

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра економіки та менеджменту

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з науково-педагогічної роботи
канд. хімічних наук, доц.
_____ Пантелеймонов А. В.

“ _____ ” _____ 2018р

Робоча програма навчальної дисципліни

Бізнес-комунікації

(назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти _____ Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

галузь знань _____ 07 Управління та адміністрування
(шифр і назва)

спеціальність _____ 073 Менеджмент
(шифр і назва)

освітня програма Менеджмент організацій; Менеджмент бізнес-процесів
(шифр і назва)

спеціалізація _____
(шифр і назва)

вид дисципліни _____ обов'язкова
(обов'язкова / за вибором)

факультет _____ Економічний

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою економічного факультету “22” червня 2018 року, протокол № 8

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: Дорошенко Ганна Олександрівна,
доктор економічних наук, професор, професор кафедри економіки та менеджменту

Тешева Лариса Василівна кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки та менеджменту

Програму схвалено на засіданні кафедри
економіки та менеджменту

Протокол від “20” червня 2018 року № 13

Завідувач кафедри економіки та менеджменту

_____ (Дорошенко Г. О.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програму погоджено методичною комісією
економічного факультету
(назва факультету, для здобувачів вищої освіти якого викладається навчальна дисципліна)

Протокол від “21” червня 2018 року № 9

Голова методичної комісії економічного факультету

_____ Євтушенко В.А.
(підпис) (прізвище та ініціали)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки
Перший рівень вищої освіти бакалавра
 (назва рівня вищої освіти, освітньо-кваліфікаційного рівня)

спеціальність (напрямок) 073 Менеджмент

спеціалізація _____

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни: формування у студентів цілісного уявлення щодо сутності бізнес-комунікацій як універсальної діяльності з вивчення, проектування, формування та розвитку комунікаційних систем (організації, проекту, бренда, особистості), концепції управління змінами за допомогою комунікаційних моделей, інструментів, технологій, методологій та методики проведення досліджень в сфері управління комунікаціями.

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни

- 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

1.3. Кількість кредитів: 5 – гр. ЕН-11, ЕХ-11, ЕНз-11, ЕХз-11

1.4. Загальна кількість годин: 150 год.

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Нормативна	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
1-й	1-й
Семестр	
2-й	2-й
Лекції	
32 год.	4/4 год., гр. ЕНз-11 4/4 год., гр. ЕХз-11
Практичні, семінарські заняття	

32 год.	2/2 год., гр. ЕНз-11 2/0 год., гр. ЕХз-11
Лабораторні заняття	
-	-
Самостійна робота	
76 год.	133 год., гр. ЕНз-11 135 год., гр. ЕХз-11
Індивідуальні завдання	
10 год.	5 год.

1.6. Заплановані результати навчання

Внаслідок вивчення курсу студенти повинні:

знати:

- місце комунікацій в менеджменті, знати типи ділових стратегій та їх використання на підприємстві, в чому специфіка бізнес-комунікацій в сучасному інформаційному суспільстві;

- специфіку символічної, візуальної, подієвої, міфологічної складової бізнес-комунікацій;

- в чому специфіка комунікативних технологій в межах бізнес-комунікацій;

- якими є механізми впливу таких комунікативних технологій як зв'язки з громадськістю (паблік рілейшнз); іміджмейкінг; менеджмент новин; реклама; пропаганда; риторика;

- основні засади та принципи бізнес-комунікацій;

- основні методи, технології бізнес-комунікацій;

- концептуальні основи і стратегії бізнес-комунікацій;

- обов'язкові елементи та фази бізнес-комунікацій;

- порядок формування ефективних комунікацій на підприємстві;

- соціальну природу поняття «бізнес-комунікації», мету та зміст;

- канали, засоби, моделі комунікацій;

- особливості використання інформації в менеджменті;

- основні елементи забезпечення ефективних комунікацій;

- методи вирішення комунікаційних конфліктів;

- особливості формування іміджу менеджера та корпорації (організації);

- перспективи бізнес-комунікацій в інформаційному суспільстві.

