

Пентилюк М. І.

УДК 371.3:811

КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ЧЕРЕЗ ПРИЗМУ ЛІНГВОДИДАКТИКИ

Статтю присвячено проблемі формування професійного спілкування у студентів нефілологічних спеціальностей, визначенню його наукової сутності. Автор розглядає професійне спілкування як основу фахової підготовки майбутніх спеціалістів, формування їхньої мовленнєвої культури.

Ключові слова: професійне спілкування, літературна мова і мовлення, мовленнєва комунікація, якості культури професійного спілкування, мовний етикет.

Статья посвящена проблеме формирования профессионального общения у студентов нефилологических специальностей, определению его научной сути. Автор рассматривает профессиональное общение как основание подготовки будущих специалистов, формирование их речевой культуры.

Ключевые слова: профессиональное общение, литературный язык и речь, речевая коммуникация, качества культуры профессионального общения, речевой этикет.

The article deals with the formation of professional communication students non-philological disciplines, defining its scientific nature. The author considers the professional communication as the basis of training future professionals, the formation of speech culture.

Key words: professional communication, literary language and speech, speech communication, the quality of the professional culture of communication, speech etiquette.

Беручи до уваги курс України на інтеграцію в європейське політичне, економічне, освітнє, наукове, правове, культурне співтовариство, актуальним постає питання підвищення якості підготовки майбутніх фахівців різних профілів. Одним із головних завдань є формування високого рівня культури професійного спілкування. Це не лише філологічна та методична, а й соціальна проблема: вона так чи інакше пов'язана з різноманітними видами комунікації. Нині кожен третій член суспільства здобуває середню спеціальну або вищу освіту, проте досконалий рівень володіння культурою мовлення не став загальнонаціональним – ще надто багато людей користується українською мовою лише в побуті, без належної уваги до її правильності, чистоти, естетичності. Нагальною залишається проблема культуромовної підготовки спеціалістів різних профілів, особливо нині, коли в багатьох регіонах України насаджуються так звана “регіональна” російська мова, що звужує межі функціонування української як державної й негативно впливає на якість українського мовлення пересічних громадян – продовжує поширюватися “суржик”.

Наукові проблеми культури мовлення і спілкування висвітлено в працях мовознавців Н. Бабич, Б. Голівіна, С. Єрмоленко, А. Коваль, С. Ширяєва та інших, методистів О. Біляєва, А. Богуш, М. Вашуленка, І. Дроздової, С. Карамана, К. Климової, В. Мельничайка, Т. Окунович, Л. Паламар, М. Пентилюк та ін. Однак праць, у яких висвітлювалася б культура професійного спілкування з погляду на специфіку майбутньої професії, ще обмаль.

У пропонованій статті спробуємо узагальнити, теоретично обґрунтувати важливість проблеми культури професійного спілкування й визначити її роль у розвитку сучасної лінгводидактики.

Комплексне вирішення проблеми мовної та інформаційної підготовки майбутніх спеціалістів нефілологічного профілю ще тільки набирає обертів. Попри всю актуальність порушеного питання про формування у студентів культури професійно зумовленого мовлення воно ще недостатньо вивчене й висвітлене.

Безумовно, мовлення фахівця з середньою спеціальною та вищою освітою повинне бути чистим, бездоганним, простим і зрозумілим. Зазвичай для опанування норм літературної мови студентам замало вивчених у школі граматичних і правописних правил – необхідна постійна робота з різноманітними за стилями текстами, живе спілкування в професійно зорієнтованих ситуаціях. Цьому сприяє зміст, мета, система способів і форм навчання: методів, прийомів, завдань і вправ, дидактичного матеріалу тощо. Розширення сфери функціонування української мови як державної потребує оновлення методики її викладання. Методи і засоби, що використовуються в навчальному процесі, мають урахувати специфіку освітнього закладу.

