

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ	28 Публічне управління та адміністрування
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ	281 Публічне управління та адміністрування
РІВЕНЬ ВИЩОЇ ОСВІТИ	Перший (бакалаврський)
ФАКУЛЬТЕТ	Економічний

Біла Церква – 2021

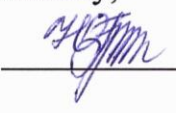
Комунікативний менеджмент. Робоча програма навчальної дисципліни для здобувачів вищої освіти економічного факультету за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування», перший (бакалаврський) рівень вищої освіти / Розробник Л.П. Хахула, Б.В. Хахула. Біла Церква: БНАУ, 2021. 18 с.

Укладачі: Л.П. Хахула, канд. пед. наук, доцент

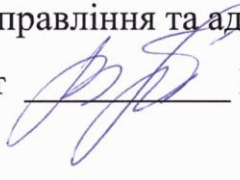
Б.В. Хахула, асистент

Робочу програму затверджено на засіданні кафедри менеджменту
(Протокол №1 від 27.08.2021 р.)

Завідувач кафедри менеджменту,

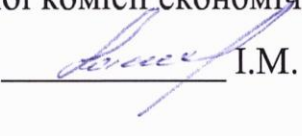
д-р екон. наук, професор  Ю. С. Гринчук

Гарант ОП «Публічне управління та адміністрування»

канд. екон. наук, доцент  В. І. Панасюк

Схвалено науково-методичною комісією економічного факультету
(Протокол № 1 від 30.08.2021 р.)

Голова науково-методичної комісії економічного факультету

д-р екон. наук, професор  І.М. Паска

ЗМІСТ

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	4
2. ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ	5
3. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ	5
4. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	7
5. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ	8
6. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	9
6.1. Лекції	9
6.2. Практичні заняття	10
6.3. Самостійна робота	11
6.4. Орієнтовна тематика індивідуальних та групових завдань	12
7. МЕТОДИ НАВЧАННЯ	13
8. ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ	13
9. ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ	14
10. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ	15
11. ПЕРЕЛІК НАОЧНИХ ТА ТЕХНІЧНИХ ЗАСОБІВ НАВЧАННЯ	16
12. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ	17

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Згідно з навчальним планом на 2021-2022 навчальний рік, на вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» для денної форми навчання виділено всього 120 академічних годин (4 кредити ECTS), у т.ч. аудиторних – 48 годин (лекції – 16, практичні заняття – 32), самостійна робота студентів – 72 години.

Опис навчальної дисципліни за показниками та формами навчання наведено в таблиці:

Найменування показників	Шифр та найменування галузі знань, спеціальності, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів, відповідних ECTS – 4	Галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування»	Обов’язкова	
		Рік підготовки	
Змістових модулів – 2	Спеціальність: 281 «Публічне управління та адміністрування»	3-й	3-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання – есе		Семестр	
Загальна кількість академічних годин – 120		6-й	6-й
		Лекції	
		16 год.	4 год.
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи студента – 4,6	Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти	Практичні	
		32 год.	6 год.
		Самостійна робота	
		72 год.	110 год.
		Підсумковий контроль: залік	

Метою вивчення дисципліни є опанування студентами знань щодо різних форм ділової комунікації, необхідних для професійної діяльності у сфері публічного управління та адміністрування, задля досягнення конструктивного результату при діловій взаємодії та забезпечення розвитку комунікативної компетентності фахівця шляхом зваженого аналізу ділових ситуацій і ефективного впливу на них в умовах інформаційного суспільства.

2. ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Навчальна дисципліна «Комунікативний менеджмент» базується на знаннях таких дисциплін як «Лідерство та командотворення» і «Менеджмент», вивчених на 2-му курсі, «Публічна служба» - на 3-му.

3. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Результати навчання за ОП спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»	Результати навчання з дисципліни
РН 2. Застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою.	РН 2.1. Знати нормативи та правила професійного спілкування діловою українською мовою. РН 2.2. Вміти встановлювати контакти між людьми, викликані проблемами в спільній діяльності, сприймати і розуміти один одного. РН 2.3. Вміти застосовувати правила ділового спілкування у професійній діяльності.
РН 12. Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.	РН 12.1. Знати особливості, функції, засоби, види та форми ділової комунікації. РН 12.2. Вміти практикувати використання сучасних комунікаційних технологій при здійсненні ефективної комунікації між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування. РН 12.3. Вміти використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил ділового етикету.
РН 14. Уміти коригувати професійну діяльність у випадку зміни вихідних умов.	РН 14.1. Вміти вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні, долати комунікативні бар'єри та управляти емоційним станом у процесі ділової комунікації.

4.ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Змістовий модуль 1.

Тема 1.1. Методологічні основи комунікативного менеджменту.

Тема 1.2. Комунікативний процес та види комунікацій.

Тема 1.3. Комунікативні ролі і навички менеджера та їх основні елементи. Технології комунікації.

Змістовий модуль 2.

Тема 2.1. Стратегія і тактика міжособових комунікацій та ділового спілкування.

Тема 2.2. Комунікативний процес в організації й у сфері публічного управління та адміністрування.

Тема 2.3. Ділова комунікація як значущий засіб забезпечення цілісності і функціонування організації.

Тема 2.4. Роль комунікативного менеджменту в стратегічному управлінні.

5. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	Денна форма				Заочна форма			
	Усього	у тому числі			Усього	у тому числі		
		л	п	ср		л	п	ср
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Модуль 1								
<i>Змістовий модуль 1</i>								
Тема 1.1. Методологічні основи комунікативного менеджменту	16	2	4	10	16	1		15
Тема 1.2. Комунікативний процес та види комунікацій	16	2	4	10	17		2	15
Тема 1.3. Комунікативні ролі і навички менеджера та їх основні елементи. Технології комунікації.	18	4	4	10	17	1		16
Усього за модуль 1	50	8	12	30	50	2	2	46
<i>Змістовий модуль 2</i>								
Тема 2.1. Стратегія і тактика міжособових комунікацій та ділового спілкування	18	2	6	10	17	2		15
Тема 2.2. Комунікативний процес в організації	16	2	4	10	17		2	15
Тема 2.3. Ділова комунікація як значущий засіб забезпечення цілісності і функціонування організації	18	2	6	10	20		2	18
Тема 2.4. Роль комунікативного менеджменту в стратегічному управлінні	18	2	4	12	16			16
Усього за модуль 2	70	8	20	42	70	2	4	64
Разом годин	120	16	32	72	120	4	6	110

Примітка: л – лекції, п – практичні заняття, ср – самостійна робота студентів.

6. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

6.1. Лекції

Тема і зміст лекції	К-ть годин
<i>Змістовий модуль 1</i>	
1.1.Методологічні основи комунікативного менеджменту. Сутність, суб'єкт та об'єкт і функції комунікацій в менеджменті. Основні підходи до визначення поняття «комунікація» у суспільстві бізнесі й у сфері публічного управління та адміністрування. Модель комунікативного процесу. Соціальні інститути комунікацій.	2
1.2. Комунікативний процес та види комунікацій. Поняття та структура комунікативного процесу. Елементи комунікативного процесу. Види комунікації. Форми комунікації. Схеми комунікації (лінійна, кільцева, зіркова, колесо, багатозв'язна, ієрархічна).	2
1.3. Комунікативні ролі і навички менеджера та їх основні елементи. Технології комунікації. Суть та складові елементи комунікативних навичок. Комунікативне поле менеджменту. Основні комунікаційні ролі та навички менеджера. Технології публічних виступів і презентацій. Особливості невербальних комунікацій та класифікація їх основних засобів. Комунікаційні бар'єри та їх різновиди.	4
Разом за змістовий модуль 1	8
<i>Змістовий модуль 2</i>	
2.1. Стратегія і тактика міжособових комунікацій та ділового спілкування. Типи комунікаційних мереж та критерії їх ефективності. Стиль і стратегія міжособових комунікацій. Психологічні фактори, що впливають на передачу інформації. Культура управління та етика і тактика ділового спілкування. Структура ділового спілкування, його рівні, функції, стилі і форми. Підходи до спілкування як до процесу.	2
2.2.Комунікативний процес в організації. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Роль комунікації в управлінні організацією й у сфері публічного управління та адміністрування. Цілі та функції комунікації в організації. Комунікаційна функція керівника організації.	2
2.3. Ділова комунікація як значущий засіб забезпечення цілісності і функціонування організації. Процес та канали комунікацій в організації. Основні способи внутрішньоорганізаційної комунікації. Види комунікацій в	2

