

# ЗМІСТ

<b>Вступ</b> .....	5
<b>Розділ 1. Природа та специфіка ділової комунікації</b> .....	7
1.1. Означення поняття “моделювання ділової комунікації”. Основні завдання моделювання ділової комунікації.....	7
1.2. Види комунікацій в організації. Методи оптимізації організаційних комунікацій .....	10
1.3. Базові комунікативні компетентності сучасного фахівця .....	16
1.4. Подання комунікативних умінь у резюме як умова його ефективності .....	20
<b>Розділ 2. Моделювання ефективної ділової вербальної комунікації</b> .....	23
2.1. Структура мовленнєвої професійної діяльності: говоріння, слухання, писання, читання.....	23
2.2. Моделювання ефективного мовлення у діловій взаємодії .....	25
2.3. Правила написання текстів .....	37
2.4. Організація ефективного ділового листування .....	43
3.4.1. Стиль, оформлення, структура та алгоритм написання ділового листа .....	.....
3.4.2. Правила електронного ділового листування .....	.....
2.5. Активне слухання .....	55
2.6. Швидкочитання.....	58
<b>Розділ 3. Особливості невербального передавання інформації     під час ділової взаємодії</b> .....	61
3.1. Значення і функції невербальної комунікації.....	61
3.2. Особливості невербальної комунікації .....	63
3.3. Використання невербальних елементів у діловій комунікації: кінесика, візуальний контакт, тактильна поведінка, проксемика, хронеміка.....	64
3.4. Паравербальна комунікація .....	74
<b>Розділ 4. Моделювання та проведення індивідуальних форм     ділової комунікації</b> .....	76
4.1. Індивідуальна ділова бесіда .....	76
4.2. Ділова телефонна комунікація.....	91
4.2.1. Особливості телефонної комунікації.....	91
4.2.2. Планування та організація телефонних дзвінків .....	93

<b>Розділ 5. Моделювання та проведення колективних форм ділової комунікації</b> .....	97
5.1. Моделювання та проведення внутрішньо-організаційних комунікацій: засідань, нарад .....	97
5.2. Організація конференцій .....	109
5.3. Моделювання та техніка проведення ділових переговорів .....	114
5.4. Організація та проведення презентацій.....	123
5.5. Документаційний супровід проведення колективних ділових заходів.....	127
<b>Розділ 6. Моделювання та проведення зовнішніх міжсуб'єктних ділових комунікацій</b> .....	131
6.1. Поведінка у різних ділових ситуаціях: вітання, рекомендування, компліменти, подарунки, прощання .....	131
6.2. Моделювання та проведення неформальної бесіди .....	142
6.3. Організація та проведення ділових прийомів .....	144
6.4. Підготовка ділових поїздок .....	149
<b>Тлумачний словник термінів</b> .....	151
<b>Тестові завдання</b> .....	155
<b>Список літератури</b> .....	165