

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Чорноморський національний університет імені Петра Могили

Факультет комп'ютерних наук

Кафедра інтелектуальних інформаційних систем

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Перший проректор

Іщенко Н.М.

“ 31 ” VIII 2020 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ»

Спеціальність 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Освітня програма «Бізнес у сфері послуг»

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Розробники

Завідувач кафедри економіки та підприємництво

Гарант освітньої програми

В.о. декана факультету економічних наук

Директор ННПО

Начальник НМВ

Міцкевич Н.В.

Татенко Ю.В.

Кузьменко О.Б.

Семенчук І.М.

Філімонова О.Б.

Норд Г.Л.

Шкірчак С.І.

Handwritten signatures of the authors and the first vice-rector, corresponding to the names listed in the adjacent columns.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показника	Характеристика дисципліни	
Найменування дисципліни	Бізнес-комунікації	
Галузь знань	Управління та адміністрування	
Спеціальність	076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність	
Спеціалізація (якщо є)	-	
Освітня програма	Економіка та управління підприємством	
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)	
Статус дисципліни	Тренінг-курс	
Курс навчання	4	
Навчальний рік	2020/2021	
Номер(и) семестрів (триместрів):	Денна форма	Заочна форма
	8	-
Загальна кількість кредитів ЄКТС/годин	4 кредитів / 120 годин	
Структура курсу:	Денна форма	Заочна форма
	0	0
	45	14
75	106	
Відсоток аудиторного навантаження	38%	11%
Мова викладання	Українська	
Форма проміжного контролю (якщо є)		
Форма підсумкового контролю	Залік	

2. Мета, завдання та результати вивчення дисципліни

Метою викладання дисципліни «Електронний бізнес і е- комерція» є підвищення рівня комунікативної компетентності студентів, засвоєння теоретичних знань і вироблення стійких навичок з мовної культури сучасної бізнес-комунікації, практичне оволодіння різноманітними стратегіями і тактиками для успішної письмової й усної комунікації в професійному середовищі.

Завданнями теоретична та практична підготовка майбутніх фахівців з наступних питань: оволодіння методами управління інформаційною взаємодією в різних сферах предметної діяльності; вивчення основних задач, функцій та методів бізнес-комунікацій; оволодіння методами організації проведення комунікаційних досліджень; дослідження механізмів реалізації комунікативної політики організації.

Передумови вивчення дисципліни: знання з таких предметів, як Українська мова (професійного спрямування), менеджмент, управління конкурентоспроможністю підприємств, інформаційні технології в управлінні діяльністю суб'єктів підприємництва, технології продажу у сфері послуг, івент-менеджмент.

Очікувані результати навчання:.

В результаті вивчення дисципліни студент

має знати:

-термінологічну базу комунікацій та ділової мови в управлінні; -комунікативні моделі та їх технологічний потенціал;

- методику порівняльного аналізу різних типів комунікативної діяльності;

- основні принципи взаємозв'язку політичних та комунікативних процесів сучасності;

- структуру, закономірності та явища мовної комунікації;

- парадигму ролей/позицій комунікантів як учасників комунікативного процесу;
- комунікативні стратегії і тактики та засоби їх реалізації в публічному управлінні;
- засоби вербального та невербального впливу на аудиторію;
- основні мовні норми в текстах офіційно-ділового стилю в публічному управлінні.

має вміти:

- застосовувати основні технології зв'язків із засобами масової комунікації для участі у процесі висвітлення діяльності органу публічної влади;
- знаходити оптимальні моделі мовної комунікації відповідно до комунікативних намірів;
- послуговуватися виразовими мовними засобами в промовах різних видів;
- застосовувати методи мовного та позамовного впливу на аудиторію;
- виявляти комунікативні невдачі, аналізувати їх причини з метою пошуку шляхів подолання;
- дотримуватися мовних норм під час складання документів, уникати двозначності висловів у текстах управлінських рішень, використовуючи точні словесні позначення предмета думки.

Програмні компетенції

Загальні компетентності

ЗК2. Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях, в т.ч. бізнесу у сфері послуг

ЗК5. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. Здатність працювати в команді.

