Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Кафедра документознавства та української мови (№ 706)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Гарант освітньої програми

_____ Л. В. Кислюк
(підпис) (ініціали та прізвище)

«01» вересня 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА ОБОВ'ЯЗКОВОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Основи обслуговування та спілкування за фахом
(назва навчальної дисципліни)

Галузі знань: 02 Культура і мистецтво
(шифр і найменування галузі знань)

Спеціальність: 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
(код та найменування спеціальності)

Спеціалізація: Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
(найменування спеціалізації)

Форма навчання: денна

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Харків 2023 рік

Розробник: Заверющенко О. Л., доц. каф. 706, к. філол. н.,доц. _____
(прізвище та ініціали, посада, наукова ступінь та вчене звання) (підпис)

Робочу програму розглянуто на засіданні кафедри Документознавства та української мови (№ 801)
(назва кафедри)

Протокол № 12 від « 30 » червня 2023 р.

Завідувач кафедри к. філос. н, доцент, _____ А.Є. Прилуцька
(науковий ступінь та вчене звання) (підпис) (ініціали та прізвище)

1. Опис навчальної дисципліни

<table>
<tr><td>Найменування показників</td><td>Галузь знань, спеціальність, освітня програма, рівень вищої освіти</td><td>Характеристика навчальної дисципліни (денна форма навчання)</td></tr>
<tr><td>Кількість кредитів – 4</td><td rowspan="12">Галузь знань
02 Культура і мистецтво
(шифр і назва)

Спеціальність
029 «Інформаційна, бібліотечна, архівна справа»
(код і найменування)

Освітня програма
Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
(найменування)

Рівень вищої освіти:
перший (бакалаврський)</td><td>Обов’язкова</td></tr>
<tr><td>Модулів – 1</td><td rowspan="2">Навчальний рік:
2023/2024</td></tr>
<tr><td>Змістових модулів – 2</td></tr>
<tr><td>Індивідуальне науково-дослідне завдання не має
(назва)</td><td>Семестр</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Загальна кількість годин – 64/120</td><td>1-й</td></tr>
<tr><td>Лекції</td></tr>
<tr><td rowspan="6">Тижневих годин для денної форми навчання:
аудиторних – 4
самостійної роботи студента – 3,5</td><td>32 год.</td></tr>
<tr><td>Практичні, семінарські *</td></tr>
<tr><td>32 год.</td></tr>
<tr><td>Самостійна робота</td></tr>
<tr><td>56 год.</td></tr>
<tr><td>Вид контролю</td></tr>
<tr><td>модульний контроль, іспит</td></tr>
</table>

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійних становить:
для денної форми – 64 *аудиторні години* /56 *годин самостійної роботи*.

* Аудиторне навантаження може бути зменшене або збільшене на одну годину залежно від розкладу занять.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: надати студентам теоретичні та практичні знання про особливості обслуговування і спілкування за фахом, про систему документно-інформаційних комунікацій суспільства, яка набуває у процесі розвитку елементів самоорганізації з власними законами функціонування, а також закласти підвалини формування культури обслуговування й комунікаційної культури фахівця інформаційно-сервісної галузі.

Завдання: сформувати уміння використовувати різноманітні комунікативні технології для організації обслуговування й ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу й співробітництва, у тому числі й у сфері міжнародних зв'язків.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні досягти таких **компетентностей**:

Загальних (ЗК):

ЗК2. Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях з інформаційного обслуговування споживачів в системі соціальних комунікацій.

ЗК3. Знання та розуміння предметної області та професійної діяльності в інформаційно-сервісній галузі системи соціальних комунікацій.

ЗК7. Здатність до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел для задоволення інформаційних потреб споживачів.

ЗК9. Здатність працювати в команді для розв'язання професійних завдань.

ЗК10. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів соціокультурної діяльності).

Фахових (ФК):

ФК6. Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації на професійному рівні.

ФК7. Здатність впроваджувати інноваційні технології виробництва інформаційних продуктів і послуг, підвищення якості інформаційного обслуговування користувачів інформаційних, бібліотечних та архівних установ.

ФК14. Здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності, постійного підвищення рівня інформаційної культури.

Програмні результати навчання (ПРН):

РН5. Узагальнювати, аналізувати і синтезувати інформацію в діяльності, пов'язаній із її пошуком, накопиченням, зберіганням та використанням у сучасних організаціях, установах і підприємствах.