Однією з особливостей духовно багатой та розвиненої особистості, необхідної для нормальної професійної діяльності, є культура спілкування. Актуальним для фахівців різних спеціальностей, які мають стати носіями й пропагандистами культури спілкування у своїй практичній діяльності, є професійне мовлення. Цілком зрозуміло, що впродовж навчання в центрі уваги мають бути якості професійного мовлення студентів, над удосконаленням яких необхідно працювати викладачам не лише соціально-гуманітарних, а й спеціальних дисциплін.

В основі професійного спілкування лежать поняття *літературна мова* і *мовлення, спілкування, професійне спілкування, культура спілкування фахівця* тощо.

Літературна мова – це надбання українського народу, результат його історичного розвитку, а літературне мовлення є провідною формою її існування – такий засіб спілкування, що кодифікується як норми зразкового мовлення. Мовлення насамперед забезпечується мовою. Вже сама наявність звукової мови передбачає реалізацію її змісту в акті мовлення. Не менш важливим є рівень володіння мовою. Залежно від того, наскільки добре мовець знає мову, один і той же зміст він виражає більш або менш вдало, правильно, у більш чи менш узвичаєному режимі.

Звернемося до поняття мовлення: що воно означає, як його трактують дослідники. У словнику української мови подається таке визначення мовлення: “мовна діяльність або спілкування людей між собою за допомогою мови” [11, с. 356]. На нашу думку, мовлення – це форма реалізації мови як засобу спілкування, втілення під час комунікативної діяльності її системи в різні види мовної матерії (мовленнєві твори, тексти, котрі можуть сприйматися на слух або органами зору). Справді, мовлення – це практичне користування мовою в конкретних ситуаціях із наперед заданою метою, це діяльність, пов’язана з функціонуванням мови, мовленнєвою діяльністю. Констатуємо, що професійне мовлення ґрунтується на розумінні мови і мовлення. Професійне мовлення – це процес обміну думками в певній галузі знань чи діяльності, у якому б вигляді воно не здійснювалося, це функційна дійсність мови в усіх її матеріальних і ситуативних формах. Реалізується воно в усній і писемній формах, у монолозі та діалозі (полілозі). Л. Мацько стверджує, що професійна мова “забезпечує різні комунікативні потреби в професійній сфері, виділяється відповідно до сфери трудової діяльності, у якій вона функціонує, і відрізняється від інших професійних мов своєю лексико-семантичною системою” [7, с. 53].

Розглянемо детальніше поняття “професійне спілкування”, або “професійна комунікація”. Аналіз вітчизняного й зарубіжного наукових фондів свідчить, що інститут професії виник як комплексний метод пізнання, випробування й перевірки на практиці передумов професії. Професія, як відомо, це вид діяльності, занятя особи, яка володіє комплексом спеціальних фахових знань та практичних умінь та навичок, набутих унаслідок поглибленої загальної та спеціальної фахової підготовки, а також досвіду роботи. На сучасному етапі посилюється важливість таких феноменів, як компетенція, компетентність, професіоналізм. Виникає потреба уточнення сутності поняття професійно-мовленнєва комунікація майбутніх фахівців.

Учені використовують різні термінологічні визначення, до складу яких уходить поняття професійний: професійна мова (Д. Лихачов, Л. Мацько), умовно-професійна мова (В. Бондалетов), соціально-професійний варіант мови та професійна підмова (Ю. Дешерієв), професійний стиль, професійна стилістична система (Л. Нікольський) тощо. Поняття *професійна мова* і *мовленнєва комунікація*, на наш погляд, можуть окреслити шлях визначення сутності поняття *професійно-мовленнєва комунікація*. Предметом вивчення мовленнєвої комунікації є процес взаємодії людей за допомогою мовних символів, що належать до будь-якого виду спілкування і розраховані на те, щоб зробити її більш ефективною. У нашому розумінні мовленнєва комунікація – це процес інформаційного обміну між суб’єктами спілкування за допомогою вербальних та невербальних знакових систем через такі види її комунікативної діяльності, як говоріння, слухання, читання і письмо.

