

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН
ІМ. Б. Д. ГАВРИЛИШИНА

ЗАТВЕРДЖУЮ



В.о. директора ІНМВ
ім. Б. Д. Гаврилишина
Людмила ГАВРИЛЮК-СІСЕН
2024р.

ЗАТВЕРДЖУЮ



Проректор з науково-педагогічної
роботи
Віктор ОСТРОВЕРХОВ
2024 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни «УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЯМИ»

Ступінь вищої освіти – бакалавр

Галузь знань – 03 Гуманітарні науки

Спеціальність – 035 Філологія

Спеціалізація – 035.041 Германські мови та літератури (переклад включно),
перша - англійська

Освітньо-професійна програма «Бізнес-комунікації та переклад»

Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Залік
Денна	3	6	28	14	3	6	99	150	6

30.08.2024
[Signature]

Тернопіль – 2024

Робочу програму склав: д-р. екон. наук, професор, професор кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу Григорій МОНАСТИРСЬКИЙ

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу, протокол № 1 від 26.08.2024 р.

Завідувач кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу,
д-р. екон. наук, професор



Михайло ШКІЛЬНЯК

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 035 Філологія, протокол № 1 від 26 серпня 2024 р.

Голова ГЗС
канд. філол. наук, доцент



Світлана РИБАЧОК

Гарант ОПШ
канд. філол. наук, доцент



Наталія РИБИНА

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЯМИ»

1. Опис дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями»

Дисципліна – Управління бізнес- комунікаціями	Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS: 5	Галузь знань 03 – Гуманітарні науки	Статус дисципліни: вибіркова дисципліна Мова навчання: українська
Кількість залікових модулів: 3	Спеціальність 035 «Філологія» Спеціалізація – 035.041 Германські мови та література (переклад включно), перша - англійська Освітньо-професійна програма «Бізнес-комунікації та переклад»	Рік підготовки: 3 Семестр: 6
Кількість змістових модулів: 1	Ступінь вищої освіти - бакалавр	Лекції: 28 год. Практичні заняття: 14 год.
Загальна кількість годин: 150		Самостійна робота: 99 год. Тренінг, КППЗ: 6 год. Індивідуальна робота: 3 год.
Тижневих годин: 10 год., з них аудиторних – 3 год.		Вид підсумкового контролю: залік

2. Мета й завдання дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями»

2.1. Мета вивчення дисципліни

Дисципліна «Управління бізнес-комунікаціями» є вибірковою дисципліною для студентів, які навчаються за освітньо-професійною програмою «Бізнес-комунікації та переклад» підготовки бакалаврів галузі знань «Гуманітарні науки» за спеціальністю «Філологія».

Метою викладання дисципліни є: формування у майбутніх фахівців фундаментальних знань з теорії бізнес комунікації, уявлення про існуючі індивідуальні особливості і властивості людини, що впливають на індивідуальний стиль спілкування; розвиток навиків організації ефективних форм індивідуальних і групових комунікацій.

2.2. Завдання вивчення дисципліни

У результаті вивчення дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями» студенти повинні:

- *знати*: специфіку символічної, візуальної, міфологічної складової бізнес-комунікацій; основні засади та принципи бізнес-комунікацій; основні методи, технології бізнес-комунікацій; концептуальні основи і стратегії бізнес-комунікацій; обов’язкові елементи та фази бізнес-комунікацій; порядок формування ефективних комунікацій на підприємстві; основні елементи забезпечення ефективних комунікацій; методи вирішення комунікаційних конфліктів; особливості формування іміджу менеджера та корпорації (організації); перспективи бізнес-комунікацій в інформаційному суспільстві;
- *вміти*: приймати управлінські рішення з метою підвищення комунікаційної ефективності організації; організувати та проводити за відповідними методиками комунікаційні дослідження; розробляти стратегію та тактику діяльності фірми в сфері бізнес-комунікацій;

орієнтуватися в теоретичних концепціях сучасних бізнес-комунікаціях і уміти застосовувати їхні алгоритми в реальному управлінні; оцінювати ефекти застосування форм бізнес-комунікацій; самостійно розробляти програми залучення ЗМІ до поширення інформації про підприємство;

- *розуміти*: місце комунікацій в менеджменті, знати типи ділових стратегій та їх використання на підприємстві, в чому специфіка бізнес-комунікацій в сучасному інформаційному суспільстві; якими є механізми впливу таких комунікативних технологій як зв'язки з громадськістю (паблік рілейшнз); іміджмейкінг; менеджмент новин; реклама; пропаганда; риторика.

