

**Міністерство освіти і науки України**  
**Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки**  
**Кафедра менеджменту**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної і  
навчальної роботи та рекрутації

\_\_\_\_\_  
Протокол № \_\_ від \_\_\_\_\_ 2020 р.

**Програма**

вибіркової навчальної дисципліни

**«Комунікативні процеси в менеджменті»**

підготовки бакалавра  
спеціальності 073 «Менеджмент»  
освітньо-професійної програми «Менеджмент»

**Програма навчальної дисципліни «Комунікативні процеси в менеджменті»** підготовки бакалавра галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент», за освітньо-професійною програмою «Менеджмент».

**Розробник:**

к.е.н., доцент кафедри менеджменту \_\_\_\_\_ **Матвійчук Н.М.**

**Рецензент:**

к.е.н., доц кафедри менеджменту \_\_\_\_\_ **Левицький В.В.**

**Програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри менеджменту**

протокол № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 2019 р.

Завідувач кафедри: \_\_\_\_\_ ( Черчик Л.М. )

**Програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною комісією факультету економіки та управління**

протокол № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 2020 р.

Голова науково-методичної комісії факультету \_\_\_\_\_ ( Бегун С.І. )

**Програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною радою Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки**

протокол № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 2020 р.

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	07 – Управління та адміністрування	<b>Вибіркова</b>
		<b>Рік навчання – 3</b>
Кількість годин/кредитів – 180 год/6 кред.	073 – Менеджмент	<b>Семестр - 6-ий</b>
		<b>Лекції - 34 год.</b>
ІНДЗ: <u>немає</u>	Менеджмент	<b>Практичні - 42 год.</b>
		<b>Самостійна робота - 92 год.</b>
	бакалавр	<b>Консультації - 12 год.</b>
		<b>Форма контролю: залік</b>

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Заочна форма навчання	07 – Управління та адміністрування	<b>Вибіркова</b>
		<b>Рік навчання – 3</b>
Кількість годин/кредитів – 180 год/6 кред.	073 – Менеджмент	<b>Семестр - 6-ий</b>
		<b>Лекції - 12 год.</b>
ІНДЗ: <u>немає</u>	Менеджмент	<b>Практичні - 12 год.</b>
		<b>Самостійна робота – 134 год.</b>
	бакалавр	<b>Консультації - 22 год.</b>
		<b>Форма контролю: залік</b>

## 2. АНОТАЦІЯ КУРСУ:

Дисципліна «Комунікативні процеси в менеджменті» належить до переліку вибіркового навчальних дисциплін підготовки бакалавра за спеціальністю «Менеджмент» та спрямована на вивчення форм та типів комунікацій, елементів комунікативного процесу, труднощів комунікації, основних помилок у комунікаційних процесах та методів комунікативного управлінського впливу.

Мета викладання навчальної дисципліни «Комунікативні процеси в менеджменті» полягає в набутті студентами теоретичних знань з питань комунікативних процесів в

менеджменті, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вмінні формувати імідж ділової людини.

### **Змістове наповнення навчальної дисципліни**

#### ***Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікативного процесу та управління комунікаціями.***

##### **Тема 1. Комунікативні процеси в менеджменті: об'єкт, предмет, функції та методологія дисципліни.**

Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями. Завдання комунікативного менеджменту. Зміст і напрями комунікативного менеджменту. Корпоративні комунікації як предмет комунікативного менеджменту. Критерії вибору правильних комунікативних систем. Об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.

##### **Тема 2. Спілкування та комунікації в організації.**

Проблема та практика спілкування. Поняття спілкування. Типи спілкування. Предмет спілкування. Накопичувачі свідомості. Поняття комунікації. Грані комунікації. Структура комунікації. Умови ефективності зворотного зв'язку. Соціальні інститути комунікації. Інститут „Паблік Рілейшинз”. Головна мета цього інституту. Ефективність комунікації в умовах ринку. Причини розвитку комунікації в бізнесі. Багатоканальний комунікативний зв'язок.

