

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА
ПОЛІТЕХНІКА»**

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до проведення практичних занять

з дисципліни «Управління діловими комунікаціями»

для здобувачів вищої освіти денної та заочної форми навчання
за освітньо-науковою програмою підготовки «бакалавр» галузі знань
28 «Публічне управління та адміністрування», освітньої програми
«Регіональне управління», спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»

Методичні вказівки до проведення практичних занять з дисципліни «Управління діловими комунікаціями» для здобувачів вищої освіти денної та заочної форми навчання за освітньо-науковою програмою підготовки «бакалавр» галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування», освітньої програми «Регіональне управління», спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» / Укл.: І. М. Тесленок. – Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2019. – 21 с.

Укладач: І. М. Тесленок, доцент, канд. екон. наук

Рецензенти: Бухаріна Л. М., завідувач кафедри підприємництва, менеджменту організацій та логістики ЗНУ,
професор, д-р екон. наук, доцент
Томарева-Патлахова В. В., завідувач кафедри менеджменту КПУ,
д-р екон. наук, доцент

Відповідальний за випуск: провідний фахівець Корякіна О. Б.

Затверджено
на засіданні кафедри
«Менеджменту»
Протокол № 11 від «27» червня 2019 р.

Рекомендовано
до видання НМК Факультету економіки
та управління
Протокол № 21 від «04» липня 2019 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	6
2. ПЛАНИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ	7
3. ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	9
3.1 ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ НА ТЕМУ 1: «ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»	9
3.2. ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ НА ТЕМУ 2: «ПРИРОДА КОМУНІКАЦІЙ І КОМУНІКАЦІЙНІ БАР'ЄРИ»	10
3.3. ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ НА ТЕМУ 3: «ТИПИ СПІЛКУВАННЯ: ВЕРБАЛЬНІ І НЕВЕРБАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЇ»	11
3.4. ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ НА ТЕМУ 4: «ВМІННЯ СЛУХАТИ – ПЕРШИЙ ШЛЯХ ДО УСПІХУ В СПІЛКУВАННІ»	12
3.5. ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ НА ТЕМУ 5: «ТЕХНОЛОГІЯ І ТИПОЛОГІЯ ПИСЬМОВИХ КОМУНІКАЦІЙ»	13
3.6. ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ НА ТЕМУ 6: «ЕТИКА І ЕТИКЕТ СПІЛКУВАННЯ»	13
3.7. ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ НА ТЕМУ 7: «УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСАМИ КОМУНІКАЦІЇ В ГРУПАХ: ДІЛОВІ ЗУСТРІЧІ, ПЕРЕГОВОРИ»	14
3.8. ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ НА ТЕМУ 8: «ТЕХНОЛОГІЯ ПІДГОТОВКИ І ПРОВЕДЕННЯ ПРЕЗЕНТАЦІЇ»	15
4. КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ З КУРСУ	17
5. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	19

ВСТУП

Мета: засвоєння знань про етико-психологічні особливості ділового спілкування для підвищення результативності здобувачів вищої освіти щодо ефективного та дієвого використання ними базових знань та навичок з бізнес комунікацій при управлінні організаціями, допомогти їм вибрати найбільш ефективний стиль ділового спілкування.

Завданням навчальної дисципліни є:

- оволодіти принципами ефективного обміну діловою інформацією;
- навчитися грамотно ставити запитання та відповідати на них, ефективно переконувати, обґрунтовувати та заперечувати, використовувати правила та норми сучасного ділового етикету.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен отримати

загальні компетентності:

ЗК2. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК6. Здатність працювати в команді.

ЗК7. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК9. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК13. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності).

фахові компетентності:

СК1. Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів.

СК3. Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.

СК5. Здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій.

СК7. Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати.

СК10. Здатність до дослідницької та пошукової діяльності в сфері публічного управління та адміністрування.

СК11. Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.

Очікувані програмні результати навчання:

ПР5. Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.

ПР11. Уміти відшукувати та узагальнювати інформацію, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції.

ПР12. Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.

