційні технології як чинник трансформації процесу формування іміджу органів публічного управління [Електронний ресурс] / Л. С. Герасимюк, Л. М. Тарасюк // Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія : Публічне управління та адміністрування. - 2022. - Т. 33(72), № 3. - С. 42-45. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/sntvupa_2022_33\(72\)_3_10](http://nbuv.gov.ua/UJRN/sntvupa_2022_33(72)_3_10)

19. Глебова А. О. Інформаційно-комунікаційні технології в процесах логістичного обслуговування: сутність, особливості та розвиток в умовах розвитку цифрових технологій [Електронний ресурс] / А. О. Глебова, М. І. Васильченко, Ю. В. Іванов // Економіка і регіон. - 2023. - № 3. - С. 45-52. -

Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/econrig_2023_3_9

20. Економіка та управління персоналом: магістерський курс : навчальний посібник / О. М. Шубалий, Н. Т. Рудь, М. І. Дзямулич, О. А. Нужна, А. І. Гордійчук, І. В. Шубала, П.М. Косінський, О. А. Хілуха; за заг. ред. О. М. Шубалого. Луцьк : Надстир'я, 2024. 344 с.

21. Завражний К. Ю. Комунікаційні бізнес-процеси промислових підприємств: визначення та систематизація [Електронний ресурс] / К. Ю. Завражний // Економічний форум. - 2020. - № 1. - С. 78-88. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfor_2020_1_13

22. Карпінська Г. В. Інформаційно-комунікаційні технології як складова підприємницького середовища та домінанта адаптації бізнес-процесів підприємств в умовах впливу кібер-фізичних систем [Електронний ресурс] / Г. В. Карпінська // Науковий вісник Одеського національного економічного університету. - 2024. - № 1-2. - С. 92-102. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Naykvo_2024_1-2_13

23. Мирончук Н. М. Інформаційно-комунікаційні технології як засіб самоорганізації суб'єктів освітнього процесу [Електронний ресурс] / Н. М. Мирончук // Інформаційні технології і засоби навчання. - 2020. - Т. 75, № 1. - С. 202-211. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ITZN_2020_75_1_16

24. Управління персоналом : підручник. 2-ге вид., перероб. і доп. / О. М. Шубалий, Н. Т. Рудь, А. І. Гордійчук, І. В. Шубала, М. І. Дзямулич, О.А. Хілуха, П.М. Косінський; за заг. ред. О. М. Шубалого. – Луцьк : ЛНТУ, 2023. – 414 с.

25. Савков А. П. Комунікаційні технології у виборчому процесі: аналіз підходів [Електронний ресурс] / А. П. Савков, Т. В. Сивак // Теорія та практика державного управління. - 2021. - Вип. 1. - С. 22-30. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tpdu_2021_1_5

26. Сапожник Д. І. Інформаційно-комунікаційні технології в навчальному процесі закладів вищої освіти [Електронний ресурс] / Д. І. Сапожник, Л. Б. Демидчук // Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Технічні науки. - 2021. - Вип. 26. - С. 116-123. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlteu_2021_26_18

27. Саяпіна С. А. Постійно діючий семінар "Інформаційно-комунікаційні технології в освітньому процесі закладів вищої освіти" як форма підвищення кваліфікації викладачів [Електронний ресурс] / С. А. Саяпіна, О. Г. Коркішко, А. В. Коркішко // Інформаційні технології і засоби навчання. - 2021. - Т. 84, № 4. - С. 322-338. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ITZN_2021_84_4_21

28. Худавердієва В. Вплив соціально-культурного аспекту туризму на генезис цивілізаційного процесу та євроінтеграційні комунікаційні зв'язки [Електронний ресурс] / В. Худавердієва // Людинознавчі студії. Серія : Філософія. - 2022. - Вип. Спецвип.. - С. 192-210. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Lstudf_2022_Spetsvip

29. Шматковська Т. Сучасні інформаційні та комунікаційні технології в моделюванні бізнес-процесів [Електронний ресурс] / Т. Шматковська, Т.

Коробчук // Економічний форум. - 2023. - Вип. 3. - С. 156-161. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfor_2023_3_22

30. Щербина О. С. Комунікаційні процеси у технології продажів будівельного бізнесу України [Електронний ресурс] / О. С. Щербина // Економіка. Фінанси. Право. - 2022. - № 12(1). - С. 5-8. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfipr_2022_12\(1\)_3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfipr_2022_12(1)_3)

Інформаційні ресурси

1. Офіс Президента України: офіційний веб-сайт. URL: www.president.gov.ua
2. Верховна Рада України: офіційний веб-сайт. URL: www.rada.gov.ua
3. Кабінет Міністрів України: офіційний веб-сайт. URL: www.kmu.gov.ua
4. Міністерство фінансів України: офіційний веб-сайт. URL: www.minfin.gov.ua
5. Державна служба статистики України: офіційний веб-сайт. URL: www.ukrstat.gov.ua
6. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського. URL: www.nbuv.gov.ua
7. Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України: офіційний веб-сайт. URL: <https://menr.gov.ua>
8. Міністерство розвитку громад та територій України: офіційний веб-сайт. URL: <https://www.minregion.gov.ua/about/>
9. Міністерство соціальної політики України: офіційний веб-сайт. URL: <https://www.msp.gov.ua>
11. Wikipedia. The Free Encyclopedia. English. https://en.wikipedia.org/wiki/Main_Page
12. World Bank. World Development Indicators database. <https://data.worldbank.org/indicator/?tab=all>
13. The European Commission. An official website of the European Union. <https://commission.europa.eu/select-language?destination=/node/1>
14. European Statistical Office, Eurostat. <https://ec.europa.eu/eurostat/web/main/home>

Комунікативні процеси в навчанні [Текст]: методичні вказівки до виконання практичної та самостійної роботи для підготовки бакалавра галузі знань – С «Соціальні науки, журналістика, інформація та міжнародні відносини», спеціальність – С1 «Економіка та міжнародні економічні відносини (за спеціалізаціями)», спеціалізація – С1.01 «Економіка», денної та заочної форм навчання / уклад. О. А. Хілуха. Луцьк: ЛНТУ, 2025. 31 с.

Комп'ютерний набір

О. А. Хілуха

Редактор

О.А. Хілуха

Підп. до друку _____ 2025 р.
Формат 60x84/16. Папір офс. Гарнітура Таймс.
Ум. друк. арк. ____ . Обл.-вид. арк. ____ .
Тираж ____ прим. Зам. ____ .

Відділ іміджу та промоції
Луцького національного технічного університету
43018 м. Луцьк, вул. Львівська, 75
Друк – ВІП ЛНТУ