

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БЕЗПЕКИ ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ

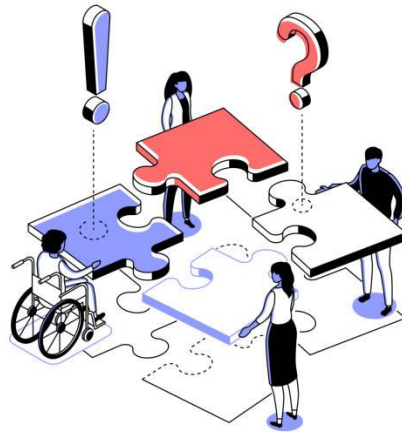
КАФЕДРА УКРАЇНОЗНАВСТВА ТА МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Кульчицька М.О., Великий Р.Г.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

з дисципліни “КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”

для здобувачів освіти всіх спеціальностей



2

Львів 2026

Рекомендовано до друку рішенням навчально-методичної ради навчально-наукового інституту психології та соціального захисту Львівського державного університету безпеки життєдіяльності, протокол № 8 від 14 травня 2026 р.

Рецензенти:

Канд. педагог. н.,
доцент кафедри психології та педагогіки
Львівського державного університету
безпеки життєдіяльності

Світлана ВДОВИЧ

Канд. філолог. н.,
доцент кафедри
української мови імені
професора Івана Ковалика
Львівського національного
університету імені Івана Франка

Галина КУТНЯ

Методичні рекомендації та завдання до самостійної роботи з дисципліни «Культура ділового спілкування» для здобувачів освіти всіх спеціальностей / Кульчицька М.О., Великий Р.Г. Львів: ЛДУБЖД, 2026. 44 с.

ВСТУП

Навчальна дисципліна «Культура ділового спілкування» відіграє важливу роль у формуванні в здобувачів освіти здатності грамотно, логічно та етично проводити комунікацію в різних ситуаціях ділової взаємодії. Ефективне засвоєння її змісту неможливе без системної самостійної роботи, яка сприяє поглибленню теоретичних знань, розвитку критичного мислення, формуванню навичок пошуку, опрацювання та аналізу інформації як важливих інструментів формування професійної компетентності майбутнього фахівця ДСНС. Вона дає можливість не лише закріпити навчальний матеріал, а й навчитися самостійно ухвалювати обґрунтовані рішення, відповідально ставитися до виконання завдань, розвивати навички самоорганізації, самоконтролю та самоаналізу – якості, що є засадничо важливими в діяльності фахівців сучасного часового сегменту.

Запропоновані методичні рекомендації спрямовані на забезпечення системного підходу до організації самостійної роботи з дисципліни «Культура ділового спілкування», детально визначають її зміст, основні форми і практичні способи виконання, що дасть можливість отримати стійкі знання та сформувати власну думку з більшості питань курсу.

Кожна складова самостійної роботи – *опрацювання підручників і додаткових друкованих, електронних, відеоматеріалів, підготовка доповідей та усних повідомлень, аналітичних оглядів, творчі завдання, пошук і обговорення додаткової літератури й інформаційних джерел за темами курсу* – має свої вимоги (див. нижче) та критерії оцінювання, що за сукупним результатом впливає на визначення підсумкових результатів вивчення дисципліни (див. докладніше Силабус вибіркової дисципліни «Культура ділового спілкування» у віртуальному університеті Львівського державного університету безпеки життєдіяльності).

ОПРАЦЮВАННЯ ЛІТЕРАТУРИ ДО ТЕМИ ТА ДОДАТКОВОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Під час самостійної роботи здобувачам освіти доводиться використовувати велику кількість літератури – як тієї, що є в списках до кожної теми, так і тієї, яку радить викладач безпосередньо під час аудиторних занять чи консультацій. Тому слухачі мають навчитися раціонально-критично підходити до різноманітних видань. При ознайомленні зі змістом необхідно визначити глави, розділи, параграфи, цікаві й корисні для вас, швидко їх переглянути, знайти місця, що розкривають тему (абзаци, сторінки, параграфи) і ознайомитися з ними загалом. Книги і статті мають у своєму апараті списки літератури, що підвищують інформаційну цінність видання і дають читачам можливість підібрати літературу з певної теми. Якщо книга наповнена коментарями й примітками, то не слід нехтувати й цими елементами.

Доцільний етап роботи з підручником, книгою – нотування основних ідей прочитаного. Є декілька форм ведення записів – план (простий і розгорнутий), виписки, тези, конспект. Отож додатково можна зробити необхідні нотатки.