Науковий пошук більшості авторів (В. Бондалетов, Ю. Дешерієв, Д. Лихачов, Л. Мацько, Л. Кравець та ін.) щодо поняття професійна мова зводиться до лексико-семантичних питань, що не висвітлює повної картини досліджуваного питання. Традиційно поняття професійна мова пов’язується з поняттям стиль наукового викладу. Вважаємо, що мова і професія – важливі суспільні категорії, які визначають рівень мовленнєвої культури майбутнього спеціаліста. Поняття професійної мови тісно пов’язане з поняттям спілкування взагалі та професійного спілкування зокрема.

Останнім часом з’явилася низка робіт, у яких досліджується ця проблема. У працях О. Ахманової, Л. Барановської, Ф. Бацевича, В. Галузьяка, І. Дроздової, Л. Зотової, С. Іванова, К. Климової, В. Кан-Калика, С. Мусатова, Н. Костриці, Н. Чепелевої та ін. розкриваються різні сторони професійного спілкування.

Семантично слово *спілкування* має якнайменше три групи значень – створення спільноти, цілісності, об’єднання або обмін інформацією. Нам імпонує визначення поняття спілкування О. Ахманової. Вона зазначає, що “спілкування – це багатоплановий процес установалення й розвитку контактів між людьми, що породжується потребами сумісної діяльності й уключає обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття та розуміння іншої людини. Це один із неодмінних елементів спільної діяльності людей у всіх сферах, що полягає у взаємодії як мінімум двох суб’єктів (осіб, груп, соціумів) – комуніканта й реципієнта з метою передачі інформації, взаємовпливу, взаємозаміни” [1, с. 411]. Отже, вважатимемо, що спілкування – це процес контакту мовців, що включає обмін інформацією, сприйняття й розуміння співрозмовника.

У науково-методичній літературі немає чіткого визначення терміна професійне спілкування. Більшість авторів (С. Дорошенко, С. Іванова та ін.) з’ясовують його як форми спілкування у різних сферах діяльності. Л. Барановська відзначає, що професійне спілкування – важливий чинник поліпшення самого процесу оволодіння фахом. Такий вид спілкування студенти не обмежують стінами ВНЗ. Воно має місце

й за його межами, адже оволодіння певною професією продовжується. Дослідниця вважає, що професійне спілкування – це форма сучасної української літературної мови, специфіку якої зумовлюють особливості спілкування у виробничо-професійній сфері: мета, функції, ситуація, особистісні риси учасників спілкування [5, с. 25].

Спеціаліст за допомогою професійного спілкування набуває життєвого, фахового досвіду, прагне до опанування майстерності. А тому професійне спілкування допомагає вдосконалити фах, підвищити свій професійний рівень, поліпшує процес взаєморозуміння колег, сприяє творчому розв'язанню виробничих, кадрових та інших проблем.

На думку О. Тищенко, володіння професійним спілкуванням – це, по-перше, знання власне мови професійного спілкування (крім норм сучасної української літературної мови, знання спеціальної термінології, особливостей побудови синтаксичних конструкцій, тексту тощо), тобто сформованість мовної компетенції; по-друге, вміння використовувати ці знання на практиці, доречно поєднувати вербальні та невербальні засоби спілкування відповідно до ситуації, мети, тобто сформованість комунікативних навичок [15, с. 56]. Звідси висновок: знати мову професії – значить дотримуватися граматичних, лексичних, стилістичних норм культури професійного спілкування, ділового етикету тощо. Це означає виробити такі вміння й навички спілкування, щоб донести до співрозмовника необхідну інформацію чітко, ясно й зрозуміло.

Для професійного спілкування важливими є його функції. Таких функцій є три: інформаційно-комунікативна, регуляційно-комунікативна та афективно-комунікативна.