3. Програма навчальної дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями».

Тема 1. Ділове спілкування. Особливості, функції та рівні ділового спілкування.

Спілкування як механізм взаємодії між людьми. Соціальна природа спілкування. Інформаційно-комунікативна функція. Функції спілкування. Рівні спілкування. Поняття ділової комунікації. Особливості ділового спілкування. Основні функції ділової бесіди. Основна мета ділової бесіди. Фази ділової бесіди. Компоненти комунікативного процесу. Елементи комунікативного процесу. Аудиторія комунікації. Комунікації в організаційному контексті.

Література: 1, 2, 3, 5, 8.

Тема 2. Ділова комунікація як засіб забезпечення ефективності організації.

Поняття комунікації: цілі, функції, етапи. Сутність понять «комунікація» та «інформація». Інформація в процесі комунікації. Канали інформаційного забезпечення. Принципи сучасних інформаційних систем. Цілі комунікації. Причина комунікації. Повідомлення і комунікації. Функції комунікації. Процес комунікації. Інформаційна функція. Експресивна функція. Прагматична функція. Інтерпретативна функція. Етапи комунікації. Зародження ідеї. Кодування і вибір каналу. Передача. Декодування.

Література: 1, 3, 4, 6, 9, 10.

Тема 3. Вербальні засоби ділової комунікації.

Поняття і сутність вербальної комунікації. Види вербального спілкування. Аналіз вербальної комунікації. Ораторське мистецтво. Результативність вербальної комунікації. Засоби вербальної комунікації. Мова, як універсальний засіб комунікації. Кодування і декодування інформації. Види мовленнєвої діяльності. Зовнішня мовна комунікація. Форми зовнішньої мови. Усне мовлення. Монологічне мовлення. Правила ефективного зворотного зв'язку. Зворотній зв'язок. Ефективне спілкування. Кіт Девіс 10 правил ефективного слухання. Поняття ділового листа і його особливості. Класифікація службових листів. Власне ділові листи. Етапи підготовки і складання ділових листів. Текст ділового листа.

Література: 4, 6, 9, 10.

Тема 4. Невербальні засоби ділової комунікації.

Значення невербальних засобів комунікації. Невербальна комунікація. Різновиди невербальної комунікації. Невербальні прояви. Подвійна природа невербальної комунікації. Типи невербальних засобів. Міміка та жести в комунікації. Невербальних фізичні способи комунікації. Жести, детерміновані побудовою людського тіла. Жести підозрливості і скритності. Фактори, що впливають на формування мімичного вираження емоцій. Простір як елемент невербальної комунікації. Розміри особистої просторової території. Особиста зона. Соціальна зона. Суспільна зона.

Література: 2, 6, 9.

Тема 5. Комунікативні бар'єри.

Навколишнє середовище як фактор бар'єру комунікації. Комунікативний бар'єр. Найбільш явні бар'єри. Акустичні перешкоди. Відволікаюча навколишня обстановка. Температурні умови. Погодні умови. Комунікативні бар'єри в міжособистісних комунікаціях. Наслідки наявності комунікативного бар'єру. Бар'єр темпераменту. Бар'єр акцентуації характеру. Бар'єр негативних емоцій. Бар'єр страждання. Бар'єр гніву. Бар'єр відрази й огиди. Бар'єр презирства. Бар'єр страху. Бар'єр сорому і провини. Бар'єр відсутності інтересу. Бар'єр мовлення. Бар'єр нехтування фактами. Технічні бар'єри. Технічні бар'єри комунікації, обумовлені людським фактором. неправильне використання техніки зв'язку. Неправильний вибір технічного засобу. Бар'єри комунікації в організаціях. Конфлікт між сферами компетенції. Семантичні бар'єри. Невербальні міжособистісні перешкоди. Незадовільний зворотний зв'язок. Вирішення проблем структурних комунікацій. Запобігання виникнення бар'єрів.

