

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
кафедра гуманітарних і соціальних дисциплін

СИЛАБУС
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
(міжфакультетська вибіркова навчальна дисципліна)

«КУЛЬТУРА МІЖОСОБИСТІСНОГО
ТА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

Розробник:
ІЛЬЧЕНКО Алла,
доцент кафедри гуманітарних і соціальних дисциплін,
к.пед.н., доцент

Полтава, 2023 р.

Опис навчальної дисципліни та інформація про розробника

Назва навчальної дисципліни	Культура міжособистісного та ділового спілкування
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти	Міжфакультетська вибіркова навчальна дисципліна
Назва структурного підрозділу	Кафедра гуманітарних і соціальних дисциплін
Контактні дані розробників, залучених до викладання	<i>Викладач:</i> Ільченко Алла Михайлівна, к. пед. н., доцент, доцент кафедри гуманітарних і соціальних дисциплін <i>Контакти:</i> ауд. 454, навчальний корпус № 4 e-mail: alla.ilchenko@pdaa.edu.ua сторінка викладача: https://www.pdaa.edu.ua/people/ilchenko-alla-myhaylivna
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти Другий (магістерський) рівень*
Спеціальність	міжфакультетська вибіркова навчальна дисципліна

*для галузі знань 21 Ветеринарна медицина

Заплановані результати навчання

Мета навчальної дисципліни: формування у здобувачів вищої освіти системи фундаментальних знань про теоретико-методологічні засади культури міжособистісного та ділового спілкування, концептуальних основ наукового спілкування та ділових відносин, набуття навичок активної участі у цих процесах, виховання культури спілкування та взаємовідносин у майбутній професійній діяльності та житті загалом.

Основні завдання навчальної дисципліни: засвоєння теоретико-методологічних основ міжособистісного та ділового спілкування, ділових відносин, їх норм і правил, здобуття навичок їх застосування у професійній діяльності та житті загалом; засвоєння системи способів, засобів, стратегій ділового спілкування та побудови ділових відносин, враховуючи психологічні та соціокультурні особливості співрозмовників; формування умінь будувати ділові відносини, проводити індивідуальні бесіди, колективні обговорення проблем, переговори, ділові прийоми; прищеплення навичок і вмінь, необхідних для успішної професійної діяльності, творчої самореалізації у громадському та культурному житті.

Компетентності:

загальні:

ЗК 8. Здатність до практичного застосування знань та оволодіння сучасними знаннями.

ЗК 9. Здатність дотримуватись загальноприйнятих норм поведінки та моралі в міжособистісних відносинах.

ЗК 20. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з різних галузей знань/видів економічної діяльності).

Результати навчання:

РН1. Розуміти закономірності та особливості розвитку особистості, сутність психічних явищ, аналізувати комунікативну діяльність співрозмовника, ефективно використовувати вербальні та невербальні засоби комунікацій у професійній діяльності, модифікувати висловлювання відповідно до культурних особливостей співрозмовника, поважати індивідуальне та культурне різноманіття.

РН10. Логічно, правильно, точно, етично й емоційно висловлювати думку, відповідно до змісту, умов комунікації й адресата, прагнучи виробити індивідуальний стиль, мати навички ораторського мистецтва.

Методи навчання: словесні (лекція, розповідь-пояснення, бесіда проблемно-пошукового характеру, діалог); наочні (пояснювально-ілюстративний), практичні (практичні завдання, робота з навчально-методичною літературою); методи формування пізнавальних інтересів (створення

ситуації інтересу, навчальні дискусії; метод використання життєвого досвіду); методи стимулювання, мотивації й обов'язку (роз'яснення мети навчального предмета, висування вимог до вивчення предмета, оперативний контроль), інтерактивні методи (робота в групах, навчальні дискусії, тренінги); комп'ютерні і мультимедійні методи (використання мультимедійних презентацій, дистанційне навчання).