Інформаційно-комунікативна функція охоплює процеси формування, передавання та прийому інформації. Реалізація цієї функції має кілька рівнів. На першому здійснюється вирівнювання розбіжностей у вихідній інформованості комунікантів, що вступають у психологічний контакт. Другий рівень – передавання інформації та прийняття рішень. На цьому рівні спілкування реалізує цілі інформування, навчання та ін. Третій рівень пов'язаний із прагненням комуніканта (фахівця) зрозуміти інших. Спілкування тут спрямоване на формування оцінок досягнутих результатів узгодження – неузгодження, порівняння поглядів тощо.

Регуляційно-комунікативна функція полягає в регуляції поведінки. Завдяки спілкуванню людина здійснює регуляцію не тільки власної поведінки, а й поведінки інших людей (колег, клієнтів, партнерів по бізнесу тощо) і реагує на їхні дії. Відбувається процес налагодження дій. Тут виявляються феномени, властиві спільній діяльності, зокрема сумісність людей, їх спрацьованість, здійснюється взаємна стимуляція і корекція поведінки.

Афективно-комунікативна функція характеризує емоційну сферу спеціаліста. Спілкування впливає на емоційні стани людини. В емоційній сфері виявляється ставлення людини до навколишнього середовища, в тому числі й соціального.

Структура професійного спілкування характеризується трьома взаємопов'язаними сторонами:

- комунікативною, що передбачає обмін інформацією між людьми;
- інтерактивною, що полягає у взаємодії людей, які спілкуються, на основі виконання сумісної діяльності;
- перцептивною, що означає спілкування шляхом сприймання один одного партнерами і встановленям взаєморозуміння на цій основі [4, с. 46].

Професійні контакти мовців пов'язані з досягненням певних цілей, розв'язанням конкретних завдань, тобто реалізацією комунікативної настанови на спілкування, що передбачає прихильність співрозмовника до подальших ділових стосунків. Без спеціальних комунікативних умінь і навичок спілкування навіть хороший спеціаліст не зможе підтримати ділову розмову, провести ділову зустріч, відстояти свою точку зору, зрозуміти бажання співрозмовника. Це означає, що майбутній фахівець, крім професійної компетенції, повинен володіти комунікативною компетенцією, тобто знанням психологічних, змістових та мовних компонентів, необхідних для розуміння партнерів по справі, колег тощо.

Оволодіння основами будь-якої професії розпочинається із засвоєння певної системи загальних і професійних знань, а також оволодіння основними способами розв'язання професійних завдань, тобто опанування фахівцем наукового дискурсу професії, або ж, за матеріалами розвідок у цій галузі, спеціальної мови, мови для спеціальних цілей, мови для спеціальних потреб, мови за професійним спрямуванням, тобто професійного мовлення.

Зрозуміло, що від вміння професійно спілкуватися залежить імідж спеціаліста, налагодження контакту із співрозмовниками, успіх у кар'єрі тощо.

Поняття культура професійного спілкування розглядається нами як соціокультурна якість особистості, яка адекватно відображає загальнокультурну, професійну та особистісну позицію майбутнього спеціаліста, що є засобом адаптації до мінливих соціальних умов життя й професійної діяльності через комунікативний, етичний і нормативний аспекти в діловому спілкуванні.

Культура професійного спілкування – поняття багатозначне, і, на думку Н. Ботвіної, включає три складники, органічно пов'язані між собою:

1) правильність мовлення, тобто володіння нормами усної й писемної літературної мови (правила вимови, наголосу, слововживання, лексики, граматики, стилістики);

2) мовленнєва майстерність, що виражається в дотриманні норм літературної мови, й умінні вибирати з існуючих варіантів найбільш точний у смисловому відношенні, стилістично й ситуативно доречний, виразний;

3) уміння використовувати комунікативні засоби, володіти професійними знаннями [6, с. 74].

Визначені дослідницею складники культури професійного спілкування важливі для формування мовної особистості студентів різних спеціальностей. Адже щоб майбутні спеціалісти розуміли один одного, вони повинні володіти нормами усного літературного мовлення й дотримуватися цих норм; уміти вибирати з існуючих варіантів найбільш точний, доречний, виразний; знати фахову термінологію.