Література: 1, 3, 5.

Тема 6. Маніпуляції в комунікаціях.

Поняття маніпуляції в спілкуванні. Критерії маніпуляції. Відмінність між маніпулятивним впливом і особистим. Прихований характер маніпулятивного впливу. Проникнення в психічну сферу. Експлуатація особистісних якостей. Маніпулятор. Відмінність маніпулятора. Еверетт Шостром типи маніпуляторів. Маніпулятивні системи. Активний маніпулятор. Пасивний маніпулятор. Форма маніпулятивної системи. Основні маніпулятивні системи і типи маніпуляторів. Прийоми маніпуляцій в діловій бесіді. Основні групи прийомів маніпуляції. Активна маніпуляція. Пасивна маніпуляція. Групи активної та пасивної маніпуляції. Прийоми пасивної маніпуляції.

Література: 1, 2, 4, 6, 9, 10.

Тема 7. Організація і проведення нарад і зборів.

Стратегія наради. Види ділових нарад. Підготовка наради. Допоміжні засоби й обладнання для проведення нарад. Типові помилки проведення нарад і зборів. Результативність проведення ділових нарад і зборів. Учасники нарад. Принципи підбору учасників нарад.

Новітні інформаційні технології у міжнародній комунікації. Вимоги до новітніх інформаційних технологій. Комунікативні технології ХХ ст. Нові методи з використання останніх наукових і технологічних досягнень. Паблік рілейшнз. Властивості комунікативної технології. Підходи до визначення Паблік рілейшнз. Пропаганда. Організація пропаганди. Цілі пропаганди. Мета пропаганди. Комунікація у теорії прийняття рішень. Комунікація й розвідка. Принципи інформаційної роботи розвідки. Врахування національного характеру народу. Розвідувальний цикл. Зв'язки з акціонерами, інвесторами і партнерами (investor relations).

Етика ділових комунікацій. Поняття ділового етикету. Діловий протокол. Етичні кодекси та їх значення. Основні норми та правила бізнес-етикету.

Література: 4, 6, 7.

Тема 8. Ділова бесіда та організація ділових переговорів.

Поняття ділової бесіди, її основні етапи. Форми ділового спілкування. Функції ділової бесіди. Основні етапи ділової бесіди. Види зауважень при проведенні ділової бесіди. Завершення ділової бесіди. Аналіз результатів ділової бесіди. Особливості переговорного процесу. Причини переговорів. Особливості переговорів як специфічної форми ділового спілкування. Основні принципи ведення ділових переговорів. Умови ведення переговорів. Обов'язкові етапи переговорів. Особливості ведення переговорів із закордонними партнерами. Врахування культурних та національних факторів у процесі спілкування. План переговорів. Етапи прийняття рішень. Етап розгляду можливих альтернативних рішень. Розробка заходів на виконання рішень.

Принципи ефективного спілкуватися по e-mail. Плюси і мінуси електронних комунікацій. Принципи і правила написання електронних листів. Типові помилки при

спілкування електронною поштою. Уміння дипломатично відповідати на e-mail. Правила хорошого тону при спілкуванні електронною поштою.

Література: 1, 4, 6, 9, 10.

4. Структура залікового кредиту з дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями» (денна форма навчання)

	Кількість годин					
	Лекції	Практичн і заняття	Інд. робота	Тренінг, КПЗ	СРС	Контроль ні заходи
Тема 1. Ділове спілкування. Особливості, функції та рівні ділового спілкування.	2	2	1		10	Тести, питання, есе, управлін- ські ситуації
Тема 2. Ділова комунікація як засіб забезпечення ефективності організації.	2				10	
Тема 3. Вербальні засоби ділової комунікації.	4	2	1		10	
Тема 4. Невербальні засоби ділової комунікації.	4				10	
Тема 5. Комунікативні бар'єри.	4				10	
Тема 6. Маніпуляції в комунікаціях.	4	2	1		15	Тести, питання, есе, управлін- ські ситуації
Тема 7. Організація і проведення нарад і зборів.	4				15	
Тема 8. Ділова бесіда та організація ділових переговорів.	4				19	
Разом	28	14	3	6	99	

5. Тематика практичних занять.