РН6. Знати, розуміти та застосовувати в практичній діяльності законодавчі та галузеві нормативні документи щодо здійснення інформаційної діяльності.

РН14. Вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову й електронну комунікацію українською мовою й/або однією з іноземних мов.

РН15. Використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва в сучасних установах інформаційної, бібліотечної та архівної галузі.

РН17. Бути відповідальним, забезпечувати ефективну співпрацю в команді для підвищення ефективності професійних комунікацій.

Міждисциплінарні зв'язки: архівознавство; бібліотекознавство; бібліотечно-інформаційне забезпечення фахової діяльності.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи обслуговування та спілкування за фахом

Тема 1. Основи обслуговування і спілкування за фахом як наукова та навчальна дисципліна

Предмет, мета і завдання дисципліни в контексті сучасного стану та перспективи розвитку інформаційного забезпечення України. Методика вивчення. Взаємозв'язок із дисциплінами документно-комунікаційного циклу. Основні поняття дисципліни. Теоретичні основи сервісної діяльності. Феномен спілкування як об'єкт вивчення та дослідження. Спілкування як самостійна та специфічна форма активної особистості. Комунікація як соціально-історичне явище. Завдання, функції комунікації в суспільстві. Документ як засіб комунікації. Інформаційно-сервісне обслуговування.

Тема 2. Комунікація як процес. Різновиди комунікацій, властивості та ситуативна обумовленість

Основні елементи комунікативного процесу: джерело інформації, повідомлення (як процес передавання), кодування, канал, аудиторія, декодування, зворотний зв'язок. Засоби комунікації. Ролі співрозмовників як ініціатора та слухача. Продукування висловлювання, його осмислення та реактивні дії адресата. Ефективність вербальних комунікацій.

Функції письмової вербальної комунікації. Невербальна комунікація. Способи та канали передавання невербальної інформації. Психологічна суть невербальної комунікації. Функції групової комунікації. Документна комунікація як складова фахової комунікації.

Тема 3. Документна комунікація як складова фахової комунікації

Феномен документної фахової комунікації. Документні ресурси інформаційних, бібліотечних та архівних установ: ознаки, властивості, особливості та функції. Документно-інформаційні потоки підприємств.

Тема 4. Етичні та психологічні аспекти фахової комунікації

Психологічна природа спілкування. Психологічні механізми і психологічні типи в діловому спілкуванні. Характеристика основних рівнів спілкування, емпатичного способу сприймання діловими партнерами одне одного. Етика та психологія фахової комунікації.

Модульний контроль

Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти обслуговування та спілкування за фахом

Тема 5. Особливості спілкування й обслуговування в бібліотеці

Бібліотечне спілкування і етика бібліотекаря. Внутрішні та зовнішні умови організації спілкування в бібліотеці. Спілкування в бібліотеці як система. Спілкування в професійній бібліотечній сфері як елемент та основа бібліотечного виробничого циклу. Реалізація спілкування в системі бібліотечного сервісу. Бібліотечне спілкування як чинник якості обслуговування. Бібліотечне спілкування в ринкових умовах. Необхідність вдосконалення спілкування в сучасному соціо-комунікаційному просторі бібліотек. Види інформаційного обслуговування та спілкування в сучасних бібліотеках (документографічне, фактографічне, концептографічне). Якість та комфортність обслуговування в бібліотеках.

Тема 6. Прикладні аспекти обслуговування та спілкування в інформаційних установах

Особливості діяльності інформаційних установ в Україні. Виробники інформаційних товарів і послуг (інформаційні установи). Міжособистісні комунікації в інформаційній установі. Документний ресурс інформаційних центрів. Виникнення та розвиток центрів науково-технічної інформації. Особливості інформаційного обслуговування та спілкування в інформаційних установах.

Тема 7. Прикладні аспекти обслуговування та спілкування в архівах, музеях і на виставках

Архівний документний ресурс. Еволюція архівів. Засади формування архівного фонду. Доступ до документів Національного архівного фонду. Документний ресурс музеїв та виставок. Віртуальні виставки. Інформаційні ресурси виставок. Особливості інформаційного обслуговування та спілкування в архівах, музеях і на виставках.

Тема 8. Прикладні аспекти електронного обслуговування та спілкування

Віртуальна реальність національного інформаційно-інноваційного простору. Інформаційні ресурси мережі «Інтернет». Робота документознавця та діловода з інформаційними ресурсами. Інформаційні портали, електронні бібліотеки, архіви, бази даних. Особливості електронного інформаційного обслуговування та спілкування.