Оволодіння нормами мови – це значною мірою оволодіння культурою спілкування. Дослідженню поняття мовна норма присвячено праці мовознавців О. Ахманової, Б. Головіна, С. Ожегова, М. Пилинського, Л. Скворцова, В. Русанівського та ін. Мовна норма – це сукупність прийнятих у мовленнєвій практиці народу правил відбору і вживання мовних одиниць. Головними ознаками норми є відповідність системі мови, стабільність, обов’язковість. Засвоєння норм, що не порушують систему української мови, утруднюється сьогодні вживанням двох і більше мов у практиці спілкування: небезпеку появи інтерферентних явищ, “суржику” повинні враховувати всі викладачі середньої спеціальної і вищої школи. Додамо, що мовною нормою виступає будь-яке мовне явище – звук, сполучення звуків, морфема, значення слова чи фразеологізму, форма слова, словосполучення і речення, – що сприймається як зразок.

Поряд із нормами літературної мови для професійного спілкування майбутніх спеціалістів важливими є комунікативні якості мовлення – правильність, точність, логічність, доречність, свідомість, насиченість інформацією та науковими термінами, виразність дикції, милозвучність. Студенти повинні оволодіти уміннями добирати слова і будувати речення так, щоб найточніше передати зміст висловлювання; прагнути, щоб зміст сказаного або написаного був переданий точно, зрозуміло.

Точність має спільні риси з логічністю. На думку Н. Бабиць, логічне мовлення формується на основі навичок логічного мислення, спрямованого на нагромадження нових знань і на передачу цих знань співрозмовникові; знання мовних засобів, якими можна оформити думку; володіння технікою смислової зв’язності, тобто логікою викладу, при якій не виникає суперечностей у межах цілого тексту [3, с. 13].

Серед якостей культури професійного спілкування студентів особливе місце займає доречність мовлення. Це ознака мовлення, що організовує його точність, логічність, вимагає такого добору мовних засобів, що відповідають меті й умовам спілкування.

Кожний предмет професійного спілкування і кожен співрозмовник вимагають нетотожних мовних засобів для свого вираження. Тому професійне мовлення повинне бути гнучким, динамічним, кожне слово має бути стилістично виправданим, доречним.

У структурі культури професійного спілкування фахівців дослідники виокремлюють такі компоненти:

– мовна правильність передбачає знання й дотримання мовцем узвичаєних сучасною суспільно-мовленнєвою практикою мовних норм (орфоепічних, лексичних, граматичних, стилістичних);

– мовна майстерність визначається багатством активного словника, умінням відібрати із співіснуючих варіантів найточніший у семантичному, стилістичному, експресивному відношенні, що відповідає комунікативним намірам мовця;

– мовна свідомість – стійке прагнення мовця до вдосконалення власного мовлення [10, с. 71].

Мовна правильність, мовна майстерність та мовна свідомість мають стати предметом формування культури спілкування студентів. На думку Л. Барановської, “мовна майстерність – це вироблення на основі знань нормативності мови практичних умінь та навичок висловлювання думки з використанням відібраних із співіснуючих варіантів найбільш точних, стилістично та ситуативно доцільних, виразних, котрі відповідають комунікативним намірам мовця” [5, с. 44].

Правильність мовлення завжди веде до дотримання норм літературної мови, неправильність – до відступу від них. Тому професійне спілкування повинно відзначатися правильністю, що відповідає його мовній структурі згідно з чинними мовними нормами. Мовна правильність, мовна майстерність й мовна свідомість – запорука формування культури українськомовного професійного спілкування майбутніх фахівців. Дотримання норм літературної мови забезпечить природну потребу додержуватися норм професійного спілкування, сукупності найбільш правильних, доречних для обслуговування професійних потреб засобів мови. Норми спілкування і мовленнєву поведінку регулює мовний етикет.