Практичне заняття № 1 (2 год.)

Тема. Ділове спілкування. Особливості, функції та рівні ділового спілкування. Ділова комунікація як засіб забезпечення ефективності організації.

Мета. Засвоєння теоретичних засад ділового спілкування. Засвоєння практичних навичок використання ділової комунікації як засобу забезпечення ефективності організації.

1. Обговорення питань теми:
2. Програмований контроль.
3. Розв'язування практичних завдань та управлінських ситуацій.

Література. 1, 2, 7, 11.

Практичне заняття № 2 (2 год.)

Тема. Вербальні засоби ділової комунікації.

Мета. Оволодіння практичними навичками застосування вербальних засобів ділової комунікації.

1. Обговорення питань теми:
2. Програмований контроль.
3. Розв'язування практичних завдань та управлінських ситуацій.

Література 7, 8, 9.

Практичне заняття № 3 (2 год.)

Тема. Невербальні засоби ділової комунікації.

Мета. Оволодіння практичними навичками застосування невербальних засобів ділової комунікації.

1. Обговорення питань теми:

2. Програмований контроль.
3. Вирішення управлінських ситуацій та розв'язування задач.
Література 1, 4, 7.

Практичне заняття № 4 (2 год.)

Тема. Комунікативні бар'єри.

Мета. Оволодіння практичними навичками подолання комунікативних бар'єрів.

1. Обговорення питань теми:
2. Програмований контроль.
3. Вирішення управлінських ситуацій та розв'язування задач.
Література 8, 9.

Практичне заняття № 5 (2 год.)

Тема. Маніпуляції в комунікаціях.

Мета. Оволодіння практичними навичками застосування технологій маніпуляції в комунікаціях.

1. Обговорення питань теми:
2. Програмований контроль.
3. Вирішення управлінських ситуацій та розв'язування задач.
Література 5, 6, 7, 9.

Практичне заняття № 6 (2 год.)

Тема. Організація і проведення нарад і зборів.

Мета. Оволодіння практичними навичками застосування організації і проведення нарад та зборів.

1. Обговорення питань теми:
2. Програмований контроль.
3. Вирішення управлінських ситуацій та розв'язування задач.
Література 1, 3, 5, 9.

Практичне заняття № 7 (2 год.)

Тема. Ділова бесіда та організація ділових переговорів.

Мета. Оволодіння практичними навичками організації ділових переговорів.

1. Обговорення питань теми:
2. Програмований контроль.
3. Вирішення управлінських ситуацій та розв'язування задач.
Література 1, 5, 6, 9.

6. Самостійна робота

№ з/п	Тема та зміст самостійної роботи
1.	Опрацювання лекційного матеріалу, навчальної та наукової літератури, періодичних видань. Теми пошукових робіт (есе): <ol style="list-style-type: none"> 1. Комунікативний тренінг як вид управлінської діяльності. 2. Ефективна комунікація. 3. Процес постановки якоря. 4. Назвіть основні моменти домовленості про ділову зустріч. 5. Варіанти проведення ділової зустрічі. 6. Основа ефективного спілкування 7. Заходи з підготовки приміщення для зустрічі. 8. Перелічіть варіанти розсаджування учасників зустрічі.