вміти:

- приймати управлінські рішення з метою підвищення комунікаційної ефективності організації;

- організувати та проводити за відповідними методиками комунікаційні дослідження;

- розробляти стратегію та тактику діяльності фірми в сфері бізнес-комунікацій;

- орієнтуватися в теоретичних концепціях сучасних бізнес-комунікаціях і уміти застосовувати їхні алгоритми в реальному управлінні;

- аналізувати процеси, що відбуваються у комунікативному просторі;

- застосовувати соціологічні методи до вивчення символічної, візуальної, подієвої, міфологічної форм бізнес-комунікацій комунікативного простору;
- планувати роботу у сфері бізнес-комунікацій;
- оцінювати ефекти застосування форм бізнес-комунікацій;
- виявляти причини відхилення від плану, недоліків в роботі та виявленні невикористаних резервів в сфері організаційних комунікацій.
- самостійно розробляти моделі ефективних комунікацій на підприємстві;
- аналізувати ефективність автоматизованого робочого місця керівника підприємства та різних категорій спеціалістів.
- проводити функціональний аналіз та контролінг діяльності ділового середовища організації;
- самостійно розробляти програми залучення ЗМІ до поширення інформації про підприємство;
- розробляти рекомендації, які допоможуть вирішити складні задачі, що постають перед сучасними керівниками в різних сферах комунікаційної діяльності.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Розділ 1. Розвиток основних положень бізнес-комунікацій, базові характеристики, стратегії, технології та інструменти

Тема 1. Теоретичні передумови наукової дисципліни «бізнес-комунікації»

Сутність соціальних комунікацій. Становлення теорії комунікацій. Структура комунікацій. Типологія комунікацій. Функціонування системи комунікацій.

Тема 2. Предмет і методи наукової дисципліни «бізнес-комунікації»

Предмет і об'єкт дисципліни «бізнес-комунікації». Основні поняття теорії бізнес-комунікацій. Функції та методи теорії бізнес-комунікацій.

Тема 3. Поняття, види і процес комунікацій в організаціях

Ділові комунікації і їх роль в управлінні організацією. Управлінська інформація: її види та властивості. Рівні та види комунікації. Комунікаційний процес і канали передачі інформації. Перепони і перешкоди в діловому спілкуванні.

Розділ 2. Управління спілкуванням та комунікацією у бізнесі

Тема 4. Ділове листування

Документ як основна форма письмової комунікації в процесі управління. Види ділових послань. Стиль викладу і мова документа.

Структура, стиль і оформлення ділового листа.

Тема 5. Ділові бесіди і наради

Ділові бесіди і їх види. Організація проведення ділової бесіди. Призначення і види ділових нарад. Підготовка ділових нарад. Одинадцять питань організатору нарад. Управління роботою ділових нарад. Практичні прийоми техніки переконання: повторення найбільш важливих положень закріплює їх у свідомості співрозмовника.

Тема 6. Ділові переговори

Ділові переговори і їх роль в управлінні організацією. Переговори і психологія конфлікту. Приклади різного сприйняття конфліктної ситуації. Способи ведення переговорів. Підготовка до переговорів. Психологічна підготовка до переговорів.

Тема 7. Виступи перед аудиторією

Особливості публічної комунікації. Жителі міста. Психологічні особливості масової аудиторії та інструменти впливу. Типи аудиторії. Канали сприйняття і канали впливу. Зворотний зв'язок під час виступу. Підготовка виступу.

Тема 8. Комунікації в конфліктних ситуаціях

Види конфліктів. Причини конфліктів. Функції конфліктів. Виникнення і розвиток конфліктів. Аналіз конфліктів. Способи дозволу конфліктів і управління конфліктною ситуацією. Особливості поведінки в конфліктних ситуаціях. Психотехнології впливу на опонента в конфліктних ситуаціях.

Тема 9. Бізнес-комунікації в умовах спотворення інформації

Класифікація видів спотворень інформації. Діагностика спотворення інформації партнером у процесі бізнес-комунікацій. Принципи ефективного виявлення недостеменної інформації. Показники нещирості людини, що спостерігаються в процесі спілкування. Прояв показників нещирості в залежності від індивідуально-психологічних особливостей особистості комунікатора.

Тема 10. Презентації: їх місце і роль в управлінській комунікації

Поняття і види презентацій. Основні принципи підготовки презентацій. Підготовка текстових слайдів. Презентація з використанням слайдів. П'ять «смертних гріхів» презентації.

