

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ



*Культура комунікації*  
робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань **29 «Міжнародні відносини»**

Спеціальність **292 «Міжнародні економічні відносини»**  
Освітній рівень **другий (магістерський)**  
Освітня програма **«Міжнародний бізнес»**

Статус дисципліни **базова**  
Мова викладання, навчання та оцінювання **українська**

Завідувач кафедри  
міжнародного бізнесу та економічного аналізу

Ірина ОТЕНКО

Харків  
2020

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

на засіданні кафедри *міжнародного бізнесу та економічного аналізу*

Протокол № 1 від 25.08.2020 р.

Розробник:

Євдокімова-Лисогор Леся Анатоліївна, к.п.н., доцент кафедри міжнародного бізнесу та економічного аналізу

**Лист оновлення та перезатвердження  
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

## Вступ

**Анотація навчальної дисципліни:** Становлення України як європейської держави сприяє інтенсивному розвитку партнерських та міжособистісних відносин з представниками різних організацій. З огляду на це, значно збільшується потреба у фахівцях, які у професійній діяльності можуть здійснювати професійну комунікацію. Уміння порозумітися у процесі комунікації, підтримати бізнес-партнера, вирішити конфлікт є запорукою зміцнення співпраці на засадах загальнолюдських цінностей. Комунікативний характер професійно-практичної діяльності фахівців актуалізує проблему набуття студентами досвіду взаємодії з партнерами. Вивчення тем «Зовнішній і внутрішній імідж майбутнього фахівця», «Службовий етикет та правила корпоративної поведінки», «Керований конфлікт та стратегії регулювання конфліктів», «Теорія ввічливості як основа професійної комунікації», «Культура організації та проведення ділових нарад» та інші дозволять майбутнім фахівцям успішно виконувати організаційну, аналітичну роботу відповідно до норм професійно-ділової комунікації та морально-етичних правил.

**Мета навчальної дисципліни:** вивчення студентами теоретичних засад та набуття практичних навичок професійно-ділової комунікації, які є необхідними для ефективної взаємодії з партнерами у бізнесі.

### Характеристика навчальної дисципліни

Курс	<b>1М</b>
Семестр	<b>1</b>
Кількість кредитів ECTS	<b>5</b>
Форма підсумкового контролю	<b>Іспит</b>

### Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни

Пререквізити	Постреквізити
Всесвітня історія	Ділові переговори
Країнознавство	
Суспільні комунікації	
Ораторська майстерність та спічрайтинг	

### Компетентності та результати навчання за дисципліною

Компетентності	Результати навчання
Здатність демонструвати знання щодо базових понять відповідно до процесу професійної комунікації	Володіти та оперувати основними поняттями відповідно до процесу професійної комунікації.
Здатність приймати обґрунтовані рішення щодо налагодження міжнародних	Аналізувати нормативно-правові документи, оцінювати аналітичні звіти, грамотно

<p>економічних відносин на всіх рівнях їх реалізації.</p> <p>Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</p> <p>Здатність характеризувати документи, звіти, додаткові матеріали та використовувати у професійній діяльності.</p>	<p>використовувати нормативно-розпорядчі документи та довідкові матеріали, вести прикладні аналітичні розробки, професійно готувати аналітичні матеріали</p>
<p>Здатність демонструвати знання з ділових комунікацій у сфері міжнародних економічних відносин.</p> <p>Здатність здійснювати ефективно усну та письмову ділову комунікацію у професійній та соціальній сферах.</p> <p>Здатність працювати в команді.</p> <p>Здатність спілкуватися іноземною мовою.</p> <p>Здатність до самонавчання, підтримки належного рівня знань, готовність до опанування знань нового рівня, підвищення своєї фаховості та рівня кваліфікації</p> <p>Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.</p>	<p>Мати необхідні для професійної діяльності знання та навички з ділових комунікацій у сфері міжнародних економічних відносин, а також ефективно спілкуватися на професійному та соціальному рівнях, включаючи усну та письмову комунікацію іноземною мовою/іноземними мовами.</p>
<p>Здатність виокремлювати особливості сприйняття і розуміння партнера в процесі професійної комунікації</p>	<p>Визначати методи взаємодії ділових партнерів під час професійної комунікації. Підвищувати рівень комунікативної компетентності та визначати шляхи успішного співробітництва</p>
<p>Здатність удосконалювати власний рівень комунікації та використовувати його у взаємодії з бізнес-партнерами</p>	<p>Засвоїти різні засоби комунікації та застосовувати їх у процесі професійної співпраці</p>
<p>Здатність до формування іміджу майбутнього фахівця</p>	<p>Сформувати імідж фахівця у зовнішньому та внутрішньому середовищі</p>
<p>Здатність дотримуватися норм службового етикету та правил корпоративної поведінки у взаємодії з партнерами</p>	<p>Сформувати правила поведінки та норми службового етикету у взаємодії з партнерами</p>
<p>Здатність характеризувати види конфліктів та демонструвати навички досягнення взаєморозуміння</p>	<p>Управляти конфліктами під час професійної взаємодії з підприємцями та бізнес-партнерами</p>
<p>Здатність організувати та проводити ділові наради та переговори</p>	<p>Визначати оптимальні шляхи організації та проведення ділових нарад і переговорів</p>