Слід враховувати й те, що багато інформації реально отримати з інтернет-видань (електронних наукових журналів та електронних книг), тому обов'язковими є посилення на використанні електронні ресурси та уміння вибрати найґрунтовніший із них.

Окремий обов'язковий вид самостійної роботи – **представлення** опрацьованої, самостійно обраної й цікавої для здобувача освіти **книги** за тематикою навчальної дисципліни. Для виконання цього завдання треба взяти книгу за тематикою курсу «Культура ділового спілкування», наприклад, такі видання: Оге Ларс-Юган. Нарру-харру: п'ять кроків до порозуміння будь з ким / пер. з англ. Оксани Дятел. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2019. 191 с. або Чепмен Г., Вайт П. 5 мов вдячності у

професійних стосунках. Мистецтво мотивації словом / Гері Чепмен, Пол Вайт; пер. з англ. Т. Микитюк. Київ: Форс Україна, 2019. 272 с.

Підготувати й здійснити представлення книги можна за наведеною нижче послідовністю:

1. Почніть із чітких вихідних даних: автор(и), повна назва книги (підзаголовки), рік і місце видання. (Це демонструє академічну добросовісність і вміння працювати з джерелами.)

2. Коротко охарактеризуйте книгу – опишіть загальну ідею: про що книга? до якої галузі належить (комунікація, етика, психологія, менеджмент тощо)? для якої аудиторії вона написана?

3. Стисло опишіть її структуру й зміст: основні розділи або теми, логіку побудови матеріалу (не потрібно переказувати все – виділіть головне).

4. Розкажіть про ключові ідеї та концепції. Які поняття або теорії є центральними? Які практичні поради або підходи пропонує автор? Цікаві поради? Приклади?

5. Поясніть зв'язок із навчальною дисципліною: як книга допомагає краще зрозуміти теми курсу? Які навички (наприклад, ділове мовлення, комунікація, етикет) вона розвиває?

6. Власна оцінка і критичний компонент: що було корисним або цікавим? Чи актуальна наведена у ній інформація? Чи є змістові недоліки? Чи легко було читати книгу? Чи рекомендували би книгу іншим?

7. Підсумуйте: загальне враження, цінність та практичну користь книги для навчання, саморозвитку, майбутньої професії.

ТВОРЧІ ЗАВДАННЯ

Цей вид самостійної роботи передбачає творчий підхід до виконання поставлених завдань, розвиває інтерес до теми роботи. Підготовка до творчого завдання включає відбір відповідного за змістом матеріалу, його осмислення й систематизацію, вибір цитат, положень для представлення, впорядкування ілюстративного матеріалу.

Мультимедійна презентація. Оформлення роботи – це розташування підготовленої інформації у визначеній логічній послідовності за допомогою комп'ютерної програми Пауе поїнт. За потреби можна використовувати допоміжні інструменти ШІ для створення презентацій, але без порушень правил академічної добросовісності. При цьому текстове та змістове наповнення слід формулювати самостійно і обов'язково перевірити презентації, створені за допомогою ШІ, на відповідність усталеним вимогам. Ось стислі загальні рекомендації щодо правильного створення та оформлення слайдів презентації:

1. Структура та логіка

- Чітко визначте мету презентації.
- Дотримуйтеся логічної послідовності: вступ → основна частина → висновки.
- Один слайд – одна основна думка.

2. Лаконічність змісту

- Використовуйте короткі тези, а не довгі абзаци.
- Уникайте перевантаження текстом (5–7 рядків на слайд).
- Ключові слова виділяйте жирним шрифтом або кольором.

3. Візуальне оформлення

- Обирайте стриманий, єдиний стиль оформлення.
- Використовуйте контрастні кольори (темний текст на світлому фоні або навпаки).
- Дотримуйтеся читабельних шрифтів (без надмірної декоративності).

4. Шрифти та розмір тексту

- Заголовки: 24–36 pt.
- Основний текст: не менше 18–24 pt.
- Не використовуйте більше 2–3 шрифтів у презентації.

5. Використання зображень і графіки

- Додавайте ілюстрації, схеми, діаграми для кращого розуміння.
- Зображення мають бути якісними та доречними.
- Уникайте перевантаження анімаціями.

6. Мінімалізм в анімації

- Використовуйте прості переходи.
- Не зловживайте ефектами – вони не повинні відволікати.

7. Грамотність і точність

- Перевіряйте орфографію та пунктуацію.
- Використовуйте достовірні джерела інформації.
- Дайте посилання на джерела.