Тема 11. Сучасні форми ділових комунікацій

Інформаційні потреби сучасного суспільства та технічні можливості. Тенденції у розвитку комунікативних технологій. Інтернет: особливості та

можливості Інтернету і його роль у внутрішніх комунікаціях. Ділові комунікації в цифровому середовищі.

Тема 12. Ділова етика, етикет і культура у сфері ділових комунікацій

Ділова етика та її історичний розвиток. Культура ділових комунікацій. Діловий етикет. Імідж ділової людини. Діловий протокол при особливо важливих зустрічах. Техніки ефективного мовного спілкування.

Тема 13. Ефективність комунікацій

Критерії оцінки ефективності комунікацій. Фактори підвищення ефективності комунікацій. Принципи конструктивних комунікацій. Комунікативна особистість. Зворотний зв'язок через невербальне спілкування.

Тема 14. Управління комунікаціями

Управління внутрішніми комунікаціями організації. Зв'язки з громадськістю як система комунікацій. Комунікації між організаціями і владою. Комунікації з інвесторами.

3. Структура навчальної дисципліни

гр. ЕН, ЕНз

Назви розділів	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
Розділ 1. Розвиток основних положень бізнес-комунікацій, базові характеристики, стратегії, технології та інструменти												
Тема 1. Теоретичні передумови наукової дисципліни «бізнес-комунікації»	10	2	2			6	12	1	1			10
Тема 2. Предмет і методи наукової дисципліни «бізнес-комунікації»	10	2	2			6	10					10
Тема 3. Поняття, види і процес комунікацій в організаціях	15	4	4			7	13	2	1			10
Контрольна робота	5					5						
Разом за розділом 1	40	8	8			19	35	3	2			30
Розділ 2. Управління спілкуванням та комунікацією у бізнесі												

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 4. Ділове листування	9	2	2			5	9					9
Тема 5. Ділові бесіди і наради	9	2	2			5	9					9
Тема 6. Ділові переговори	9	2	2			5	9					9
Тема 7. Виступи перед аудиторією	9	2	2			5	9					9
Тема 8. Комунікації в конфліктних ситуаціях	9	2	2			5	11	1	1			9
Тема 9. Бізнес-комунікації в умовах спотворення інформації	9	2	2			5	10	1				9
Тема 10. Презентації: їх місце і роль в управлінській комунікації	9	2	2			5	9					9
Тема 11. Сучасні форми ділових комунікацій	9	2	2			5	10					10
Тема 12. Ділова етика, етикет і культура у сфері ділових комунікацій	9	2	2			5	11	1				10
Тема 13. Ефективність комунікацій	10	2	2			6	10					10
Тема 14. Управління комунікаціями	14	4	4			6	13	2	1			10
Контрольна робота	5				5		5				5	
Разом за розділом 2	110	24	24		5	57	115	5	2		5	103
Усього годин	150	32	32		10	76	150	8	4		5	133

гр. ЕХ-11, ЕХЗ-11

Назви розділів	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
Розділ 1. Розвиток основних положень бізнес-комунікацій, базові характеристики, стратегії, технології та інструменти												
Тема 1. Теоретичні передумови	10	2	2			6	12	1	1			10

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
наукової дисципліни «бізнес-комунікації»												
Тема 2. Предмет і методи наукової дисципліни «бізнес-комунікації»	10	2	2			6	10					10
Тема 3. Поняття, види і процес комунікацій в організаціях	15	4	4			7	12	2				10
Контрольна робота	5				5							
Разом за розділом 1	40	8	8		5	19	34	3	1			30
Розділ 2. Управління спілкуванням та комунікацією у бізнесі												
Тема 4. Ділове листування	9	2	2			5	9					9
Тема 5. Ділові бесіди і наради	9	2	2			5	9					9
Тема 6. Ділові переговори	9	2	2			5	9					9
Тема 7. Виступи перед аудиторією	9	2	2			5	10					10
Тема 8. Комунікації в конфліктних ситуаціях	9	2	2			5	10	1				9
Тема 9. Бізнес-комунікації в умовах спотворення інформації	9	2	2			5	10	1				9
Тема 10. Презентації: їх місце і роль в управлінській комунікації	9	2	2			5	10					10
Тема 11. Сучасні форми ділових комунікацій	9	2	2			5	10					10
Тема 12. Ділова етика, етикет і культура у сфері ділових комунікацій	9	2	2			5	11	1				10
Тема 13. Ефективність комунікацій	10	2	2			6	10					10

