

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Червонодерезький національний університет імені Петра Могили
Факультет економічних наук
Кафедра менеджменту

"ЗАТВЕРДЖУЮ"
Перший проректор
Іщенко П.М.

П.М. Іщенко 2018 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ТРЕНІНГ КУРС: БІЗНЕС КОМУНІКАЦІЇ

Напрямок підготовки 6.030601 Менеджмент

Розробник	Мельничук Л.С.	<i>Л.С. Мельничук</i>
/Завідувач кафедри розробника	Стоян О.Ю.	<i>О.Ю. Стоян</i>
/Завідувач кафедри спеціальності	Стоян О.Ю.	<i>О.Ю. Стоян</i>
Гарант освітньої програми	Бурдєльова Г.О.	<i>Г.О. Бурдєльова</i>
Декан факультету економічних наук	Філіменкова О.Б.	<i>О.Б. Філіменкова</i>
Почальник ЦМВ	Потан Л.О.	<i>Л.О. Потан</i>

Миколайів – 2018 рік

Опис навчальної дисципліни

Найменування показника	Характеристика дисципліни	
Найменування дисципліни	Тренінг курс: Бізнес комунікації	
Галузь знань	0306 «Менеджмент і адміністрування»	
Напрямок підготовки	6.030601 Менеджмент	
Спеціалізація (якщо є)		
Освітня програма	Менеджмент	
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)	
Статус дисципліни	Вибіркова	
Курс навчання	4	
Навчальний рік	2018-2019 н.р.	
Номер(и) семестрів (триместрів):	Денна форма	Заочна форма
	7	
Загальна кількість кредитів ЄКТС/годин	5 кредитів / 150 годин	
Структура курсу: – лекції – семінарські заняття (практичні, лабораторні, півгрупові) – годин самостійної роботи студентів	Денна форма	Заочна форма
	-	
	60 90	
Відсоток аудиторного навантаження	40	
Мова викладання	українська	
Форма проміжного контролю (якщо є)		
Форма підсумкового контролю	екзамен	

1. Мета, завдання та результати вивчення дисципліни

Мета: надати студентам уявлення про розвиток комунікаційних навичок, стилі та засоби управління комунікацією, проведення ділових переговорів, організацію, мотивацію персоналу та вдосконалення особистих навичок спілкування.

Завдання: отримання знань у сфері бізнес комунікацій, умінь, навичок, впорядкування здобутих знань, вміння їх застосовувати при виконанні практичних завдань.

Передумови вивчення дисципліни: Українська мова, Основи менеджменту, Менеджмент, Професійна етика, Маркетинг.

Очікувані результати навчання: демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідера; демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи; демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним; виконувати дослідження індивідуально та/або під керівництвом лідера; демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організацій; спілкування в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами.

В результаті вивчення дисципліни студент

має знати:

– основні типи комунікативної особистості, типи конфліктів у процесі ділової комунікації, мовленнєвий етикет та моделі взаємодії «керівник-підлеглий», методи мотивації та само мотивації успішності у бізнесі;

– теорії комунікації, основні види та підходи до комунікації, комунікативний процес та його форми, моделі, стратегії та тактики комунікації у бізнес діяльності, поняття контексту та його вплив;

– основні етапи розвитку міжкультурної комунікації, міжкультурні особливості ведення бізнесу, найважливіші труднощі міжкультурної взаємодії, причини міжкультурних конфліктів, особливості просторового та часового

аспектів міжнаціонального спілкування, методика формування комунікативної компетентності у професійно-значущих ситуаціях міжкультурного спілкування;

– основні принципи, правила та особливості ділового листування, структуру ділових листів, звернень, звітів, резюме, доповідей, презентацій.

має вміти:

– знайти індивідуальний стиль спілкування, застосовувати різноманітні засоби переконання, оцінити конфліктну ситуацію та обрати шляхи її подолання, організувати процес прийому й передачі інформації, установлювати комунікативні зв'язки в колективі, використовувати інформаційні ресурси комп'ютерних технологій для організації комунікативного процесу;

– розрізняти основні види комунікації, встановлювати референтні зв'язки між висловлюванням та наміром мовця, встановлювати типи мовленнєвих актів, розрізняти текст і дискурс, виокремлювати ефективні стратегії та тактики у процесі професійного спілкування;

– скласти основні документи, необхідні для бізнес комунікації з дотриманням правил ділового спілкування;

– порівнювати різні теорії міжкультурної комунікації, розробляти стратегію подолання міжкультурних перешкод, класифікувати види вербальної/невербальної комунікації, вміти запобігати непорозуміння, яке може виникнути через специфіку вербальної/невербальної комунікації, проаналізувати та критично застосовувати базові принципи міжкультурної комунікації у діловому контексті.

