

УДК 371.15:371.11:371.2 «313»

[https://doi.org/10.52058/2786-4952-2025-6\(52\)-656-666](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2025-6(52)-656-666)

Лісовий Микола Іванович кандидат педагогічних наук, доцент, доцент ЗВО кафедри педагогіки та психології Вінницького національного медичного університету ім. М.І. Пирогова, м. Вінниця, тел.: (096) 348-78-98, <https://orcid.org/0009-0008-1304-4922>

Балтремус Володимир Євгенійович кандидат педагогічних наук, доцент ЗВО кафедри педагогіки та психології Вінницького національного медичного університету ім. М.І. Пирогова, м. Вінниця, тел.: (063) 337-58-25, <https://orcid.org/0000-0003-4370-1328>

Рисинець Тетяна Петрівна кандидат психологічних наук, доцент, доцент ЗВО кафедри педагогіки та психології Вінницького національного медичного університету, ім. М.І. Пирогова, м. Вінниця, тел.: (067) 919-14-88, <https://orcid.org/0000-0001-5962-3839>

ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОГО ПЕРСОНАЛУ ЗВО: МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ

Анотація. У статті висвітлено особливості ділового спілкування адміністративного персоналу ЗВО, оскільки належний рівень комунікації є необхідною умовою конструктивної співпраці в педагогічному колективі. Визначено, що ділове спілкування має багато функцій, що реалізуються у щоденній професійній взаємодії із адміністративним персоналом ЗВО. Окреслені поняття службового та мовленнєвого етикету.

Проаналізовані наукові джерела демонструють, що питання ділового спілкування розглядається, як правило, в контексті професійної діяльності, причому аспекти ділового спілкування адміністративного персоналу ЗВО вивчені недостатньо.

Визначено, що спілкування посідає важливе місце в культурології та відіграє важливу роль у соціалізації людини. Ділове спілкування дедалі більше стає чинником конструктивного спілкування в педагогічному середовищі ЗВО, що особливо актуально для представників адміністрації навчальних закладів.

Стаття спрямована на дослідження особливостей ділового спілкування адміністративного персоналу закладів вищої світи України та висвітлення ключових характеристик мовленнєвого етикету.

У статті висвітлено ділового спілкування, а саме: зв'язок, інформація, заохочення, координація, пізнання та вплив.

Автори статті детально висвітлюють моделі звернення та вибачення, які є ключовим компонентом ділового спілкування у ЗВО, а також, згідно із мовними нормами, є необхідними для використання представниками адміністративного персоналу ЗВО. Визначено, що другим компонентом ділового спілкування є його види, а третім – засоби.

Автори роблять висновки, що для визначення правил ділового спілкування адміністративного персоналу ЗВО варто розглянути стандартні правила та норми, які діють для всіх сфер застосування ділового спілкування, адже культура мовлення ґрунтується на високому рівні володіння літературною мовою та її нормами в процесі мовленнєвої діяльності.

Ключові слова: педагогічне спілкування, заклад вищої освіти, ділове спілкування, культура ділового спілкування, мовленнєвий етикет, педагогічне середовище ЗВО, адміністративний персонал ЗВО, звертання, вибачення.

Lisovy Mykola Ivanovych Ph. D. in Pedagogy, Associate Professor, Assistant Professor at Pedagogy and Psychology Department, Vinnytsia Pirogov memorial medical university, tel: (096) 348-78-98, <https://orcid.org/0009-0008-1304-4922>

Baltremus Volodymyr Yevheniyovych Ph. D. in Pedagogy, Assistant Professor at Pedagogy and Psychology Department, Vinnytsia Pirogov memorial medical university, tel: (063) 337-58-25, <https://orcid.org/0000-0003-4370-1328>

Rysynets Tetyana Petrivna Ph. D. in Psychology, Associate Professor, Assistant Professor at Pedagogy and Psychology Department, Vinnytsia Pirogov memorial medical university, tel: (067) 919-14-88, <https://orcid.org/0000-0001-5962-3839>

BUSINESS COMMUNICATION FEATURES OF HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTION ADMINISTRATIVE PERSONNEL: SPEECH ETIQUETTE

Abstract. The article reflects the features of business communication of higher educational institution administrative personnel, as far as the proper level of communication is the necessary condition of structural co-working of pedagogical staff. Business communication has many functions that will be realized in the daily professional co-working with higher educational institution administrative personnel. The authors outlined concepts of official and speech etiquette.