Модульний контроль

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п /с	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7
Модуль 1						
Змістовий модуль 1. Інформаційно-сервісне обслуговування. Спілкування і комунікація. Комунікативні рівні: від міжособистісної до міжкультурної комунікації						
Тема 1. Основи обслуговування і спілкування за фахом як наукова та навчальна дисципліна	15	4	4			7
Тема 2. Комунікація як процес. Різновиди комунікацій, властивості та ситуативна обумовленість	15	4	4			7
Тема 3. Документна комунікація як складова фахової комунікації	15	4	4			7
Тема 4. Етичні та психологічні аспекти фахової комунікації	15	4	4			7
Модульний контроль						
Разом за змістовим модулем 1	60	16	16			28
Змістовий модуль 2. Система документно-інформаційних комунікацій						
Тема 5. Особливості спілкування й обслуговування в бібліотеці	15	4	4			7
Тема 6. Прикладні аспекти обслуговування та спілкування в інформаційних установах	15	4	4			7
Тема 7. Прикладні аспекти обслуговування та спілкування в архівах, музеях і на виставках	15	4	4			7
Тема 8. Прикладні аспекти електронного обслуговування та спілкування	15	4	4			7
Модульний контроль						
Разом за змістовим модулем 2	60	16	16			28
Усього годин	**120**	**32**	**32**			**56**

5. Теми практичних/семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Інформація, спілкування та комунікація: співвідношення понять. Комунікаційні канали в інформаційному суспільстві. Інформаційне сервісне обслуговування – мета і завдання.	2
2	Способи передавання інформації в різних видах та на різних етапах комунікації і спілкування. Поняття ефективної та неефективної комунікації: спостереження та узагальнення	2
3	Форми мовленнєвої комунікації. Вербальна та невербальна комунікація: порівняльна характеристика. Організація простору й часу в межах невербальної комунікації. Мовчання як комунікація. Функції контролю, регуляції, діагностики та корекції невербальної взаємодії. Реалізація синтезу мовленнєвих навичок різних видів у навчальній, науковій, професійній комунікації	2
4	Особливості міжособистісного спілкування. Складні ситуації в міжособистісного спілкування. Суперечка як різновид комунікації. Стратегія й практика аргументації.	2
5	Конфлікт як комплексне явище, його стадії, етапи, шляхи розв'язання Ефективна робота з конфліктом. Почуття та емоції як комунікативні дії.	2
6	Діалог. Відмінності між діалогом і суперечкою. Принципи діалогу. Етапи діалогу. Діалог в міжособистісній комунікації: діалог-бесіда, діалог-розмова, діалог-суперечка. Діалогова зустріч: функціональні ролі учасників, планування, дизайн.	2
7	Інформаційне забезпечення міжнародної діяльності. Роль інформаційного забезпечення в підвищенні конкурентоспроможності виробників на міжнародних ринках. Ділове спілкування в мультикультурному середовищі. Роль і значення інформаційних агентств в інформаційному забезпеченні міжнародної діяльності, їхня роль у функціонуванні глобальних інформаційно-комунікаційних потоків.	2
8	Інформаційні потоки в організації. Структурні особливості ділових комунікацій (моделі комунікацій в організаціях). Документ у системі документних ресурсів. Документні комунікації.	2
9	Організаційні процеси в системі діяльності інформаційної установи. Специфіка організації діяльності в інформаційній установі. Організаційні форми інформаційної діяльності. Принципи формування продуктивної діяльності інформаційної установи.	2
10	Інформаційно-комунікаційна діяльність бібліотек в умовах розвитку суспільства знань. Бібліотекар як основна ланка в процесі взаємодії. Інформаційні продукти бібліотек, їх специфіка. Аналіз вебсайтів бібліотек із точки зору поняття інформаційного продукту. Порівняння інформаційних послуг у бібліотеках для дорослих і для дітей.	2
11	Кодекс етики бібліотекаря. Форми і методи бібліотечного спілкування. Поради бібліотекареві для ефективного спілкування. Орієнтація бібліотечного спілкування на клієнта – користувача бібліотеки: розробка методичних рекомендацій.	2
12	Індивідуальне обслуговування користувачів: імідж та етика професійної поведінки бібліотекаря	2
13	Документний ресурс інформаційних центрів. Аналіз інформаційно-сервісного обслуговування в регіональних центрах послуг на прикладі діяльності Центру надання адміністративних послуг м. Харкова	2