## **Програма навчальної дисципліни**

### **Змістовий модуль 1. Теоретичні поняття професійно-ділової комунікації**

#### **Тема 1. Культура комунікації як навчальна дисципліна**

##### 1.1. Культура комунікації як навчальна дисципліна.

1.2. Місце дисципліни у системі наукового пізнання та її взаємозв'язок з гуманітарними науками.

1.3. Об'єкт, предмет, мета та завдання навчальної дисципліни. Категорійний апарат навчальної дисципліни. Сутність, структура, функції професійної комунікації.

1.4. Становлення комунікації та її місце в професійній діяльності майбутнього фахівця.

### **Тема 2. Сутність поняття «культура комунікації»**

2.1. Філософський аспект культури комунікації. Вплив культури на процес комунікації.

2.2. Психологічний аспект культури комунікації. Проблеми розуміння у процесі комунікативної взаємодії.

2.3. Лінгвістичний аспект комунікації. Національна картина світу. Особливості національних культур. Принципи та форми соціальної взаємодії представників різних культур.

### **Тема 3. Зміст та форми професійно-ділової комунікації**

3.1. Способи, моделі, стилі комунікації. Вербальна, невербальна та паравербальна комунікація, передача інформації. Зміст та форми професійної комунікації.

3.2. Культура сприйняття і розуміння партнера в процесі комунікації. Техніки ефективного слухання.

3.3. Організація взаємодії ділових партнерів. Стратегія і тактика комунікації.

## **Змістовий модуль 2**

### **Сучасні стратегії професійно-ділової комунікації**

#### **Тема 4. Формування іміджу майбутнього фахівця**

4.1. Колективний та корпоративний імідж. Імідж особистості у зовнішньому та внутрішньому середовищі. Формування іміджу майбутнього фахівця.

4.2. Культура взаємодії: візитна картка як засіб комунікації, сувеніри й подарунки як форма особистої поваги.

4.3. Майстерність проведення церемоній.

#### **Тема 5. Особливості комунікації як форми професійно-ділової взаємодії**

5.1. Комунікація як форма ділової співпраці. Службовий етикет та правила корпоративної поведінки. Теорія ввічливості як основа культури комунікації.

5.2. Професійна етика. Норми та принципи ділових відносин. Мовленнєвий етикет.

5.3. Ділове листування. Основні риси письмового спілкування. Техніки ефективного письма.

#### **Тема 6. Конфлікти та шляхи управління ними**

6.1. Причини виникнення конфліктів у процесі комунікації. Визначення поняття «конфлікт», види конфліктів. Перешкоди та утруднення у процесі комунікації.

6.2. Засоби та способи досягнення взаєморозуміння. Стили поведінки у конфліктних ситуаціях. Керований конфлікт, стратегії регулювання конфліктами.

## Тема 7. Організація та проведення ділових нарад

7.1. Класифікація ділових нарад.

7.2. Організація підготовки нарад та переговорів. Методи підготовки та етапи проведення нарад.

7.3. Майстерність проведення переговорів.

### Методи навчання та викладання

Методи навчання, спрямовані на активізацію та стимулювання навчально-пізнавальної діяльності здобувачів вищої освіти використовуються: проблемні лекції, усне опитування, дискусії, презентації, індивідуальна робота під час виконання творчих завдань.

### Порядок оцінювання результатів навчання

Оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни «Культура комунікації» здійснюється за накопичувальною (100-бальною) системою оцінювання.

Оцінювання здійснюється за такими видами контролю:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту скласти іспит, – 35 балів);

контроль знань проводиться у формі письмової контрольної роботи як проміжний міні-екзамен з ініціативи викладача з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті *інтегровану* оцінку результатів навчання студента після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля;

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі семестрового екзамену, відповідно до графіку навчального процесу.

Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів. Оцінювання знань студента під час практичних занять проводиться за такими критеріями:

активна робота під час лекційних занять, максимальна оцінка за лекцію – 1 бал (усього – **7 балів**);

активна робота на практичних заняттях, перевірка домашніх завдань (усне опитування, дискусії): 26 балів. Підготовка презентацій, що мають бути виконані в середовищі PowerPoint, максимальна оцінка ставиться за умови наявності не менше, ніж 10 слайдів, які у повній мірі розкривають зміст її теми, та відповідного представлення матеріалів презентації у групі. Максимальна оцінка за одну презентацію – 5 бали, (кількість презентацій – 3) : 15 балів. Максимальна кількість балів за усі домашні завдання становить усього – **41 балів**;

поточна контрольна робота (дві контрольні роботи), максимально оцінюється в 6 балів (дві контрольні роботи). Контрольна робота включає два питання (теоретичне та практичне) (максимальна оцінка за кожне завдання – 3 бали) усього – **12 балів**.