1. 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.	с.р.		л	п	лаб.	інд.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1 Особливості ділових комунікацій та їх роль в управлінській діяльності.												
Тема 1. Теоретико-методологічні основи ділового спілкування.	9	2	2			5	4	2	-			2
Тема 2. Природа комунікацій і комунікаційні бар'єри	11	4	2			5	4	2	-			2
Тема 3. Типи спілкування: вербальні і невербальні комунікації	11	4	2			5	10	-	2			8
Тема 4. Вміння слухати – перший шлях до успіху в спілкуванні.	9	2	2			5	20	-	-			20
Тема 5. Технологія і типологія письмових комунікацій	19	4	-			15	20	-	-			20
Разом за змістовим модулем 1	59	16	8			35	58	4	2			52
Модуль 2												
Змістовий модуль 2. Види ділового спілкування та методи підвищення ефективності комунікацій в публічній сфері.												
Тема 6. Етика і етикет спілкування	19	4	2			13	10	2	-			10
Тема 7. Управління процесами комунікації в групах: ділові зустрічі, переговори.	19	4	2			13	25	-	-			25
Тема 8. Технологія підготовки і проведення презентації	23	6	2			15	25	-	-			25
Разом за змістовим модулем 2	61	14	6			41	60	2	-			60
Усього годин	120	30	14			76	120	6	2			112

2. ПЛАНИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

Змістовий модуль 1: Особливості ділових комунікацій та їх роль в управлінській діяльності.

Тема 1. Теоретико-методологічні основи ділового спілкування.

Спілкування. Умови ефективної розмови. Модель процесу спілкування. Рівень комунікабельності. Форми спілкування. Ділове спілкування. Особливості ділового спілкування. Види ділового спілкування: ділова бесіда, нарада, телефонна розмова, ділові переговори, презентація. Організація спілкування.

Тема 2. Природа комунікацій і комунікаційні бар'єри

Модель процесу комунікації. Елементи комунікаційного процесу. Повідомлення, засоби і канали. Зворотний зв'язок.

Бар'єри комунікації: фізіологічні, психологічні, соціальні, культурні. Подолання бар'єрів. Методи підвищення ефективності обміну інформацією: регулювання інформаційних потоків, управлінські дії, системи зворотного зв'язку.

Тема 3. Типи спілкування: вербальні і невербальні комунікації

Психологія спілкування. Невербальне спілкування. Міміка. Візуальний контакт. Інтонія та тембр голосу. Поза і жести. Класифікація жестів: ритмічні, емоційні, указуючі, зображувальні, символічні. Національний характер жестів. Сенсорні переваги: візуальні, аудіальні, кінестетичні.

Тема 4. Вміння слухати – перший шлях до успіху в спілкуванні.

Принципи ефективного слухання. Види слухання. Бар'єри. Активне слухання. Мистецтво задавати питання.

Тема 5. Технологія і типологія письмових комунікацій.

Ділові листи. Структура ділового листа. Стиль і зміст ділового листа. Пряма пошта. Діловий поштовий папір і дизайн. Записки і повідомлення. Звіт. Складання письмового звіту.

Змістовий модуль 2: Види ділового спілкування та методи підвищення ефективності комунікацій в публічній сфері.**Тема 6. Етика і етикет спілкування.**

Ділова етика: поняття і цілі. Рівні економічної відповідальності. Система регулювання ділової етики в організації.

Позитивне перше враження. Професійний імідж: чоловічий, жіночий. Службовий етикет. Ділові привітання і знайомства. Мистецтво ділової бесіди. Телефонний етикет. Діловий етикет в листуванні. Спілкування з закордонними партнерами.

Тема 7. Управління процесами комунікації в групах: ділові зустрічі, переговори.

Ділова зустріч. Нарада. Підготовка до наради. Час і тривалість наради. Правила поведінки учасників. Переговори. Підготовка ділових переговорів. Перша зустріч. Цілі і границі. Контроль за емоціями. Заключення угоди. Методи переговорів. Переговори по телефону.

Тема 8. Технологія підготовки і проведення презентації.

Сфери використання навиків презентації. Стан виступаючого. Технологія підготовки презентації. Підготовка сценарію. Невербальні компоненти. Експресія жестів. Пози та переміщення. Вокальні характеристики мови. Імідж та перше враження. Дизайн презентації: принципи та техніка. Зв'язок з аудиторією.

3. ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

3.1. Практичне заняття на тему 1: «Теоретико-методологічні основи ділового спілкування»

План

1. Ділове спілкування та його роль в праці менеджера.
2. Модель процесу спілкування.
3. Особливості ділового спілкування
4. Види ділового спілкування: ділова бесіда, нарада, телефонна розмова, ділові переговори, презентація.
5. Організація спілкування.

Питання для обговорення

1. Назвіть складові елементи спілкування.
2. Які класифікації спілкування ви знаєте?
3. Дайте характеристику основним особливостям ділового спілкування.
4. Які види ділового спілкування ви знаєте?
5. Назвіть характерні особливості ділової бесіди, переговорів, телефонної розмови, наради, презентації.
6. Як ви розумієте роль спілкування в житті менеджера?
7. Опишіть модель процесу спілкування.
8. Як впливає рівень комунікабельності менеджера на ефективність функціонування організації?
9. Назвіть і дайте характеристику двом формам спілкування.
10. Дайте характеристику комунікаціям, що виникають між партнерами в процесі спілкування.
11. Опишіть складові елементи організації (технології) спілкування.

Інші види робіт

Доповіді за результатами самостійного опрацювання програмних питань.

Презентація рефератів.

Обговорення результатів письмової роботи (практичні завдання, тести та ситуації).

3.2. Практичне заняття на тему 2: «Природа комунікацій і комунікаційні бар'єри»

План

1. Модель процесу комунікації.
2. Повідомлення, засоби і комунікаційні канали.
3. Бар'єри комунікації: фізіологічні, психологічні, соціальні, культурні.
4. Методи підвищення ефективності обміну інформацією: регулювання інформаційних потоків, управлінські дії, системи зворотного зв'язку.

Питання для обговорення

1. Охарактеризуйте модель комунікаційного процесу.
2. У чому полягає різниця між засобами та каналами комунікації?
3. Що таке комунікативні бар'єри?
4. Назвіть основні характеристики логічного бар'єра та шляхи їх подолання.
5. Назвіть основні характеристики бар'єру сприйняття і розуміння та шляхи його подолання.
6. Назвіть основні характеристики семантичного бар'єру та шляхи його подолання.
7. Назвіть основні характеристики фонетичного бар'єру та шляхи його подолання.
8. Назвіть основні характеристики бар'єру взаємодії та шляхи його подолання.

Інші види робіт

Доповіді за результатами самостійного опрацювання програмних питань.

Презентація рефератів.

Обговорення результатів письмової роботи (практичні завдання, тести та ситуації).

3.3. Практичне заняття на тему 3: «Типи спілкування: вербальні і невербальні комунікації»

План

1. Вербальна комунікація.
2. Невербальне спілкування: візуальний контакт; міміка; інтонація та тембр голосу; пози і жести.
3. Класифікація жестів: ритмічні, емоційні, указуючи, зображувальні, символічні.
4. Національний характер жестів.
5. Сенсорні переваги: візуальні, аудіальні, кінестетичні.

Питання для обговорення

1. Що таке вербальна комунікація?
2. Розкрийте зміст поняття «дикція».
3. Які види вербальних комунікацій вам відомі?
4. Охарактеризуйте невербальну комунікацію.
5. Яку роль відіграє встановлення візуального контакту при спілкуванні?
6. Які типи жестів ви знаєте?
7. Наведіть приклади відкритих та закритих поз, яку інформацію вони надають про співрозмовника?
8. В рішеннях яких задач вам може допомогти розуміння «язика тіла» співрозмовника?

Інші види робіт

Доповіді за результатами самостійного опрацювання програмних питань.

Презентація рефератів.

Обговорення результатів письмової роботи (практичні завдання, тести та ситуації).

Проведення та обговорення результатів ігор, що допомагають проілюструвати різні аспекти сприйняття вербальної та невербальної комунікації.

3.4. Практичне заняття на тему 4: «Вміння слухати – перший шлях до успіху в спілкуванні»

План

1. Принципи ефективного слухання.
2. Види слухання.
3. Мистецтво задавати питання.
4. Співбесіда.

