

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Львівський національний університет імені Івана Франка**  
**Кафедра економіки підприємства**

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

Завідувач кафедри економіки  
підприємства



проф. Світлана УРБА

“30” серпня 2022 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЯМИ**

---

(шифр і назва навчальної дисципліни)

освітній рівень другий «магістерський»

галузь знань 07 “Управління та адміністрування”  
(шифр і назва галузі знань)

спеціальність 076 “Підприємництво, торгівля та біржова діяльність”  
(шифр і назва спеціальності)

освітня програма Підприємництво, торгівля та біржова діяльність

факультет Економічний  
(назва факультету)

**2022 – 2023 навчальний рік**

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями» для студентів спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» галузі знань 07 «Управління та адміністрування».

Розробник: **Урба Світлана Іванівна**, доктор економічних наук, доцент,  
завідувач кафедри економіки підприємства

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри економіки підприємства  
Протокол від “30” серпня 2022 р. № 1

## 1. Опис навчальної дисципліни

2. Найменування показників	Галузь знань, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів, – 3	Галузь знань <u>07 «Управління та адміністрування»</u> (шифр, назва)	Вибіркова	
Модулів – 2	Освітній рівень: другий (магістерський)	<i>Рік підготовки:</i>	
Змістових модулів – 2		1-й	1-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання <hr/> (назва)		Семестр	
Загальна кількість годин - 90	Спеціальність <u>076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»</u> (шифр, назва)	1-й	1-й
Тижневих годин для денної форми здобуття освіти: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 3,6		Лекції	
		16 год.	8 год.
		Практичні, семінарські	
		16 год.	6 год.
		Лабораторні	
		год.	год.
		Самостійна робота	
		58 год.	76 год.
		Індивідуальні завдання: год.	
Вид контролю: залік			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми здобуття освіти – 1:1,8;

для заочної форми здобуття освіти – 1:5,4.

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою** вивчення навчальної дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями» є опанування студентами теоретичних основ теорії бізнес-комунікацій, а також розвиток практичних навиків організації ефективних форм індивідуальних і групових комунікацій, вміння формувати імідж бізнес-структури та ділової людини.

**Завданнями** вивчення дисципліни є:

- формування знань щодо теоретичних та методологічних основ бізнес-комунікацій;
- освоєння сучасних підходів, методів та інструментів управління комунікаційними процесами;
- засвоєння компетенцій для застосування отриманих знань, навиків і умінь вирішення комунікативних конфліктів для успішної практичної діяльності;
- вивчення різновидів управлінської документація, вимог до її оформлення та використання в бізнес-середовищі;
- набуття навиків організації ефективних форм індивідуальних і групових комунікацій у практичній діяльності;
- оволодіння вміннями формувати імідж як бізнес-структури, так і ділової людини.

У результаті вивчення дисципліни студент набуває:

Загальні компетентності (ЗК):

<b>ЗК3.</b> Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.
<b>ЗК4.</b> Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).
<b>ЗК5.</b> Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.

Спеціальні (фахові) компетентності (СК):

<b>СК 3.</b> Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.
<b>СК 4.</b> Здатність до вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

**Знати:**

- теоретичні основи бізнес-комунікацій;
- сутність комунікаційного процесу та його основні етапи;
- невербальні засоби ділової комунікації;
- вербальні засоби ділової комунікації;
- процес організації ділового спілкування;

- основні теорії міжособистісних стосунків;
- стратегічні та тактичні підходи до ведення бізнес-переговорів;
- поняття і види комунікаційних конфліктів, методи їх вирішення;
- різновиди управлінської документації, вимоги до її оформлення;
- діловий етикет, основні норми та правила бізнес-етикету.

**Вміти:**

- застосовувати бізнес-комунікації в діловому середовищі;
- організовувати спілкування між бізнес-партнерами;
- використовувати невербальні та невербальні засоби ділової комунікації;
- визначати та формувати стратегію ведення бізнес-переговорів;
- застосовувати ефективні методи вирішення комунікативних конфліктів;
- оформляти управлінські документи;
- організовувати електронний документообіг;
- керуватися нормами та правилами бізнес-етикету.

Програмні результати навчання:

<b>ПРН 3.</b>	Вміти розробляти заходи матеріального і морального заохочення та застосовувати інші інструменти мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети.
<b>ПРН 4.</b>	Застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії з представниками різних професійних груп.
<b>ПРН 9.</b>	Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької, торговельної та/або біржової діяльності.