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 14. Управління комунікаціями	14	4	4			6	13	2	1			10
Контрольна робота	5				5		5				5	
Разом за розділом 2	110	24	24		5	57	116	5	1		5	105
Усього годин	150	32	32		10	76	150	8	2		5	135

4. Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять

гр. ЕН, ЕНз

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		денна / заочно- дистанційна
1	Тема 1. Теоретичні передумови наукової дисципліни «бізнес-комунікації»	2 / 1
2	Тема 2. Предмет і методи наукової дисципліни «бізнес-комунікації»	2 / -
3	Тема 3. Поняття, види і процес комунікацій в організаціях	4 / 1
4	Тема 4. Ділове листування	2 / -
5	Тема 5. Ділові бесіди і наради	2 / -
6	Тема 6. Ділові переговори	2 / -
7	Тема 7. Виступи перед аудиторією	2 / -
8	Тема 8. Комунікації в конфліктних ситуаціях	2 / 1
9	Тема 9. Бізнес-комунікації в умовах спотворення інформації	2 / -
10	Тема 10. Презентації: їх місце і роль в управлінській комунікації	2 / -
11	Тема 11. Сучасні форми ділових комунікацій	2 / -
12	Тема 12. Ділова етика, етикет і культура у сфері ділових комунікацій	2 / -
13	Тема 13. Ефективність комунікацій	2 / -
14	Тема 14. Управління комунікаціями	4 / 1
	Разом	32 / 4

гр. ЕХ-11, ЕХз-11

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		денна / заочно- дистанційна
1	Тема 1. Теоретичні передумови наукової дисципліни «бізнес-комунікації»	2 / 1
2	Тема 2. Предмет і методи наукової дисципліни «бізнес-комунікації»	2 / -
3	Тема 3. Поняття, види і процес комунікацій в організаціях	4 / -
4	Тема 4. Ділове листування	2 / -
5	Тема 5. Ділові бесіди і наради	2 / -
6	Тема 6. Ділові переговори	2 / -
7	Тема 7. Виступи перед аудиторією	2 / -

8	Тема 8. Комунікації в конфліктних ситуаціях	2 / -
9	Тема 9. Бізнес-комунікації в умовах спотворення інформації	2 / -
10	Тема 10. Презентації: їх місце і роль в управлінській комунікації	2 / -
11	Тема 11. Сучасні форми ділових комунікацій	2 / -
12	Тема 12. Ділова етика, етикет і культура у сфері ділових комунікацій	2 / -
13	Тема 13. Ефективність комунікацій	2 / -
14	Тема 14. Управління комунікаціями	4 / 1
	Разом	32 / 2

5. Завдання для самостійної роботи

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

гр. ЕН, ЕНз

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		денна	заочно-дистанційна
1	Тема 1. Теоретичні передумови наукової дисципліни «бізнес-комунікації»	6	10
2	Тема 2. Предмет і методи наукової дисципліни «бізнес-комунікації»	6	10
3	Тема 3. Поняття, види і процес комунікацій в організаціях	7	10
4	Тема 4. Ділове листування	5	9
5	Тема 5. Ділові бесіди і наради	5	9
6	Тема 6. Ділові переговори	5	9
7	Тема 7. Виступи перед аудиторією	5	9
8	Тема 8. Комунікації в конфліктних ситуаціях	5	9
9	Тема 9. Бізнес-комунікації в умовах спотворення інформації	5	9
10	Тема 10. Презентації: їх місце і роль в управлінській комунікації	5	9
11	Тема 11. Сучасні форми ділових комунікацій	5	10
12	Тема 12. Ділова етика, етикет і культура у сфері ділових комунікацій	5	10
13	Тема 13. Ефективність комунікацій	6	10
14	Тема 14. Управління комунікаціями	6	10
	Разом	76	133