The analyzed scientific sources demonstrate, that the issue of business communication is normally studied in the context of professional activity, thus the aspects of business communication of higher educational institution administrative personnel have currently been insufficiently studied.

Communication takes an important place in culture science and plays an important role in socialization. Business communication becomes a factor of structural

communication in the learning environment, which is especially important for the representatives of administration of educational establishments.

The article is aimed to research of features of business communication of higher educational institution administrative personnel and demonstration of key descriptions of speech etiquette.

The article reflects business communication, namely: connection, information, encouragement, co-ordination, cognition and influence.

The authors of the article describe the models of appeal and apology, that are the key component of business communication in a higher educational institution, in detail, and also, according to Ukrainian language norms, are the necessary for the use representatives of administrative personnel. Second component of business communication are its types, and the third one refers to its means.

The authors draw conclusion that for determination of rules of business communication of higher educational institution administrative personnel it costs to consider standard rules and norms valid for all situations of business communication. Speech culture is based on high level of Ukrainian literary language and its norms.

Keywords: pedagogical communication, higher education institutions, business communication, business communication culture, speech etiquette, higher education institution environment, higher education institutions administrative personnel, appeal, apology.

Постановка проблеми. Загалом, спілкування – це багатовекторний процес обміну інформацією, налагодженням побутових і робочих стосунків між власне суб'єктами спілкування – людьми. Вивчення того, як відбувається сам процес спілкування, видається вкрай актуальним. Хоча спілкування й притаманне будь-яким живим істотам, але лише на рівні людей цей процес набуває рис усвідомлення. Особа, що надсилає інформацію, – комунікатор; особа, що отримує інформацію – реципієнт.

Аспектам ділового спілкування присвячують свої праці багато вітчизняних та зарубіжних соціологів, педагогів та психологів. Серед аспектів спілкування вчені виділяють зміст, цілі та засоби.

Зміст спілкування представлений інформацією, яка передається від суб'єкта до суб'єкта. Це може бути інформація про внутрішній емоційний стан людини або про наявну ситуацію в зовнішній середовищі.

Цілі спілкування: інформування співрозмовників, їх спонукання до зворотного зв'язку або діяльності з метою взаємовигідного співробітництва, досягнення угоди та виконання спільної роботи.

Засоби спілкування включають у себе способи кодування інформації, її передачі, опрацювання та аналіз. Така інформація передається за допомогою органів чуття, мови, письма, певної знакової системи

Варто зауважити, що спілкування посідає важливе місце в культурології. Культура спілкування відіграє важливу роль у соціалізації людини, у процесі

налагодження нових зв'язків або під час входження в нове мікросоціальне середовище. Ділове спілкування дедалі більше стає чинником конструктивного спілкування в педагогічному середовищі ЗВО, оскільки сучасний педагогічний колектив у закладі вищої освіти користується розгалуженою системою комунікаційних зв'язків, що стрімко розвивається, реагує на зміни й надає можливості становлення та розвитку особистості.

Усі члени педагогічного колективу, зокрема його адміністративна частина, зацікавлені в ефективному спілкуванні, оскільки працюють у педагогічній установі, мають взаємозалежні стосунки, поділяють спільні цінності та прагнуть спільної мети в рамках навчально-виховного процесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням формування ділового спілкування присвятили свої дослідження ряд українських дослідників, а саме: Балтремус В. (соціалізація в демократичних школах), Боришкевич І. (етика ділового спілкування), Будянська В. (мистецтво ділового спілкування), Іванова Т. (структура та види ділового спілкування), Ларіна Н. (закони та правила ділового спілкування), Лісовий М. (педагогічна культура викладача ЗВО); Мунтян О. (риторика ділового спілкування), Рисинець Т. (педагогічне спілкування в системі комунікативних компетентностей) та інші.

Аналіз наукових джерел засвідчує, що питання ділового спілкування розглядається, як правило, в контексті професійної діяльності.