ЗК7. Здатність працювати в команді.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності

СК3. Здатність здійснювати діяльність у взаємодії суб'єктів ринкових відносин.

СК7. Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності бізнесу у сфері послуг, підприємницьких, торговельних та біржових структур.

СК 13. Здатність застосовувати сучасні інформаційні, комунікаційні та інтелектуальні технології в управлінні діяльністю суб'єктів підприємництва, в т. ч. у сфері послуг, торговельних і біржових структур.

Програмні результати навчання:

ПРН 2 Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій у бізнесі, в т. ч. у сфері послуг, підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.

ПРН 3 Мати навички письмової та усної професійної комунікації державною й іноземною мовами.

ПРН4. Використовувати сучасні комп'ютерні і телекомунікаційні технології обміну та розповсюдження професійно спрямованої інформації у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності.

ПРН6. Вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягати професійних цілей.

ПРН7. Демонструвати підприємливість в різних напрямках професійної діяльності та брати відповідальність за результати.

ПРН13. Використовувати знання форм взаємодії суб'єктів ринкових відносин для забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.

ПРН17. Вміти вирішувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур і розв'язувати проблеми у кризових ситуаціях з урахуванням зовнішніх та внутрішніх впливів.

ПРН23. Застосовувати сучасні інформаційні комунікації та інтелектуальні технології в управлінні діяльністю суб'єктів підприємництва в тому числі у сфері послуг, торговельних і біржових структур.

3. Програма навчальної дисципліни

Денна форма:

	Теми	Лекції	Практичні (семинарські, лабораторні, півгрупові)	Самостійна робота	Всього
1	Бізнес-комунікації, її функції і різновиди	0	4	4	8
2	Чинники ефективної комунікації. Причини неуспішної комунікації	0	4	4	8
3	Мова як інструмент формування культури сучасної бізнес-комунікації	0	4	4	8
4	Комунікативні стратегії та їх типи	0	4	4	8
5	Комунікативні тактики	0	4	4	8
6	Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект публічного управління	0	2	4	6
7	Усні форми бізнес-комунікації	0	2	4	6
8	Синтаксичні структури діловодства	0	2	6	8
9	Невербальні засоби ділового спілкування	0	2	6	8
10	Письмові форми бізнес-комунікації	0	2	6	8
11	Електронна комунікація	0	2	6	8
12	Етикет та антиетикет у бізнес-комунікації	0	2	6	8
	Всього за курсом	0	34	56	90

Заочна форма

	Теми	Лекції	Практичні (семинарські, лабораторні, півгрупові)	Самостійна робота	Всього
1	Бізнес-комунікації, її функції і різновиди	0	2	8	10

2	Чинники ефективної комунікації. Причини неуспішної комунікації	0	0	4	4
3	Мова як інструмент формування культури сучасної бізнес-комунікації	0	0	4	4
4	Комунікативні стратегії та їх типи	0	0	4	4
5	Комунікативні тактики	0	0	4	4
6	Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект публічного управління	0	2	4	6
7	Усні форми бізнес-комунікації	0	2	4	6
8	Синтаксичні структури діловодства	0	0	8	8
9	Невербальні засоби ділового спілкування	0	0	6	6
10	Письмові форми бізнес-комунікації	0	2	6	8
11	Електронна комунікація	0	2	6	8
12	Етикет та антиетикет у бізнес-комунікації	0	0	8	8
	Всього за курсом	0	10	80	90

4. Зміст навчальної дисципліни

Денна форма

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

№	Тема заняття / план
1	Тема 1. Бізнес-комунікації, її функції і різновиди 1. Поняття «комунікація» і «спілкування» 2. Мета і функції комунікації 3. Різновиди комунікації 4. Компоненти комунікативного процесу (джерело, повідомлення, канал, одержувач.
2	Тема 1. Бізнес-комунікації, її функції і різновиди 1. Етапи процесу комунікації 2. Бізнес-комунікація. Види, типи і форми сучасної бізнес-комунікації. 3. Пряма/непряма комунікації. 4. Класифікація за темою, метою, кількістю учасників.
3	Тема 2. Чинники ефективної комунікації. Причини неуспішної комунікації 1. Канали комунікації з погляду ефективності впливу 2. Чинники ефективної комунікації 3. Комунікативні невдачі 4. Комунікативне самогубство 5. Умови ефективного впливу