Питання для обговорення

1. В чому полягає проблема, пов'язана з вмінням слухати партнера по спілкуванню?
2. Назвіть заходи, спрямовані на покращення вміння слухати.
3. У чому полягає «пасивне» слухання?
4. У чому полягає «активне» слухання?
5. Яким чином формулювання питання може впливати на відповідь вашого партнера?
6. Які типи співбесід ви знаєте?
7. Опишіть принципи ефективного слухання
8. Які типові помилки заважають ефективно слухати співрозмовника?

Інші види робіт

Доповіді за результатами самостійного опрацювання програмних питань.

Презентація рефератів.

Обговорення результатів письмової роботи (практичні завдання, тести та ситуації).

3.5. Практичне заняття на тему 5: «Технологія і типологія письмових комунікацій»

План

1. Ділові листи: структура, стиль і зміст.
2. Пряма пошта.
3. Діловий поштовий папір і дизайн.
4. Записки і повідомлення.
5. Складання письмового звіту.

Питання для обговорення

1. Назвіть три головні особливості ділових листів як каналу комунікації.
2. Яким чином можна планувати сторінку ділового листа?
3. Охарактеризуйте структуру ділового листа.
4. Яким повинен бути стиль і зміст ділового листа?
5. Для чого потрібна пряма пошта?
6. Яких правил треба дотримуватися при написанні записок і повідомлень?
7. Які стадії написання звіту ви знаєте?
8. Які види ділових листів використовуються у практиці діяльності організацій в публічній сфері?

Інші види робіт

Доповіді за результатами самостійного опрацювання програмних питань.

Презентація рефератів.

Обговорення результатів письмової роботи (практичні завдання, тести та ситуації).

3.6. Практичне заняття на тему 6: «Етика і етикет спілкування»

План

1. Позитивне перше враження.
2. Професійний імідж: чоловічий, жіночий.
3. Службовий етикет.

4. Ділові привітання і знайомства.
5. Телефонний етикет.

Питання для обговорення

1. Що спільного між діловим спілкуванням і моральною культурою?
2. Що вивчає наука етики ділового спілкування і які її цілі?
3. Професійна етика – що вона означає для менеджера?
4. В чому сутність і зміст предмету етики ділового спілкування?
5. В чому сутність службового етикету?
6. Які основні складові професійного іміджу?
7. Опишіть ділові привітання з точки зору службового етикету.
8. Назвіть основні принципи телефонного етикету.

Інші види робіт

Доповіді за результатами самостійного опрацювання програмних питань.

Презентація рефератів.

Обговорення результатів письмової роботи (практичні завдання, тести та ситуації).

Проведення та обговорення результатів ігор, що допомагають проілюструвати різні аспекти ділової етики.

3.7. Практичне заняття на тему 7: «Управління процесами комунікації в групах: ділові зустрічі, переговори»

План

1. Ділова зустріч.
2. Нарада: підготовка до наради; час і тривалість наради; правила поведінки учасників.
3. Переговори.
4. Методи переговорів.
5. Переговори по телефону.

Питання для обговорення

1. Яка підготовка потрібна до ділової зустрічі?

2. Як треба готуватися та проводити ефективні наради?
3. Охарактеризуйте роль ділових переговорів у життєдіяльності організації.
4. У чому полягає підготовка до ділових переговорів?
5. Охарактеризуйте типові помилки у процесі ділових переговорів.
6. Якими методами можна скористатися для успішного проведення ділових переговорів?
7. Які особливості телефонних переговорів ви знаєте?
8. На що необхідно звернути увагу, аналізуючи проведені ділові переговори?

Інші види робіт

Доповіді за результатами самостійного опрацювання програмних питань.

Презентація рефератів.

Обговорення результатів письмової роботи (практичні завдання, тести та ситуації).

3.8. Практичне заняття на тему 8: «Технологія підготовки і проведення презентацій»

План

1. Сфери використання навиків презентації.
2. Технологія підготовки презентації.
3. Пози та переміщення. Вокальні характеристики мови. Імідж та перше враження.
4. Дизайн презентації: принципи та техніка.
5. Зв'язок з аудиторією.