організації. Основні прийоми взаєморозуміння в організації. Тактика ділових взаємовідносин керівника з підлеглими. Стилi і форми ділового спілкування.	
2.4. Роль комунікативного менеджменту в стратегічному управлінні. Управління комунікаційними процесами. Стратегічне значення ділової етики. Поняття репутації та корпоративного бренду.	2
Разом за змістовий модуль 2	8
Всього	16

6.2. Практичні заняття

№ з/п	Назва теми	К-ть годин
<i>Змістовий модуль 1. Теоретичні-прикладні основи комунікативного менеджменту</i>		
1	Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями в організації. 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.	2
2	Комунікативні ролі і навички менеджера та їх основні елементи. Суть та складові елементи комунікативних навичок. Комунікативна компетентність та її ознаки.	2
3	Інформація, її види та роль в менеджменті. Поняття інформації та її види. Роль інформації в системі управління організацією. Система управління інформацією - «управління знаннями»	2
4	Основні канали та види обміну інформацією в організації. Типи структурних схем комунікаційної системи. Форми та основні способи обміну даними в організації.	2
5	Public relations як технологія комунікативного менеджменту. Концепція менеджменту зв'язків з громадськістю (public relations). Зв'язки із засобами масової інформації (media relations). Зв'язки з акціонерами, інвесторами і партнерами (public relations).	2
6	Інтернет як засіб бізнес-комунікації. Організація корпоративних комунікацій у мережі Інтернет. Корпоративний сайт: основні проблеми і правила створення. Новини на сайті, «нюс-реліз». Корпоративний блог і офіційний сайт.	2
Разом за змістовий модуль 1		12
<i>Змістовий модуль 2. Практика комунікативної взаємодії</i>		
7	Писемні комунікації. Переваги та недоліки писемної та усної	4

	комунікації. Правила писемного листування. Поняття прес-релізу. Правила його складання та поширення. Рекомендаційний лист: призначення, правила написання та використання. Поняття та види резюме, правила його написання.	
8	Ділове листування. Різновиди ділового листування. Класифікація листів за функціональними ознаками. Реквізити листа та їх оформлення. Самостійне написання різних видів управлінської документації. Робота з основними видами управлінської документації та складить управлінські документи, дотримуючись вимог їх оформлення: лист-запрошення; лист-пропозиція; лист-повідомлення; гарантійний лист; лист нагадування; супровідний лист; лист-прохання; лист-відповідь; наказ; розпорядження.	4
9	Питання проходження співбесіди при працевлаштуванні, правила проведення співбесіди при працевлаштуванні. Причини комунікативних бар'єрів. Види комунікативних бар'єрів. Вправа "Аналіз міжособистісних стосунків в організації".	2
10	Ділова розмова та її складові. Організація та проведення ділових зустрічей та ділових прийомів. Правила підготовки ділових зустрічей. Місце проведення ділових зустрічей. Зустріч делегацій та розміщення їх учасників. Організація ділових прийомів. Різновиди ділових прийомів та правила їх проведення. Види прийомів, які існують у міжнародній практиці. Правила ведення переговорів. Техніка ведення переговорів. Ділова гра "Проведення ділових переговорів".	4
11	Ділова атрибутика і одяг. Візитні картки. Вправа «Розробка ділової візитки». Ділові подарунки. Діловий одяг.	2
12	Ефективність комунікації в умовах ринку. Причини розвитку комунікації в бізнесі. Багатоканальний комунікативний зв'язок. Причини неетичної поведінки. Правила етики службових відносин. Поняття етики та етикету. Службовий етикет. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Правила усного розпорядження. Правила вітань і прощань. Методи комунікативного управлінського впливу.	2
13	Комунікативні конфлікти та їх наслідки. Суть та види комунікативних конфліктів. Основні характеристики комунікативних конфліктів. Негативні наслідки конфлікту та методи зняття напруги.	2
Разом за змістовий модуль 2		20
Всього		32

