

Тема 6. Професійна комунікація з використанням цифрових технологій в міжнародному контексті

Мета вивчення теми: ознайомитися з теоретичними засадами письмової та електронної комунікації; розглянути практичні аспекти їх застосування в сучасному професійному середовищі; набути навичок порівняльного аналізу письмових та електронних комунікаційних форм для ефективного використання у професійній діяльності.

Питання для самостійного вивчення

1. Практичні аспекти застосування письмової та електронної комунікації в міжнародному контексті.
2. Порівняльний аналіз письмової та електронної комунікації в сучасному та міжнародному контексті.
3. Етика і безпека цифрової взаємодії.

Ключові терміни та поняття: *комунікація, письмова комунікація, електронна комунікація, текстовий контент, комунікативна стратегія, мовна норма, лексика електронної комунікації, тональність повідомлення, жанр комунікації, електронний етикет, офіційна кореспонденція, неофіційне спілкування, медіаграмотність, інтерактивність, цифровий сленг, формалізація мови, гіпертекст, електронний документ, автентифікація, ефективність комунікації, швидкість передачі інформації, формальність стилю, архівування листування, протокол комунікації, дистанційність, конфіденційність, гібридні форми комунікації.*

Методичні вказівки до вивчення теми

Вивчення *першого питання* необхідно розпочати з ознайомлення з основними поняттями письмової та електронної комунікації.

Зверніть увагу на основні визначення, що характеризують ці форми комунікації, зокрема на поняття текстового повідомлення, електронного листа та цифрового документа.

Далі потрібно детально розглянути історичний розвиток письмової комунікації та її трансформацію в цифрову епоху. Передусім необхідно чітко усвідомити, що письмова комунікація передбачає створення текстів у фізичній (паперовій) або електронній (цифровій) формі з метою передачі інформації.

Зверніть увагу на характерні ознаки письмової та електронної комунікації: структурованість, наявність мовних норм, формальність викладу та використання електронних ресурсів. Необхідно виокремити найбільш характерні ознаки кожного типу комунікації та порівняти їх між собою.

При опрацюванні *другого питання* необхідно засвоїти основні види письмових та електронних документів: офіційно-ділові листи, електронні

листи, звіти, меморандуми, повідомлення у месенджерах та ін.

Акцнтуйте увагу на вимогах до складання електронних документів, включаючи правила оформлення, етикет електронного листування та використання цифрових підписів.

Важливо розглянути питання безпеки інформації в електронному спілкуванні, адже це передбачає акцентування уваги на захисті даних та особистої інформації.

Окрім того, потрібно приділити увагу використанню сучасних комунікаційних платформ та інструментів для створення письмових та електронних повідомлень.

Розглядаючи *третє питання*, передусім необхідно чітко усвідомити, що письмова комунікація в традиційному форматі носить передусім офіційний характер, тоді як електронна комунікація часто поєднує формальні та неформальні елементи.

Необхідно виокремити найбільш характерні ознаки кожного виду комунікації у професійному середовищі та порівняти їх, акцентуючи увагу на таких параметрах, як швидкість передачі інформації, рівень формальності, можливість збереження та обробки даних.

Відзначте основні переваги й недоліки кожного з видів комунікації у контексті сучасних професійних відносин, що дозволить критично оцінити їх ефективність у різних робочих ситуаціях.

Питання для самоконтролю

1. Які основні характеристики письмової комунікації?
2. Чим відрізняється електронна комунікація від традиційної письмової?
3. Окресліть основні функції, які виконує письмова комунікація в професійному середовищі.
4. Перелічіть чинники, які впливають на ефективність письмової комунікації.
5. Назвіть основні види електронної комунікації та охарактеризуйте їх специфіку.
6. Які проблеми можуть виникати під час електронного листування?
7. Як впливають культурні аспекти на письмову та електронну комунікацію?
8. Які основні правила оформлення ділових електронних листів?
9. У чому полягає роль етикету в електронній комунікації?
10. Як впливає розвиток технологій на трансформацію письмової комунікації?
11. Які формати письмових документів найчастіше використовуються в діловій комунікації?
12. Як правильно структурувати діловий електронний лист?
13. Які помилки найчастіше трапляються в професійному електронному листуванні?

14. Які інструменти сприяють оптимізації електронного спілкування на підприємстві?

15. Чому важливо дотримуватись офіційного стилю у письмовій та електронній комунікації?

16. Як забезпечити конфіденційність інформації в електронному листуванні?

17. Які програми та платформи використовуються для сучасної електронної комунікації?

18. Поясніть, як уникнути конфліктів у письмовій комунікації в робочих чатах та електронних листах?

19. Визначте основні переваги електронної комунікації порівняно з традиційною письмовою.

20. Які ризики пов'язані з електронною комунікацією порівняно з паперовою документацією?

Тести

1. Яка основна мета письмової комунікації?

- а) обмін невербальною інформацією;
- б) фіксація та передача інформації;
- в) усна передача повідомлення.