14	Особливості інформаційних послуг в архівах, музеях і на виставках. Аналіз порталу Державної архівної служби України. Розробка методичних рекомендацій щодо обслуговування клієнтів архівних установ.	2
15	Аналіз інформаційно-сервісного обслуговування музеїв. Рекламно-інформаційна діяльність музеїв. Створення реклами музею/бібліотеки. Інформаційна діяльність музеїв у соціальних мережах.	2
16	Нові види електронних інформаційних ресурсів. Віртуальні архіви. Аналіз інформаційної діяльності одного з віртуальних архівів України (Віртуальний архів Тараса Шевченка, Центральний державний науково-технічний архів України, Центральний державний історичний архів України (м. Львів))	2
	Разом	**32**

6. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Сучасний стан інформаційно-сервісної сфери України	3,5
2	Інформаційне обслуговування та інформаційні послуги	3,5
3	Інформаційно-сервісне обслуговування: види, цілі, значення. Автоматизація процесів інформаційного обслуговування	3,5
4	Складні ситуації в міжособистісному спілкуванні за фахом та шляхи їх подолання	3,5
5	Принципи формування продуктивної діяльності інформаційних установ	3,5
6	Соціальні документно-комунікаційні інститути	3,5
7	Документно-інформаційні ресурси	3,5
8	Інформаційні послуги та їх надання в системі документно-інформаційних комунікацій	3,5
9	Використання Національного архівного фонду	3,5
10	Інформаційне забезпечення виставок. Віртуальні виставки як дистанційна бібліотечна послуга	3,5
11	Інформаційна діяльність музеїв у соціальних мережах на прикладі одного з музеїв Харкова або музеїв Харківських вишів, наприклад, ХАІ	3,5
12	Класифікація документних ресурсів за їх місцем у документальному процесі	3,5
13	Рекламно-інформаційна діяльність музеїв/бібліотек	3,5
14	Особливості електронних інформаційних ресурсів	3,5
15	Використання можливостей сучасних інформаційних технологій та ЗМІ у бібліотечному спілкуванні	3,5
16	Кодекс професійної етики бібліотекаря та його вплив на суспільство	3,5
	Разом	**56**

7. Методи навчання

1. Інформаційно-рецептивний.
2. Репродуктивний.
3. Частково-пошуковий (евристичний).
4. Дослідницький.
5. Імітаційний.

8. Методи контролю

1. Поточні письмові самостійні роботи.
2. Модульні контрольні роботи.
3. Іспит

9. Критерії оцінювання та розподіл балів, які отримують студенти

9.1. Розподіл балів, які отримують студенти (кількісні критерії оцінювання)

Складові навчальної роботи	Бали за одне заняття (завдання)	Кількість занять (завдань)	Сумарна кількість балів
Змістовий модуль 1			
Робота на лекціях	0…0,5	8	0…4
Виступ з доповіддю та презентацією	0…4	1	0…4
Поточний контроль	0…3	8	0…24
Модульний контроль	0…20	1	0…20
Змістовий модуль 2			
Робота на лекціях	0…0,5	8	0…4
Поточний контроль	0…3	8	0…24
Модульний контроль	0…20	1	0…20
Усього за семестр			**60…100**

***** Семестровий контроль (іспит) проводиться у разі відмови студента від балів поточного тестування й за наявності допуску до іспиту. Під час складання семестрового іспиту студент має можливість отримати максимум 100 балів.

Білет для іспиту складається з двох теоретичних питань (по 1 з кожного модуля), максимальна кількість балів за кожне питання – 50 балів (сума – 100 балів).

9.2. Якісні критерії оцінювання

Необхідний обсяг знань для одержання позитивної оцінки:

- визначення основних понять щодо обслуговування та спілкування за фахом;
- спілкування та комунікація (відмінності та спільне), рівні та види комунікацій, специфіка і функції групової комунікації; особливості документної комунікація як складової фахової комунікації;
- прикладні аспекти обслуговування та спілкування за фахом.