6.3. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	К-ть годин
<i>Змістовий модуль 1</i>		
1	Ділові стратегії. Загальна характеристика стратегії. Види стратегій. Стратегічний сценарій. Шість принципів постановки цілей. Ділові стратегії управління спілкуванням.	10
2	Мовна діяльність: значення, зміст, розуміння. Мова, мовлення, свідомість. Проблема розуміння мови в комунікації. Словник особистості. Фразеологічні кластери.	10
3	Експресивна поведінка в спілкуванні. Експресія як вираз внутрішнього світу людини. Експресія погляду. Мова жестів у комунікації. Міміка і голос як експресивні складові комунікації.	10
Разом за змістовий модуль 1		30
<i>Змістовий модуль 2</i>		
4	Комунікативні конфлікти та їх наслідки. Суть та види комунікативних конфліктів. Основні характеристики конфлікту (зона, причина, привід, джерело). Конфліктна взаємодія. Негативні наслідки комунікативного конфлікту та методи зняття напруги.	10
7	Ведення комерційних переговорів. Підготовка до переговорів. Порядок ведення переговорного процесу. Техніка ведення переговорів. Стратегія ведення переговорів. Стилi ведення переговорів.	10
8	Організація ділових прийомів. Загальні положення організації ділових прийомів. Організація та проведення прийомів з розташуванням. Види прийомів, які існують у міжнародній практиці.	10
9	Ефективні ділові комунікації. Основні правила і табу ефективної ділової комунікації. Ситуативні і групові чинники в управлінських комунікаціях. Методологія залучення групового потенціалу. Організація ухвалення колективних рішень. Вдалий виступ як основа для кар'єрного зростання.	12
Разом за змістовий модуль 2		42
Всього годин		72

Примітка: У розрахунку годин на виконання самостійної роботи передбачено час на виконання індивідуального завдання.

6.4. Орієнтовна тематика індивідуальних та групових завдань

1. Підготовка публічного виступу.
2. Як пройти співбесіду при працевлаштуванні.
3. Культура ведення ділових розмов по телефону.
4. Управління системою відносин “керівник – підлеглий”.
5. Правила ведення ділової розмови.
6. Етичні кодекси фірм.
7. Національні особливості ділової культури.
8. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.
9. Спілкування як соціально-комунікативна форма активності особистості.
10. Спілкування як соціально-психологічна категорія.
11. Структура спілкування. Функції спілкування.
12. Культура ділового спілкування.
13. Етичні основи ділового спілкування.
14. Моральна культура як етична основа спілкування.
15. Ділове спілкування як процес комунікації. Характеристика моделі процесу комунікації.
16. Феномен спілкування у концепції М. Бубера.
17. Психологічна природа спілкування. Види та рівні спілкування.
18. Моделі спілкування.
19. Стилi ділового спілкування: компаративний аналіз.
20. Вербальні засоби спілкування.
21. Мова як засіб спілкування. Культура мови та мовленнєвий етикет.
22. Культура слухання. Методи активного слухання.
23. Культура говоріння. Види мовних актів. Типи конструювання повідомлень.
24. Запитання як засіб активізації процесу спілкування. Види питань.
25. Психологічна природа спілкування. Умови ефективної комунікації.
26. Бесіда як форма ділового спілкування. Функції та види бесід.
27. Бесіда та діловий етикет.
28. Форми колективного обговорення ділових проблем.
29. Організація діяльності керівника та вплив стилю керівництва на результати роботи організації.
30. Професійні якості керівника та оцінка ефективності їх реалізації в управлінні сучасною організацією.
31. Виявлення і використання резервів підвищення ефективності комунікацій та якості управлінської діяльності.
32. Переговори як форма ділового спілкування. Стратегії та технології ведення переговорів.
33. Попередження та вирішення конфліктів як інструмент запобігання економічних, соціальних і психологічних втрат в межах організаціях.
34. Дискусія як форма колективного обговорення ділової проблеми.

7. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Лекції-візуалізації показом слайдових презентацій у програмі Microsoft Office PowerPoint, роздатковий матеріал, дискусійне обговорення проблемних питань. Практичні заняття проводяться у вигляді семінарів-практикумів з виконанням ситуаційних та розрахункових завдань – індивідуальних та в групах; використанням таких сучасних методів як: мозковий штурм, освітній квест, круглі столи, кейсове навчання, дискусійні заняття, полілог, дебати, коло ідей.

8. ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Успішність студента оцінюється шляхом проведення поточного, модульного та підсумкового контролю.

Поточний контроль знань студентів з навчальної дисципліни проводиться в усній та письмовій формі.

Поточне оцінювання знань студентів здійснюється під час проведення лекційних та практичних занять та має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- активність та результативність роботи студента протягом семестру щодо вивчення програмного матеріалу дисципліни;
- виконання завдань на практичних заняттях;
- виконання індивідуальних та самостійних завдань.

Модульний контроль рівня знань передбачає виявлення рівня опанування студентом матеріалу змістового модуля та вміння застосувати теоретичні знання для вирішення практичної ситуації.

Кількість отриманих балів з кожного виду навчальних робіт за різними формами поточного контролю виставляється студентам у журнал академічної групи та електронний журнал після кожного контрольного заходу.

Підсумковий контроль навчальної діяльності студентів здійснюється на заліку.

9. ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Оцінка за лекційне заняття виставляється за активність студента в дискусії, якість конспекту.

Оцінку на практичному занятті студент отримує за виконанні індивідуальні завдання, командні проекти, зроблені доповіді, презентації, есе, активність під час дискусій.

Під час модульного контролю засобом оцінювання є письмова контрольна робота. Контроль здійснюється за трьома складовими: лекційною (теоретичною), практичною та самостійною роботою.

10. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Поточний контроль успішності здобувачів вищої освіти здійснюється за чотирирівневою шкалою – «2», «3», «4», «5».

Критерії оцінювання результатів навчання за чотирирівневою шкалою

Бали	Критерії оцінювання
«Відмінно»	Отримують за роботу, в якій повністю і правильно виконано завдання. Водночас здобувач вищої освіти має продемонструвати вміння аналізувати і оцінювати явища, факти і процеси, застосовувати наукові методи для аналізу конкретних ситуацій, робити самостійні висновки, на основі яких прогнозувати можливий розвиток подій і процесів, докладно обґрунтувати свої твердження та висновки.
«Добре»	Отримують за роботу, в якій повністю і правильно виконано 75% завдань. Водночас здобувач вищої освіти виявляє вміння аналізувати і оцінювати явища, факти і події, робити самостійні висновки, на основі яких прогнозувати можливий розвиток подій і процесів та докладно обґрунтувати свої твердження та висновки.
«Задовільно»	Отримують за роботу, в якій правильно виконано 60% завдань. При цьому здобувач вищої освіти не виявив вміння аналізувати і оцінювати явища, факти та недостатньо обґрунтував твердження та висновки, недостатньо впевнено орієнтується у навчальному матеріалі.
«Незадовільно»	Отримують за роботу, в якій виконано менш як 60% завдань. При цьому здобувач вищої освіти демонструє невміння аналізувати явища, факти, події, робити самостійні висновки та їх обґрунтувати, що свідчить про те, що студент не оволодів програмним матеріалом.

Підсумкова оцінка з дисципліни виставляється за 100-бальною шкалою. Вона обчислюється як сума балів з поточного, модульного та підсумкового контролю.

Сума балів з поточного контролю визначається як середнє арифметичне значення (САЗ) всіх отриманих студентом оцінок за такою формулою:

$$БПК = \frac{САЗ \times \max ПК}{5},$$

де *БПК* – бали з поточного контролю; *САЗ* – середнє арифметичне значення усіх отриманих студентом оцінок (з точністю до 0,01); *max ПК* – максимально можлива кількість балів з поточного контролю.