Програма та структура навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин									
	денна форма					заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
		л	п	лаб	с.р.		л	п	лаб.	с.р.
Тема 1. Загальні поняття культури мовлення і спілкування.	12	2	2	-	8	12	2	2	-	8
Тема 2. Мовний етикет. Чистота мовлення.	12	2	2	-	8	12	-	-	-	12
Тема 3. Міжособистісне спілкування: характеристика, особливості, моральні виміри.	12	2	2	-	8	12	-	-	-	12
Тема 4. Ділове спілкування: види, форми, мовна специфіка.	12	4	2	-	6	12	-	-	-	12
Тема 5. Культура усного ділового спілкування.	14	2	2	-	10	14	-	-	-	14
Тема 6. Культура писемного ділового спілкування.	14	2	2	-	10	14	-	-	-	14
Тема 7. Наукове спілкування як один із ефективних засобів підвищення професіоналізму.	14	2	2	-	10	14	-	-	-	14
у т. ч. індивідуальні завдання (контрольна робота для ЗФН)	-	-	-	-	-	24	-	-	-	24
Усього годин	90	16	14	-	60	90	2	2	-	86

Оцінювання результатів навчання

Результати навчання	Форми контролю
РН1. Розуміти закономірності та особливості розвитку особистості, сутність психічних явищ, аналізувати комунікативну діяльність співрозмовника, ефективно використовувати вербальні та невербальні засоби комунікацій у професійній діяльності, модифікувати висловлювання відповідно до культурних особливостей співрозмовника, поважати індивідуальне та культурне різноманіття.	<ul style="list-style-type: none"> – робота на лекціях, конспектування; – опитування, участь у дискусіях; – виконання практичних завдань самостійної роботи; – підготовка реферативних доповідей з мультимедійними презентаціями; – тестування; – контрольна робота (для ЗФН) – залік
РН10. Логічно, правильно, точно, етично й емоційно висловлювати думку, відповідно до змісту, умов комунікації й адресата, прагнучи виробити індивідуальний стиль, мати навички ораторського мистецтва.	

Форми контролю результатів навчання (денна форма навчання)

Результати навчання	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти					Разом
	Робота на лекціях, конспектування	Опитування, участь у дискусіях	Самостійна робота		Тестування	
			Практичні завдання	Реферат, доповідь, презентація		
PH1	7	14	11	10	8	50
PH10	7	14	10	10	9	50
Разом	14	28	21	20	17	100

Схема нарахування балів з навчальної дисципліни (денна форма навчання)

Назва теми	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти						Разом
	Робота на лекціях, конспектування	Опитування, участь у дискусіях	Самостійна робота			Тестування	
			Практичні завдання	Реферат	Презентація		
Тема 1. Загальні поняття культури мовлення і спілкування.	2	4	3				9
Тема 2. Мовний етикет. Чистота мовлення.	2	4	3				9
Тема 3. Міжособистісне спілкування: характеристика, особливості, моральні виміри.	2	4	3				9
Тема 4. Ділове спілкування: види, форми, мовна специфіка.	2	4	3				9
Тема 5. Культура усного ділового спілкування.	2	4	3				9
Тема 6. Культура писемного ділового спілкування.	2	4	3				9
Тема 7. Наукове спілкування як один із ефективних засобів підвищення професіоналізму.	2	4	3			17	26
Реферат, презентація	-	-	-	10	10	-	20
Разом	14	28	21	10	10	17	100

Форми контролю результатів навчання (заочна форма навчання)

Результати навчання	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти						Разом
	Робота на лекціях, конспектування	Опитування, участь у дискусіях	Самостійна робота			Тестування	
			Практичні завдання	Реферат, доповідь, презентація	Контрольна робота		
PH1	7	2	11	10	12	8	50
PH10	7	2	10	10	12	9	50
Разом	14	4	21	20	24	17	100

Схема нарахування балів з навчальної дисципліни (заочна форма навчання)

Назва теми	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти							Разом
	Робота на лекціях, конспектуванні	Опитування, участь у дискусіях	Самостійна робота				Тестування	
			Практичні завдання	Реферат	Презентація	Контрольна робота		
Тема 1. Загальні поняття культури мовлення і спілкування.	2	4	3				17	26
Тема 2. Мовний етикет. Чистота мовлення.	2	-	3					5
Тема 3. Міжособистісне спілкування: характеристика, особливості, моральні виміри.	2	-	3					5
Тема 4. Ділове спілкування: види, форми, мовна специфіка.	2	-	3					5
Тема 5. Культура усного ділового спілкування.	2	-	3					5
Тема 6. Культура писемного ділового спілкування.	2	-	3					5
Тема 7. Наукове спілкування як один із ефективних засобів підвищення професіоналізму.	2	-	3					5
Реферат, презентація	-	-	-	10	10	-	-	20
Контрольна робота	-	-	-	-	-	24	-	24
Разом	14	4	21	10	10	24	17	100