Мета статті полягає в тому, щоб дослідити особливості ділового спілкування адміністративного персоналу закладів вищої світи України та висвітлити ключові характеристики мовленнєвого етикету в цьому педагогічному середовищі.

Виклад основного матеріалу. Ділове спілкування виконує багато функцій, що реалізуються у щоденній професійній взаємодії персоналу ЗВО. Ці функції охоплюють шість позицій:

- 1) зв'язок (готовність усіх учасників взаємодії налагодити та підтримувати контакт на шляху до реалізації спільних педагогічних цілей);
- 2) інформація (налагодження діалогу у форматі «запитання-відповідь»);
- 3) заохочення (спонукання або мотивація партнера до виконання певних дій);
- 4) координація (узгодження спільних дій у процесі реалізації цілей навчально-виховного процесу);
- 5) пізнання (об'єктивне сприйняття та розуміння інформаційного наповнення повідомлень);
- 6) вплив (спроби змінити стан, поведінку партнерів зі спілкування, їхню мотивацію та навіть цінності) [1].

Варто підкреслити, що кожна із представлених функцій по-своєму важлива; за різних ситуацій ділової комунікації, як правило, домінує та чи інша функція, або декілька з них. Ділове спілкування адміністративного персоналу ЗВО можна назвати успішним лише тоді, коли загальна вихованість, рівень

особистісної культури, ерудиція та професійні знання доповнюються умінням добирати на адресу підлеглих найбільш прийнятні слова, словосполучення з метою шанобливого звертання.

Етикет – це прояв культури спілкування, а також підсистема моральної культури суспільства. Адміністративний персонал ЗВО щоденно залучений у взаємодію з рештою представників науково-педагогічного колективу, тому культура спілкування в цій сфері відіграє ключову роль у покращенні взаємодії.

Службовий етикет, представлений законодавчо ухваленою, історично сформованою та суспільно значущою системою мовленнєвої поведінки, має в такому колективі вирішальне значення.

Мовленнєвий етикет представлений системою мовних знаків, що ґрунтується на нормах моралі та окреслює ставлення до себе та до співрозмовників. Мовленнєвий етикет формується протягом життя багатьох поколінь і є відображенням менталітету народу, а також є невід’ємною складовою ділового спілкування [2].

У педагогічному середовищі ЗВО правил мовленнєвого етикету особливо важливо дотримуватися усім співробітникам, у тому числі й представникам адміністративного персоналу з метою встановлення та налагодження конструктивних робочих відносин із професорсько-викладацьким складом.

В сучасній науці та практиці концепція освітнього процесу як діалогу стає все більш популярною завдяки власній ефективності та перспективності. Ця концепція побудована на всебічній підтримці діалогу всіх учасників педагогічного процесу.

Комунікація в педагогічному середовищі займає дедалі кращі позиції в плані досягнення цілей навчання та виховання. Педагогічне спілкування включає в себе три основні складові:

- перцепцію (сприйняття учасниками спілкування один одного з метою досягнення взаєморозуміння);
- комунікацію (обмін даними);
- співпраця (організація та координація спільної діяльності).

Відомо, що спілкування в діловому середовищі починається зі звертання до співрозмовника. Є три способи ділового звертання до колеги в педагогічному середовищі:

- 1) на ім’я та по батькові;
- 2) тільки на ім’я з обов’язковим додаванням «пан», або «пані», що передує імені;
- 3) на прізвище з обов’язковим додаванням «пан» або «добродій».

Звертання у формі кличного відмінка «пане», «добродійко» відповідає нормам сучасної української літературної мови та використовується як на письмі, так і в усному діловому мовленні [3].

Є три правила щодо використання форм відмінків при звертанні:

- 1) у звертаннях, що містять дві власні назви або звертаннях, що містять загальну назву та ім’я, потрібно використовувати кличний

відмінок для всіх слів, наприклад: Марино Іванівно, Петре Михайловичу, пані Наталіє, пане Дмитре, добродію Степане, колего Максиме;

2) у звертаннях, що містять загальну назву та прізвище, правильними є дві форми: загальна назва вживається в кличному відмінку, а прізвище може вживатися як у називному відмінку, так і в кличному (пане Петренко і пане Петренку, колего Донченко і колего Донченку, добродію Кучерук і добродію Кучеруку, добродійко Береза і добродійко Березо;

3) У звертаннях, що складаються із двох загальних назв, обидва слова використовуються обов'язково у кличному відмінку, наприклад: пане декане, добродію професоре.