8. Завершення презентації

- Оформіть підсумковий слайд із висновками.
- За можливості додайте слайд «Дякую за увагу».

Захист виконаного завдання відбувається у формі усного виступу (без монотонного зчитування тексту зі слайдів) з відповідними коментарями-зверненнями до слухачів і висновку за змістом роботи. Оцінка формується як підсумок таких складових, як: самостійність виконання роботи, доцільність і доречність відібраного матеріалу, естетика і якість її оформлення, поведінка промовця під час представлення.

Ще один аспект виконання творчого завдання – **підбір відеоматеріалів** (фрагментів художніх, цілих науково-популярних фільмів, навчальних відеоматеріалів (лекції, освітні матеріали)), які ілюструють, змістово доповнюють окремі теми чи змістові фрагменти курсу або обраного завдання. Для цього потрібно зробити наступне:

- Переглянути відеоматеріали (наприклад, YouTube) та обрати ті, що: безпосередньо ілюструють/розкривають тему; не перевантажені зайвою інформацією; відповідають вашому освітньому рівню і мають доступний рівень представлення інформації. Краще 2–3 влучних відео, ніж 10 випадкових.

- Обрати конкретне відео чи відповідний фрагмент. Пояснити, чому саме вони важливі. Якщо відео довге, можна обрати точні таймкоди необхідного для перегляду фрагменту. Якщо таких кілька, поставити їх у логічній послідовності викладу змісту повідомлення. При цьому слід перевірити, чи немає інформаційних повторів і чи відео разом формують цілісне розуміння теми.

- Використовувати легальні джерела та обов'язково дотримуватися поваги до авторського права, даючи посилання на відео чи опис місця їх знаходження, а також коментар про автора та його діяльність. Зробити аналітичний огляд відеоматеріалу (-ів), зокрема: повідомити, що це за відео за призначенням, яку тему воно доповнює; виділити 1-3 головні ідеї; пояснити чому цей фрагмент важливий і як він розкриває тему; прокоментувати, які головні думки чи ідеї він (вони) розкривають, що тут найважливіше для розуміння; сформулювати висновки. При цьому слід уникати загальних фраз коментарів та демонструвати чітку власну думку і цілісне розуміння теми.

УСНЕ ПОВІДОМЛЕННЯ, ДОПОВІДЬ – це виступ приблизно до 7 хв., щоби повідомити інформацію з додатково опрацьованого джерела чи висловитися з приводу основних положень за темами курсу. Його підготовка має актуалізувати знання з риторики щодо структури виступу, методів викладу думки, культури

поведінки під час публічного звернення. Такий виступ не може бути експромтом. Він передбачає розгляд 1-3 інформаційних джерел й уміння словесно подати свої міркування, аргументувати власну точку зору. Повний текст виступу готувати необов'язково, проте слід зробити розширений (цитатний) план повідомлення і вказати на використані джерела, при цьому слід дотримуватись правил посилення на джерело інформації та відповідного мовного супроводу цитат (згідно з «Інформація та документація. Бібліографічне посилення. Загальні положення та правила складання. ДСТУ 8302:2015»). Представляючи результати свого огляду можна погоджуватися з опрацьованим матеріалом, заперечувати наведені у ньому думки, але робити це аргументовано, розважливо, з дотриманням етикетних норм ділового спілкування та правил академічної доброчесності.

Аналітичний огляд – для здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня це така самостійна робота, яка реалізується через узагальнення, систематизацію, зіставлення інформації з різних джерел з вашим коментарем до наявних думок, теоретичних ідей, усталених положень та новітніх підходів до певної теми чи проблеми у контексті культури ділової взаємодії. Підготовка такого огляду включає опрацювання кількох різноаспектних, різногалузевих повідомлень та інформаційних матеріалів, важливих для багатьох учасників ділової взаємодії за своїм морально-етичним чи подієво-поведінковим спрямуванням. Результатом огляду має бути висвітлення власного критичного бачення, авторської оцінки та аналізу фактів, актуальної ситуації, нововведення, проблеми тощо. Для успішного його виконання необхідно взяти до уваги наступне:

- тема має бути вузькою та конкретною, щоб можна було ретельніше її розглянути;
- з метою інформаційного багатоголосся як джерела можна використовувати наукові статті, підручники різних років видання і різних авторів (видавців), описи кейсів з бізнес-практики, оглядові статті й дописи у відповідних електронних ресурсах;
- переказ слід замінити критичним аналізом відібраної інформації: виділяти основні ідеї, зіставляти погляди авторів, зауважувати відмінності, суперечності або недоліки у висвітленні певної проблеми; давайте відповіді на питання: у чому сильні/слабкі сторони кожного підходу? як це застосовується в реальному діловому спілкуванні?
- структурувати виклад за трьома основними частинами: вступ – актуальність огляду; основна – аналіз, коментар, аргументи, приклади; висновок – узагальнення, власна позиція, перспектива для подальшого розвитку, функціонування, можливі і потрібні зміни. Тут можна пояснити, який підхід найефективніший і чому, що варто змінити у сучасній практиці?