Відсутність студента на занятті у формулі приймається як «0».

Розподіл балів, що присвоюється здобувачам вищої освіти за підсумкового контролю «залік»

Види робіт	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Модульний контроль	ІНДЗ	Підсумковий контроль	Загальний бал
Максимально можлива кількість балів	10	30	10	40	10	-	100

Шкала оцінювання успішності здобувачів вищої освіти

За 100-бальною шкалою	За шкалою ECTS	За національною шкалою	
		іспит	залік
90–100	A	Відмінно	Зараховано
82–89	B	Добре	
75–81	C		
64–74	D	Задовільно	
60–63	E		
35–59	FX	Незадовільно (не зараховано) з можливістю повторного складання	
1–34	F	Незадовільно (не зараховано) з обов’язковим повторним вивченням	

11. ПЕРЕЛІК НАОЧНИХ ТА ТЕХНІЧНИХ ЗАСОБІВ НАВЧАННЯ

Наочні засоби:

1. Слайдові презентації у програмі Microsoft Office PowerPoint.
2. Законодавчо-нормативні акти.
4. Зразки текстів щодо оформлення ділової документації.

Технічні засоби:

1. ПК.
2. Мультимедійне обладнання.

12. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література:

1. Анопченко Т. Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления / Т. Анопченко, Г. Болошин и др. – М.: Феникс, 2010. – 384 с.
2. Антипцева А. Комунікативний менеджмент: навч.-метод. посібник / А. Антипцева. – Харків, 2013. – 53 с.
3. Коноваленко, М. Ю. Теорія комунікації : [текст] / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. – М : Юрайт, 2012. – 415 с.
4. Професійні комунікації [Текст] : Навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. – Луцьк : Луцький НТУ, 2016. – 112 с.
5. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: Навчальний посібник / Н. І. Жигайло. – Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2012. – 368 с.

Додаткова література:

1. Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент: конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 69 с.
2. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України) : навчальний посібник, 2017. – 312 с.
3. Гринчук Ю.С., Хахула Л.П., Коваль Н.В., Хахула Б.В., Биба В.А. Комунікативний менеджмент. Методичні рекомендації для студентів усіх форм навчання освітнього рівня (ОР) «Бакалавр» за спеціальностями 073 «Менеджмент», 281 «Публічне управління та адміністрування». – Біла Церква, 2019. – 73 с.
http://rep.btsau.edu.ua/bitstream/BNAU/3075/1/komunikatyvnyj_menedzhment.pdf
4. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб вам аплодували стоячи / Р. О. Кушнір. – Дрогобич : Коло, 2013. – 258 с.
5. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки «Менеджмент», – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 100 с.
6. Шарков Ф. И. Коммуникология. Коммуникационный консалтинг / Шарков Ф. И. – М.: Дашков и Ко, 2010. – 508 с.
6. Хахула Л.П. Міжособові та організаційні комунікації в організації / Зб.наук.праць: Теоретичні питання культури, освіти та виховання. – К., 2016. – С. 34-40.
7. Хахула Л.П. Філософські підходи щодо удосконалення напрямів комунікаційної політики організації / Зб.наук.праць: Теоретичні питання

культури, освіти та виховання / Матеріали міжнар. наук.-практ. конф. «Восьмі Бердяєвські читання». – Біла Церква, 1 червня 2020. – С. 26-29.

Інформаційні ресурси інтернет

1. Законодавство України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
2. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua
3. Вербальна комунікація : вікіпедія. – Режим доступу: [https://uk.wikipedia.org/wiki/ Вербальна_комунікація](https://uk.wikipedia.org/wiki/Вербальна_комунікація)
4. Вербальна комунікація : навч. матеріали он-лайн: психологія. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/1514020537285/psihologiya/verbalna_komunikatsiya
5. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн: менеджмент. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya
6. Види комунікацій в організації: теорія організації та організаційна поведінка: менеджмент. – Режим доступу: http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi_komunikatsiy_organizatsiyi