


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Чорноморський національний університет імені Петра Могили
Факультет економічних наук
Кафедра економіки та підприємництва

“ЗАТВЕРДЖУЮ”








Перший проректор

Іщенко Н.М.


28 08 2020 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ТРЕНІНГ-КУРС «БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ»

Спеціальність 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
Освітня програма «Економіка та управління підприємством»
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Розробник	Міцкевич Н.В.	
	Татенко Ю.В.	
Завідувач кафедри економіки та підприємництва	Кузьменко О.Б.	
Гарант освітньої програми	Кузьменко О.Б.	
В.о. декана факультету економічних наук	Філімонова О.Б.	
Директор ННІПО	Норд Г.Л.	
Начальник НМВ	Шкірчак С.І.	

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показника	Характеристика дисципліни	
Найменування дисципліни	Бізнес-комунікації (тренінг-курс)	
Галузь знань	07 Управління та адміністрування	
Спеціальність	076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність	
Освітня програма	«Економіка та управління підприємством»	
Рівень вищої освіти	Другий (магістр)	
Статус дисципліни	Вибіркова	
Курс навчання	6	
Навчальний рік	2020-2021	
Номер(и) семестрів (триместрів):	Денна форма	Заочна форма
	11	16,17
Загальна кількість кредитів ЄКТС/годин	3/90 годин	
Структура курсу: – лекції – практичне заняття – годин самостійної роботи студентів	Денна форма	Заочна форма
	30 60	12 78
Відсоток аудиторного навантаження, %	33%	13%
Мова викладання	українська	
Форма проміжного контролю	контрольна робота	
Форма підсумкового контролю	Іспит	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Дисципліна “Бізнес- комунікації ” спрямована на формування професійних знань з теорії бізнес- комунікації та надання студентам уявлення про існуючі індивідуальні особливості і властивості людини, що впливають на індивідуальний стиль спілкування; розвиток навиків організації ефективних форм індивідуальних і групових комунікацій.

Мета. Формування у студентів знань в області бізнес-комунікацій і навичок щодо їх використання при налагодженні відносин з бізнес-партнерами.

Завдання. Придбати знання та практичні навички з технології ділових комунікацій в бізнесі. Розвинути навички міжособистісного спілкування, комунікацій, презентацій, вміння працювати індивідуально і в команді.

Структура тренінгу дозволяє ставити завдання учасникам для самостійної роботи, контролювати виконання і оцінювати результати, коригувати роботу з групою.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати**:

- основні теорії та концепції взаємодії людей в організації, включаючи питання мотивації, групової динаміки, командоутворення, комунікацій, лідерства та управління конфліктами;
- вплив бізнесу на розвиток ділової культури;
- основи ділового спілкування, принципи і методи організації ділових комунікацій.

Студент повинен **вміти**:

- розвинути навички комунікації та презентації, переконливості в спілкуванні з членами команди;
- оцінювати можливості реалізації в бізнесі творчого мислення;
- формувати правила міжкультурної ділової взаємодії;
- використовувати різні засоби і канали комунікацій в процесі організації ділових комунікацій;
- використовувати прогресивний досвід для вирішення актуальних проблем.

Необхідним елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни є самостійна робота студентів із законодавчими та нормативними документами, додатковими джерелами.

Організація курсу передбачає поглиблену практичну підготовку студентів на основі ознайомлення зі спеціальною літературою, виконання практичних завдань. Самостійна робота студентів під керівництвом викладача спрямовується на поглиблене засвоєння програмного матеріалу.

Передумови вивчення дисципліни:

Програма вивчення варіативної навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів.

Програмні компетентності		
Загальні компетентності	ЗК 1	Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.
	ЗК 2	Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.
	ЗК 3	Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.
	ЗК 4	Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).
	ЗК 5	Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.
Спеціальні компетентності	СК 1	Здатність розробляти та реалізовувати стратегію розвитку підприємницьких, торговельних та/або біржових структур.
	СК 3	Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.
	СК 4	Здатність до вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності.

Програмні результати навчання:

РН 1. Вміти адаптуватися та проявляти ініціативу і самостійність в ситуаціях, які виникають в професійній діяльності.

РН 2. Визначати, аналізувати проблеми підприємництва, торгівлі і біржової діяльності та розробляти заходи щодо їх вирішення.