З метою зацікавлення тематикою і проблемами дисципліни «Культура ділового спілкування», а також ефективною самоосвіти, саморозвитку та досягнення максимальної практичної користі можна виконати такі **ДОДАТКОВІ ВИДИ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**, як:

- **навчальна активність на освітній платформі Prometheus / ВУМ online** (перегляд чи проходження курсів з ділової етики тощо);
- **ознайомлення з відеолекціями та освітніми каналами:** YouTube (наприклад, відео Івана Гладиря, Зоряни Борбулевич ті ін.), канали TED (TED-Ed, TEDx – виступи світових та українських експертів);
- **професійні блоги та медіаресурси:** Delo.ua, Економічна правда (розділ Бізнес/Кар'єра), Harvard Business Review або Forbes (розділи Leadership/Careers);

- **портали та блоги бізнес-шкіл/освітніх ініціатив:** школа бізнесу «Нова пошта!», Forbes Ukraine, Економічна правда (розділи, присвячені кар'єрі, лідерству та менеджменту);
- **інтерв'ю, роздуми відомих українських та світових спікерів** (порівнювати їхні підходи: як українські експерти адаптують світові тренди, і які принципи є універсальними для успішної ділової взаємодії);
- **r2u.org.ua, rozum.org.ua, pravopys.net** – корисні для перевірки термінології та уникнення суржику в офіційному спілкуванні.

Самостійна робота до теми № 1

Тема: Сутність і значення спілкування у професійній діяльності. Поняття «Ділова комунікація» та його складові. Способи та форми ДС. Тональності та стилі спілкування. Основні закони спілкування. Перешкоди у спілкуванні.

Мета: актуалізувати й поглибити знання здобувачів освіти про поняття «спілкування», «культура ділового спілкування», їх складові та прояви, бар'єри у діловому спілкуванні; розвивати вміння вчитися, формувати навички аналізу й синтезу знань; виховання відповідальності за словесні, поведінкові, емоційні акти взаємодії.

План.

1. Поняття «спілкування», «комунікативний акт», «ділове спілкування» (його складові).
2. Фактори та чинники культури ділового спілкування.
3. Стилi спілкування та поведінкові типи співрозмовників.
4. Способи впливу під час спілкування.
5. Основні закони спілкування.
6. Перешкоди у спілкуванні.
7. Безбар'єрність/доступність /інклюзивність.

Література:

1. Потелло Н.Я., Скиртач Г.С. Українське ділове мовлення і спілкування: навч. посіб. К., 2003. С. 203-255, 266-281.
2. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: навч. посіб. К., 2004. С. 14-21, 38-44, 77-90, 91-101.
3. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посіб. К., 2004. С. 7-48.
4. Кульчицька М.О. Культура міжособистісної комунікації: навч. посіб. Львів: ЛДУ БЖД, 2013. С. 7-28.

Інтернет-ресурси:

Загальна характеристика процесу спілкування. URL:

https://pidru4niki.com/83346/psihologiya/psihologiya_spilkuvannya

Інтерактивна сторона спілкування URL:

https://pidru4niki.com/83365/psihologiya/interaktivna_storona_spilkuvannya#572

Довідник безбар'єрності. URL: <https://bf.in.ua/>

Питання для самоперевірки:

- Які три основні форми ділової комунікації Ви знаєте?
- Вкажіть, що визначає особливості ділового спілкування?
- Назвіть фактори і чинники КДС, прокоментуйте їх.
- Поясніть поняття «вербальне спілкування».
- Які способи впливу на співрозмовника під час спілкування Ви знаєте?
- Визначте п'ять головних тональностей спілкування.
- Охарактеризуйте відомі Вам стилі ділового спілкування.
- Назвіть основний принцип безбар'єрної мови.
- Наведіть приклади безбар'єрної мови.
- Що означає поняття «інклюзія»?
- Що таке «інклюзивне планування» і з чого воно складається?
- Чому на сучасному етапі суспільного розвитку інвалідність характеризують як соціальне явище?