	6. Комунікативна рівновага
4	Тема 2. Чинники ефективної комунікації. Причини неуспішної комунікації <ol style="list-style-type: none"> 1. Засоби ефективної комунікації 2. Комунікативна позиція 3. Сильна і слабка комунікативна позиції 4. Прийоми посилення / захисту своєї комунікативної позиції 5. Прийоми послаблення комунікативної позиції співрозмовника
5	Тема 3. Мова як інструмент формування культури сучасної бізнес-комунікації <ol style="list-style-type: none"> 1. Комунікативна компетентність і мовна компетентність 2. Комунікативна професіограма фахівця 3. Культура мови як невідемний складник культури особистості 4. Мовна культура і її роль у сучасній бізнес-комунікації
6	Тема 3. Мова як інструмент формування культури сучасної бізнес-комунікації <ol style="list-style-type: none"> 1. Інтеграція офіційно-ділового, наукового та розмовного стилю в мові професійної сфери 2. Роль і місце художнього, публіцистичного, епістолярного стилю в бізнес-комунікації 3. Шляхи підвищення мовної культури
7	Тема 4. Комунікативні стратегії та їх типи <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття «комунікативна стратегія» 2. Комунікативна мета 3. Комунікативний набір 4. Комунікативне завдання 5. Комунікативна інтенція 6. Комунікативна перспектива 7. Комунікативний досвід
8	Тема 4. Комунікативні стратегії та їх типи <ol style="list-style-type: none"> 1. Класифікація комунікативних стратегій 2. Кооперативні та некооперативні / конфронтаційні стратегії 3. Універсальні / етнічноспецифічні, загальні / індивідуальні стратегії 4. Гендерно маркові /унісекс, вербальні /невербальні, інформативні / спонукальні стратегії.
9	Тема 5. Комунікативні тактики <ol style="list-style-type: none"> 1. Комунікативна тактика 2. Різновиди комунікативних тактик 3. Тактика «перевтілення» 4. Тактика «перенесення» 5. Тактика «провокація» 6. Тактика «внесення елементу неформальності»
10	Тема 5. Комунікативні тактики <ol style="list-style-type: none"> 1. Тактика «пряме включення» 2. Тактика «підмазування аргументу» 3. Тактика «за себе» 4. Тактика «маскування» 5. Поняття маніпулятивного спілкування 6. Прийоми маніпуляції в діловій бесіді 7. Критика як різновид маніпуляції
11	Тема 6. Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект публічного управління <ol style="list-style-type: none"> 1. Зв'язки з громадськістю (PR) як фактор державної політики 2. Формування іміджу місцевих органів влади в Україні. 3. Жителі міста 4. Канали сприйняття і канали впливу

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Зворотний зв'язок під час виступу 6. Підготовка виступу.
12	<p>Тема 7. Усні форми бізнес-комунікації</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Різновиди усної бізнес-комунікації 2. Форми сучасної усної бізнес-комунікації 3. Ділова бесіда як основна форма усної бізнес-комунікації 4. Методи і прийоми успішної ділової бесіди 5. Мякий, жорсткий, принциповий методи переговорів 6. Умови успішних переговорів 7. Стадії переговорного процесу
13	<p>Тема 8. Синтаксичні структури діловодства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Прості і складні речення. 2. Вставні слова, словосполучення і речення 3. Складні випадки керування. 4. Відокремлені члени речення 5. Правила оформлення цитат і прямої мови. 6. Класифікація видів спотворень інформації
14	<p>Тема 9 Невербальні засоби ділового спілкування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність невербального спілкування. 2. Роль жестів у діловому спілкуванні. 3. Постава як засіб невербального спілкування. 4. Передавання інформації мімікою. 5. Форми невербального передавання інформації у міжособистісних відносинах. 6. Невербальне спілкування у ділових ситуаціях
15	<p>Тема 10 Письмові форми бізнес-комунікації</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Еволюція письмової комунікації 2. Типи висловлень 3. Основні характеристики сучасного ділового стилю спілкування 4. Відмінності між сном і письмовим мовленням 5. Способи скорочення тексту 6. Особливості сучасного письмового спілкування 7. Види і форми письмової бізнес-комунікації 8. Ділове листування
16	<p>Тема 11 Електронна комунікація</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ділове спілкування через Інтернет 2. Електронне листування 3. Блоги 4. Контент 5. Функції електронної комунікації. 6. Комунікаційні бар'єри електронної комунікації. 7. Глобальна комунікаційна система Інтернет.
17	<p>Тема 12 Етикет та антиетикет у бізнес-комунікації</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Етикет як форма поведінки 2. Правила ввічливості, прийняті в суспільстві 3. Види етикету 4. Практичне значення етикету 5. Поняття ділового етикету та протоколу 6. Сильові реєстри та тональності спілкування 7. Візитні картки