Програмні компетенції

інструментальні компетентності:

- Уміння обґрунтовувати управлінські рішення та спроможність забезпечувати їх правомочність

міжособистісні компетентності

- Здатність здійснювати комунікаційну діяльність
- Уміння працювати у колективі та команді
- Здатність працювати в міжнародному середовищі

системні компетентності

- Здатність працювати самостійно і автономно
- Здатність діяти з позицій соціальної відповідальності, займати активну громадянську позицію

- Здатність займати активне життєву позицію та розвивати лідерські якості

- Здатність до формування культури мислення її сприйняття
- Здатність формувати нові ідеї (креативність)
- Здатність адаптуватися до нових ситуацій у професійній діяльності

програмні результати навчання:

- Уміти на основі інформаційного забезпечення та комп'ютерних технологій розробляти достатню кількість альтернативних варіантів рішень.

- Використовувати оргтехніку, універсальні та прикладні програмні продукти з автоматизації виконання функціональних задач відповідно до виду діяльності, документально оформляти управлінське рішення

- Проводити моніторинг змін у законодавстві, орієнтуватися у системі і змісті нормативних актів для забезпечення правомочності рішень.

- Уміння усно і письмово спілкуватися державною мовою та не менше ніж і однією з іноземних мов.

- Навички використовувати невербальні засоби комунікації.

- Дотримуватися загальноприйнятих норм поведінки та моралі в міжособистісних відносинах.

- Здатність підтримувати врівноважені і толерантні стосунки з членами колективу та команди, споживачами та іншими представниками сфери життєдіяльності.

- Навички працювати в міждисциплінарній команді.

- Організовувати ефективну взаємодію членів групи у робочому процесі та неформальній ситуації.

- Вміти використовувати іноземну мову для забезпечення результативної професійної діяльності.

- Навички спілкуватися з експертами з інших галузей.

- Організовувати процес виконання завдань у відповідності до принципів тайм-менеджменту

- Захищати інтереси держави, поєднувати та взаємоузгоджувати суспільні, колективні та індивідуальні інтереси.

- Уміння захищати свої права людини та громадянина.

- Навички і вміння створювати власний імідж та вдосконалювати його складові: зовнішній вигляд, манери.

- Уміння встановлювати життєві цілі, визначати їх пріоритетність, планувати власну кар'єру.

- Навички і вміння формулювати і висловлювати думки та власне ставлення до подій, ситуацій виробничого характеру, уміння слухати та сприймати думки інших.

- Уміння ініціювати та формулювати нові ідеї, обґрунтовувати мету і завдання, необхідні ресурси для їх реалізації.

- Навички використовувати загальнонаукові та креативні методи пізнання у професійній діяльності

- Уміння розвивати особисту стресовитривалість, саморегуляцію, уникати не допускати систематичного перевантаження організму, підтримувати психоемоційне здоров'я.

- Зберігати трудову активність у екстремальних ситуаціях.

2. Програма навчальної дисципліни

Денна форма:

	Теми	Лекції	Практичні (семінарські, лабораторні, півгрупові)	Самостійна робота
1	Теоретичні основи комунікації		4	6
2	Комунікація та її значення у бізнесі		4	6
3	Комунікативна компетентність		4	6
4	Комунікативний тренінг та його місце у процесі управління		4	6
5	Ділові переговори та їх завдання в управлінні		4	6
6	Стратегія проведення переговорів		4	6
7	Правила і норми проведення ділових зустрічей		4	6
8	Підготовка та планування ділової зустрічі		4	6
9	Ділова атрибутика й одяг		4	6
10	Техніка ділового спілкування		4	6
11	Розвиток письмової комунікації та правила складання ділових листів		4	6
12	Стратегії ефективної комунікації		4	6
13	Формування команди в організації		4	6
14	Коучінг та його значення у розвитку комунікації		4	6
15	Спілкування у конфліктних ситуаціях		4	6
	Всього за курсом		60	90