Необхідний обсяг вмінь для одержання позитивної оцінки:

- розрізняє спілкування та комунікацію, види та рівні комунікації;
- знає основи обслуговування і спілкування за фахом;
- знає особливості інформаційно-сервісного обслуговування;

- знає функції документної комунікації як складової фахової комунікації
- виокремлює документні ресурси інформаційних, бібліотечних та архівних установ;
- аналізує конкретні випадки ефективних та неефективних комунікацій за фахом на різних рівнях;
- моделює ситуації обслуговування і спілкування з урахуванням етичних і психологічних аспектів фахової комунікації;
- моделює прикладні аспекти обслуговування та спілкування в бібліотеці, інформаційних установах, архівах, музеях і на виставках;
- використовує новітні комунікаційні техніки та практики ефективних комунікацій.

9.3. Критерії оцінювання роботи студента протягом семестру

Задовільно (60-74). Показати мінімум знань та умінь. Здати всі тестування. Знати особливості інформаційно-сервісного спілкування й обслуговування, чим відрізняється спілкування від комунікації, структурні моделі комунікації, функції групової комунікації. Визначати проблеми емпатичного способу сприймання діловими партнерами одне одного; документні ресурси бібліотек; архівний документний ресурс. Усвідомлювати важливість урахування умов сприйняття інформації, пара- та екстралінгвістичних особливостей невербальної комунікації; забезпечення документно-інформаційних потоків в установах. Пояснювати потребу дотримання етики спілкування в бібліотеці.

Добре (75-89). Твердо знати мінімум, виконати всі поточні та МКР, здати тестування та позааудиторну самостійну роботу. Уміти: здійснювати порівняльну характеристику спілкування і комунікації, вербальної та невербальної комунікації, визначати ознаки якісного інформаційно-сервісного обслуговування, ефективну міжособистісну комунікацію, функції контролю, регуляції, діагностики та корекції невербальної взаємодії, публічне спілкування в навчальній, професійній діяльності, оцінку прогресивності та деструкції в масовій комунікації, пояснювати особливості соціально-культурної площини публічної комунікації, аналізувати комунікативну ситуацію та комунікативний акт з огляду на їхню ефективність; застосовувати правила комунікативної поведінки в малих групах; розв’язувати конфлікти шляхом діалогу; використовувати новітні комунікаційні техніки та практики ефективних комунікацій під час забезпечення документно-інформаційних потоків в установах; використовувати електронне інформаційне обслуговування та спілкування, документні ресурси бібліотек, а також архівні документні ресурси; розробляти методичні рекомендації щодо організації обслуговування клієнтів архівними установами, поради щодо дотримання етики спілкування в бібліотеці.

Відмінно (90-100). Здати всі контрольні точки з оцінкою «відмінно». Досконально знати всі теми та уміти застосовувати їх.

Шкала оцінювання: бальна і традиційна

Сума балів	Оцінка за традиційною шкалою	
	Іспит, диференційований залік	Залік
90 – 100	Відмінно	Зараховано
75 – 89	Добре	
60 – 74	Задовільно	
0 – 59	Незадовільно	Не зараховано

10. Методичне забезпечення

1. Прилуцька А. Є., Карпенко О. О., Парафійник Н. І., Медведь О. В. Документно-інформаційне забезпечення сучасної професійної комунікації / А. Є. Прилуцька, О. О. Карпенко, Н. І. Парафійник, О. В. Медведь. – Харків : Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін.-т», 2017. – 463 с.