Питання для обговорення

1. Які види презентацій ви знаєте? Яка мета їх створення?
2. Яка відміна презентації від презентаційних матеріалів?
3. Які основні принципи підготовки слайдових презентацій?
4. У чому полягає підготовка до публічного виступу?
5. Що сприятиме налагодженню контакту з аудиторією?

6. Опишіть основні аспекти підготовки усної презентації?
7. Які особливості проведення групової презентації?
8. Яка роль візуалізації при здійсненні презентації проекту?

Інші види робіт

Доповіді за результатами самостійного опрацювання програмних питань.

Презентація індивідуальної доповіді з використанням слайдів (Power Point).

Обговорення результатів письмової роботи (практичні завдання, тести).

4. КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ З КУРСУ

1. Що таке ділове спілкування та яка його роль в управлінській діяльності?
2. Опишіть умови ефективної розмови.
3. Які бувають форми спілкування?
4. В чому полягають особливості ділового спілкування?
5. Які види ділового спілкування ви знаєте?
6. Охарактеризуйте модель процесу комунікації та елементи комунікаційного процесу.
7. Повідомлення, засоби і канали комунікації.
8. Охарактеризуйте бар'єри комунікації.
9. Які існують методи подолання бар'єрів?
10. Охарактеризуйте невербальну комунікацію.
11. Класифікація жестів: ритмічні, емоційні, указуючи, зображувальні, символічні.
12. Національний характер жестів.
13. Сенсорні переваги: візуальні, аудіальні, кінестетичні.
14. Опишіть принципи ефективного слухання.
15. Які види слухання ви знаєте? Дайте їм характеристику.
16. У чому полягає мистецтво задавати питання?
17. Які особливості підготовки до співбесіди?
18. Охарактеризуйте ділові листи як основу письмової комунікації.
19. Особливості складання ділових записок і повідомлень.
20. Складання письмового звіту.
21. Як створити позитивне перше враження?
22. Професійний імідж: чоловічий, жіночий.
23. Сутність та особливості службового етикету.
24. Ділові привітання і знайомства.
25. Сутність та особливості телефонного етикету.
26. Діловий етикет в листуванні.
27. Що таке ділова етика?

28. Як необхідно готуватися до ділової зустрічі?

29. Охарактеризуйте особливості підготовки та проведення ділових нарад.

30. Ділові переговори: особливості підготовки та проведення.

31. Які методи переговорів ви знаєте?

32. В чому полягають особливості проведення переговорів по телефону?

33. Сенс і призначення презентації.

34. В чому полягає робота з аудиторією під час проведення презентації?

35. Охарактеризуйте процес підготовки до публічної презентації.

5. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Ділові комунікації / К.Ст.Амант, А.Георгіаді, Ю.Наврузов, П.Пржитула. К.: CEUME, 2001. 70 с.
2. Етика ділового спілкування : навч. посібник для студ. вищ. навч. закл.: рек. МОНУ / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В. В. Мельник, М. А. Ажажа. Львів : Магнолія 2006, 2012. 312 с.
3. Малик Г.Д. Основи комунікації: практикум. Івано-Франківськ: Прінт СВ, 2012. 232 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб. Чернівці: Книги -XXI, 2010. 528 с.
5. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: навч. посіб. К.: Кондор, 2003. 218 с.
6. Тесленок І.М., Дудіна Н. Управлінські методи вирішення трудових конфліктів на підприємстві. Тиждень науки–2010 : зб. тез доп. щоріч. наук.-практ. конф. викладачів, науковців, молодих учених, аспірантів, студентів ЗНТУ (Запоріжжя, 12–16 квіт. 2010 р.). В 4 т. Т. 2 / відп. ред. Ю. М. Внуков. Запоріжжя : ЗНТУ, 2010. С. 212–214.