2. Що з наведеного є формою електронної комунікації?

- а) листівка;
- б) електронна пошта;
- в) телефонний дзвінок.

3. Яка з перелічених характеристик притаманна письмовій комунікації?

- а) миттєвість;
- б) тривале збереження інформації;
- в) інтерактивність.

4. Який з аспектів є перевагою електронної комунікації?

- а) довговічність;
- б) миттєва доставка;
- в) відсутність технічних вимог.

5. Як називається документ, що регламентує ділову письмову комунікацію?

- а) Закон України «Про захист персональних даних»;
- б) діловий етикет;
- в) стандарт корпоративного листування.

6. Який формат найчастіше використовується для ділової електронної кореспонденції?

- а) PDF;
- б) DOCX;
- в) E-mail.

7. Що є важливим елементом структури електронного листа?

- а) зображення;

- б) підпис;
- в) дата написання.

8. Який формат тексту є рекомендованим для офіційних письмових повідомлень?

- а) розмовний;
- б) офіційно-діловий;
- в) художній.

9. Як необхідно оформлювати електронний лист для міжнародного партнерства?

- а) державною мовою;
- б) англійською мовою або мовою партнера;
- в) не має значення.

10. Яка з наведених порад є актуальною при написанні електронного листа?

- а) використовувати багато емоцій;
- б) чіткість і лаконічність;
- в) переписування довгих цитат.

11. Яка перевага електронної комунікації над письмовою?

- а) захищеність;
- б) можливість миттєвого реагування;
- в) відсутність технічних збоїв.

12. Яка основна проблема електронної комунікації порівняно з письмовою?

- а) складність архівування;
- б) нестабільність зв'язку;
- в) небезпека витоку даних.

13. Що є спільним для письмової та електронної комунікації?

- а) використання вербальної форми;
- б) можливість інтерактивного спілкування;
- в) відсутність формальності.

14. Яка комунікація вважається більш формальною у професійному середовищі?

- а) письмова;
- б) електронна;
- в) усна.

15. Який з методів комунікації є більш доцільним для термінових повідомлень?

- а) листування на папері;
- б) електронна пошта;
- в) чат-месенджери.

17. Яке з указаних тверджень є правильним?

- а) електронна комунікація повністю витіснила письмову;
- б) письмова комунікація зберігає своє значення в офіційних питаннях;
- в) письмова комунікація використовується лише в побуті.

18. Яка структура характерна для ділового листа?

- а) заголовок, текст, підпис;
- б) привітання, основна частина, завершення;
- в) інтро (вступ) , основний зміст листа, висновки.

19. Який з указаних документів є прикладом письмової комунікації?

- а) звіт про діяльність компанії;
- б) онлайн-чат у месенджері;
- в) відеоконференція.

20. Який принцип електронної комунікації важливий у професійному середовищі?

- а) інтерактивність;
- б) лаконічність та чіткість;
- в) анонімність.

Завдання для самостійної роботи

Завдання 1. Розробіть рекомендації для професіоналів з оптимального використання письмової та електронної комунікації.

Приклад виконання завдання:

Тема: Розробка рекомендацій з оптимального використання письмової та електронної комунікації для професіоналів.

Мета: Напрацювання рекомендацій, що сприятимуть ефективному використанню письмових та електронних засобів комунікації в професійному середовищі.

Завдання:

Аналіз існуючих практик:

1. Дослідіть сучасні тенденції в письмовій та електронній комунікації.
2. Визначте основні проблеми та виклики у використанні кожного виду комунікації.

Формування рекомендацій:

1. Розробіть поради з оптимального використання письмової комунікації (листи, звіти, документи).
2. Надайте рекомендації щодо ефективного використання електронної комунікації (електронна пошта, месенджери, платформи для спільної роботи).
3. Розробіть універсальні принципи вибору між письмовою та електронною комунікацією залежно від контексту.

Оформлення результатів:

1. Представте рекомендації у вигляді звіту (5-7 сторінок), що містить теоретичне обґрунтування та практичні приклади.
2. Підготуйте коротку презентацію (5 слайдів) з основними висновками та порадами.

Критерії оцінювання:

-  логічність та структурованість викладу;
-  глибина аналізу та актуальність рекомендацій;
-  практичність та чіткість викладених порад;

 якість оформлення звіту та презентації.

Завдання 2. Кейс-стаді. Розробіть сценарій комунікаційної кризи через неправильне використання електронної пошти.

Приклад виконання завдання:

Завдання: Розробіть сценарій комунікаційної кризи, спричиненої неправильним використанням електронної пошти в компанії.

Опис ситуації: Менеджер з комунікацій випадково надіслав конфіденційну інформацію про новий продукт компанії на загальний список розсилки замість обмеженої групи топ-менеджерів. Інформація швидко поширилася в інтернеті, що призвело до негативної реакції з боку клієнтів і партнерів.