##### **Тема 3. Комунікативний процес.**

Структура комунікативного процесу. Елементи комунікативного процесу (відправник, кодування, повідомлення, канали передачі, декодування, приймач, відгук, зворотний зв'язок). Шуми у системі комунікації.

##### **Тема 4. Форми та види комунікацій**

Види комунікації. Форми комунікації. Висхідні та низхідні комунікації. Схеми комунікації (лінійна, кільцева, зіркова, колесо, багатозв'язна, ієрархічна). Ділова розмова. Когнітивна та афектативна сфери ділової розмови. Три складові розмови. Бесіда, обговорення, співбесіда. Круглий стіл, мозкова атака, ділова командна гра. Спір, полеміка, дискусія. Диспути, дебати. Торги. Багатосторонні переговори („третейський суд”, „поділ здобичі”, „сеанс одночасної гри”). Структура спілкування. Підходи до спілкування як до процесу.

##### **Тема 5. Стратегія комунікативного менеджменту.**

Стратегія комунікативного менеджменту: поняття, складові та цілі. Дослідження мікро- і макросередовища організації. Цільова аудиторія: сутність поняття та типологія. Внутрішні чинники вибору типу комунікаційної стратегії. Комунікативний аудит. Напрями діяльності організації при визначенні стратегії комунікативного менеджменту. Вибір моделі стратегії комунікативного менеджменту. Моделі стратегії (матриця комунікативного менеджменту).

##### **Тема 6. Технології та інструменти комунікативного менеджменту.**

Зв'язки з громадськістю (public relations). Зв'язки з акціонерами, інвесторами і партнерами (investor relations). Зв'язки із засобами масової інформації (media relations).

#### ***Змістовий модуль 2. Комунікативні процеси в менеджменті.***

##### **Тема 7. Ділова комунікація як засіб забезпечення цілісності і функціонування організації.**

Поняття організаційних комунікацій. Види комунікацій в організації. Внутрішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання. Класифікація внутрішньоорганізаційних комунікацій: за характером; за формою спілкування; за ознакою етапу організаційного функціонування; за змістом; з точки зору просторового розташування каналів; за спрямованістю; за ознакою каналу спілкування; комунікації типу: «керівник – підлеглий», «керівник – керівник», «керівник - робоча група». Зовнішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання. Суб'єкти і об'єкти зовнішньоорганізаційних комунікацій організації, їхня структура і особливості взаємодії.

##### **Тема 8. Форми ділової комунікації.**

Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи,

зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи. Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій. Різновиди діалогу. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань. Форми взаємодії в діловому спілкуванні. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.

#### **Тема 9. Писемна комунікація.**

Історія писемного спілкування. Стандартизація та уніфікація тексту. Класифікація листів. Класифікація ділових листів. Оформлення бланку листа та конверту. Цілі ділового листа. Складання плану листа. Стель та тон ділового листа. Оформлення реквізитів листа. Правила ділового листування. Оформлення листа-нагадування, листа-запита, оферти, претензії. Правила написання та поширення прес-релізу. Поняття, використання та порядок складання рекомендаційного листа. Призначення та види резюме. Правила їх складання та поширення.

#### **Тема 10. Ділові бесіди і стилі спілкування.**

Ділове спілкування. Діловий стиль спілкування. Поняття принципності по суті та принципності по формі. Імперативи ділового обговорення: поставте себе на місце опонента, формулюйте цілі ділового спілкування в межах їх досяжності, предметом суперечки має бути ставлення до проблеми, а не до опонента, принципність повинна ґрунтуватися на принципах позиції. Техніка боротьби. Принцип реалізації переваг. Співробітництво. Фактори, що сприяють раціональній взаємодії.

#### **Тема 11. Психологічна культура ділової розмови.**

Створення сприятливого психологічного клімату. Закони запам'ятовування: закон враження, закон пам'яті-повторення, закон пам'яті-асоціації. Вміння говорити. Правила правильного сприйняття повідомлення. Вміння слухати. Рекомендації ефективного слухання. Постановка запитань і техніка відповіді на них. Види запитань: інформаційні, дзеркальні, естафетні. Сприйняття партнера. Управління емоціями. Рекомендації з управління емоційним станом.