Варто додати, що як в усному, так і в писемному мовленні нерідко можна почути (побачити) поєднання моделей звертання, наприклад: «Шановна пані директорко Юліє Сергіївно!», «Шановний пане професоре Валерію Олексійовичу». Згідно із сучасними нормами літературної мови слід розділяти ці моделі та звертатися «Шановна пані директорко» або «Юліє Сергіївно».

Задля утворення імен по батькові від чоловічих імен потрібно додати суфікс «-ович» до основи імені, наприклад Степанович, Євгенійович, Васильович. Іноді перша частина суфіксу «-(ов)ич» асимілюється, тому маємо такі форми як Савич, Ілліч.

Утворення імен по батькові від жіночих імен вимагає використання суфікса -івна, наприклад: Антонівна, Макарівна, Леонідівна. Якщо ім'я батька закінчується на -й, застосовуємо суфікс -ївна: Юрійвна, Матвійвна, Андріївна. На такі чоловічі імена як, наприклад, Федір або Нестір при утворенні імен по батькові поширюється правило «закритого-відкритого складу»: Федорович, Несторович.

При використанні кількох іменників чоловічого роду в давальному відмінку потрібно використовувати аналогічні закінчення задля уникнення фонетичної одноманітності, а саме -у (-ю) або -ові, -еві (-єві): директорові Петренку Олексію Павловичу, Коваленку Сергієві Дмитровичу, водієві Дорошенку Георгію Яковичу, Яцишену Дмитрові Олександровичу, секретареві Томченку Михайлові Станіславовичу.

Форми по батькові, що утворені від подвійних імен мають ґрунтуватися на першому імені, наприклад діти особи на подвійне ім'я – «Олексій-Степан», будуть носити імена по-батькові «Степанович» або «Степанівна». В окремих нечастих випадках форма імені по батькові може складатися із двох частин, причому перша частина не відмінюється: «Олексій-Степанович» або «Олексій-Степанівна».

Обставини ділового спілкування адміністративного персоналу ЗВО передбачають ситуації, коли необхідно попросити в колеги/підлеглого пробачення. Вибачення – це прохання співрозмовника дарувати провину, вербальне її «спокутування». Суб'єкт мовлення може вибрати формулу

вибачення відповідно з прийнятим в Україні мовним етикетом, тобто вербальну модель вибачення, адекватну глибині та наслідкам своєї провини. Метою вибачення є вирішення непорозуміння, вихід із конфлікту, отримання прощення та відновлення конструктивних робочих стосунків.

Варто особливо підкреслити, що розповсюджена в усному діловому мовленні конструкція із постфіксом -ся (-сь) «я вибачаюсь» є некоректною; правильніше було б використати конструкцію «вибачте мені», «перепрошую», «даруйте», «пробачте», «прошу вибачити мені». Необхідно додати, що дієслова «пробачати», «вибачати» вимагають використання давального відмінка займенників, наприклад: простіть йому (мені, нам, їй).

Звертання, вибачення та інші форми ділового спілкування є, на наш погляд, ключовим компонентом ділового спілкування. Розвиток ділових якостей і підвищення рівня професійної культури адміністративного персоналу ЗВО стає можливим у тому числі завдяки широкому спектру форм ділового спілкування. Різноманітні способи комунікативної взаємодії та спільної діяльності ділових партнерів дозволяє реалізувати один і той самий інформаційний зміст. Основні форми ділового спілкування включають у себе бесіду, нараду, переговори, презентацію, наукову дискусію, диспут, прес-конференцію, дебати.

Види ділового спілкування є другим важливим компонентом структури такої взаємодії. Виділяють такі чотири види ділового спілкування – функціональне, когнітивне, мотиваційне, матеріальне:

- функціональне ділове спілкування включає в себе взаємний обмін ідеями, навичками, вміннями;
- когнітивне ділове спілкування ґрунтується на обміні соціальним і професійним досвідом;
- мотиваційне ділове спілкування стимулює активність партнерів, допомагаючи їм спрямувати власні прагнення у конструктивне річище;
- матеріальне ділове спілкування у ЗВО необхідне для досягнення практичних цілей навчально-виховного процесу.