3. Зміст навчальної дисципліни

3.1. План практичних (семінарських, лабораторних, півгрупових) занять

№	Тема заняття / план
1	Тема 1 Теоретичні основи комунікації 1.1. основні етапи розвитку теорії комунікації 1.2. предмет і об'єкт комунікації
2	Тема 1 Теоретичні основи комунікації 1.3. Міждисциплінарний характер комунікативних знань 1.4. Категоріальний апарат теорії комунікації.
3	Тема 2 Комунікація та її значення у бізнесі 2.1. Процес комунікації. 2.2. Види комунікацій.
4	Тема 2 Комунікація та її значення у бізнесі 2.3. Форми комунікації. 2.4. Структура спілкування.
5	Тема 3 Комунікативна компетентність 3.1. Роль комунікативної компетентності й культури у професійній діяльності фахівців туристської індустрії. 3.2. Перцептивна сторона спілкування.
6	Тема 3 Комунікативна компетентність 3.3. Мистецтво задавати запитання. 3.4. Методи активного слухання.
7	Тема 4 Комунікативний тренінг та його місце у процесі управління 4.1. Сутність комунікативного тренінгу 4.2. Особливості проведення комунікативного тренінгу
8	Тема 4 Комунікативний тренінг та його місце у процесі управління Ділова гра
9	Тема 5 Ділові переговори та їх завдання в управлінні 5.1. Моделі переговорів як форми ділового спілкування у сфері туризму. 5.2. Стратегія і тактика ведення переговорів у сфері туризму.
10	Тема 5 Ділові переговори та їх завдання в управлінні Ділова гра
11	Тема 6 Стратегія проведення переговорів 6.1. Сутність, типи, прийоми ділових переговорів та підготовка до їх проведення. 6.2. Етапи побудови стратегії ділових переговорів
12	Тема 6 Стратегія проведення переговорів Вирішення ситуаційних завдань

13	Тема 7 Правила і норми проведення ділових зустрічей 7.1. елементи ділової зустрічі 7.2. Протоколи ділової зустрічі 7.3. Предмет ділової зустрічі 7.4. Місцем проведення ділових зустрічей та переговорів
14	Тема 7 Правила і норми проведення ділових зустрічей 7.5. Особливості ділової зустрічі при великій кількості учасників 7.6. Властиві риси учасникам ділової зустрічі 7.7. Заборони під час ділової зустрічі
15	Тема 8 Підготовка та планування ділової зустрічі 8.1. Етапи підготовки ділових зустрічей 8.2. Планування ділових зустрічей
16	Тема 8 Підготовка та планування ділової зустрічі Вирішення ситуаційних завдань
17	Тема 9 Ділова атрибутика й одяг 9.1. Візитні картки. 9.2. Ділові подарунки. 9.3. Діловий одяг.
18	Тема 9 Ділова атрибутика й одяг Вирішення ситуаційних завдань
19	Тема 10 Техніка ділового спілкування 10.1. Цілі, стратегія, тактика та стилі спілкування 10.2. Типи співрозмовників 10.3. Етапи спілкування
20	Тема 10 Техніка ділового спілкування 10.4. Розмовні форми ділового спілкування 10.5. Методи обговорення проблем
21	Тема 11 Розвиток письмової комунікації та правила складання ділових листів 11.1 Особливості письмової комунікації 11.2 Документація та діловодство.
22	Тема 11 Розвиток письмової комунікації та правила складання ділових листів 11.3. Класифікація інформації,що використовується при складання ділових листів. 11.4. Джерела інформації. Бар'єри комунікацій.
23	Тема 12 Стратегії ефективної комунікації 12.1. Поняття "ефективної комунікації"

	12.2. Відправник та одержувач інформації 12.3. Кроки побудови стратегії комунікації
24	Тема 12 Стратегії ефективної комунікації Вирішення ситуаційних завдань
25	Тема 13 Формування команди в організації 13.1. Підходи до формування команди. 13.2. Основні характеристики команди
26	Тема 13 Формування команди в організації Вирішення ситуаційних завдань
27	Тема 14 Коучінг та його значення у розвитку комунікації 14.1. Історія виникнення коучингу 14.2. Коучинг та інші види надання допомоги особистості
28	Тема 14 Коучінг та його значення у розвитку комунікації 14.3. Мета та принципи коучингу 14.4. Види коучингу
29	Тема 15 Спілкування у конфліктних ситуаціях 15.1 Поняття конфлікту 15.2. Класифікація конфліктів
30	Тема 15 Спілкування у конфліктних ситуаціях 15.3. Стадії розвитку конфліктів 15.4. Вирішення конфлікту