Відзначимо, що в спеціальній літературі зрідка зустрічається термін мовленнєвий етикет, який відповідає російському “речевої етикет”, уживаному з 60-х років ХХ ст. Багаторазова повторюваність етикетних ситуацій – привітання, звертання, рекомендування, знайомства, запрошення, подяки, компліменту, прощання – сприяла тому, що до кожної з них виробилися відповідні мовні стереотипи, які використовуються для маніфестації соціальних стосунків. Таким чином, усталився мовний етикет. Нині фахівці мовний етикет визначають “як систему стійких формул спілкування, рекомендованих суспільством для встановлення мовленнєвого контакту співрозмовників, підтримання спілкування у вибраній тональності відповідно до

їх соціальних ролей і рольових позицій відносно один одного в офіційних і неофіційних обставинах” [7, с. 83].

Мовний етикет становить функційно-семантичне поле ввічливо-добррозичливих одиниць мовного спілкування в різних етикетних ситуаціях. Щодо проблеми співвідношення етикету взагалі і мовного зокрема, то безсумнівним є те, що мовний етикет пов'язаний із семіотичним і соціальним поняттям етикету. Сам етикет відносимо до вторинних моделюючих систем, котрі надбудовуються над первинною моделюючою системою – мовою. Виходячи з факту, що такий універсальний засіб, як мова, є основою комунікаційних систем будь-якого виду, вважаємо етикет окремою цілісною системою, а всі вербальні засоби (мовний етикет) – підсистемою етикету.

Як зазначає О. Тищенко, мовний етикет, реалізований через мовну етикетну поведінку, допомагає подолати труднощі, які виникають під час донесення або сприймання інформації, що часто є наслідком вікових, статевих, соціальних та інших розбіжностей. Визначаючи мовний етикет як “сукупність стандартних словесних формул, уживаних у стандартних ситуаціях” [15, с. 59], дослідниця рекомендує комунікантам спрощувати й поліпшувати процес спілкування фахівців певної галузі в будь-якій мовній ситуації. Наприклад: не припускати типових помилок у сприйнятті співрозмовника (неадекватна оцінка співрозмовника, вплив стереотипу тощо).

Мовні засоби етикету становлять його основу. До них відносять спеціальні (лексичні, морфологічні, синтаксичні, просодичні) засоби вираження ввічливості, спеціальні етичні мовні формули, що утворюють у кожній конкретній мові цілу систему. Це насамперед такі усталені мовні формули, що вживаються під час зав'язування, підтримання та припинення контакту між комунікантами. Мовний етикет включає, крім власне етикетних мовних формул, ще й соціальномовні символи етикетного рівня, форми питань, що використовуються у певних соціально-культурних групах.

В українському національному етикеті можна виділити такі тематичні групи: звертання, вітання, вибачення, подяка, прохання, прощання, а також тематичні групи, куди входять лексеми на позначення побажання та компліменти.

Дотримуючись етикету, людина реалізує важливий принцип спілкування – ввічливість: шанобливе ставлення один до одного, дотримання почуття такту, коректності, міри. Мовний етикет реалізується переважно в усному мовленні. На письмі закріплюються відповідні стереотипи ввічливості, що їх дослідники називають по-різному: стилістичні формули (М. Гудзій, С. Богуславський), стилістичні трафарети (Д. Лихачов, С. Богуславський), стійкі формули (І. Єрьомін), стереотипні формули (В. Мансика), стилістичні шаблони (Б. Ларін), традиційні формули (О. Творогов).

Як підсумок констатуємо: етикет – це стійкі формули, що забезпечують прийняте в певному середовищі, серед певних людей включення в мовленнєвий контакт. Правила мовного етикету залежать від мовних ситуацій, до яких належать знайомство, вітання, прощання, поздоровлення, вибачення, прохання, запрошення, пропозицію, пораду, згоду, відмову, співчуття, комплімент, схвалення. Отже, мовний етикет – це усталені часовою традицією правила поведінки людей у певній ситуації, що регулюється доцільним використанням мовних засобів.