Завдання:

Аналіз ситуації:

1. Опишіть, які помилки призвели до виникнення кризи.
2. Оцініть потенційні наслідки для репутації компанії та довіри з боку клієнтів.

План дій:

1. Розробіть покроковий план реагування на кризу.
2. Визначте основних стейкхолдерів, яких потрібно проінформувати.
3. Сформуйте офіційну заяву компанії з вибаченням.

Комунікаційні канали:

1. Визначте, через які канали комунікації буде розповсюджена офіційна позиція компанії (соціальні мережі, пресреліз, електронна розсилка тощо).

Моніторинг та аналіз:

1. Запропонуйте методи моніторингу реакції громадськості після оприлюднення офіційної заяви.
2. Розробіть інструменти для оцінки ефективності комунікаційних заходів.

Попередження подібних криз:

- ✓ Запропонуйте заходи для попередження подібних помилок у майбутньому (тренінги, політики безпеки, подвійна перевірка адресатів).

Форма виконання завдання: Презентація або документ із детальним описом кожного етапу кризи та плану реагування. Додайте можливі варіанти розвитку подій та відповідні комунікаційні стратегії.

Завдання 3. Кейс-стаді. Розгляньте ситуацію неправильного використання електронної комунікації та надайте рекомендації щодо її оптимізації.

Приклад виконання завдання:

Кейс-стаді: Неправильне використання електронної комунікації.

Опис ситуації:

Компанія «Tech Solutions» впровадила нову систему електронної комунікації для внутрішнього спілкування співробітників. Основною метою було поліпшення взаємодії між відділами та оптимізація робочих процесів.

Однак через два місяці після впровадження система не виправдала очікувань:

- ✓ Співробітники регулярно отримують велику кількість некоректно адресованих листів.

- ✓ Збільшилася кількість дублювання інформації, що призводить до плутанини.

- ✓ Відділи витрачають більше часу на сортування листів і відповіді на повідомлення.

- ✓ Важливі повідомлення губляться серед неактуальної кореспонденції.

- ✓ Співробітники скаржаться на інформаційне перенавантаження.

Завдання:

Аналіз проблеми:

1. Визначте основні причини неправильного використання електронної комунікації в компанії.

2. Які наслідки це має для ефективності роботи співробітників?

Розробка рекомендацій:

1. Запропонуйте три основні шляхи оптимізації електронної комунікації.

2. Розробіть рекомендації для менеджменту щодо покращення комунікаційних практик.

3. Опишіть, як можна мінімізувати інформаційне перенавантаження.

Реалізація:

1. Складіть короткостроковий план дій для впровадження змін.

2. Укажіть, які ресурси та інструменти можуть знадобитися для реалізації запропонованих заходів.

Очікуваний результат:

- ✓ Поліпшення ефективності електронної комунікації, зменшення кількості дублювань інформації та скорочення часу на обробку повідомлень.

Завдання 4. Здійсніть опитування колег щодо переваг і недоліків кожного типу комунікації та представте результати у формі графіка.

Завдання:

Тема: Дослідження типів комунікації.

Мета: Ознайомлення з думкою колег щодо переваг і недоліків кожного типу комунікації (усна, письмова, електронна, невербальна) та наочне представлення результатів.

Етапи виконання:

1. Розробіть анкету для опитування колег, включивши питання про переваги та недоліки кожного типу комунікації.

2. Проведіть опитування серед колег із різних відділів.

3. Проаналізуйте отримані дані та виділіть ключові тенденції.

4. Представте результати у вигляді графіка (стовпчаста діаграма, діаграма Венна або кругова діаграма).

5. Підготуйте короткий висновок із основними спостереженнями та

рекомендаціями.

Форма виконання завдання: Презентація або звіт з графіком та висновками.

Завдання 5. Надайте характеристику двох форматів комунікації (письмової та електронної) з точки зору конфіденційності.

Завдання: Порівняльна характеристика форматів комунікації з точки зору конфіденційності.

Мета: Аналіз різних форматів комунікації з точки зору захисту інформації та конфіденційності.

Інструкція:

1. Проаналізуйте два формати комунікації:

- ✓ Письмова комунікація (документи, листи тощо).
- ✓ Електронна комунікація (електронні листи, чати, месенджери).

2. Складіть порівняльну характеристику цих форматів, звертаючи увагу на такі аспекти:

- ✓ Ризики витоку інформації.
- ✓ Захищеність передавання даних.
- ✓ Можливість збереження та архівування.
- ✓ Доступ до інформації сторонніх осіб.

Результат оформіть у вигляді таблиці або текстового опису, чітко вказавши переваги й недоліки кожного формату з точки зору конфіденційності.

Критерії оцінювання:

- ✚ повнота та обґрунтованість аналізу;
- ✚ логічність структури порівняльної характеристики;
- ✚ дотримання академічного стилю письма;
- ✚ відповідність висновків фактичним даним.

Додатково: Наведіть приклади ситуацій, у яких один із форматів комунікації буде більш захищеним порівняно з іншим.