РН 3. Вміти розробляти заходи матеріального і морального заохочення та застосовувати інші інструменти мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети.

РН 4. Застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії з представниками різних професійних груп.

РН 5. Вміти професійно, в повному обсязі й з творчою самореалізацією виконувати поставлені завдання у сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.

РН 6. Визначати та впроваджувати стратегічні плани розвитку суб'єктів господарювання у сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.

РН 8. Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької, торговельної та/або біржової діяльності.

РН 9. Вміти вирішувати проблемні питання, що виникають в діяльності підприємницьких, торговельних та/або біржових структур за умов невизначеності та ризиків.

РН 10. Впроваджувати інноваційні проекти з метою створення умов для ефективного функціонування та розвитку підприємницьких, торговельних та/або біржових структур.

3. Програма навчальної дисципліни

Денна форма:

	Теми	Всього годин	Практичні заняття	Самостійна робота
1	Основні поняття, принципи і підходи в бізнес- комунікаціях.	6	2	4
2	Види та прийоми організації комунікацій в бізнесі.	6	2	4
3	Бізнес-комунікації як процес передачі інформації.	6	2	4
4	Вербальні та невербальні комунікації.	6	2	4
5	Публічні презентації.	6	2	4
6	Електронні засоби комунікацій	6	2	
7	Стратегія письмових комунікацій в бізнесі.	6	2	4
8	Етика письмових комунікацій.	6	2	4
9	Ділові переговори.	6	2	4
10	Роль внутрішніх комунікацій у підтримці бізнес-стратегії.	6	2	4
11	Комунікативна компетентність керівника.	6	2	4
12	Проблеми ділових комунікацій.	6	2	4
13	Ефективність бізнес- комунікацій.	6	2	4
14	Специфіка міжнародних бізнес-комунікацій.	6	2	4
15	Сучасні форми бізнес- комунікацій.	6	2	4
	Всього за курсом	90	30	60

Програма навчальної дисципліни

Заочна форма:

	Теми	Всього годин	Практичні	Самостійна робота
1	Тема 1. Основні поняття, принципи і підходи в бізнес- комунікаціях.	22	3	19
	Види та прийоми організації комунікацій в бізнесі.			
	Бізнес-комунікації як процес передачі інформації.			
	Вербальні та невербальні комунікації.			
2	Тема 2. Публічні презентації.	22	3	19
	Електронні засоби комунікацій			
	Стратегія письмових комунікацій в бізнесі.			
	Етика письмових комунікацій.			
3	Тема 3. Ділові переговори.	23	3	20
	Роль внутрішніх комунікацій у підтримці бізнес-стратегії.			
	Комунікативна компетентність керівника.			
	Проблеми ділових комунікацій.			
4	Тема 4. Ефективність бізнес-комунікацій.	23	3	20
	Специфіка міжнародних бізнес-комунікацій.			
	Сучасні форми бізнес- комунікацій.			
	Всього за курсом	90	12	78

4. Зміст навчальної дисципліни

4.1. План практичних занять

Денна форма:

	Теми	Всього годин	Практичн і заняття	Самостій на робота
1	Основні поняття, принципи і підходи в бізнес-комунікаціях. Поняття бізнес-комунікацій. Принципи ділового спілкування. Основні підходи в рамках різних наукових парадигм.	6	2	4
2	Види та прийоми організації комунікацій в бізнесі. Сучасні види комунікацій. Особливості організації інформаційних і рекламних семінарів, виставок. Прийоми організації різних видів комунікації.	6	2	4
3	Бізнес-комунікації як процес передачі інформації. Базові елементи комунікаційного процесу. Формальні та неформальні канали комунікацій. Специфіка типів і каналів комунікацій.	6	2	4
4	Вербальні та невербальні комунікації. Функції комунікації. Вербальні та невербальні комунікації. Гендерні відмінності невербального спілкування в бізнесі	6	2	4
5	Публічні презентації. Типи презентацій. Структура публічної професійної промови. Сучасні лайфхаки для успішних публічних виступів. Культура сприймання публічного виступу.	6	2	4
6	Електронні засоби комунікацій. Види інформаційних систем. Адміністративна інформаційна система. Інтранет-мережі. Експертні системи. Електронний офіс.	6	2	4
7	Стратегія письмових комунікацій в бізнесі. Переваги та недоліки письмових видів бізнес -	6	2	4