Питання для саморефлексії:

- Чи можу я навести приклад, коли правильна або неправильна комунікація змінила результат справи?
- Яку роль у спілкуванні я зазвичай займаю: активного ініціатора чи пасивного учасника?
- Що для мене означає «ділова комунікація» не за визначенням, а на практиці?
- Які складові ділової комунікації (вербальні, невербальні, емоційні) у мене розвинені краще, а які слабше?
- Чи однаково ефективно я спілкуюся наживо та в цифровому середовищі?
- Які помилки я найчастіше допускаю в різних формах спілкування?
- Який стиль спілкування мені найбільш притаманний (офіційний, дружній, нейтральний тощо)?
- Чи змінюю я тональність залежно від співрозмовника та ситуації?
- Чи був у мене досвід, коли неправильний тон зіпсував комунікацію?
- Які основні принципи ефективного спілкування я реально застосовую, а не просто знаю?
- Які дії я готовий/готова зробити, щоби підвищити рівень своєї комунікації?



Теми для доповідей, повідомлень, презентацій, аналітичного огляду:

Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування.

Морально-етичні передумови ділового спілкування.

Ввічливість та позитивний настрій – передумови успішної комунікативної взаємодії.

Комунікативні невдачі.

Гуманістичні комунікативні установки.

Правила і організація безбар'єрного спілкування.

Велика таємниця води: дослідження японського фізика Мічію Кайку.

Комунікативні стереотипи сучасного світу.

Безбар'єрність українського поствоєнного суспільства.

Примітка: готуючи доповідь, повідомлення, презентацію, аналітичний огляд, здобувачі вищої освіти можуть використовувати такі наочні матеріали, як: відео, таблиці, слайди, зображення тощо з обов'язковим посиланням на їхні вихідні дані.

Індивідуальна робота: самостійне ознайомлення з літературою, укладання конспектів та інтелектуальних карт, підготовка презентацій за питаннями плану; пошук цікавих матеріалів з цієї теми у інтернет-ресурсах.

Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Борг Дж. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування / пер. з англ. Н.Лазаревич. Харків: вид-во «Ранок»: «Фабула», 2019. 304 с.
2. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посіб. / 2-ге вид., переоб. і доп. Київ: ЦНЛ, 2005. 224 с.
3. Воронкова В. Г. Етика ділового спілкування: підручник. Київ: Знання, 2016. 312 с.
4. Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д., Мельничук Т. Ф., Чуприк Н. В. Етика ділового спілкування: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
5. Етика та психологія ділових відносин: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / під ред. Т. Е. Андрєєвої. Харків: Бурун Книга, 2004. 143 с.
6. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навч.-метод. посіб. Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2022. 228 с.
7. Котов М.В. Комунікативна невдача у ситуації міжкультурного спілкування // Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. Харків: Вид-во ХНУ, 2013. № 1052. Вип. 74. С. 55-59.
8. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посіб. Суми, Київ: ВТД Університетська книга, ВД «Княгиня Ольга», 2005. 222 с.
9. Кульчицька М.О. Культура міжособистісної комунікації: навч. посіб. Львів: В-во ЛДУ БЖД, 2013. 213 с.
10. Олійник О. Сучасна ділова риторика: навч. посіб. Київ: Кондор, 2010. 166 с.
11. Пантелюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення. Київ: ЦУЛ, 2020. 224 с.
12. Прищак М. Д. Етика та психологія ділових відносин: навч. посіб. / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько; 2-ге вид., перероб. і доп. Вінниця: ВНТУ, 2023. 246 с.
13. Радевич-Винницький Я.Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. / 2-ге вид., перероб. і доп. Київ: Знання, 2006. 291 с.
14. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посіб. Київ: Академія, 2004. 278 с.
15. Хоменко І.В. Еристика: мистецтво полеміки: навч. посіб. Київ: Юрінком Інтер, 2001. 192 с.
16. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посіб. Київ: Знання, 2005. 422 с.
17. Шевчук С. В. Усне і писемне ділове спілкування (для державних службовців): навч. посіб. Київ: Алерта, 2015. 448 с.

Допоміжні

1. Карнегі Д. Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків: Промінь. 2007. 560 с.
2. Малахов В. Етика спілкування: навч. посіб. Київ: Либідь, 2006. 400 с.
3. Мова і міжкультурна комунікація: теорія та практика: колективна монографія / за наук. ред. Н. Сизоненко. Київ: Вид-во Ліра-К, 2020. 256 с.
4. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин. Київ: Кондор, 2008. 356 с.
5. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура. Діловий етикет. Київ: Знання, 2006. 391 с.