### 3. Програма навчальної дисципліни

#### ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЙ

##### Тема 1. Бізнес-комунікації як процес взаємодії ділових партнерів

Сутність понять «інформація», «комунікація», «бізнес-комунікація». Цілі комунікації. Причина комунікації. Функції комунікації. Процес комунікації. Інформаційна функція. Експресивна функція. Прагматична функція. Інтерпретативна функція. Етапи комунікації. Зародження ідеї. Кодування і вибір каналу. Передача. Декодування.

Комунікаційний процес, його основні етапи. Сутність комунікаційного процесу. Базові елементи комунікаційного процесу. Відправник. Повідомлення. Канал. Одержувач (адресат). Основні етапи комунікаційного процесу. Професійне спілкування та його етапи. Складові комунікативної компетентності особистості.

Критерії типологізації видів ділової комунікації. Письмова ділова комунікація. Усна ділова комунікація. Загальноприйняті форми ділової комунікації. Ділова професійна культура.

Сутність понять «комунікативний шум», «комунікативний бар'єр». Види комунікативних бар'єрів: фонетичні, фізіологічні, інформаційно-дефіцитні, логічні, семантичні, стилістичні, емоційні, соціально-культурологічні та психологічні. Комунікаційні перешкоди.

##### Тема 2. Невербальні засоби ділової комунікації

Сутність невербальної комунікації, її основні різновиди. Форми невербального спілкування.

Типи невербальних засобів. Засоби невербального спілкування: паралінгвістичні, екстралінгвістичні, тактильно-кінестетичні, ольфакторні, кінетичні

Основні елементи невербальної комунікації. Експресивні реакції та їх характеристика. Міжособистісний простір. Емоційні переживання людини.

Простір як елемент невербальної комунікації. Розміри особистої просторової території. Особиста зона. Соціальна зона. Суспільна зона.

##### Тема 3. Вербальні засоби ділової комунікації

Сутність вербальної 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 та його характеристики. 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.

#### **Тема 4. Організація ділового спілкування**

Спілкування як механізм взаємодії між людьми. Соціальна природа спілкування. Інформаційно-комунікативна функція. Функції спілкування. Характеристика та особливості ділового спілкування. Зони та фази спілкування. Форми спілкування. Рівні спілкування.

Основні теорії міжособових стосунків. Біхевіоризм та необіхевіоризм. Теорія обміну. Теорія справедливості. Теорія символічного інтераціоналізму. Психоаналітична теорія. Теорія трансакційного аналізу.

Особливості управлінського спілкування. Типи особистостей в управлінському спілкуванні. Закономірності міжособових стосунків. Правила підготовки управлінських рішень. Моральні аспекти управлінських рішень.

Сутність та специфіка міжкультурної комунікації. Ділові контакти з іноземними партнерами. Сутність міжкультурної комунікації. Арабська модель культури ділового спілкування. Азійська модель культури ділового спілкування. Американська модель культури ділового спілкування.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ**

#### **Тема 5. Стратегія ведення бізнес-переговорів**

Сутність поняття «переговори». Особливості переговорів як специфічної форми ділового спілкування. Структурні елементи переговорів. Умови, що уможливають ведення переговорів.

Стадії проведення бізнес-переговорів. Підготовка до переговорів. Попередній вибір позиції. Пошук взаємно прийняттого рішення. Завершення. Основні принципи ведення ділових переговорів. Умови ведення переговорів. Обов'язкові етапи переговорів. Врахування культурних та національних факторів у процесі ведення переговорів із закордонними партнерами.

Стратегічні та тактичні підходи до ведення переговорів. Стратегічні підходи до ведення переговорів: жорсткий, м'який, принциповий (Гарвардський). Особливості переговорного процесу. План переговорів. Етапи прийняття рішень. Етап розгляду можливих альтернативних рішень. Розробка заходів на виконання рішень.

#### **Тема 6. Управління комунікативними конфліктами**

Сутність комунікативного акту. Складові комунікативного акту: ситуація і дискурс. Компоненти комунікативного акту: конситуація, контекст, пресупозиція, мовлення.