	комунікацій. Канали передачі письмових повідомлень в сучасній практиці бізнес – комунікацій.			
8	Етика письмових комунікацій. Основні способи посилення впливу письмового повідомлення на одержувача. Бар'єри письмових комунікацій.	6	2	4
9	Ділові переговори. Роль ділових переговорів в управлінні організацією. Способи ведення переговорів.	6	2	4
10	Роль внутрішніх комунікацій у підтримці бізнес-стратегії. Вплив корпоративної культури на внутрішні комунікації та її формування. Культура корпоративного спілкування. Сторітеллінг (storytelling) у внутрішніх комунікаціях.	6	2	4
11	Комунікативна компетентність керівника. Поняття комунікативної компетентності. Структурні складові комунікативної компетентності керівника. Застосування технологій коучингу в управлінні.	6	2	4
12	Проблеми ділових комунікацій. Переговори і психологія конфлікту. Попередження конфлікту. Комунікація в конфліктних ситуаціях.	6	2	4
13	Ефективність бізнес- комунікацій. Критерії оцінки ефективності бізнес-комунікацій. Фактори підвищення ефективності комунікацій.	6	2	4
14	Специфіка міжнародних бізнес-комунікацій. Інструменти міжнародних бізнес-комунікацій: прес-релізи, прес-тури, прес-конференції Комунікації з інвесторами. Комунікації у сфері бізнесу (B2B communications).	6	2	4
15	Сучасні форми бізнес- комунікацій. Ділові комунікації в цифровому середовищі. Тенденції у розвитку комунікативних технологій.	6	2	4
	Всього за курсом	90	30	60

4.2. Заочна форма

	Теми	Всього годин	Практичні заняття	Самостійна робота
1	<p>Основні поняття, принципи і підходи в бізнес-комунікаціях. Поняття бізнес-комунікацій. Принципи ділового спілкування. Основні підходи в рамках різних наукових парадигм.</p>	22	3	19
	<p>Види та прийоми організації комунікацій в бізнесі. Сучасні види комунікацій. Особливості організації інформаційних і рекламних семінарів, виставок. Прийоми організації різних видів комунікацій.</p>			
	<p>Бізнес-комунікації як процес передачі інформації. Базові елементи комунікаційного процесу. Формальні та неформальні канали комунікацій. Специфіка типів і каналів комунікацій.</p>			
	<p>Вербальні та невербальні комунікації. Функції комунікації. Вербальні та невербальні комунікації. Гендерні відмінності невербального спілкування в бізнесі</p>			
2	<p>Публічні презентації. Типи презентацій. Структура публічної професійної промови. Сучасні лайфхаки для успішних публічних виступів. Культура сприймання публічного виступу.</p>	22	3	19
	<p>Електронні засоби комунікацій. Види інформаційних систем. Адміністративна інформаційна система. Інтранет-мережі. Експертні системи. Електронний офіс.</p>			
	<p>Стратегія письмових комунікацій в бізнесі. Переваги та недоліки письмових видів бізнес - комунікацій.</p>			

	Канали передачі письмових повідомлень в сучасній практиці бізнес – комунікацій.			
	Етика письмових комунікацій. Основні способи посилення впливу письмового повідомлення на одержувача. Бар'єри письмових комунікацій.			
3	Ділові переговори. Роль ділових переговорів в управлінні організацією. Способи ведення переговорів.	23	3	20
	Роль внутрішніх комунікацій у підтримці бізнес-стратегії. Вплив корпоративної культури на внутрішні комунікації та її формування. Культура корпоративного спілкування. Сторітеллінг (storytelling) у внутрішніх комунікаціях.			
	Комунікативна компетентність керівника. Поняття комунікативної компетентності. Структурні складові комунікативної компетентності керівника. Застосування технологій коучингу в управлінні.			
	Проблеми ділових комунікацій. Переговори і психологія конфлікту. Попередження конфлікту. Комунікація в конфліктних ситуаціях.			
4	Ефективність бізнес- комунікацій. Критерії оцінки ефективності бізнес-комунікацій. Фактори підвищення ефективності комунікацій.	23	3	20
	Специфіка міжнародних бізнес-комунікацій. Інструменти міжнародних бізнес-комунікацій: прес-релізи, прес-тури, прес-конференції Комунікації з інвесторами. Комунікації у сфері бізнесу (B2B communications).			
	Сучасні форми бізнес- комунікацій. Ділові комунікації в цифровому середовищі. Тенденції у розвитку комунікативних технологій.			
	Всього за курсом	90	12	78

Приклад практичного заняття

Практичні заняття передбачають опрацювання ситуаційних завдань (кейсів, рольових бізнес-ігор тощо), обговорення, захист. Проводиться дискусія між кейс-командами з метою визначення ролі невербальної комунікації як елементу бізнес-комунікацій.