гр. ЕХ-11, ЕХз-11

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		денна	заочно-дистанційна
1	Тема 1. Теоретичні передумови наукової дисципліни «бізнес-комунікації»	6	10
2	Тема 2. Предмет і методи наукової дисципліни «бізнес-комунікації»	6	10
3	Тема 3. Поняття, види і процес комунікацій в організаціях	7	10
4	Тема 4. Ділове листування	5	9
5	Тема 5. Ділові бесіди і наради	5	9
6	Тема 6. Ділові переговори	5	9
7	Тема 7. Виступи перед аудиторією	5	10
8	Тема 8. Комунікації в конфліктних ситуаціях	5	9
9	Тема 9. Бізнес-комунікації в умовах спотворення інформації	5	9
10	Тема 10. Презентації: їх місце і роль в управлінській комунікації	5	10
11	Тема 11. Сучасні форми ділових комунікацій	5	10
12	Тема 12. Ділова етика, етикет і культура у сфері ділових комунікацій	5	10
13	Тема 13. Ефективність комунікацій	6	10
14	Тема 14. Управління комунікаціями	6	10
	Разом	76	135

Основними видами самостійної роботи студентів є: вивчення лекційного матеріалу; робота з опрацювання та вивчення рекомендованої додаткової літератури; вивчення основних термінів та понять за темами дисципліни; підготовка до семінарських занять, дискусій, роботи в малих групах, поточної контрольної роботи; контрольна перевірка кожним студентом особистих знань за запитаннями для самоконтролю.

6. Індивідуальні завдання

Навчальним планом передбачено виконання контрольних робіт які представлено в навчально-методичному комплексі.

7. Методи контролю

Оцінювання знань здобувачів з дисципліни «Бізнес-комунікації» передбачає всі види занять, передбачених навчальним планом. Під час вивчення дисципліни застосовуються такі методи оцінювання знань:

поточний контроль здійснюється на практичних заняттях під час усної співбесіди зі здобувачами за результатами виконання домашніх завдань, перевірки розв'язання типових задач; перевірки розв'язання нетипових задач на використання знань в практичних ситуаціях;

проміжний контроль проводиться за допомогою проведення модульного контролю та виконання індивідуальної розрахункової роботи;

підсумковий контроль передбачає проведення іспиту з усього курсу.

Кінцеве оцінювання знань студентів з дисципліни здійснюється за 100 бальною шкалою на основі сумування результатів поточного, проміжного та підсумкового контролю знань.

8. Схема нарахування балів

денної форми навчання

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання														Контрольна робота, передбачена навчальним планом	Індивідуальне завдання	Разом	Екзамен (залікова робота)	Сума
Розділ 1			Розділ 2															
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14					
2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	60	40	100

T1, T2 ... – теми розділів.

заочно-дистанційної форми навчання

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання														Контрольна робота, передбачена навчальним планом	Індивідуальне завдання	Разом	Екзамен (залікова робота)	Сума
Розділ 1			Розділ 2															
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14					
2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	40		60	40	100

T1, T2 ... – теми розділів.

Умовою допуску студента до підсумкового семестрового контролю є отримання протягом семестру 60 балів та виконання контрольних та самостійних робіт.

Шкала оцінювання

Оцінка підсумкового контролю виставляється за національною шкалою як сума балів, набраних здобувачем вищої освіти протягом семестру при виконанні контрольних заходів, передбачених програмою навчальної дисципліни (практики) та балів, набраних при складанні семестрового екзамену.

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка
	для чотирирівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно
70-89	добре
50-69	задовільно
1-49	незадовільно

Критерії оцінювання:

90-100 балів: студент демонструє сформованість дисциплінарних компетенцій на підсумковому рівні, виявляє всебічне, систематичне і глибоке знання навчального матеріалу, засвоїв основну літературу і знайомий з додатковою літературою, рекомендованою програмою, вміє вільно виконувати практичні завдання, передбачені програмою, вільно оперує набутими знаннями, вміннями, застосовує їх у ситуаціях підвищеної складності.

70-89 балів: студент демонструє сформованість дисциплінарних компетенцій на середньому рівні: основні знання, вміння освоєні, але допускаються незначні помилки, неточності, труднощі при аналітичних операціях, перенесення знань і умінь на нові, нестандартні ситуації.

50-69 балів: студент демонструє сформованість дисциплінарних компетенцій на базовому рівні: в ході контрольних заходів допускаються значні помилки, виявляється відсутність окремих знань, умінь, навичок за деякими дисциплінарними компетенціями, студент відчуває значні труднощі при оперуванні знаннями та вміннями при їх перенесенні на нові ситуації.