11. Рекомендована література

Базова

1. Абетка соціальних комунікацій : довідник / укл. Г. В. Горбенко. – Київ : Жнець, 2014.
2. Бібліотека як центр спілкування : метод.-бібліогр. матеріали / ОУНБ ім. В. Г. Короленка ; підгот. О. Рижаєва ; відп. за вип. О. Сльозка. – Чернігів, 2011. – 55 с.
3. Бібліотечне спілкування як чинник якості обслуговування : методичні рекомендації / Комун. закл. «ОУНБ ім. Тараса Шевченка» Черкас. обл. ради; уклад. Л. С. Шумко. – Черкаси, 2013. – 20 с.
4. Білан Н. І. Інформаційна парадигма соціальних комунікацій : монографія. Київ : Паливода А. В., 2016.
5. Гаврилюх Н. Феномен соціальної комунікації в інформаційному суспільстві [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ena.lp.edu.ua:8080/handle/ntb/6948.
6. Горовий В. М. Соціальні інформаційні комунікації, їх наповнення і ресурс: монографія. [Електронний ресурс]. – Київ : [НВЦ, НБУВ], 2010. – Режим доступу : http://nbuviap.gov.ua/images/nauk-mon/MonGor. pdf. – Назва з екрана.
7. Грабар Н. Г. Спілкування в бібліотеці: теоретико-методологічний аналіз : монографія. – Х. : Майдан, 2014. – 354 с.
8. Документально-інформаційні комунікації в системі соціальних комунікацій: навч. посіб. [Електронний ресурс] / Ломачинська І. М., Якимюк Ю. П., Ломачинська Л. В. – 3-тє вид., перероб і доп. – Київ : «Центр учбової літерату-ри», 2014. – Режим доступу: http://kist.ntu.edu.ua/textDZ/docin. pdf. – Назва з екрана.
9. Документологія : навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. напряму 8.020105 «Документознавство та інформ. Діяльність» / Рівнен. держ. гуманітар. ун-т ; авт.-уклад. Г. М. Швецова-Водка. – Рівне, 2011. – 111 с.
10. Дубняк К. А. Інформаційний простір: структура та функціональні параметри // Держава та регіони. Серія: Соціальні комунікації, 2015. –№ 4 (24). – С. 21-25.
11. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник / Гриценко Т.Б. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
12. Етика та психологія ділових відносин / Микола Дем'янович Прищак, Олександр Йосипович Яcько. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/12lesko_etika_ta_psihologiya_dilovih_vidnosin/index. html.
13. Жукова В.П. Моделювання бібліотечно-інформаційного сервісу // Молодий вчений, квітень 2018. – № 4 (56). – С. 39-42.
14. Зражевська Н.І. Комунікаційні технології: лекції. – Черкаси: Брама-Україна, 2010. – 224 с.
15. Іванова О. М. Характеристика та класифікація інформаційних потоків підприємств // Інвестиції: практика та досвід, 2016. № 13. С. 18-22.
16. Інформаційно-комунікаційна діяльність наукових бібліотек в умовах розвитку суспільства знань : монографія / Василенко О. М., Добко Т. В., Зайченко Н. Я., Каліберда Н. Ю., Кириленко О. Г., Клименко О. З., Коваль Т. М., Литвинова Л. А., Лобузіна К. В., Самохіна Н. Ф.; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2017. – 410 с.

17. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. – Київ : К.І.С., 2016. – 130 с. – (Серія «Бібліотечка лідера місцевого самоврядування»).
18. Косенко Ю.В. Основи теорії мовної комунікації: навч. посіб. / Ю.В. Косенко. – Суми: Сумський державний університет, 2011. – 187 с.
19. Кравченко О.М., Грамм О.М. Етичний аспект культури бібліотечного обслуговування // Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства» 25 жовтня 2012 р., Львів, Україна. – С. 513-522.
20. Лісіна С.О. Документні ресурси: навч. посібник. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2013. – 240 с. – (Сер. «Інформація. Комунікація. Документація»; вип. 1.)
21. Мар'їна О. Ю. Організаційно-управлінські комунікації в регіональних бібліотечних системах [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ic.ac.kharkov.ua/ic_old_2016/RIO/vh/v27/16. pdf. – Назва з екрана.
22. Негодченко Вадим Основні напрями державної інформаційної політики в Україні // Інформаційне право, 2016. №4. С. 77-81.
23. Орієнтація на клієнта – користувача бібліотеки: методичні поради / Упр. культури, національностей, релігій та туризму Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ ім. М. Островського. – Хмельницький, 2015. – 28 с.
24. Організація архівної справи в територіальній громаді. Методичні рекомендації. Частина 1. Архівні підрозділи ОМС [Електронний ресурс]. / Укрдержархів ; упоряд. М.І. Кузнєцова, Л.Л Левченко. Під ред. Л.Л Левченко. Київ, 2020. – 62 с. – Режим доступу: https://archives.gov.ua/wp-content/uploads/metrec-01-2020.pdf.
25. Організація архівної справи в територіальній громаді. Методичні рекомендації. Частина 2. Організація роботи архівних відділів районних державних адміністрацій [Електронний ресурс]. / Укрдержархів ; упоряд. Л.Л Левченко, О.Ю. Ткаченко. Під ред. Л.Л Левченко. Київ, 2021. – 138 с. – Режим доступу: http://archivelviv.gov.ua/wp-content/uploads/2021.pdf.
26. Партико З.В. Теорія масової інформації та комунікації. – Львів, 2008. – 294 с.
27. Редька К.Ю. Документна комунікація в системі інформаційного управління. // Молодий вчений, квітень 2017. – № 4 (44). – С. 108-113.
28. Скіцько В. Теоретичні аспекти моделювання інформаційних потоків у логістиці підприємтсва // ВІСНИК Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка, 2014. – №11(164). – С. 52-58.
29. Шишова І.О., Сікорака Л.О. Психологічні та мовно-етичні аспекти культури спілкування особистості державного службовця та посадової особи місцевого самоврядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://center.kr-admin.gov.ua/index.php?q=Elibr/32.html.
30. Як, коли, де працює діалог? Практичний посібник / Катерина Гусєва, Діана Проценко. – Київ, 2019. – 52 с.