Поняття та види конфліктів. Основні типи конфлікту за змістом: внутрішньоособовий (конфлікт вимог), міжособовий, між особою та групою,

міжгруповий. Причини виникнення конфліктів. Типи комунікаторів. Соціальні ролі. Комунікативні ролі та комунікативні позиції. Гендерні аспекти спілкування. Комунікативні інтенції, стратегії мовленнєвого спілкування. Методи вирішення конфлікту. Статистичний метод. Метод експертного оцінювання або експертного інтерв'ю. Метод «картографії конфлікту». Складання карти конфлікту. Арбітражний метод. Метод соціометрії Д. Морено. Переговорні методи.

Психологічні аспекти конфліктів. Види поведінки при конфліктних ситуаціях. Рівні сприйняття ситуації.

### **Тема 7. Управлінська документація та її оформлення**

Поняття і функції документів. Типологія та оптимізація управлінських документів. Класифікація документів. Державний класифікатор управлінської документації. Класифікаційні схеми документів. Табелі та Альбом форм документів, які використовуються і установах. Організаційно-розпорядчі документи та їх характеристика.

Вимоги до оформлення документів.

Організація роботи з управлінськими документами. Завдання служби документообігу підприємства. Рівні документації в установі. Приймання, реєстрація та передавання документів.

Електронне документування управлінської інформації. Журнал обміну електронних документів. Організації електронного документообігу.

### **Тема 8. Етика ділових комунікацій**

Поняття ділового етикету. Регулювання відносин між економічними суб'єктами ринку. Регулювання відносин бізнесу зі споживачами. Відносини бізнесу із суспільством. Культура ділового партнерства.

Суть протоколу. Діловий протокол. Дипломатичний протокол в міжнародному спілкуванні. Основні етичні принципи ділового протоколу. Етичні кодекси та їх значення. Кодекс професійної етики. Кодекс корпоративної етики та його основні функції.

Основні норми та правила бізнес-етикету. Правила виконання найважливіших етикетних формул. Культура мови як першооснова спілкування. Невербальна культура ділового спілкування та її компоненти. Етикет у підприємстві.



#### 4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	Усього	у тому числі					Усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	ср		л	п	лаб	Інд	ср
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Модуль 1</b>												
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи бізнес-комунікацій</b>												
<b>Тема 1.</b> Бізнес-комунікації як процес взаємодії ділових партнерів.	10	2	2			6	9,5	1	1			8
<b>Тема 2.</b> Невербальні засоби ділової комунікації.	12	2	2			8	13,5	1	0,5			12
<b>Тема 3.</b> Вербальні засоби ділової комунікації.	12	2	2			8	10	1	1			8
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>34</b>	<b>6</b>	<b>6</b>			<b>22</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>2,5</b>			<b>28</b>
<b>Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти управління комунікаційними процесами</b>												
<b>Тема 1.</b> Організація ділового спілкування.	12	2	2			8	11,5	1	1			10
<b>Тема 2.</b> Стратегія ведення бізнес-переговорів.	10	2	2			6	9,5	1	0,5			8
<b>Тема 3.</b> Управління комунікативними конфліктами.	10	2	2			6	11,5	1	0,5			10
<b>Тема 4.</b> Управлінська документація та її оформлення.	14	2	2			10	14	1	1			12
<b>Тема 5.</b> Етика ділових комунікацій	10	2	2			6	9,5	1	0,5			8
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>56</b>	<b>10</b>	<b>10</b>			<b>36</b>	<b>57</b>	<b>5</b>	<b>3,5</b>			<b>48</b>
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>16</b>	<b>16</b>			<b>58</b>	<b>90</b>	<b>8</b>	<b>6</b>			<b>76</b>

#### 5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	<i>не передбачено навчальним планом</i>	

**6. Теми практичних занять**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Тема 1. Бізнес-комунікації як процес взаємодії ділових партнерів.	2	1
2.	Тема 2. Невербальні засоби ділової комунікації.	2	0,5
3.	Тема 3. Вербальні засоби ділової комунікації.	2	1
4.	Тема 4. Організація ділового спілкування.	2	1
5.	Тема 5. Стратегія ведення бізнес-переговорів.	2	0,5
6.	Тема 6. Управління комунікативними конфліктами.	2	0,5
7.	Тема 7. Управлінська документація та її оформлення.	2	1
8.	Тема 8. Етика ділових комунікацій.	2	0,5

**7. Теми лабораторних занять**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	<i>не передбачено навчальним планом</i>	

**8. Самостійна робота**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Тема 1. Бізнес-комунікації як процес взаємодії ділових партнерів.	6	8
2.	Тема 2. Невербальні засоби ділової комунікації.	8	12
3.	Тема 3. Вербальні засоби ділової комунікації.	8	8
4.	Тема 4. Організація ділового спілкування.	8	10
5.	Тема 5. Стратегія ведення бізнес-переговорів.	6	8
6.	Тема 6. Управління комунікативними конфліктами.	6	10
7.	Тема 7. Управлінська документація та її оформлення.	10	12
8.	Тема 8. Етика ділових комунікацій.	6	8

## 9. Індивідуальні завдання

Індивідуальне завдання має форму наукової роботи, яка виконується кожним студентом за вільно обраною темою із запропонованих викладачем.