Шкала та критерії оцінювання результатів навчання при проведенні поточного контролю успішності здобувачів вищої освіти:

1) робота на лекціях, конспектування (0 – 2 бали)

Кількість балів	Критерії оцінювання
2	здобувач вищої роботи активно працює на лекційному занятті, бере участь в обговоренні важливих питань лекції, всі питання теми розкриті у конспекту відповідно до плану, змістовно, логічно, послідовно.
1	здобувач вищої роботи не бере активної участі в обговоренні важливих питань лекції, але всі питання теми розкриті у конспекту відповідно до плану.
0	здобувач вищої роботи не працює на лекційному занятті, немає конспекту.

2) опитування, участь у дискусіях (0-4 бали)

Кількість балів	Критерії оцінювання
4	здобувач вищої освіти ґрунтовно і послідовно викладає вивчений навчальний матеріал, виявляє повне розуміння його змісту; обґрунтовує власні думки; застосовує теоретичні знання при вирішенні практичних питань і ситуацій, наводить необхідні приклади, аргументує їх; демонструє здатність знаходити, з урахуванням визначених моральних переконань та смакових уподобань, компромісні рішення при здійсненні спільної діяльності, уміє налагоджувати ефективні ділові комунікації, що відповідають універсальним етичним нормам; ефективно використовує вербальні та невербальні засоби комунікацій, модифікує висловлювання відповідно до культурних особливостей співрозмовника, демонструє повагу до індивідуального та

	культурного різноманіття, активно бере участь у дискусіях, диспутах, виявляє ініціативу; дотримується норм сучасної літературної мови;
3	здобувач вищої освіти ґрунтовно і послідовно викладає вивчений навчальний матеріал, виявляє належне розуміння його змісту, але припускається незначних помилок, які самостійно виправляє після зауважень викладача; застосовує теоретичні знання при вирішенні практичних питань і ситуацій з допомогою викладача, наводить необхідні приклади, аргументує їх; демонструє здатність знаходити, з урахуванням визначених моральних переконань та смакових уподобань, компромісні рішення при здійсненні спільної діяльності, уміє налагоджувати ефективні ділові комунікації, що відповідають універсальним етичним нормам, використовуючи вербальні та невербальні засоби комунікацій, демонструє повагу до індивідуального та культурного різноманіття, бере участь у дискусіях, диспутах, виявляє ініціативу; дотримується норм сучасної літературної мови;
2	здобувач вищої освіти демонструє знання основної частини навчального матеріалу на середньому рівні, допускає помилки, що можуть спотворювати зміст питань; не вміє глибоко і переконливо обґрунтовувати власні думки і відчуває труднощі під час добору прикладів та поєднання теорії з практичними навичками; частково демонструє здатність знаходити, з урахуванням визначених моральних переконань та смакових уподобань, компромісні рішення при здійсненні спільної діяльності, не завжди демонструє вміння налагоджувати ефективні ділові комунікації, що відповідають універсальним етичним нормам, пов'язує теоретичний матеріал з практичними вміннями з допомогою викладача; участь у дискусіях, диспутах бере не охоче; присутні помилки у мовленнєвому оформленні відповіді;
1	здобувач вищої освіти на низькому рівні демонструє здатність знаходити, з урахуванням визначених моральних переконань та смакових уподобань, компромісні рішення при здійсненні спільної діяльності, вміння налагоджувати ефективні ділові комунікації, що відповідають універсальним етичним нормам, не виявляє знань більшої частини навчального матеріалу, допускає суттєві помилки, що можуть спотворювати зміст питань; не вміє глибоко і переконливо обґрунтовувати власні думки і відчуває труднощі під час добору прикладів та поєднання теорії з практичними навичками; допускає помилки у мовленнєвому оформленні відповіді;
0	відповідь відсутня або здобувач вищої освіти не демонструє здатність знаходити, з урахуванням визначених моральних переконань та смакових уподобань, компромісні рішення при здійсненні спільної діяльності, не поєднує професійні знання з моральними цінностями, не застосовує теоретичні знання при вирішенні практичних питань і ситуацій, не вміє налагоджувати ефективні ділові комунікації, що відповідають універсальним етичним нормам, не бере участь у дискусіях; не дотримується норм сучасної літературної мови.