#### **Тема 12. Службове спілкування.**

Етика ділового спілкування. Причини неетичної поведінки. Правила етики службових відносин. Поняття етики та етикету. Службовий етикет. Правило об'єктивності. Увага до фактів. Наказ і прохання. Етика покарання. Принципи покарання. Формула звільнення. Подяка та комплімент. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Правила усного розпорядження. Правила вітань і прощань. Методи комунікативного управлінського впливу.

#### **Тема 13. Організація та проведення ділових зустрічей та прийомів**

Правила та норми проведення ділових зустрічей. Діловий протокол. Врахування культурних особливостей партнерів. Домовленість про ділову зустріч. Предмет зустрічі. Місце проведення. Часові межі. Кількість учасників. Матеріали до обговорення і підсумкові документи зустрічі. Підготовка приміщень. Зустріч делегації. Правила посадки в автомобілі. Привітання. Розміщення учасників зустрічі. Офіційна мова.

Підготовка прийому. Види прийому. Сніданок. Обід. Вечеря. „Келих шампанського” або „келих вина”. „Чай”. „Коктейль” або „фуршет”. Надсилання запрошень та позначення на них. Організація та проведення прийомів з розсадкою. Види прийомів, що існують в міжнародній практиці. Правила організації сніданку, „келиху шампанського”, „а-ля фуршету”, „коктейлю”, „шведського столу”. Прийом „обід-фуршет”. Прийом „жур-фікс”.

#### **Тема 14. Ведення комерційних переговорів.**

Підготовка до переговорів. Вибір часу та місця зустрічі. Підготовка приміщення. Опрацювання переговорного процесу. Порядок ведення переговорного процесу. Взаємне уточнення інтересів. Етап обговорення. Узгодження позицій і розробка домовленостей. Техніка ведення переговорів. Суть методу позиційного торгу. Метод принципних переговорів. Стратегія ведення переговорів. Стили ведення переговорів. Рекомендації щодо ведення переговорів.

#### **Тема 15. Ділова атрибутика і одяг.**

Візитні картки. Використання візитних карток. Варіанти оформлення візитних карток. Підписи на картці, зроблені від руки. Ділові подарунки. Рекомендації вибору подарунків із

врахуванням положення, віку, статі, індивідуальних та культурних особливостей ділових партнерів. Діловий одяг жінки. Діловий одяг чоловіка. Рекомендації з підбору та комбінування одягу і аксесуарів.

### ***Змістовий модуль 3. Забезпечення ефективних комунікацій в організації***

#### **Тема 16. Труднощі та бар'єри комунікації**

Зміст бар'єрів ділової комунікації в організації. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри. Причини бар'єрів комунікації: чинники ініціатора комунікації і чинники одержувача інформації.

#### **Тема 17. Експресивна поведінка в спілкуванні.**

Поняття експресії. Мімічна ознака. Мімічний код. Експресія погляду. Особливості „мови” очей. Рухи очей. Типи поглядів, їх трактування та рекомендовані дії. Мова жестів у комунікації. Узгодженість жестів та мови. Групи жестів та їх значення. Міміка. Grimаси насолоди, випробовування, протесту, подиву, стурбованості тощо. Голос як прояв експресії.

#### **Тема 18. Комунікативні конфлікти та їх наслідки.**

Модель конфлікту як процесу. Предмет конфлікту, фази його розвитку. Наслідки кризових комунікацій. Основні правила протидії виникненню конфлікту. Форми роботи з кризовими комунікаціями. Стилi поведінки при конфлікті, система Томаса Кілменна. Управління конфліктною ситуацією. Механізми комунікативного впливу в кризових ситуаціях.