Допоміжна

1. Вацлавик П., Бивин Д., Джексон Д. Прагматика человеческих коммуникаций: Изучение паттернов, патологий и парадоксов взаимодействия / Пер. с англ. – М., 2000. – 315 с.
2. Галецька Н.О. Індивідуальне обслуговування користувачів: імідж та етика професійної поведінки бібліотекаря інформації [Електронний ресурс]. – Режим доступу:http://lib.khnu.km.ua/about_library/naukova_robota/2010/gal_ind.htm.
3. Демкова Мар'яна, Фігель Марія Інформація як основа інформаційного суспільства: поняття та правове регулювання [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.oa.edu.ua/loadnew/000/5.doc.

4. Інформаційна система в вигляді інформаційного потоку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://newtravelers.ru/uk/bluetooth/informacionnaya-sistema-v-vide-informacionnogo-potoka.html.
5. Кушнаренко Н. Н. Документоведение [Электронный ресурс] : учеб. – 2-е изд. перераб. и доп. – Киев : Знания, 2000. – Режим доступа: http://www.dut.edu.ua/uploads/l_1296_34894660. pdf. – Заглавие с экрана.
6. Максименко О. Ю. Порядок використання архівного фонду // Право та державне управління, 2019. № 1 (34). том 2. С. 200-206.
7. Матвієнко О.В. Інформаційні потоки в організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://studfile.net/preview/5043453/page:3/.
8. Створення інформаційних потоків. Що таке інформаційні потоки? Схема інформаційних потоків. класифікація інформаційних потоків. критерії якості інформації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://3ddroid.ru/network/sozdanie-informacionnyh-potokov-chto-takoe-informacionnye-potoki-shema/.
9. Теорія документно-інформаційних потоків : конспект лекцій для спеціальності: «Документознавство та інформаційна діяльність» [Електронний ресурс]. – Київ, 2010. – Режим доступу: https://knowledge.allbest.ru/management/d-3c0b65625a3bc68b4c43a89421216c37.html.
10. Швецова-Водка Г. М. Документ і книга в системі соціальних комунікацій [Електронний ресурс]. – Рівне : [б. в.] 2001. – Режим доступу: https://nmetau.edu.ua/file/shvetsova_tipologiya_dokumenta.pdf. – Назва з екрана.

12. Інформаційні ресурси

1. Державна наукова установа «Книжкова палата України імені Івана Федорова» [офіц. сайт]. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukrbook.net.
2. Закон України про бібліотеки і бібліотечну справу. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=70982.
3. Закон України про інформацію. [Електронний ресурс]. – Режим доступу https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text.
4. Закон України про доступ до публічної інформації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://minjust.gov.ua/m/str_35409.
5. Онлайн-путівник бібліотеками України «Бібліотека для тебе – Library for you». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://lib4you.org.ua/.
6. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/.
7. Офіційний сайт Українського науково-дослідного інституту архівної справи та документознавства (УНДІАСД) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://undiasd.archives.gov.ua/.
8. Офіційний сайт Харківської державної наукової бібліотеки імені В.Г.Короленка. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://korolenko.kharkov.com/.
9. Правила роботи архівних установ України [Електронний ресурс]. / М-во юстиції України, Держ. архів. служба України, Укр. наук.- дослід. ін-т архів. справи та документознавства ; упоряд. : Л. А. Кисельова, Ю. А. Прилепішева, Т. П. Прись, С. В. Сельченкова; за заг. ред. Н. М. Христової. – К., 2013. – 243 с.– Режим доступу: https://undiasd.archives.gov.ua/doc/pravyla%20roboty%20arch%20ustanov.pdf.
10. Про схвалення Стратегії розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року «Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України». Кабінет Міністрів України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/219–2016-%D1 %80.