9. Основні вимоги ефективної організації комунікації при зустрічі з іноземним партнером.
10. Етапи ефективного спілкування.
11. Аналіз ділової ситуації.
12. Основні вимоги до ділового одягу.
13. Правила проведення ділових зустрічей.
14. Що необхідно для правильного сприйняття вашого повідомлення?
15. Основні рекомендації ефективного слухання.
16. Прийоми, що допомагають досягти взаєморозуміння під час зустрічі.
17. Методи ведення переговорів.
18. Основні принципи ведення переговорів.
19. Особливості проведення переговорів з іноземними партнерами.
20. Заходи, необхідні для підготовки ділових прийомів.
21. Види прийомів. Якими з них ви користуєтесь найчастіше?
22. Опишіть основні види прийомів з розсаджування.
23. Комунікативний процес в організації: визначення та характеристика.
24. Проблема ефективності комунікацій в діяльності керівників.
25. Основні положення теорії комунікацій.
26. Типологія і форми комунікацій.
27. Канали та засоби комунікацій.
28. Формальні комунікації: моделі і характеристики.
29. Неформальні комунікації: структура і характеристика.
30. Письмові комунікації.
31. Основні поняття документального забезпечення управління. Документообіг.
32. Нейролінгвістичне програмування, його сутність та методи використання.
33. Причини деформації комунікативного процесу.
34. Основні елементи забезпечення ефективних комунікацій.
35. Методи вдосконалення системи комунікацій в організації.
36. Шляхи вдосконалення міжособових комунікацій.
37. Інформування про діяльність організації як комунікативний процес. Розробка плану комунікацій.
38. Комунікативна дія як категорія сучасної соціологічної теорії.
39. Інформаційні виміри комунікативних процесів: вербальна на невербальна комунікація.
40. Вербальна комунікація: процесуальні характеристики та суспільні функції.
41. Невербальна комунікація: процесуальні характеристики та суспільні функції.
42. Художня комунікація як теоретико-методологічна проблема сучасної соціології.
43. Спілкування як комунікативний процес: традиційні та сучасні тлумачення сутності діалогу та діалогових взаємодій.
44. Проблеми дезорганізації комунікативних взаємодій.
45. Застосування технічних засобів у сфері комунікацій.
46. Методи проведення ділових переговорів.
47. Основні правила організації ділового протоколу.
48. Порядок підготовки і проведення ділових переговорів.
49. Види ділових переговорів.
50. Тактичні прийоми при проведенні ділових переговорів.
51. Мета повідомлення та його значення.
52. Елементи комунікативного процесу.
53. Етапи комунікативного процесу.

<p>54. Методи поширення інформації про діяльність організації.</p> <p>55. Презентація як форма ділової комунікації.</p> <p>56. Наміри та їх значення у спілкуванні.</p> <p>57. Порядок підготовки і проведення презентації.</p> <p>58. Основні фактори планування ділових зустрічей.</p> <p>59. Комунікативні бар'єри та методи їх подолання.</p>

7. Тренінг з дисципліни.

Тематика тренінгу.

1. Формування системи управління бізнес-комунікаціями.
2. Діагностика проблем управління бізнес-комунікаціями.
3. Створення координаційної структури з управління бізнес-комунікаціями.

Організація і порядок проведення тренінгу

1. Вступна частина. Актуалізація теми тренінгового заняття та структуризація процесу його проведення. Ознайомлення студентів з метою тренінгу, його завданнями, процедурою проведення, очікуваними результатами. Представлення програми тренінгу.

2. Організаційна частина. Встановлення правил проведення тренінгу, формування малих робочих груп (3-5 груп), визначення завдань та розподіл ролей. Забезпечення учасників тренінгу роздатковими матеріалами: таблицями, бланками документів, алгоритмами проведення, інструкціями.

3. Практична частина. Виконання тренінгових завдань у малих групах з використанням базових та інноваційних методів проведення тренінгу за визначеною темою (проблемою). Підготовка презентаційних матеріалів за результатами виконання тренінгового завдання.

4. Підведення підсумків. Презентація практичної роботи в малих групах. Обговорення результатів виконання завдань, обмін думками з проблематики теми тренінгу, підведення підсумків, оцінка результативності роботи в групах та досягнення поставлених цілей тренінгу.

8. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання.

У процесі вивчення дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- тестування;
- поточне опитування;
- модульне тестування та опитування;
- реферати, есе;
- командні проекти;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- оцінювання результатів КППЗ;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- письмова робота;
- залік;
- інші види індивідуальних та групових завдань.

9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю.