Засоби комунікації є третім важливим компонентом ділового спілкування. Вони поділяються на лінгвістичні та паралінгвістичні (вербальні й невербальні) засоби.

Культура ділового спілкування є невід’ємним компонентом, професійної культури, засобом професійного становлення адміністративного персоналу ЗВО, адже вміння грамотно, чітко, ввічливо та переконливо висловлювати власні думки є базовим критерієм розвиненої навички ділового спілкування. Ефективність реалізації завдань навчально-виховного процесу в ЗВО прямо залежить від рівня культури посадовців адміністрації ЗВО, їхньої здатності організовувати поточну роботу, розв’язувати проблеми, шукати компроміси.

Рівень культури спілкування в діловій сфері обумовлюється зрілістю, сформованістю соціально значущих особистісних якостей адміністративного персоналу ЗВО. Рівень культури демонструють такі складові:

- знання та інтереси (визначають кругозір особистості);
- переконання (формують світогляд);
- здібності, як підґрунтя для практичних і професійних умінь;
- поведінка, що ґрунтується на загальних правилах дотримання етичних норм;
- почуття, що формують рівень емоційної культури.

Мовна особистість посадовця адміністрації ЗВО, його комунікативне лідерство прямо пов'язане із оволодінням нормами мови в усіх видах мовленнєвої діяльності (говоріння, слухання, письмо, читання). Культура мови, загальна ерудованість, здатність до імпровізації та красномовства, що дозволяє здійснити рольове та позиційне говоріння є ключовими чинниками, що становлять базис мовної майстерності.

Педагогічне мовлення є запорукою раціональності організації навчально-виховного процесу, повноцінності закріплення, засвоєння та інтеріоризації інформації. Мова тісно пов'язана з комунікативною поведінкою та тими цілями та завданнями, які ставить перед собою посадовець адміністрації ЗВО в процесі організації різноманітних ситуацій спілкування [4].

Представники адміністрації ЗВО є не просто носіями складної інформації, знавці методичних тонкощів, менеджери та координатори. Вони є тими, хто пояснить, аргументує, захопить, переконає, скерує роботу у потрібне річище. Ці здібності забезпечують їх талант красномовства, володіння виразними засобами мови й таємницями мови, що становить невід'ємну властивість професійного становлення й розвитку. А це також висуває особливі вимоги до формування фахівців, які працюють в освітній галузі на керівних посадах.

Представникам адміністрації ЗВО необхідно орієнтуватися в усіх сферах життя, знати закономірності економіки, культури й побуту, управління та дозвілля, говорити про це просто й зацікавлено, не даючи приводу засумніватися у високому рівні його знань, що виражається в лексичному багатстві й різноманітності його мови [5].

Усебічний розвиток особистості, що включає теорію та практику гуманітарної та спеціальної підготовки, підносить культуру ділового спілкування на вищий рівень формує підґрунтя для моральної, інтелектуальної та психологічної бази адміністративного персоналу ЗВО.

Сучасні кваліфікаційні вимоги до представників адміністрації ЗВО включають професіоналізм, володіння інформаційними та мультимедійними технологіями, високий рівень інтелекту, розвинені професійні вміння та навички, професійну мобільність, інтеграцію в міжнародний науковий простір [4].

Аналіз змісту культури ділового спілкування дозволяє виділити в структурі ділового спілкування адміністративного персоналу ЗВО мотиваційний, інформаційний та функціональний компоненти.

Мотиваційний компонент включає в себе ряд мотивів, цілей та смислів, що в майбутньому дозволять представникові адміністрації ЗВО досягнути гарних

результатів ділової взаємодії з колегами, відчуття задоволення від конструктивної співпраці та самовдосконалюватися. Мотиваційний компонент може включати в себе, наприклад, соціальні (принесення практичної користі своїм колегам і навчальному закладу), естетичні (отримання позитивних емоцій від праці), матеріальні (усвідомлення престижності адміністративних посад, прагнення покращувати власний матеріальний стан, пошук можливостей для стажування) та інші мотиви.