Завдання:

1. Провести аналіз літературних джерел зарубіжних та вітчизняних авторів (з обов'язковим наведенням посилань) за темою «Ступінь впливу техніки і технологій на бізнес-комунікації».
2. Надати характеристику навколишнього середовища на бізнес-комунікації.
3. Надати рекомендації з організації презентації залежно від завдання та місця її проведення.

4.3. Завдання для самостійної роботи

Денна форма навчання:

Самостійна робота студентів передбачає засвоєння теоретичного матеріалу, закріплення знань і навичок, отриманих під час аудиторної роботи у таких формах: виконання практичного завдання, презентації.

Контроль знань включає проміжний та підсумковий контроль. Бали до іспиту студенти заробляють за рахунок проміжного контролю, написання контрольної роботи, зміст якої тотожний запропонованому 0-му варіанту.

Приклад контрольної роботи

Варіант 0

Завдання: Підготувати та проаналізувати історію успішних перемовин (за власним вибором). На прикладі будь-якого вітчизняного або зарубіжного досвіду розібрати історію успішних перемовин.

При виконанні цього завдання слід відповісти на наступні питання:

1. У чому полягає запорука успіху обраної тактики перемовин?
2. Які інструменти бізнес-комунікацій були найбільш ефективними? Чому?
3. Як імідж компанії, його складові частини впливають на клієнта?

Оцінювання знань здобувачів з дисципліни «Бізнес-комунікації» передбачає види занять, передбачених навчальним планом. Під час вивчення дисципліни застосовуються такі методи оцінювання знань: поточний контроль здійснюється на практичних заняттях під час усної співбесіди зі здобувачами за результатами виконання завдань, перевірки знань дистанційного навчання на базі електронної системи Moodle 3 (оцінюється); виконання контрольної роботи (оцінюється). Завдання та поради для виконання наводяться в мережі ЧНУ ім.Петра Могили Moodle 3.

Оцінка виконаних робіт здійснюється відповідно до критеріїв:

- 1) повнота виконання завдань;

- 2) логічність викладання думок та розуміння матеріалу;
- 3) акуратність виконання;
- 4) своєчасність здачі роботи.

Необхідним елементом успішного засвоєння матеріалу навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» є самостійна робота студентів з додатковою науково-економічною літературою, періодичною та статистичною інформацією, законами і нормативними актами України.

4.4. Забезпечення освітнього процесу

Дисципліна викладається з використанням дистанційного навчання на базі електронної системи Moodle 3. Проведення тренінг-курсу здійснюється в обладнаних аудиторіях (аудіоапаратура, ватман, папір А 4, олівці, фломастери, кольорова крейда, гуаш, пензлики для малювання, маркери тощо.)

5. Підсумковий контроль

Підсумковий контроль здійснюється у формі іспиту.

Перелік питань до іспиту

1. Роль комунікацій в ділових відносинах.
2. Комунікація та її компоненти.
3. Засоби комунікацій.
4. Бар'єри комунікацій.
5. Типи співрозмовників.
6. Основні визначення: поняття і предмет вивчення бізнес-комунікацій.
7. Типологія бізнес-комунікацій.
8. Види комунікацій.
9. Усні й письмові комунікації.
10. Комунікації з точки зору зворотнього зв'язку.
11. Зовнішні і внутрішні, горизонтальні і вертикальні комунікації.
12. Види ділового спілкування
13. Робота над змістом презентації. Створення тексту. Підготовка до виступу.
14. Секрети ефективного виступу: як можна його оживити?
15. Візуальний супровід презентації.
16. Усні комунікації: Мистецтво аргументації в презентації
17. Принципи поведінки на переговорах.
18. Підготовка до переговорів. Процес переговорів.
19. Способи взаємодії в переговорах.
20. Невербальні аспекти спілкування.
21. Види нарад. Обов'язки співробітника, який веде нараду.
22. Стандартний хід наради. Методи вироблення і прийняття рішень.
23. Бар'єри письмових комунікацій.
24. Комунікації в конфліктних ситуаціях.
25. Стратегія ділової телефонної бесіди.
26. Сторітеллінг (storytelling) у внутрішніх комунікаціях.

