

## Зміст

<b>Вступ</b> .....	5
<b>Розділ 1. Основи професійної комунікації</b> .....	11
Тема 1.1. Сутність та роль музейної комунікації у XXI столітті .....	11
1.1.1. Комунікація як процес в інформаційному суспільстві .....	11
1.1.2. Місія музею в глобалізованому світі .....	12
1.1.3. Музейна комунікація у системі наук .....	15
Тема 1.2. Основні характеристики комунікації .....	21
1.2.1. Структура комунікативного процесу .....	21
1.2.2. Функції, типи, форми, моделі комунікації .....	24
1.2.3. Ефективність комунікативного процесу .....	25
Тема 1.3. Особливості вербальної та невербальної комунікації .....	31
1.3.1. Мова і мовлення у системі спілкування, структурні одиниці, форми та стилі мовлення .....	31
1.3.2. Семіотичні моделі комунікації. Культура мови. Мовленнєвий етикет .....	34
1.3.3. Структура, значення та функції невербальної комунікації .....	36
<b>Розділ 2. Особливості музейної комунікації</b> .....	43
Тема 2.1. Комунікативний простір музею .....	43
2.1.1. Ретроспектива еволюції поняття музейної комунікації .....	43
2.1.2. Сутність поняття “музейна комунікація” .....	47
2.1.3. Структурні компоненти музейної комунікації .....	47
Тема 2.2. Перцептивна, комунікативна та інтерактивна складові музейної комунікації .....	53
2.2.1. Психологічні механізми сприйняття у соціальній та професійній комунікації .....	53
2.2.2. Комунікативні аспекти спілкування .....	60
2.2.3. Інтерактивні аспекти музейної комунікації .....	61
Тема 2.3. Музейна експозиція .....	67
2.3.1. Експозиція і презентація .....	67
2.3.2. Інтерпретація музейної експозиції .....	73
2.3.3. Інтерактивні презентації .....	79
2.3.4. Текстова інформація в експозиції музею .....	81
<b>Розділ 3. Культура професійного спілкування</b> .....	93
Тема 3.1. Людські ресурси музею .....	93
3.1.1. Внутрішня організація музею .....	93
3.1.2. Сучасні музейні професії .....	95
3.1.3. Професійний розвиток музейного фахівця .....	98
Тема 3.2. Культура музею .....	104
3.2.1. Сутність та культура професійного спілкування .....	104

3.2.2. Комунікативна культура як засіб вирішення конфлікту.....	105
3.2.3. Організаційна (корпоративна) культура музею .....	107
Тема 3.3. Комунікативні технології у музейній діяльності .....	112
3.3.1. Подієва комунікація музею.....	112
3.3.2. Усна ділова комунікація.....	114
3.3.3. Комунікативні заходи в сучасному музеї: презентація і виставка .....	117
3.3.4. Письмові форми ділового спілкування. Електронна комунікація.....	119
<b>Розділ 4. Музей і комунікація із публікою</b> .....	125
Тема 4.1. Відвідувачі у музеї: характеристика аудиторії.....	125
4.1.1. Загальна характеристика музейної публіки.....	125
4.1.2. Мотивації відвідування музею .....	127
4.1.3. Цільові групи музейної аудиторії.....	128
4.1.4. Форми вивчення музейної аудиторії.....	132
Тема 4.2. Музей і громада.....	141
4.2.1. Поняття “громадська думка”.....	141
4.2.2. Публічна діяльність музею .....	142
4.2.3. Стратегії роботи із публікою / громадськістю.....	147
<b>Розділ 5. Музей як освітній простір</b> .....	153
Тема 5.1. Теорії навчання.....	153
5.1.1. Теорія множинних розумових здібностей Говарда Гарднера.....	153
5.1.2. Теорія конструктивістського навчання Джорджа Гейна.....	158
5.1.3. Теорії стилів навчання Девіда Колба і Берніса Маккарті .....	160
5.1.4. “Піраміди” Маслоу і Бейлза.....	167
Тема 5.2. Освітні програми в музеї .....	173
5.2.1. Загальна характеристика культурно-освітньої діяльності музею .....	173
5.2.2. Аспекти і напрями культурно-освітньої діяльності сучасного музею.....	175
5.2.3. Форми культурно-освітньої роботи з відвідувачами.....	182
Тема 5.3. Екскурсія – форма музейної комунікації. ....	195
5.3.1. Теоретичні основи музейної екскурсії.....	195
5.3.2. Структура екскурсії .....	203
5.3.3. Майстерність екскурсовода .....	205
5.3.4. Практичні рекомендації екскурсовода щодо роботи з дитячою аудиторією .....	208
<b>Глосарій</b> .....	215
<b>Список літератури</b> .....	223