Інформаційний компонент ґрунтується на комунікативних здібностях особи, що обіймає адміністративну посаду, а саме: вербальних і невербальних засобах обміну інформацією, якості мовлення, включаючи правильність, послідовність, чистоту, доцільність, дієвість, вміння вести конструктивну дискусію в межах ділових норм, вміння обмінюватися інформацією, аналізувати та робити висновки [6; 7].

Слід зазначити, що інформаційний компонент ділового спілкування містить мовленнєвий (культура спілкування представників адміністративного персоналу ЗВО) та функціональний (культура обміну інформацією, яка необхідна для реалізації завдань навчально-виховного процесу) аспекти.

Функціональний компонент включає в себе зміст спілкування, знання, навички, комунікаційні моделі, способи організації ділової взаємодії.

Основна діяльність представників адміністративного персоналу ЗВО в контексті здійснення робочих повноважень відбувається в межах затверджених форм:

- ділова бесіда (посадовці мають повноваження від своїх ЗВО обговорювати нагальні робочі проблеми, шукати підходи або пропонувати вже готові рішення з метою налагодження сталих робочих стосунків);
- ділові переговори (обговорення, спільний пошук виходу з конфліктних ситуацій у педагогічному середовищі, колективне ухвалення рішень для досягнення консенсусу);
- ділова нарада (відкрите обговорення робочих ситуацій);
- публічний виступ (інформування широкого загалу з обов'язковим дотриманням норм і правил ділового мовлення) [8; 9].

Висновки. Спілкування на діловому рівні виникає між людьми у процесі виконання професійної діяльності, яка й відображається у спілкуванні, накладає на нього певні відбитки. Тому вивчати поняття «ділове спілкування» та його аспекти було б доцільніше в контексті певної професійної діяльності (наприклад, педагогічної). Для визначення правил ділового спілкування адміністративного персоналу ЗВО варто розглянути стандартні правила та норми, які діють для всіх сфер застосування ділового спілкування, адже культура мовлення ґрунтується на високому рівні володіння літературною мовою та її нормами в процесі мовленнєвої діяльності.

Мовленнєва культура адміністративного персоналу ЗВО значною мірою залежить від прагнення досягти найвищих стандартів мовлення, що характе-

ризується такими базовими ознаками як: правильність, змістовність, послідовність, різноманіття, точність, виразність, доцільність. Такий підхід значно покращує можливості створення та підтримки в педагогічному колективі сприятливого психологічного клімату з метою досягнення гарних результатів у власній професійній діяльності.

Перспективи подальших наукових розвідок. Подальший науковий пошук ефективних комунікаційних методик, які можуть бути застосовані адміністративним персоналом ЗВО, дозволить покращити рівень спілкування в педагогічному середовищі.

Література:

1. Алексєєнко-Лемовська Л.К. Психологічні аспекти управління в галузі туризму: роль ефективного ділового спілкування. *International Science Journal of Education & Linguistics*. Vol. 3, No. 1, 2024. С. 26-34.
2. Балтремус В.Є. Соціалізація старших підлітків в демократичних школах. *Наукові записки Малої Академії наук України*. Вип. 1 (26), 2023. С. 11-17.
3. Будянська В.А. Мистецтво ділового спілкування менеджера освіти як складова його професіоналізму. *Інноваційна педагогіка*. Вип. 43. Т. 1, 2022. С. 78-82.
4. Лісовий М.І., Рисинець Т.П., Юкало В.І., Кобилянська І.О. Педагогічне спілкування в системі комунікативних компетентностей викладача ЗВО. *Педагогіка безпеки. Міжнародний науковий журнал*. Том 10, № 1, 2025. С. 18-25.
5. Лісовий М.І., Балтремус В.Є. Сутність педагогічної культури викладача ЗВО. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми*. Зб. наук. пр. Вип. 72, 2024. С. 187-195.
6. Мунтян О.О. Риторика ділового спілкування. *Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених*. Дрогобич. Вип. 66. Том 2, 2023. С. 151-154.
7. Мунтян О.О. Способи мовленнєвого впливу під час ділового спілкування. *Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом*. Філологія. Вип. 2 (7), 2023. С. 58-63.
8. Плотніченко С.Р., Вороніна Ю.Є. Комунікативна діяльність та ділове спілкування у роботі публічної служби. *Збірник наукових праць ТДАТУ (економічні науки)*. № 1 (43), 2021. С. 88-93.
9. Потоцька, І.С., Рисинець, Т.П., Лойко, Л.С., Мазур, О.В. Вплив діалогічних здібностей викладача закладу вищої освіти на успішність проведення лекцій. *Наукові записки ЦДУ імені Володимира Винниченка. Серія: Психологія*. Вип. 1., 2023. С. 124-131.