## 10. Методи навчання

Основними методами навчання, що використовуються в процесі викладання навчальної дисципліни “Управління бізнес-комунікаціями” є:

- метод передачі і сприйняття навчальної інформації, пробудження наукового інтересу (розповідь, пояснення, бесіда, лекція, ілюстрація, демонстрація, спостереження);
- метод практичного засвоєння курсу з допомогою складання тестових завдань, вирішення задач та ситуацій з метою набування умінь і практичних навичок (практична робота, вправи);
- метод самостійного засвоєння студентами навчального матеріалу у вигляді складання тестів, вирішення облікових задач, написання наукових робіт на підставі самостійно опрацьованої базової літератури та додаткових джерел інформації з метою конкретизації й поглиблення базових знань, необхідних умінь та практичних навичок (самостійна робота).

## 11. Методи контролю

Для визначення рівня засвоєння студентами навчального матеріалу використовуються такі методи контролю:

- поточне тестування після вивчення кожного змістового модуля з врахуванням самостійної роботи та практичних занять;
- оцінка за самостійну роботу над вивченням теоретичного матеріалу; Оцінювання проводиться за 100 бальною шкалою.

Бали нараховуються за наступним співвідношенням:

- практичні завдання (усні відповіді, розв’язування практичних задач, бізнес-кейсів, письмові завдання) – 40% семестрової оцінки, максимальна кількість балів – 40 балів;
- індивідуальні завдання – 30% семестрової оцінки, 30 балів;
- модулі – 30% семестрової оцінки, максимальна кількість балів – 30 балів.

Підсумкова максимальна кількість – 100 балів.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять й змістових модулів і має за мету перевірку рівня підготовки студента до виконання конкретної роботи. Його інструментами є контрольні роботи і тестування.

Контроль самостійної роботи проводиться шляхом перевірки теоретичних знань з курсу та розв’язування практичних завдань.

*Засоби діагностики успішності навчання.*

Контроль за навчально-пізнавальною діяльністю студентів є важливим структурним компонентом навчально-виховного процесу.

Підсумкове оцінювання знань студентів здійснюється за поточним та проміжним контролем знань упродовж семестру.

З метою перевірки якості підготовки, знань, умінь студента з дисципліни використовуються такі засоби оцінювання:

- для поточного контролю – усне опитування, проведення тестування, розгляд ситуацій, виконання індивідуальних завдань;
- для проміжного контролю – проведення модульного контролю, що включають тестування, теоретичні питання, ситуації;
- індивідуальне завдання – підготовка та захист індивідуальної роботи.

*Засоби контролю:*

<b>Засоби контролю</b>	<b>Кількість балів</b>
Поточне опитування на практичних заняттях	40
Індивідуальні завдання	30
Змістовий модуль 1	30
Змістовий модуль 2	

**Академічна доброчесність.** Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

**Відвідання занять** є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.

**Література.** Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.

**Політика виставлення балів.** Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній роботі та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час

практичного заняття; недопустимість пропусків та запізень на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання тощо.

У кінцевому підсумку студент може набрати 100 балів.

## 12. Розподіл балів, які отримують студенти

Оцінювання знань студента здійснюється за 100-бальною шкалою.

Максимальна кількість балів при оцінюванні знань студентів з дисципліни «Методологія наукових досліджень у підприємстві, торгівлі та біржовій діяльності», яка завершується заліком, становить за поточну успішність 100 балів.

При оформленні документів за залікову сесію використовується таблиця відповідності оцінювання знань студентів за різними системами.