9.1. Завдання для самостійної роботи

Тематика наукових повідомлень

1. Проблема та практика спілкування.
2. Соціальні інститути комунікації.
3. Процес комунікації.
4. Бізнес-комунікації
5. Етика ділового спілкування.
6. Ділова розмова. Бесіда, обговорення, співбесіда
7. Організація та проведення ділових зустрічей.
8. Техніка ведення переговорів.
9. Мовна діяльність: значення, зміст, розуміння.
10. Писемні комунікації.
11. Основні прийоми ораторського мистецтва
12. Мова жестів.
13. Вплив міміки і голосу на ефективність комунікацій.
14. Національні особливості невербальних засобів комунікації
15. Комунікативні конфлікти та їх наслідки.
16. Зона, причина та привід конфлікту.
17. Техніка переконливого впливу
18. Методи зняття напруги.
19. Комплімент як засіб комунікації
20. Відмінність компліменту і лестощів
21. Комунікативні принципи Д.Карнегі
22. Правила та норми проведення ділових зустрічей.
23. Методи комунікативного управлінського впливу.
24. Ділові стратегії управління спілкуванням.
25. Техніка ведення переговорів.
26. Службовий етикет.
27. Службові листи: значення, підготовка і правила написання.

9.2. Забезпечення освітнього процесу

Для більш якісного викладання лекційного матеріалу та зручного проведення семінарських занять аудиторії мають бути забезпечені мультимедійним обладнанням, для передачі різних форм інформації (текстової, графічної, аудіо- і відеоформ).

10. Підсумковий контроль

Перелік питань до іспиту:

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. Процес підстроювання під співбесідника.
32. Основні поняття документального забезпечення управління.

Документообіг.

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.
54. Методи поширення інформації про діяльність організації.
55. Презентація як форма ділової комунікації.
56. Наміри та їх значення у спілкуванні.
57. Порядок підготовки і проведення презентації.
58. Основні фактори планування ділових зустрічей.
59. Комунікативні бар'єри та методи їх подолання.
60. Нейролінгвістичне програмування, його сутність та методи використання.

Типовий іспитовий білет

Чорноморський національний університет імені Петра Могили

(повне найменування вищого навчального закладу)

Освітньо-кваліфікаційний рівень **бакалавр**
Напрямок підготовки **6.030601 Менеджмент;**

Рівень вищої освіти **перший (бакалаврський)**
Спеціальність **073 Менеджмент**

Семестр **VII**
(назва)

Навчальна дисципліна **ТК: «Бізнес комунікації»**

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 0

1. Комунікативний тренінг як вид управлінської діяльності.
2. Неформальні комунікації: структура і характеристика.
3. Комунікативні бар'єри та методи їх подолання.

Затверджено на засіданні
кафедри менеджменту

Протокол № _____ від „____” _____ 2018 року

Завідувач кафедри
менеджменту

_____ (підпис)

Стоян О.Ю.
(прізвище та ініціали)

Екзаменатор

_____ (підпис)

Мельничук Л.С.
(прізвище та ініціали)

Проведення підсумкового контролю знань. Результатом вивчення дисципліни виступає екзамен. Умовою допуску до підсумкового контролю знань є позитивні оцінки з поточного контролю знань. Контроль знань студентів здійснюється за 100-бальною шкалою. Максимальну кількість балів, яку може отримати студент протягом семестру становить 60 балів. На екзамені максимальна кількість балів - 40 балів.

Екзаменаційний білет складається з трьох теоретичних питань, за правильну відповідь на перше та друге питання студент отримує по 13 балів, та 14 балів за третє питання.

Критерії оцінювання та засоби діагностики результатів навчання

№	Вид діяльності (завдання)	Максимальна кількість балів
1	Відповіді на семінарських заняттях.	35
2	Виконання контрольної роботи	10
3	Наукове повідомлення за заданою тематикою	5
4	Підготовка доповіді на студентську конференцію (форум)	10
5	Екзамен	40
	Всього	100

Об'єктом оцінювання навчальних досягнень студентів є знання, уміння та навички, досвід творчої діяльності, емоційно-ціннісного ставлення до навколишньої дійсності.

Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на семінарських заняттях та самостійну роботу.

Критерії поточної оцінки знань студентів.

Усний виступ та виконання письмового завдання, тестування	Критерії оцінки
5	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
4	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві

	неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.
3	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
2	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
1	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

Модульний контроль знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт або тестування.

Контрольна робота

Варіант № 0

Поняття «ефективна комунікація» (2 бали).

Назвіть основні моменти домовленості про ділову зустріч. Варіанти проведення ділової зустрічі (4 бали).

Інформування про діяльність організації як комунікативний процес. Розробка плану комунікацій (4 бали).