References:

1. Alekseenko-Lemovska, L.K. (2024). *Psykhologichni aspekty upravlinnya v galuzi turyzmu: rol efektyvnogo dilovogo spilkuvannya*. [Psychological management aspects in touristic sphere] *International Science Journal of Education & Linguistics*, 1, 26-34 [in Ukrainian].
2. Baltremus, V.Ye. (2023). *Sotsializatsiaya starshikh pidlitkiv v demokratychnykh shkolakh* [Socialization of senior teenagers at democratic schools]. *Naukovi zapysky Maloyi Akademiyi nauk Ukrainy – Scientific Notes of Junior Academy of Science of Ukraine*, 1 (26), 11-17 [in Ukrainian].
3. Budyanska, V.A. (2022). *Mystetstvo dilovogo spilkuvannya menegera osvity yak skladova yogo professionalizmu* [Education manager's art of communication as a competence component]. *Innovatsiyna pedagogika – Innovative Pedagogy*, 43, 78-82 [in Ukrainian].
4. Lisovy, M.I., Rysynets, T.P., Yukalo, V.I., & Kobylyanska, I.O. (2025). *Pedagogichne spilkuvannya v systemi komunikatyvnykh kompetentnostey vykladacha ZVO* [Pedagogical communication in the system of communicative competences of higher educational institution teachers]. *Pedagogika bezpeky. Mizhnarodnyi naukovy zhurnal – International Scientific Magazine "Security Pedagogy"*, 1, 18-25 [in Ukrainian].

5. Lisovy, M.I. & Baltremus, V.Y. (2024). Sutnist pedagogichnoyi kultury vykladacha ZVO. [Essence of higher educational institution teacher's pedagogic culture]. Suchasni informatsiyni tekhnologiyi ta innovatsiyini metodyki navchannya v pidgotovtsi fakhivtsiv: metodologiya, teoriya, dosvid, problemy – Modern Multimedia Technologies and Learning Methods in Training Specialists: techniques, theory, experience, challenges, 72, 187-195 [in Ukrainian].
6. Muntyan, O.O. (2023). Ritorika dilovogo spilkuвання. [Business communication rhetoric]. Aktualni pytannya humanitarnykh nauk: mizhvuzivsky zbirnyk naukovykh prats molodykh vchenykh – Important Issues of Humanitarian Sciences: Inter-institutional Edition of Junior Scientists' Theses, 66, 151-154 [in Ukrainian].
7. Muntyan, O.O. (2023). Sposoby movlenniyevogo vplyvu pid chas dilovogo spilkuвання [Speech influence in process of business communication]. Naukovi pratsi Mizhregionalnoyi akademiyi upravlinnya personalom. Philologiya – Scientific Theses of Inter-regional Personnel Management Academy, 2 (7), 58-63 [in Ukrainian].
8. Plotnichenko, S.R. & Voronina, Yu.Ye. (2021). Komunikatyvna diyalnist ta dilove spilkuвання u roboti publichnoyi sluzhby. [Interaction activity and business communication of public service functioning]. Zbirnyk naukovykh prats TSATU (ekonomichni nauky) – Scientific Theses Collection TSATU (Economics), 1 (43), 88-93 [in Ukrainian].
9. Pototska, I.S, Rysynets, T.P, Loiko, L.S. & Mazur, O.V. (2023). Vplyv dialogichnykh zdibnostey vykladacha na uspishnist provedennya leksiy [Impact of teacher's dialogical abilities on lecturing skills]. Naukovi zapysky CDU imeni Volodymyra Vinnychenka. Seriya Psykhologiya – Scientific Theses of Volodymyr Vinnychenko Central-Ukrainian State University (Psychology), 1, 124-131 [in Ukrainian].