1-49 балів: студент демонструє сформованість дисциплінарних компетенцій на рівні нижче базового, проявляється недостатність знань, умінь, навичок.

9. Рекомендована література

Основна література:

1. Почепцов Г. Теория коммуникации. М.: Рефл-Бук, К.: Ваклер, 2001.
2. Анопченко Т., Болошин Г. и др. Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления. – М.: Феникс, 2010 – 384 с.
3. Колесников А. Презентация как важнейший инструмент построения и развития партнерских сетей на рынке В-2-В // Реклама. Теория и практика. – 2007. – №3.
4. Орлов А.С. Введение в коммуникационный менеджмент: учебное пособие: [для студентов вузов] / А.С. Орлов. – Москва: Гардарики, 2005.
5. Соловьева Е. Применение методов интегрированных маркетинговых коммуникаций при разработке и проведении маркетинговых мероприятий // Маркетинг и маркетинговые исследования. 2006. № 6.
6. Ульяновский А.В. Маркетинговые коммуникации: 28 инструментов миллениума. – М.: Эксмо, 2008.
7. Шавкун І.Г. Етика організаційних комунікацій // Збірник наукових праць за матеріалами науково-практичної конференції «Наукові дослідження і їх практичне застосування. Сучасний стан і шляхи розвитку '2010». Том 17. Філософія і філологія. – Одеса, 2010. – С. 17–18.
8. Шавкун І.Г. Бізнес-комунікація як тип соціального зв'язку // Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції «Проблеми управління економічним потенціалом регіонів». – Запоріжжя: ЗНУ, 2010. – С. 274–276.

9. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації // Гілея: науковий Вісник // Збірник наукових праць. – К.: ВІР УАН, 2010. – Вип. 35. – С. 260–268.

10. Шарков Ф.И. Коммуникология. Коммуникационный консалтинг. – М.: Дашков и Ко, 2010. – 508 с.

Допоміжна література:

1. Гойхман О. Я. Речевая коммуникация: Издательство: Инфра-М, 2008. – 207 с.

2. Дик Улла. Эффективная коммуникация. Приемы и навыки: Издательство: Гуманитарный центр, 2007. – 188 с.

3. Ділові контакти з іноземними партнерами: навч.-практ. посібник для бізнесмена. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – 284 с.

4. Григорьева В.С., Кажанова З.Н., Ильина И.Е., Ершова Н.Б. Письменная деловая коммуникация в сфере экономического бизнеса: учебное пособие. – Тамбов: Издательство ТГТУ, 2005. – 128 с.

5. Давидовская М.И., Лапо А.И., Пупцев А.Е. Современные информационные технологии: учебное пособие для гуманитарных факультетов / М.И. Давидовская, А.И. Лапо, А.Е. Пупцев. – Вильнюс. ЕГУ, 2008. – 425 с.

6. Доронина М.С. Культура общения деловых партнеров. – Х.: ИД, 2003 – 192с.

7. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: курс лекцій [Текст]: навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей вищих навчальних закладів / Г.В. Осовська. – К. : Кондор, 2003. – 218 с. 21. Сагач Г.М. Мистецтво ділової комунікації: [навч. посібник для студентів екон. спец.] / Київ. ін-т банкірів банку «Україна». — К.: [ПФ «Віста»], 1995. — 177с.

10. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення

1. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент. Рабочая книга менеджера PR: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.doclist.ru/ebooks/reklama/1412.html>

2. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент. – Изд-во ПГУ, 2003. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://bankknig.com/knigi/99180-kommunikacionnyj-menedzhment.html>

3. Федотова М.Г. Коммуникационный менеджмент: учебное пособие. – Омск: Изд-во ОмГТУ, 2006. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.aup.ru/books/m865/>

4. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: Зб. наук. пр. – Вип. – 38 Запоріжжя: ЗДІА, 2009. – С. 67-75. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0009006.pdf>

5. Егоршин, А. П. Этика деловых отношений : допущено Министерством образования и науки Российской Федерации в качестве учебного пособия по специальностям «Управление персоналом» и «Менеджмент организации» / А. П. Егоршин, В. П. Распопов, Н. В. Шашкова. – Н. Новгород : НИМБ, 2005. – 408 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008451.mht>. – ISBN 5-901335-21-X.