3) тестування (0-17 балів)

Кількість балів	Критерії оцінювання
0-17	За кожен правильну відповідь 1 бал

Самостійна робота

4) виконання практичних завдань (0-3 бали)

Кількість балів	Критерії оцінювання
3	завдання самостійної роботи з теми виконані відповідно до методичних рекомендацій у повному обсязі з розумінням предметної області, етичних і естетичних засад професійної діяльності; дотримується норм академічної доброчесності та професійної комунікації;
2	завдання самостійної роботи з теми мають неточності чи незначні помилки з частковим розумінням предметної області, етичних та естетичних засад професійної

	діяльності; в процесі виконання завдань дотримується норм академічної доброчесності та професійної комунікації;
1	завдання самостійної роботи з теми виконані не всі, або мають серйозні помилки з частковим розумінням предметної області, етичних та естетичних засад професійної діяльності; в процесі виконання завдань порушує норми академічної доброчесності та професійної комунікації;
0	завдання самостійної роботи не виконані.

5) реферат (0-10 балів)

Кількість балів	Критерії оцінювання
9-10	виконані всі вимоги до написання і захисту реферату; визначена проблема й обґрунтована її актуальність; зроблений аналіз різних поглядів на проблему науковців; сформульовані чіткі завдання дослідження; логічно викладена власна позиція; зміст реферату відповідає темі, що розкрита повністю; сформульовані висновки відповідно до завдань; витриманий обсяг реферату; дотримані вимоги до зовнішнього оформлення; дані правильні відповіді на додаткові питання; вибудовує свою діяльність на базі принципів професійної етики та персональної відповідальності з дотриманням принципу автономної та якісної роботи щодо поставлених завдань і взятих обов'язків, академічної доброчесності, в процесі доповіді демонструє на високому рівні сформовані навички професійної комунікації, професійної етики.
6-8	виконані всі вимоги до написання і захисту реферату; визначена проблема й обґрунтована її актуальність; зроблений аналіз різних поглядів на проблему науковців; сформульовані чіткі завдання дослідження; логічно викладена власна позиція; зміст реферату відповідає темі, що розкрита повністю; сформульовані висновки відповідно до завдань; витриманий обсяг реферату; дотримані вимоги до зовнішнього оформлення; відповіді на додаткові питання не повні; вибудовує свою діяльність на базі принципів професійної етики та персональної відповідальності з дотриманням принципу автономної та якісної роботи щодо поставлених завдань і взятих обов'язків, академічної доброчесності, в процесі доповіді демонструє на достатньому рівні сформовані навички професійної комунікації, професійної етики.
3-5	основні вимоги до реферату і його захисту виконані, але при цьому допущені деякі недоліки; не обґрунтовано актуальність проблеми, висновки не чіткі; наявні певні неточності у викладенні матеріалу; вимоги щодо оформлення реферату дотримані; на додаткові питання дані неповні відповіді; здобувач вищої освіти в процесі доповіді демонструє на середньому рівні сформовані навички професійної комунікації.
1-2	є істотні відступи від вимог до реферування, зокрема: тема розкрита лише частково; допущені фактичні помилки в змісті реферату або при відповіді на додаткові питання; висновки відсутні; здобувач вищої освіти в процесі доповіді не розкриває повно тему реферату, не вибудовує свою діяльність на базі принципів професійної етики та персональної відповідальності; демонструє на низькому рівні сформовані навички професійної комунікації.
0	реферативна робота не виконана.

б) мультимедійна презентація (0-10 балів)

Кількість балів	Критерії оцінювання
9-10	у презентації відображено глибоке розуміння та усвідомлення матеріалу, творчий підхід до поставлених задач. Під час аналізу-інтерпретації зроблені самостійні висновки, аргументація, є власне ставлення до проблеми. Малюнки, звуки, фото, анімації – у кількості, виправданій змістом презентації. Робота виконана творчо і самостійно з дотриманням принципів професійної етики та персональної відповідальності, академічної доброчесності; презентація характеризується оригінальністю з дотриманням вимог професійної комунікації.