План практичних (семінарських, лабораторних, півгрупових) занять

№	Тема заняття / план
1	Тема 1. Бізнес-комунікації, її функції і різновиди 5. Поняття «комунікація» і «спілкування» 6. Мета і функції комунікації 7. Різновиди комунікації 8. Компоненти комунікативного процесу (джерело, повідомлення, канал, одержувач.
2	Тема 6. Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект публічного управління 7. Зв'язки з громадськістю (PR) як фактор державної політики 8. Формування іміджу місцевих органів влади в Україні. 9. Жителі міста 10. Канали сприйняття і канали впливу 11. Зворотний зв'язок під час виступу 12. Підготовка виступу.
3	Тема 7. Усні форми бізнес-комунікації 8. Різновиди усної бізнес-комунікації 9. Форми сучасної усної бізнес-комунікації 10. Ділова бесіда як основна форма усної бізнес-комунікації 11. Методи і прийоми успішної ділової бесіди 12. Мякий, жорсткий, принциповий методи переговорів 13. Умови успішних переговорів 14. Стадії переговорного процесу
4	Тема 10 Письмові форми бізнес-комунікації 9. Еволюція письмової комунікації 10. Типи висловлень 11. Основні характеристики сучасного ділового стилю спілкування 12. Відмінності між сном і письмовим мовлення 13. Способи скорочення тексту 14. Особливості сучасного письмового спілкування 15. Види і форми письмової бізнес-комунікації 16. Ділове листування
5	Тема 11 Електронна комунікація 8. Ділове спілкування через Інтернет 9. Електронне листування 10. Блоги 11. Контент 12. Функції електронної комунікації. 13. Комунікаційні бар'єри електронної комунікації. 14. Глобальна комунікаційна система Інтернет.

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: GantProject, 1С:Підприємство конфігурація "Бухгалтерія для України"

"Управління промисловим підприємством", Word, Excel, PowerPoint; Skype, Zoom, Google Meet;

Система електронного навчання Moodle

Завдання для самостійної роботи

НАПИСАННЯ ЕСЕ

Есе – невеликий за обсягом прозовий твір, що має довільну композицію і висловлює індивідуальні думки та враження з конкретного приводу чи питання і не претендує на вичерпне і визначальне трактування теми.

На відміну від реферату, який адресується будь-якому слухачеві есе – це ближче до репліки, що адресується підготовленому слухачу. Тобто людині, яка вже має уяву, про що йде мова. Власне, така «адресність» дозволяє автору есе зосередити увагу на розкритті нового змісту, а не нагромаджувати різними службовими деталями викладення матеріалу в письмовому форматі

Твір есе варто розпочати зі вступу, в якому має бути висвітлено загальний підхід до теми, вступ повинен містити проблемне завдання і відповідь на поставлене питання. Автор есе не має права описувати все, що йому відомо в обсязі заданої теми, а лише те, що буде творчою відповіддю на поставлене питання у темі. Упродовж усього есе необхідно підкреслювати зв'язок поданих фактів з тезою.

Основна частина есе вибудовується з метою переконання читача. Для цього автор есе має використати вагомі аргументи. Спочатку варто викласти головні ідеї та факти, які підтверджуватимуть приклади до цих ідей.

Есе має містити озвучену кінцівку. При цьому зовсім не важливо, кінець є ствердженням будь-чого, запитанням чи статочно не завершеними роздумами. Вдалим варіантом завершення есе вважається використання афоризмів і цитат.