Наукове повідомлення необхідно структурувати наступним чином:

- вступ – передбачає розкриття актуальності теми, причини обрання цієї теми студентом, визначення цілей та завдань дослідження, а також короткий огляд літератури з зазначеної теми, історію питання.

- основна частина – передбачає послідовне розкриття поставлених у вступі цілей і завдань, розгляд різних точок зору з даного питання, робиться їх систематизація / порівняльний аналіз з подальшими висновками студента щодо даної проблеми (з даного питання);

- висновок – у висновку підводиться загальний підсумок роботи, формулюються висновки результатів індивідуальної навчально-дослідницької діяльності студента відповідно до цілей і завдань, вказаних у вступі, наводиться точка зору автора на дану проблему (з даного питання), намічаються перспективи подальшого дослідження;

Орієнтовний обсяг наукового повідомлення 10-15 аркушів формату А4 друкованого тексту (до 10 хвилин виступу). Кількість опрацьованої літератури - не менше ніж 10-15 джерел (крім підручників).

Критеріями оцінки наукового повідомлення є: новизна тексту, обґрунтованість вибору джерел літератури, відповідність змісту обраній темі, цілям і завданням, поставленим у вступі, ступінь розкриття теми (оцінюється від 0 до 10 балів).

11. Рекомендовані джерела інформації

11.1. Основні:

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики : [підручник] / Бацевич Ф.С. – К. : Видавничий центр «Академія», 2014. – 344 с.
2. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділової комунікації / Ботвина Н.В. – К. : Арттек, 2012. – 208 с.
3. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.Б. Грищенко, С.П. Грищенко, Т.Д. Іщенко та ін.]. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 344 с.
4. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка, М.П. Лукашевич та ін.]. – К. : МАУП, 2003. – 208 с.
5. Культура мови на щодень / [Н.Я. Дзюбишина- Мельник, Н.С. Дужик, С.Я. Єрмоленко та ін.]. – К. : Довіра, 2000. – 169 с.
6. Культура фахового мовлення : навчальний посібник / [за заг. ред. Н.Д. Бабич]. – Чернівці : Книги- ХХІ, 2016. – 496 с.
7. Палеха Ю.І. Ділова етика : [навчальний посібник] / Палеха Ю.І. – К. : Видавництво Європейського університету, 2002. – 180 с.
8. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин : [навчальний посібник] / Палеха Ю.І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
9. Хміль Ф.І. Ділове спілкування : [навчальний посібник] / Хміль Ф.І. – К. : Академвидав, 2004. – 280 с.

11.2. Додаткові:

1. Бэндлер Ричард. Используйте свой мозг для изменений. — СПб.: Ювента, 1998. — 173 с.
2. Вербицкий А. А. Игровые формы контекстного обучения. — М.: Знание, 1983. — С. 3–34.
3. Дилпс Роберт. Изменение убеждений с помощью НЛП. — М.: Класс, 1997. — 187 с.

4. Дідковський С. В. Ігрова форма навчання рефлексивному проектуванню // Вісн. Київськ. міжнародного ун-ту. Серія: Педагогічні науки. Вип. 4. — К.: КиМУ, 2004. — С. 53–64.

5. Зинченко А. П. Организационно-деятельностные игры как форма подготовки пропагандистских кадров. — К., 1988. — 41 с.

6. Шавкун І.Г. Міжкультурна комунікація як складова сучасної менеджмент-освіти // Культурологічний вісник: Науково-теоретичний щорічник Нижньої Наддніпряни. – Вип. 23 – Запоріжжя, «Прем'єр», 2009. – С. 115–118.

Електронні ресурси

Корисні сайти з проблем комунікативного менеджменту

<http://ethicscenter.ru/info/res.html> <http://studentam.net/content/category/1/106/116/>

<http://soc.lib.ru/>

<http://www.i-u.ru/biblio/default.aspx?group=0>

[http://biz-](http://biz-katalog.info/content/view/219/88/)

[katalog.info/content/view/219/88/](http://biz-katalog.info/content/view/219/88/) <http://www.bsconsulting.kiev.ua/library/default.htm>

<http://subscribe.ru/catalog/job.careerist.binternet>

http://its-journalist.ru/Parts/novejshie_kommunikacionnye_tehnologii.html

www.proreklamu.com

<http://gtmarket.ru/>

<http://www.pr-center.org.ua/links.php>

<http://www.mami.org.ua> <http://www.praktyka.com.ua> <http://propr.com.ua/>

www.pr-service.com.ua