Приклад для заліку

Поточне тестування та самостійна робота								Поточне опитування	Індивідуальне завдання	Сума
Змістовий модуль 1			Змістовий модуль 2							
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	40	30	100
10			20							

**Змістовний модуль 1.** Теоретичні основи бізнес-комунікацій.

**Змістовний модуль 2.** Прикладні аспекти управління комунікаційними процесами.

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
81-89	<b>B</b>	добре	
71-80	<b>C</b>	задовільно	
61-70	<b>D</b>		
51-60	<b>E</b>		
0-50	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання

### 13. Методичне забезпечення

Методичне забезпечення навчальної дисципліни «Управління бізнес-комунікаціями» включає:

- 1) Методичні рекомендації до вивчення дисципліни.
- 2) Опорний конспект лекцій.
- 3) Навчальні посібники, які містять ілюстративні матеріали, управлінська документація (зразки); а також практичні завдання для самостійної роботи студента.
- 4) Інтернет-ресурси.

### 14. Рекомендована література

#### Базова література:

1. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування. Навч. посібник. / За наук. ред. О.О. Авраменко. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ». 2015. 160 с.
2. Бізнес-комунікації: конспект лекцій / укладачі: Б.Л. Ковальов, А.В. Павлик, С.М. Федина. Суми: Сумський державний університет, 2020. 113 с.
3. Бучацька І.О., Дубовик Т.В. Ділові переговори: навч. посіб. К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2012. 252 с.
4. Ділове спілкування: навч. посіб.- Красноармійськ: КП. ДонНТУ, 2009. 380с.
5. Жигайло Н. Комунікативний менеджмент: навч. посібник . Л.: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. 368 с.
6. Зінченко В.М., Степаненко О.К. Формування мовленнєвої компетентності професійно орієнтованої особистості: посібник. Дніпро: СПД «Охотнік». 2017. 80 с.
7. Етика ділових відносин: навчальний посібник / [Лесько О.Й., Прищак М.Д., Залюбівська О.Б. та ін.]. Вінниця: ВНТУ, 2011. 309 с.
8. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин : навчальний посібник. К.: Кондор, 2008. 356 с.
9. Приходько О.С., Самойлов І.Л., Шубкіна О.Ю. Ділові комунікації: навч. посібник. Вид-во: СФУ, 2020. 368 с.
10. Химиця Н.О., Морушко О.О. Ділова комунікація: навч. посібник. Львів: Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2016. 224 с.
11. Холод О.М. Комунікаційні технології : підручник. К.: КиМУ, 2011. 313с.
12. Шкіцька І.Ю. Управлінське документознавство [Електронний ресурс]: навч. посіб. 2-ге вид., оновл. і доповн. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. 382 с.
13. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. посіб. – Центр учбової літератури, 2017. 168 с.

#### Додаткова література:

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник. К.: Видавничий центр «Академія», 2014. 344 с.

2. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації. К.: Артек, 2012. 208 с.
3. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П. та ін. Етика ділового спілкування: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344с
4. Джонсон, Девід В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування / Пер. з англ.. В. Хомика. К.: Вид. дім «КМ Академія», 2003. 288с.
5. Патрік Кінг «Стратегії і тактики спілкування, або Як знайти спільну мову з кожним». К:КНИГОЛАВ, 2017. 128 с.
6. Русавська В., Бондар І., Батченко Л. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті. Навчальний посібник. К.: Ліра-К, 2017. 304 с.
7. Соціально-психологічні основи ділового спілкування: навч. посіб. / Є.І. Бородін, К.В. Комарова, Н.А. Липовська, Т.М. Тарасенко. Дніпро: ГРАНІ, 2019. 184 с.
8. Тихомирова Є.Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. Рівне: Перспектива, 2007. 389 с.

#### **Інтернет-ресурси**

1. Навчальна програма «ГОВОРИТЬ БІЗНЕС. URL: Де і як комунікувати під час війни». <https://thedigital.gov.ua/news/govorit-biznes-de-i-yak-komunikuvati-pid-chas-viyni-zapuskaemo-bezoplatne-navchannya-dlya-pidpriemstiv>
2. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн: менеджмент URL: [https://pidru4niki.com/85119/menedzhment/verbalna\\_neverbalna\\_komunikatsiya](https://pidru4niki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya)
3. Законодавство України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>
4. Навіщо потрібні візитні картки? URL: <http://cikavosti.com/navishhopotribni-vizitni-kartki/> .
5. Техніка і методика проведення співбесіди.
6. URL: [http://nauditor.com.ua/uk/component/na\\_archive/29?view=material](http://nauditor.com.ua/uk/component/na_archive/29?view=material).