Вимоги до оформлення:

- Розмір - не більше одного аркуша формату А4.
- Шрифт - 14 з полуторним інтервалом.
- Вирівнювання тексту - по ширині.

ТЕМИ ЕСЕ

1. Зміст, цілі, засоби і функції комунікацій
2. Сутність ділових комунікацій
3. Значення ділових комунікацій в управлінні організацією
4. Види і типи комунікацій в організації.
5. Основні елементи процесу ділових комунікацій.
6. Основні етапи процесу комунікації.
7. Комунікаційні бар'єри.
8. Форми ділових комунікацій.
9. Лист зайнятості: поняття та види.
10. Написання листів з позитивними і нейтральними новинами.
11. Написання листів з негативними новинами.
12. Переконають листи.
13. Службова записка.
14. Написання резюме
15. Основні етапи роботи з документами.
16. Етикет усних розпоряджень
17. Правила критики співробітника.
18. Комплімент в діловій комунікації.
19. Особливості етикету в міжнародних переговорах.
20. Невербальні комунікації: поняття і роль у взаємодії з діловими партнерами.
21. Невербальні комунікації: вираз обличчя.
22. Кинесика в комунікації.
23. Інтонація і гучність голосу в процесі комунікації.
24. Проксемика в комунікації.
25. Фактори, що впливають на ефективність комунікацій
26. Способи забезпечення ефективної комунікації.

27. Сучасні технічні засоби і інформаційні технології в рішенні комунікативних завдань.

28. Класифікація факторів, що впливають на ефективність комунікацій

Практичні завдання з дисципліни

Забезпечення освітнього процесу

Комп'ютерна бібліотека, інтернет клас, зала комп'ютерного моделювання, тестування знань на комп'ютерах, презентаційна зала для демонстрацій, аудиторія з індивідуальним обладнанням (планшети, ноутбуки, стенди для моделювання).

5. Підсумковий контроль

Перелік питань підсумкового контролю для підготовки до заліку

1. Роль комунікацій в ділових відносинах.
2. Що означає ефективне спілкування?
3. Комунікація та її компоненти.
4. Засоби комунікацій.
5. Бар'єри комунікацій.
6. Типи співрозмовників.
7. Мовленнєвий етикет в діловій сфері.
8. Основні визначення: поняття і предмет вивчення бізнес-комунікацій.
9. Типологія бізнес-комунікацій.
10. Види комунікацій.
11. Усні й письмові комунікації.
12. Комунікації з точки зору зворотнього зв'язку.
13. Зовнішні і внутрішні, горизонтальні і вертикальні комунікації.
14. Види ділового спілкування
15. Робота над змістом презентації. Створення тексту. Підготовка до виступу.
16. Секрети ефективного виступу: як можна його оживити?
17. Візуальний супровід презентації.
18. Усні комунікації: Мистецтво аргументації в презентації
19. Принципи поведінки на переговорах.
20. Якості необхідні парламентарю.
21. Підготовка до переговорів. Процес переговорів.
22. Способи взаємодії в переговорах.
23. Невербальні аспекти спілкування.
24. Види нарад. Обов'язки співробітника, який веде нараду.
25. Стандартний хід наради. Методи вироблення і прийняття рішень.
26. Принципи ділового телефонного спілкування.
27. Організація і планування телефонних дзвінків.
28. Стратегія ділової телефонної бесіди: вхідний дзвінок.
29. Стратегія ділової телефонної бесіди: вихідний дзвінок.
30. Рекомендації з ведення телефонних розмов. Приклад телефонограми.
31. Стандартні фрази, які допомагають вести ділову бесіду
32. Види ділового письма. Структура ділового письма.
33. Мова листа і принципи складання ділових листів.
34. Особливості письмової ділової мови: офіційно-діловий стиль.
35. Приклади ділових листів.
36. Нормативно-правова регламентація форми ділових текстів.
37. Звіти, пропозиції і їх різновиди.