Допоміжна

1. Артамонова Н. С. Особливості застосування комунікативних технологій в управлінні моно- та мегаструктурних суб'єктів. Економіка. Фінанси. Право. 2018. № 10. С. 17-20.
2. Большаков, А. Правила проведения дискуссий и совещаний. Антикризисный менеджмент. 2009. № 10. С. 40-44.
3. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділового спілкування. К. : АртЕк, 2000. 192 с.
4. Гах, Й. М. Етика ділового спілкування: навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. / Й. М. Гах. Київ : Центр навч. літератури, 2005. 160 с.
5. Діденко А. Н. Сучасне діловодство : навч. посібник. К. : Либідь, 2000. 384 с.
6. Ділове спілкування та культура мовлення: навчальний посібник / М. І. Пентилюк, І. І. Маруніч, І. В. Гайдаєнко. Електронні дані. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 224 с.
7. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / Т. Б. Гриценко, С. П. Гриценко, Т. Д. Іщенко ; за ред. Т. Б. Гриценко, Т. Д.

Іщенко, Т. Ф. Мельничук. Електронні дані. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 344 с.

8. Етика ділового спілкування: курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осечинська. 2-ге вид., стереотип. Київ : МАУП, 2003. 208 с.

9. Етика та психологія ділових відносин : навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл. : рек. МОНУ / Т. А. Андреева, О. П. Бутенко, Н. В. Опікунова [та ін.] ; за ред. Т. Є. Андреевої. Х. : Бурун Книга, 2004. 144 с.

10. Кармаза, О. Медіація та переговори як альтернативні способи вирішення спорів. Підприємництво, господарство і право. 2020. № 5 (291). С. 13-18.

11. Коваль А. П. Ділове спілкування. К.: Либідь, 1992. 280 с.

12. Лісовський П. М. Суспільна риторика : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2015. 244 с.

13. Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності : навчальний посібник / Н. М. Костриця, В. І. Свистун, В. В. Ягупов. Електронні дані. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 272 с.

14. Основи менеджменту. М. Х. Мескоп, М. Альберт, Ф. Хедоури. М : Річ, 1999. 800 с.

15. Палеха, Ю. І. Етика ділових відносин : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2008. 356 с.

16. Плотноцька І. М. Нормативне використання мовних засобів як чинник успішної комунікації в управлінській сфері. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. 2013. № 4. С. 69-73.

17. Панасюк, А. Ю. Як перемогти у суперечці, або мистецтво переконувати. М : Олімп ; ТОВ "Видавництво АСТ-ЛТД", 2008. 304 с.

18. Психология массовой коммуникации: учебник для вузов; под ред. А. А. Бодалева, А. А. Деркача, Л. Г. Лаптева. – М. : Гардарики, 2008. 254 с.

19. Філоненко, М. М. Психологія спілкування : підручник. Електронні дані. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 224 с.

20. Фортуна П., Шерстюк І. Партнерські переговори: як перетворити суперництво на співпрацю. Практика управління. 2008. № 2. С. 34-36.

21. Хміль, Ф. І. Ділове спілкування : навч. посібник. Київ : Академвидав, 2004. 280 с.
22. Холод О. М. Комунікаційні технології: підручник для студентів вищ. навч. закладів. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 213 с.
23. Цимбалюк, І. М. Психологія спілкування : навчальний посібник дл студ. вищих навч. закл. / І. М. Цимбалюк. Київ : Професіонал, 2007. 464 с.
24. Яхно, Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл.: рек. МОНУ. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.

Інформаційні ресурси

1. Електронне періодичне видання Harvard Business Review : веб-сайт: URL: <https://hbr.org> (дата звернення: 27.05.2019).
2. Інтернет-портал для управлінців Management.com.ua : веб-сайт: URL: <http://www.management.com.ua> (дата звернення: 27.05.2019).
3. Дайджест BusinessViews : веб-сайт: URL: <https://businessviews.com.ua> (дата звернення: 27.05.2019).
4. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL : <http://www.nbuv.gov.ua/portal> (дата звернення: 27.05.2019).
5. Ukrstat.org. – публікація документів Державної Служби Статистики України. URL : <https://ukrstat.org> (дата звернення: 27.05.2019).
6. Питання психології (журнал) : веб-сайт: URL: <http://www.voppsy.ru> (дата звернення: 27.05.2019).