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: вивчення лекційного матеріалу та підготовка до практичних занять.

**Підсумковий контроль** знань та компетентностей студентів з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення семестрового екзамену, завданням якого є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо.

Екзаменаційний білет охоплює програму дисципліни і передбачає визначення рівня знань та ступеня опанування студентами компетентностей.

Кожен екзаменаційний білет складається із 3 завдань, теоретичних та практичних (ситуаційного, діагностичного та евристичного характеру).

Практичні завдання передбачають вирішення типових професійних завдань фахівця на робочому місці та дозволяють діагностувати рівень підготовки і компетентності студента з навчальної дисципліни.

Результат семестрового екзамену оцінюється в балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів) і проставляється у відповідній графі екзаменаційної "Відомості обліку успішності".

Студента слід **вважати атестованим**, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімум можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 35 та мінімум можлива кількість балів, набраних на екзамені, – 25.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час екзамену, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: "60 і більше балів – зараховано", "59 і менше балів – не зараховано" та заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни

Виставлення підсумкової оцінки здійснюється за шкалою, наведено в таблиці «Шкала оцінювання: національна та ЄКТС».

### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	Зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	FX	Незадовільно	не зараховано
1 – 34	F		

Форми оцінювання та розподіл балів наведено у таблиці «Рейтинг-план навчальної

дисципліни».

### Рейтинг-план навчальної дисципліни

Тема	Форми та види навчання		Форми оцінювання	Мак бал
1	2		3	4
Тема 1.	<i><b>Аудиторна робота</b></i>			
	Лекція	Лекція – дискусія за питаннями: Об'єкт, предмет, мета та завдання навчальної дисципліни. Категорійний апарат навчальної дисципліни.	Активна робота на парі	1
	Практичне заняття	Практичне заняття: Становлення комунікації та її місце в професійній діяльності майбутнього фахівця.	Активна робота на парі	2
	<i><b>Самостійна робота</b></i>			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття	Перевірка домашніх завдань		
Тема 2.	<i><b>Аудиторна робота</b></i>			
	Лекція	Лекція: Філософський аспект культури комунікації. Вплив культури на процес комунікації.	Активна робота на парі	1
	Практичне заняття	Практичне заняття: Психологічний аспект культури комунікації. Проблеми розуміння у процесі комунікативної взаємодії.	Перевірка виконання домашнього завдання	2
	<i><b>Самостійна робота</b></i>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття та тестового контролю.	Перевірка домашніх завдань	
	<i><b>Аудиторна робота</b></i>			
	Практичне заняття	Практичне заняття: Лінгвістичний аспект комунікації. Національна картина світу. Особливості національних культур. Принципи та форми соціальної взаємодії представників різних культур.	Перевірка виконання домашнього завдання	2
	<i><b>Самостійна робота</b></i>			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття та тестового контролю.	Перевірка домашніх завдань		
Тема 3.	<i><b>Аудиторна робота</b></i>			
	Лекція	Лекція: Зміст та форми професійної	Активна робота	1



		комунікації. Способи, моделі, стилі комунікації. Вербальна та невербальна комунікація, передача інформації.	на парі	
	Практичне заняття	Практичне заняття: Культура сприйняття і розуміння партнера в процесі комунікації. Техніки ефективного слухання.	Перевірка виконання домашнього завдання	2
<b>Самостійна робота</b>				
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття	Перевірка домашніх завдань	
<b>Аудиторна робота</b>				
	Практичне заняття	Практичне заняття: Організація взаємодії ділових партнерів.	Перевірка виконання домашнього завдання	2
			Контрольна робота	6
<b>Самостійна робота</b>				
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття	Перевірка домашніх завдань	
<b>Тема 4</b>	<b>Аудиторна робота</b>			
	Лекція	Лекція - дискусія за питаннями: Колективний та корпоративний імідж. Імідж особистості у зовнішньому та внутрішньому середовищі. Формування іміджу майбутнього фахівця.	Активна робота на парі	1
	Практичне заняття	Практичне заняття: Культура взаємодії: візитна картка як засіб комунікації, сувеніри й подарунки як форма особистої поваги.	Перевірка виконання домашнього завдання	2
	Практичне заняття	Практичне заняття: Майстерність проведення церемоній.	Перевірка виконання домашнього завдання	2
			Презентація	5
	<b>Самостійна робота</b>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу.	Перевірка домашніх завдань	
<b>СМ а 5</b>	<b>Аудиторна робота</b>			