1. Критерії оцінювання та засоби діагностики результатів навчання

Денна форма:

№	Форми оцінювання	Максимальна кількість балів
1	Відповідь на практичному занятті x17	3
2	Есе	19
3	Залік	30
	Всього	100

Заочна форма:

№	Форми оцінювання	Максимальна кількість балів
1	Відповідь на практичному занятті x5	7
2	Есе	35
3	Залік	30
	Всього	100

Критерії оцінювання завдань для досягнення максимальної кількості балів

Відповіді на практичних заняттях оцінюються за параметрами розкриття повноти окреслення поставленого питання, логіки у відповіді та участі у загальній дискусії. Якщо студент вірно відповідає на питання та бере участь у загальній дискусії – студент отримує 3 бали, якщо студент не повністю розкриває питання та не бере участі у дискусії – студент отримує 1 бал, якщо студент зовсім не розкриває суті поставленого питання та не бере участі у дискусії – студент отримує 0 балів.

При виконанні есе, якщо студент розкрив питання повністю, здав есе в строк, не допустив помилок в оформленні – студент отримує 19 балів. Якщо студентом допущено невеликі помилки у оформленні роботи, або здано її не в строк – студент отримує 13 балів. Якщо студентом частково не розкрито питання есе, але здано в строк та з правильним оформленням – студент отримує 7 бали. Якщо студент зовсім не розкрив питання, а також має значні помилки в оформленні та не здав роботу в строк – студент отримує 0 балів.

Якщо студентом повністю розкрито питання залікового білету, а також студент здатен відповісти на питання викладача – студент отримує 10 балів. У разі неповного розкриття питання та нездатності відповісти на уточнюючі питання викладача – студент отримує 5 балів. Якщо студент повністю не розкрив питання – студент отримує 0 балів. Іспитовий білет налічує 3 питання. Тобто максимальна кількість балів за іспит складає 30 балів.

2. Рекомендовані джерела інформації

Основні:

1. Батченко Л.В., Бондар І.С., Русавська В.А. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті: навчальний посібник. – К.: «Ліра-К» – 2019. – 300с.
2. Євген Бистрицький, Сергій Пролєєв, Роман Зимовець. Комунікація і культура в глобальному світі. – К.: «Дух і Літера» – 2020. – 416с.

3. Палеха Ю., Мрейко Н., Оксіюк О. Характеристики Документально-інформаційні комунікації. Навчальний посібник. – К.: «Ліра-К» – 2015. – 300с.
4. Johnson C.-E. Organizational Ethics: A Practical Approach. *SAGE Publications, Inc; 4th edition*. 2018. 480pp.
5. Guffey M. Essentials of Business Communication. Cengage Learning; 11th edition. 2018. 608pp,

Додаткові:

1. Якимлюк Ю. Комунікаційна система документаційного забезпечення управління вищим навчальним закладом. Університет «Україна». 2011. 500с.
2. Л. Забуранна, К. Сіренко. Маркетингові комунікації туристичних підприємств. Сучасна теорія і практика. – К.: «Ліра-К» – 2012. – 152с.
3. Абрамович С., Чикарькова М. Мовленнєва комунікація. Підручник. – «Издательский дом Дмитрия Бурого» – 2013. – 460с.
4. Квіт С. Масові комунікації. – К.: «Києво-Могилянська Академія» – 2018. – 352с.
5. Вікрі К. Нетворкінг для інтровертів. Поради для комфортної та ефективної комунікації – Vivat – 2020. – 224с.

Список ключових слів англійською мовою до робочої програми

з навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації»

Українською	Англійською
1. Комунікація	1. Communication
2. спілкування	2. intercourse
3. Типи співрозмовників	3. Types of interlocutors
4. зворотній зв'язок	4. feedback
5. Ділове спілкування	5. business communication
6. Процес переговорів	6. Negotiation process
7. Структура ділового письма	7. The structure of business writing
8. Резюме	8. resume
9. Комунікаційні Бар'єри	9. Communication barriers
10. Інтоніяція	10. Intonation
11. Ділове листування	11. Business correspondence
12. Діловий стиль	12. business style
13. Оформлення цитат	13. design of quotations
14. Підготовка виступу	14. Speech preparation
15. Тактика «маскування»	15. Masking tactics
16. Іntenція	16. Intention