27. Рекомендації з ведення телефонних розмов.
28. Стандартні фрази, які допомагають вести ділову бесіду.
29. Структура ділового листа.
30. Мова листа і принципи складання ділових листів.
31. Особливості письмової ділової мови: офіційно-діловий стиль.
32. Комунікації у сфері бізнесу (B2B communications).
33. Інструменти міжнародних бізнес-комунікацій
34. Тенденції у розвитку комунікативних технологій.
35. Ефективність комунікацій у сфері бізнесу.

Приклад білету до іспиту
Чорноморський національний університет ім. Петра Могили

Рівень вищої освіти другий (магістерський)
Спеціальність 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність Семестр __
Навчальна дисципліна: Бізнес-комунікації

БІЛЕТ № 0

1. Вплив корпоративної культури на внутрішні комунікації.
2. Застосування технологій коучингу в управлінні.
3. Форми ділових комунікацій.

Затверджено на засіданні
кафедри економіки та підприємництва

Протокол № __ від «__» _____ 20 р.

Завідувач кафедри економіки підприємства
Екзаменатор

_____ О.Б.Кузьменко
_____ Н.В.Міцкевич

6. Методи навчання

У процесі викладання дисципліни використовуються такі методи навчання, як:

1. пояснювально-ілюстративний: на групових заняттях у процесі викладення інформації;
2. репродуктивний метод: на групових заняттях шляхом поставлення запитань, на які студенти мають сформулювати відповіді та виконання практичних завдань і підготовки презентації;
3. метод проблемного викладу та частково-пошуковий метод: під час самостійної підготовки та на групових заняттях, коли студентам пропонується підготуватись до ситуаційних завдань;
4. дослідницький метод: під час самостійної підготовки, виконання ситуаційного завдання та на практичних заняттях, коли студенти мають знайти,

проаналізувати інформацію з практичних аспектів бізнес-комунікацій та викласти результати дослідження.

7.Критерії оцінювання та засоби діагностики результатів навчання Денна форма

Вид діяльності (завдання)	Максимальна кількість балів
практичні завдання (15×2б)	30
презентація (2х10б)	20
контрольна робота (1×10б)	10
іспит (1×40б)	40
Всього	100

Заочна форма

№	Вид діяльності (завдання)	Максимальна кількість балів
1	практичні завдання(5×2б)	10
2	презентація (2х15б)	30
3	контрольна робота (1×20б)	20
4	іспит (1×40б)	40
	Всього	100

Робота на практичних заняттях складається:

1) з виконання і захисту завдань на практичних заняттях і участь у дискусіях.

Ваговий бал – максимально 2 бали. Максимальна кількість балів за 15 практичних завдань: 30 балів. Бали за завдання нараховуються за правильне виконання умов завдань та його захист під час проведення практичного заняття.

2) презентація роботи. Ваговий бал – максимально 15 бали. Критерій оцінювання: уміння поставити проблему, встановити її актуальність, послідовність, системність, логічність висловлювання думок, уміння порівнювати, аналізувати, уміння оцінювати, узагальнювати і робити висновки. Якщо при виконанні презентації студент не допустив помилок – отримує 15 балів, допущено незначні помилки – студент отримує 10 балів. У разі, якщо студентом не виконано роботу – отримує 0 балів.

Результат контрольної роботи. Ваговий бал – максимально 10 балів.

При виконанні контрольної роботи, якщо студент не допустив помилок – студент отримує 10 балів. Якщо допущено незначні помилки – студент отримує 5 балів. У разі, якщо студентом допущено помилки – студент отримує 0 балів.

Заліковий білет налічує 3 питання. Якщо студентом повністю розкриті питання залікового білету, а також студент здатен відповісти на питання викладача – студент отримує 30 балів. У разі неповного розкриття питання та

нездатності відповісти на уточнюючі питання викладача – студент отримує 15 балів. Якщо студент повністю не розкрив питання – студент отримує 0 балів. Кінцеве оцінювання знань студентів з дисципліни здійснюється за 100 бальною шкалою на основі сумування результатів поточного, проміжного та підсумкового контролю знань.