#### **Тема 19. Репутаційні комунікації**

Роль комунікацій для управління бізнесом. Поняття репутації, її складових і підходів до управління. Маркетинг, реклама і PR: чого можна і не можна досягти з їх допомогою. Формування, підтримка і захист репутації компанії - основні функції PR. Хто / що формує і руйнує репутацію компанії - всередині і за її межами. Роль інтернет-джерел в управлінні репутацією бізнесу. «Репутаційний профіль». Основні інструменти комунікацій і структура PR-стратегії. Взаємодія компанії з внутрішніми і зовнішніми групами впливу. Робота зі співробітниками компанії як «носіями» корпоративної репутації.

«Закрита» і «відкрита» інформація про компанію. Інформаційна політика, управління інформаційним потоком компанії, оптимальна кількість публічних спікерів.

#### **Тема 20. Комунікативні технології для побудови персонального та організаційного бренду**

Створення персонального бренду. Складові персонального бренду. Організаційний бренд. Брендінг у системі організаційних комунікацій. Просування бренду. Комунікативний брендінг. Брендінг взаємодії з клієнтами. Інтегрований брендінг.

#### **Тема 21. Використання Інтернет-технологій в комунікативних процесах**

Інтернет як засіб бізнес-комунікацій. Організація корпоративних комунікацій у мережі Інтернет. Корпоративний сайт: основні проблеми і правила створення: цілі і завдання сайту; цільова аудиторія; внутрішня структура; зміст сайту. Соціальні мережі як інформаційний канал та середовище існування бізнесу. Світові та українські тренди комунікацій у соціальних мережах. Особливості, вигоди та ризики соціальних мереж як середовища та каналу комунікацій. Головні джерела репутаційних проблем для бізнесу у соціальних мережах. Система організації реагування на негатив у соціальних мережах.

### **3. КОМПЕТЕНЦІЇ**

- вміння обґрунтовувати понятійно-термінологічний апарат дисципліни «Комунікативні процеси в менеджменті»;
- здатність правильно говорити, слухати та сприймати інформацію;
- виявлення умов ефективного обміну інформацією всередині організації;
- застосування інформаційних технологій в комунікаціях;
- вміння легко встановлювати особисті і ділові контакти та невимушено спілкуватись з будь-яким співрозмовником;
- гармонізація стосунків з колегами;

- володіння сучасними методиками роботи з будь-якою аудиторією;
- здатність «читати» приховану співрозмовником інформацію за допомогою невербальних засобів спілкування (жестів, міміки, розташування у просторі);
- вміння правильно визначати і оцінювати причини виникнення труднощів при комунікаціях;
- ведення ділових розмов, переговорів та ділових прийомів.
- вміння вибирати адекватну стратегію, методи і технологію ефективного впливу на конкретний соціальний конфлікт;
- здатність проголошувати промови, організовувати та проводити наради, вести ефективні телефонні розмови і ділову кореспонденцію;
- використання засобів психологічного впливу в роботі з персоналом організації та здатність опиратися чужому впливу;
- здатність застосовувати засоби комунікаційного менеджменту для створення позитивного іміджу організації.

#### 4.1. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

##### (ДЕННА ФОРМА НАВЧАННЯ)

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Усього	у тому числі			
		Лек.	Практ.	Конс.	Сам. роб.
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікативного процесу та управління комунікаціями</b>					
Тема 1. Комунікативні процеси в менеджменті: об'єкт, предмет, функції та методологія дисципліни	8	2	2	-	4
Тема 2. Спілкування та комунікації в організації	8	2	2	-	4
Тема 3. Комунікативний процес.	8	2	2	-	4
Тема 4. Форми та види комунікацій	8	2	2	-	4
Тема 5. Стратегія комунікативного менеджменту	8	2	2	-	4
Тема 6. Технології та інструменти комунікативного менеджменту	8	2	2	-	4
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	48	12	12	-	24
<b>Змістовий модуль 2. Комунікативні процеси в менеджменті</b>					
Тема 7. Ділова комунікація як засіб забезпечення цілісності і функціонування організації	7	1	2	-	4
Тема 8. Форми ділової комунікації	7	1	2	-	4
Тема 9. Писемна комунікація	9	2	2	1	4
Тема 10. Ділові бесіди та стилі спілкування	9	2	2	1	4
Тема 11. Психологічна культура ділової розмови	8	1	2	1	4
Тема 12. Службове спілкування	8	1	2	1	4
Тема 13. Організація та проведення ділових зустрічей та прийомів	9	2	2	1	4
Тема 14. Ведення комерційних переговорів	10	2	2	1	5
Тема 15. Ділова атрибутика і одяг	10	2	2	1	5
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	77	14	18	7	38
<b>Змістовий модуль 3. Забезпечення ефективних комунікацій в організації</b>					
Тема 16. Труднощі та бар'єри комунікації	10	2	2	1	5