Не слід забувати, що мовний етикет – це зовнішній вияв внутрішньої вихованості людей, їх прагнення до порядку й порядності. Оволодіння мовною етикою професійного спілкування – обов'язкова умова підготовки висококваліфікованих спеціалістів, людей всебічно розвинених, з високим культурним рівнем, із багатою духовністю.

Значимо, що, крім практичного значення, висококультурне професійне спілкування майбутніх фахівців має ще й естетичну цінність. Естетична функція спілкування полягає не лише в тому, що людина одержує насолоду від мовленого слова, а й у тому, що за допомогою мови вона пізнає світ, його закони, набуває знань. Яку б спеціальність не обрав студент, на якій посаді в майбутньому не працював би, він як особистість повинен дбати про культуру професійного спілкування, щоб не зійти на манівці спрощення, вихолощення індивідуального словника, не втратити сили, доступності й точності свого мовлення. Сукупність і система комунікативних якостей визначають рівень культури професійного мовлення студентів, забезпечують повне й ефективно здійснення намірів, урахування різноманітних чинників процесу спілкування.

Отже, професійне спілкування майбутніх фахівців має вирізнятися високим рівнем мовленнєвої культури. Справжнім спеціалістом, творчою особистістю студент стане тоді, коли він оволодіє високою кваліфікацією, професійним спілкуванням, мовним етикетом. Саме ці ознаки формують рівень культури професійного спілкування студентів середніх спеціальних та вищих навчальних закладів.

Література:

1. Ахманова О. С. Словарь лингвистических терминов / О. С. Ахманова. – М. : Сов. энциклопедия, 1969. – 607 с.
2. Бабич Н. Д. Ділова українська мова : [посібник для студентів вузів] / Н. Бабич, К. Герман, Л. Скаб та ін. – Чернівці : Рута, 1996. – 276 с.

3. Бабич Н. Д. Основи культури мовлення / Н. Д. Бабич. – Львів : Світ, 1994. – 232 с.
4. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение : [учеб. пособие] / Баева О. А. – М. : Новое знание, 2003. – 229 с.
5. Барановська Л. В. Професійне спілкування: концепція навчання та результати її реалізації / Л. В. Барановська. – К., 1995. – 201 с.
6. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етикет ділового спілкування : [навч. посіб. / ред. Феткулова Н. О.]. – К. : АртЕк, 2000. – 192 с.
7. Загнітко А. П. Основи мовленнєвої діяльності / А. П. Загнітко, І. Р. Домрачева. – Донецьк : Український культурологічний центр, 2001. – 461 с.
8. Мацько Л. І. Культура української мови / Л. І. Мацько, Л. В. Кравець. – К. : Академія, 2007. – 360 с.
9. Мацько О. Формули ввічливості в дипломатичному листуванні / О. Мацько // Дивослово. – 2000. – № 2. – С. 14–17.
10. Пентилюк М. І. Актуальні проблеми сучасної лінгводидактики / М. І. Пентилюк. – К. : Ленвіт, 2011 – 256 с.
11. Пентилюк М. І. Ділове спілкування та культура мовлення / М. І. Пентилюк, І. І. Маруніч, І. В. Гайдаєнко. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 224 с.
12. Пономарів О. Д. Офіційно-діловий стиль як показник повнокровного функціонування / О. Д. Пономарів // Укр. слово. – 1994. – 15 грудня. – С. 4–18.
13. Савченко Т. Психологічні аспекти засвоєння професійної термінології студентами-старшокурсниками / Т. Савченко. – К., 1998. – 187 с.
14. Словник української мови. – К. : Освіта, 2001. – Т. 7. – 501 с.
15. Тищенко О. Модель курсу "Мова професійного спілкування" (Психолінгвістичний аспект) / О. Тищенко // Дивослово. – 2003. – № 9. – С. 56–59.