Матеріально-технічне забезпечення дисципліни

Проекційне мультимедійне обладнання (проектор, екран, ноутбук/комп'ютер);

Доступ до мережі Internet, точка доступу Wi-Fi;

OS: Windows, Android, iOS;

Browsers: Chrome / Opera / Mozilla Firefox / MS Edge;

Програмне забезпечення: Word, Excel, PowerPoint; Skype, Zoom, Google Meet;

Система електронного навчання Moodle 3.9

Тренінгова аудиторія (дошка, фліпчарт, комплект канцелярського приладдя для творчості: маркери, олівці, стікери, кольоровий папір, клей, ватман, блокнот для фліпчарту)

8. Рекомендовані джерела інформації

8.1. Основні:

1. Безкровний М. Ф., Кропивко М. Ф., Палеха Ю. І., Іщенко Т. Д. Організація інформаційно-консультаційної діяльності: підручник. К.: Видавництво Ліра-К, 2015. 408 с.

2. Малик Г. Д. Основи комунікації: практикум. - Івано-Франківськ: Принт СВ, 2012. - 232 с.

3. Квитшау А. 100 важнейших правил бизнес-этикета. (3-е изд.) М: SmartBook, 2016.

4. Покровская Е. А. Бизнес-коммуникации: Учебное пособие. М: Дашков и К, 2018.

5. Лесько О. Й. Етика ділових стосунків : навч. посіб. / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, Г. Г. Рузакова, О. Б. Залюбівська; Вінниц. нац. техн. ун-т. - Вінниця, 2009. - 187 с.

6. Анопченко Т., Болошин Г. и др. Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления. – М.: Феникс, 2010 – 384 с.

7. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація / І. В. Ковалинська – К. : Видавництво «Освіта України», 2014. – 289 с.

8. Співак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика / В. А. Співак – М.: Юрайт, 2016. – 460 с.

9. Шевченко Л. С. Стратегічний бізнес-консалтинг: навч. посіб. Харків: Право, 2019. 302 с.

8.2. Додаткові:

1. Батра Р. Рекламный менеджмент / Батра Р., Майерс Дж., Аакер Д. — СПб.: Вильямс, 2013. — 780 с.

2. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації : навч. посібник / Н. В. Ботвина - К. : АртЕк, 2008. – 252 с.

3. Шавкун І.Г. Бізнес-комунікація як тип соціального зв'язку // Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції «Проблеми управління економічним потенціалом регіонів». – Запоріжжя: ЗНУ, 2010. – С. 274–276.

4. Кузнецова И. Н. Современный этикет. М: Дашков и К, 2014

5. Кедрова Г. Є. Информатика для гуманитариев : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. Є. Кедрова — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 439 с.

5. Соловьева Е. Применение методов интегрированных маркетинговых коммуникаций при разработке и проведении маркетинговых мероприятий // Маркетинг и маркетинговые исследования. 2006.

7.3. Інформаційні ресурси

1. 40.www.its.org.ua – науково-практичне товариство „Інформаційні технології і безпека”.

2. Ділові комунікації: основні поняття й форми [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://studopedia.org/10-159396.html>

3. Моральна культура спілкування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://msn.khnu.km.ua/pluginfile.php/246811/mod_resource/content/1/тема%206%28ч2%29%20л.pdf

4. Техніка і методика проведення співбесіди [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://n-auditor.com.ua/uk/component/na_archive/29?view=material

7.4. Дистанційна підтримка дисципліни

Теми, завдання розміщені в системі дистанційного навчання Moodle 3.

Словник дисципліни

<i>Українською</i>	<i>Англійською</i>
Декодування	Decoding
Бізнес-аналіз	Business analysis
Ділова кореспонденція	Business correspondence
Електронна пошта	electronic mail, E*mail
Канал комунікації	Communication channel
Кодування	Coding
Комунікація	Communication
Невербальна комунікація	Nonverbal communication

Інформаційна система	System informacyjny
Канали комунікації	Kanały komunikacyjne
Поштовий сервер	mail transfer agent
Проксеміка	Proximity
Сторітеллінг	Storytelling
Техніка спілкування	Communication technique
Фізіономіка	Physiognomy
Чат	Chat