В процесі вивчення дисципліни використовуються наступні методи оцінювання навчальної роботи студента:

- поточне тестування та опитування;
- підсумкове тестування;
- модульна робота;

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни визначається як середньозважена величина, в залежності від питомої ваги кожної складової залікового кредиту.

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3
40+40= 80 %	5 %	15 %
1. Опитування (тестування) під час заняття 2. Письмова робота	Виконання завдань під час тренінгу	Виконання самостійної роботи

Шкала оцінювання:

За шкалою Університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75–84		C (добре)
65–74	задовільно	D (задовільно)
60–64		E (достатньо)
35–59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1–34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

11. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№ з/п	Найменування	Номер теми
1.	Мультимедійне забезпечення викладання лекцій (проектор; on-line платформа ZOOM)	1-8
2.	Система дистанційного навчання <i>moodle.wunu.edu.ua</i>	1-8
3.	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: MS Office	1-8
4.	Телекомунікаційне програмне забезпечення (Opera, Google Chrome, Firefox)	1-8

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник. К.: Видавничий центр «Академія», 2014. 344 с.
2. Білан Н. І. Інформаційна парадигма соціальних комунікацій: монографія [Текст] / Н. І. Білан. К. : СПД Паливода, 2016. 379 с.
3. Божидарнік Т. В. Креативний менеджмент : навч. посіб. / Т. В. Божидарнік, Н. М. Василик. Херсон : Олді-плюс, 2014. 498 с.
4. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації. К. : Артєк, 2012. 208 с.
5. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.Б. Грищенко, С.П. Грищенко, Т.Д. Іщенко та ін.]. К.: Центр учбової літератури, 2017. 344 с
6. Культура фахового мовлення : навчальний посібник / [за заг. ред. Н.Д. Бабич]. Чернівці: Книги- XXI, 2016. 496 с.
7. Ломачинська, І. М. Документально-інформаційні комунікації в системі соціальних комунікацій [Текст] : навч. посіб. / І. М. Ломачинська, Ю. П. Якимюк, Л. В. Ломачинська ; за заг. ред. І. М. Ломачинської. [3-тє вид., переробл. і доповн.]. К. : ЦУЛ, 2014. 336 с.

8. Маркетинг і менеджмент інноваційного розвитку : монографія / за заг. ред. д.е.н., проф. С.М. Ілляшенка. Суми : Університетська книга, 2015. 728 с.
9. Маркіна І. А. Менеджмент організації: навчальний посібник / І. А. Маркіна, Р. І. Біловол, В. А. Власенк. К.: ЦУЛ, 2013. 248 с
10. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. К.: 20 «Кондор». 2011. 218 с.
- 11.Осовська Г. В. Менеджмент організацій : підручник / Г. В. Осовська, Л. Ц. Масловська, О. А. Осовський. К.: Кондор-Видавництво, 2014. 366 с.
- 12.Палеха Ю. І. Менеджмент персоналу : навч. посіб. / Ю. І. Палеха. К. : Ліра-К. 2015. 346 с.
- 13.Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: [навчальний посібник] / Палеха Ю.І. К. : Кондор, 2008. 356 с.
- 14.Русавська В., Бондар І., Батченко Л. Бізнес- комунікації в міжнародному менеджменті. Навчальний посібник. К.: Ліра- К, 2017. 304 с.
- 15.Туленков М. В. Сучасні теорії менеджменту [Текст] : навчальний посібник / М. В. Туленков. К.: Каравела, 2012. 304 с.
- 16.Холод О. Медіа й теорії соціальних комунікацій : монографія / О. Холод. К.: Видавничий центр ПВНЗ «Інститут реклами», 2017. 409 с.
- 17.Холод О.М. Комунікаційні технології: Підручник. К.: «Центр учбової літератури».2013. 211 с.
- 18.Angelo G. The 7 Effective Communication Skills: How to be a Better Communicator now. Centage Learning, 2010.
- 19.Coyle D. The Culture Code: The Secrets of Highly Successful Groups. NewYork: Bantam, 2018.
- 20.Means T, Rankin. D. Business communication. 2-nd ed. Australia; Mason, OH : South-Western.
- 21.Scotts Valley : Create Space Independent Publishing Platform, 2014.