Тема 17. Експресивна поведінка в спілкуванні	8	1	2	-	5
Тема 18. Комунікативні конфлікти та їх наслідки	9	1	2	1	5
Тема 19. Репутаційні комунікації	9	1	2	1	5
Тема 20. Комунікативні технології для побудови персонального та організаційного бренду	9	1	2	1	5
Тема 21. Використання Інтернет-технологій в комунікативних процесах	10	2	2	1	5
<b>Разом за змістовим модулем 3</b>	<b>55</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>30</b>
<b>Усього годин</b>	<b>180</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	<b>12</b>	<b>92</b>

## 4.2. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### (ЗАОЧНА ФОРМА НАВЧАННЯ)

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Усього	у тому числі			
		Лек.	Практ.	Конс.	Сам. роб.
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікативного процесу та управління комунікаціями</b>					
Тема 1. Комунікативні процеси в менеджменті: об'єкт, предмет, функції та методологія дисципліни	8	1	-	1	6
Тема 2. Спілкування та комунікації в організації	9	1	1	1	6
Тема 3. Комунікативний процес.	8	1	-	1	6
Тема 4. Форми та види комунікацій	9	1	1	1	6
Тема 5. Стратегія комунікативного менеджменту	8	1	-	1	6
Тема 6. Технології та інструменти комунікативного менеджменту	8	1	-	1	6
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>50</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>36</b>
<b>Змістовий модуль 2. Комунікативні процеси в менеджменті</b>					
Тема 7. Ділова комунікація як засіб забезпечення цілісності і функціонування організації	8	-	1	1	6
Тема 8. Форми ділової комунікації	8	-	1	1	6
Тема 9. Писемна комунікація	8	-	1	1	6
Тема 10. Ділові бесіди і стилі спілкування	8	-	1	1	6
Тема 11. Психологічна культура ділової розмови	8	-	1	1	6
Тема 12. Службове спілкування	8	-	1	1	6
Тема 13. Організація та проведення ділових зустрічей та прийомів	8	-	1	1	6
Тема 14. Ведення комерційних переговорів	10	1	1	1	7
Тема 15. Ділова атрибутика і одяг	9	1	-	1	7
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>75</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>56</b>
<b>Змістовий модуль 3. Забезпечення ефективних комунікацій в організації</b>					
Тема 16. Труднощі та бар'єри комунікації	10	1	1	1	7
Тема 17. Експресивна поведінка в спілкуванні	9	1	-	1	7
Тема 18. Комунікативні конфлікти та їх наслідки	9	-	1	1	7



Тема 19. Репутаційні комунікації	8	-	-	1	7
Тема 20. Комунікативні технології для побудови персонального та організаційного бренду	9	1	-	1	7
Тема 21. Використання Інтернет-технологій в комунікативних процесах	10	1	-	2	7
<b>Разом за змістовим модулем 3</b>	55	4	2	7	42
<b>Усього годин</b>	180	12	12	22	134

## 5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ

Самостійне опрацювання тем проводиться шляхом глибокого вивчення питань, винесених на розгляд на лекціях і практичних заняттях, додаткових питань, реальних прикладів комунікативних процесів в менеджменті, підготовку до усіх видів контролю, зокрема написання модульних контрольних робіт.