6-8	презентація має чіткі цілі, відповідні завдання з теми; представляє собою інформацію з різноманітних джерел, структуровану у формі опорного конспекту, зрозумілу для аудиторії; зроблений акцент на важливих питаннях теми, здобувач дотримується принципів професійної етики та персональної відповідальності, академічної доброчесності, демонструє на достатньому рівні навички професійної комунікації.
3-5	презентація сфокусована на темі, але висвітлює її змісту частково; наявна певна організаційна структура; можуть бути незначні помилки чи незрозумілості, вибудовує свою діяльність на базі принципів професійної етики та персональної відповідальності, академічної доброчесності, демонструє на середньому рівні навички професійної комунікації;
1-2	презентація сфокусована на темі, але не висвітлює її змісту; організаційна структура не логічна; можуть бути значні помилки чи незрозумілості, не дотримується принципів професійної етики та персональної відповідальності, академічної доброчесності, демонструє на низькому рівні навички професійної комунікації.
0	презентація не виконана.

7) контрольна робота (для заочної форми навчання) (0-24 бали)

Кількість балів	Критерії оцінювання
20-24	виконані всі вимоги до написання і захисту контрольної роботи; у вступі визначена проблема й обґрунтована її актуальність; зроблений аналіз різних поглядів на проблему науковців минулого й сучасності; сформульовані чіткі завдання контрольної роботи; в основній частині контрольної роботи повно розкрито зміст теми; логічно викладена власна позиція; сформульовані висновки відповідно до завдань; список рекомендованої літератури оформлений відповідно до вимог АТ; витриманий обсяг контрольної роботи, дотримані вимоги до її зовнішнього оформлення; дані правильні відповіді на додаткові питання під час захисту контрольної роботи;
13-19	виконані всі формальні вимоги до написання й захисту контрольної роботи; у вступі проблема позначена, але недостатньо обґрунтована її актуальність; зроблений короткий аналіз різних точок зору на проблему науковців минулого й сучасності; визначені завдання контрольної роботи; в основній частині контрольної роботи зміст реферату відповідає темі, що розкрита достатньо повно, викладена власна позиція; сформульовані висновки; список рекомендованої літератури оформлений відповідно до вимог АТ; витриманий обсяг контрольної роботи, дотримані вимоги до зовнішнього оформлення; дані не достатньо повні відповіді на додаткові питання під час захисту контрольної роботи;
7-12	основні вимоги до контрольної роботи і її захисту виконані, але при цьому допущені деякі недоліки: у вступі не достатньо обґрунтовано актуальність проблеми, аналіз різних точок зору науковців даної проблеми не зроблений, завдання не визначені, або визначені не правильно; в основній частині контрольної роботи тема не розкрита повно, наявні певні неточності у викладенні матеріалу; висновки не чіткі, або не відповідають визначеним завданням; список рекомендованої літератури не оформлений відповідно до вимог АТ; на додаткові питання дані неповні відповіді;
1-6	є істотні відступи від вимог до написання і захисту контрольної роботи, зокрема: у вступі не обґрунтовано актуальність питання, не визначені завдання дослідження, або визначені неправильно; не зроблений аналіз поглядів різних науковців на обрану проблему; в основній частині контрольної роботи визначена тема розкрита лише частково; допущені фактичні помилки у змісті; висновки не відповідають завданням або відсутні; список рекомендованої літератури не оформлений відповідно до вимог АТ;
0	контрольна робота не виконана.

Загальна кількість годин – 90.

Кількість кредитів – 3.

Форма семестрового контролю – залік.

Політика навчальної дисципліни

Відвідування занять є обов'язковим. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. Якщо здобувач вищої освіти пропустив заняття, він зобов'язаний відпрацювати його й виконати завдання згідно методичних рекомендацій до семінарських занять та самостійної роботи.

