

# ЗМІСТ

<b>Вступ</b> .....	5
<b>Розділ 1. Природа та специфіка ділової комунікації</b> .....	7
1.1. Означення поняття “ділова комунікація”. Основні завдання 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. Корпоративні комунікації</b> .....	24
2.1. Внутрішньо-корпоративні комунікації: суть, функції та завдання.....	24
2.2. Засоби оптимізації корпоративних комунікацій .....	27
2.2.1. Інформаційні інструменти .....	27
2.2.2. Аналітичні інструменти .....	30
2.2.3. Організаційні інструменти.....	31
2.2.4. Інструменти кризового та післякризового реагування .....	32
2.3. Побудова ефективної системи внутрішньо-корпоративних ділових контактів .....	33
<b>Розділ 3. Організація ефективної ділової вербальної комунікації</b> .....	41
3.1. Структура мовленнєвої професійної діяльності: говоріння, слухання, писання, читання .....	41
3.2. Організація ефективного мовлення у діловій взаємодії.....	43
3.3. Правила написання текстів .....	55
3.4. Організація ефективного ділового листування.....	61
3.4.1. Стиль, оформлення, структура та алгоритм написання ділового листа.....	61
3.4.2. Правила електронного ділового листування.....	67
3.5. Активне слухання .....	73
3.6. Швидкочитання .....	76
<b>Розділ 4. Особливості невербального передавання інформації     під час ділової взаємодії</b> .....	78
4.1. Значення і функції невербальної комунікації .....	78
4.2. Особливості невербальної комунікації.....	80
4.3. Використання невербальних елементів у діловій комунікації: кінесика, візуальний контакт, тактильна поведінка, проксемика, хронеміка.....	81
4.4. Паравербальна комунікація .....	91

<b>Розділ 5. Організація та проведення індивідуальних форм ділової комунікації</b> .....	93
5.1. Індивідуальна ділова бесіда .....	93
5.2. Ділова телефонна комунікація.....	108
5.2.1. Особливості телефонної комунікації.....	108
5.2.2. Планування та організація телефонних дзвінків .....	110
5.3. Ділова комунікація керівника.....	114
<b>Розділ 6. Організація та проведення колективних форм ділової комунікації</b> .....	116
6.1. Технології організації та проведення внутрішньо-організаційних комунікацій: засідань, нарад.....	116
6.2. Організація конференцій.....	128
6.3. Техніка проведення ділових переговорів .....	133
6.4. Організація та проведення презентацій .....	141
6.5. Документаційний супровід проведення колективних ділових заходів .....	145
<b>Розділ 7. Особливості проведення зовнішніх міжсуб'єктних ділових комунікацій</b> .....	149
7.1. Поведінка у різних ділових ситуаціях: вітання, рекомендуваня, компліменти, подарунки, прощання .....	149
7.2. Організація та проведення неформальної бесіди .....	160
7.3. Організація та проведення ділових прийомів .....	162
7.4. Підготовка ділових поїздок.....	167
<b>Розділ 8. Організація та проведення кампаній зв'язків із громадськістю. Рекламна ділова комунікація</b> .....	169
8.1. Загальна характеристика рекламної стратегії організації .....	169
8.2. Вибір цільової аудиторії для кампаній зв'язків із громадськістю.....	172
8.3. Складання рекламно-інформаційних повідомлень.....	173
8.4. Вибір каналів передавання інформації .....	179
8.5. Організація ефективних ділових відносин із ЗМІ.....	180
8.5.1. Проведення брифінгів, прес-конференцій, “круглих столів” .....	180
8.5.2. Підготовка та проведення ділового інтерв'ю.....	184
<b>Тлумачний словник термінів</b> .....	187
<b>Тестові завдання</b> .....	190
<b>Список літератури</b> .....	203