### Питання для самостійної роботи:

1. Основні комунікативні навички.
2. Комунікативне вміння говорити і слухати.
3. Інтонація голосу і результативність спілкування.
4. Темп мови в діловому спілкуванні.
5. Важливість невербальної поведінки в комунікативному процесі.
6. Сутність комунікативного вампіризму. Типи комунікативних вампірів.
7. Психологічне айкідо. Психологічний захист.
8. Нові комунікаційні технології та їх роль у житті сучасного суспільства.
9. Порівняльна характеристика традиційних і сучасних комунікаційних технологій.
10. Еволюція комунікаційних технологій від моделі «відправник-одержувач» до трансактної медійної комунікації.
11. Рефлексія в спілкуванні.

## 6. РОЗПОДІЛ БАЛІВ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою складається із сумарної кількості балів за:

- поточне оцінювання з відповідних тем (максимум 40 балів);
- модульні контрольні роботи (максимум 60 балів).

У випадку незадовільної підсумкової оцінки, або за бажанням підвищити рейтинг, студент може добрати бали, виконавши певний вид робіт (наприклад, здати одну із тем, або перездати якусь тему, написавши підсумковий тест тощо).

Поточний контроль (мах = 40 балів)																					Модульний контроль (мах = 60 балів)			Загальна к-сть балів
Модуль 1															Модуль 2									
ЗМ 1					ЗМ 2					ЗМ 3					МКР 1	МКР 2	МКР 3							
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T20	T21	20	20	20	100
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				

### Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка для заліку
90 – 100	Зараховано
82 – 89	
75 - 81	
67 -74	
60 - 66	
1 – 59	Незараховано (з можливістю повторного складання)

### 7. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Антипцева А. Комуникативний менеджмент: навч.-метод. посіб. Харків, 2013. 53 с.
2. Бацевич Ф. Основи комуникативної лінгвістики: підручник. Київ: Академія, 2009. 376 с.
3. Бебик В.М Інформаційно-комуникаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: моногр. Київ: МАУП, 2005. 440 с. URL: <http://studentbooks.com.ua/content/view/1035/42/1/0/>
4. Безус А.М., Менеджмент: навчальний посібник. Київ: АМУ, 2015. 268 с.
5. Бирик С.П. Ділові документи та правові папери: Листи, протоколи, заяви, договори угоди. Харків: Фолю, 2005. 491 с.
6. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації: навчальний посібник. Київ : АртЕк, 2008. 252 с.
7. Гриценко Т., Іщенко Т., Мельничук Т. Етика ділового спілкування: навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
8. Жигайло Н.Ж. Комуникативний менеджмент: навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. 368 с.
9. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: навч. посібник. Київ: ТОВ «УВПК «ЕксОб», 2000. 512 с.
10. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: навч. посіб. Житомир, 2000. 336 с.
11. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент. Изд-во ПГУ, 2003. URL: <http://bankknig.com/knigi/99180-kommunikacionnyj-menedzhment.html>
12. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посібник. К.: Знання, 2006. 391 с.
13. Федотова М.Г. Коммуникационный менеджмент: учебное пособие. Омск: Изд-во ОмГТУ, 2006. URL: <http://www.aup.ru/books/m865/>
14. Федоренко В. Г. Менеджмент: підручник. Київ: Алерта, 2015. 492 с.
15. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посібник. Київ: Знання, 2005. 442 с.
16. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація. *Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2009. Вип 38. С. 67-75. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0009006.pdf>
17. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки «Менеджмент», Запоріжжя: ЗНУ, 2010. – 100 с. URL: [http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/10/osn\\_dil\\_kommun.pdf](http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/10/osn_dil_kommun.pdf)
18. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. *Науковий вісник «Гілея»*. 2010. Вип. 35. С. 260–268.
19. Яшенкова О. Основи теорії мовної комунікації: навч. посіб. Київ: ВЦ «Академія», 2010. 312 с.