Здобувач вищої освіти повинен дотримуватись Кодексу академічної доброчесності. Документи стосовно академічної доброчесності наведені на сторінці АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ ПДАУ: <https://www.pdaa.edu.ua/content/akademichna-dobrochesnist>. Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

Є можливість опанування навчальної дисципліни за програмами академічної мобільності (внутрішньої / міжнародної) за наявними укладеними угодами (договорами) між Університетом та закладом-партнером та / або індивідуальними запрошеннями. Визнання та перезарахування результатів такого навчання відбувається спеціально створеною комісією на підставі поданих здобувачем вищої освіти відповідних документів з використанням Європейської кредитно-трансферної системи. Організаційні процеси навчання за програмами академічної мобільності регламентуються Положенням про 15 академічну мобільність здобувачів вищої освіти Полтавського державного аграрного університету.

На здобувачів вищої освіти поширюється право про визнання результатів навчання, набутих у неформальній / інформальній освіті (розповсюджується лише на обов'язкові компоненти освітньої програми або їх частини) перед опануванням даної освітньої компоненти. Визнання набутих результатів навчання або відмова у їх визнанні. Набуття відповідних результатів навчання можливе після успішного опанування курсів (з документальним підтвердженням) на різноманітних навчальних платформах, зокрема: Prometheus, Coursera тощо. Особливості неформального / інформального навчання регламентовані Положенням про порядок визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті, здобувачами вищої освіти Полтавського державного аграрного університету.

Додаткові матеріали для представлення навчальної дисципліни:

робоча програма навчальної дисципліни, анотація, презентації.

Рекомендовані джерела інформації

Основні:

1. Благун Н.М. Основи культури й техніки мовлення: навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ, 2017. 41 с.
2. Динікова Л.Ш. Українська мова за професійним спрямуванням (для студентів технічних спеціальностей). Навчальний посібник: навч. посібн. для студ. тех. спец. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2021. 137 с.
3. Пасинок В.Г. Основи культури мовлення: навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури. 2020. 228 с.
4. Пентиліук М., Маруніч І., Гайденко І. Ділове спілкування та культура мовлення. К.: Центр навчальної літератури. 2020. 300 с.

Допоміжні

1. Берестенко О.Г. Культура професійного спілкування : навч.-метод. посіб. для студ. ден. та заоч. форм навчання всіх спец. гуманіт. профілю. Луганськ : Вид-во ДЗ ЛНУ імені Тараса Шевченка, 2013. 299 с.
2. Етика і психологія ділового спілкування : навчально-методичний посібник для студентів напряму «Документознавство та інформаційна діяльність» / Автор-упорядник К.В. Джеджера. Рівне : РДГУ, 2011. 240 с.
3. Ільченко А. Науково-теоретичні засади професійної комунікації у діяльності педагога. Мова і міжкультурна комунікація: теорія та практика : колективна монографія / за наук. ред. Н. Сизоненко. Київ : Видавництво Ліра-К, 2021. С.111-120.
4. Ільченко А. Теоретичні аспекти комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти в сучасній науковій парадигмі. Мова і міжкультурна комунікація: теорія та практика : колективна монографія / за наук. редакцією Н. Сизоненко. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020.
5. Климова К.Я. Основи культури і техніки мовлення: Навч. посібник. 2е вид., випр. і доп. К.: Ліра-К, 2006. 240с.
6. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник. Суми : Університетська книга, 2005. 222 с.
7. Мова і міжкультурна комунікація: теорія та практика : колективна монографія / за наук. редакцією Н. Сизоненко. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 256 с.
8. Мова і міжкультурна комунікація: теорія та практика : колективна монографія / за наук. ред. Н. Сизоненко. Київ : Видавництво Ліра-К, 2021. 256 с.
9. Пентилюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2010. 224 с.
10. Психологія міжособистісного спілкування: термінологічний словник з дисципліни для студентів денної та заочної форми навчання ступеня «Бакалавр» спеціальності 053 «Психологія» / укладач М.О.Марценюк. Мукачево : МДУ, 2017. 14 с.
11. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування : курс лекцій. К. : МАУП. 1999. 203 с.
12. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування: навчальний посібник. К. : Лібра, 2003. 416 с.

Інформаційні ресурси мережі Інтернет:

1. Великий тлумачний словник сучасної української мови. URL : <http://www.slovnnyk.net>
2. Лінгвістичний портал з української мови. URL: www.mova.info
3. Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#Text>