	Лекція	Лекція за питаннями: Комунікація як форма ділової співпраці. Службовий етикет та правила корпоративної поведінки. Теорія ввічливості як основа культури комунікації.	Активна робота на парі	1
	Практичне заняття	Практичне заняття: Професійна етика. Норми та принципи ділових відносин. Мовленнєвий етикет. Ділове листування. Техніки ефективного письма.	Перевірка виконання домашнього завдання	2
<b><i>Самостійна робота</i></b>				
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу.	Перевірка виконання домашнього завдання	
<b><i>Аудиторна робота</i></b>				
	Практичне заняття	Практичне заняття: Професійна етика. Норми та принципи ділових відносин. Мовленнєвий етикет.	Перевірка виконання домашнього завдання Презентація	2 5
<b><i>Самостійна робота</i></b>				
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу.	Перевірка домашніх завдань	
<b>Тема 6</b>	<b><i>Аудиторна робота</i></b>			
	Лекція	Лекція: Причини виникнення конфліктів у процесі комунікації. Визначення поняття «конфлікт», види конфліктів. Перешкоди та утруднення у процесі комунікації.	Активна робота на парі	1
	Практичне заняття	Практичне заняття: Засоби та способи досягнення взаєморозуміння. Стилі поведінки у конфліктних ситуаціях.	Перевірка виконання домашнього завдання	2
	<b><i>Самостійна робота</i></b>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу.	Перевірка домашніх завдань	
	<b><i>Аудиторна робота</i></b>			
	Практичне заняття	Практичне заняття: Керований конфлікт, стратегії регулювання конфліктами.	Перевірка виконання домашнього завдання Презентація	2 5

<b>Самостійна робота</b>				
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу.	Перевірка домашніх завдань	
<b>Тема 7.</b>	<b>Аудиторна робота</b>			
	Лекція	Лекція: Класифікація ділових нарад. Організація підготовки нарад та переговорів.	Активна робота на парі	1
	Практичне заняття	Практичне заняття: Методи підготовки та етапи проведення нарад. Майстерність проведення переговорів.	Перевірка домашніх завдань	2
			Контрольна робота	6
	Практичне заняття	Практичне заняття: Майстерність проведення переговорів	Перевірка домашніх завдань	2
	<b>Самостійна робота</b>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до заняття, огляд теоретичного матеріалу.	Перевірка домашніх завдань	
<b>Іспит</b>				<b>40</b>

## 5. Рекомендована література

### Основна

1. Гук О. І. Етика та культура ділового спілкування. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Львів. регіон. ін-т держ. упр., Центр перепідготов. та підвищення кваліфікації працівників органів держ. влади, органів місц. самоврядування та кер. держ. п-в, установ й орг. Львів, ЛРІДУ НАДУ, 2008. – 122с.
2. Доронина М. С. Культура делового общения и партнерства. Учебное пособие М. С. Доронина, А. В. Доронин, Д. А. Костин ; Харьк. нац. экон. ун-т. - Х. ХНЭУ, 2011. - 223 с.
3. Доронина М. С. Культура общения деловых партнеров : учеб.пособие / М.С. Доронина ; Харьк. гос. экон. ун-т. - Х. : ИНЖЭК, 2003. 186 с.
4. Етика ділового спілкування : курс лекцій / Т. К. Чмут та ін. ; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. - Київ : МАУП, 1999. - 208 с.
5. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посіб. для іст. спец. вищ. навч. закл. / О.В.Кубрак. - Суми : Університетська книга, 2003. - 221 с.
6. Мозговий В. І. Ділова мова у професійному спілкуванні : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. І. Мозговий ; Наук.-метод. центр вищ. освіти, Донец. нац. техн. ун-т. - Донецьк : Альфа-Прес, 2005. - 287 с.  
Психология и этика делового общения : учеб. для вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко и др. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. - 326 с.
7. Седова Л. Н. Могущество имиджа / Л. Н.Седова; Учебное пособие. Ч. 2. – Харьков: Изд. ХНЭУ, 2005. – 400 с.

8. Седова Л. Н. Тексты лекций "Национальные особенности ведения деловых переговоров" курса "Этика делового общения" : для студентов всех специальностей всех форм обучения / Л. Н.Седова ; Харьк. гос. экон. ун-т. - Х. : ХГЭУ, 2002. - 103 с.
9. Седова Л. Н. Этика делового общения / Л. Н.Седова; Учебное пособие. Ч. 1. – Харьков: Изд. ХГЭУ, 2002. – 384 с.
10. Седова Л. Н. Этика и этикет в бизнесе и их взаимосвязь / Л. Н.Седова; Текст лекции. – Харьков: Изд. ХНЭУ, 2011. – 76 с.
11. Хаджирадева С. К. Діалогова комунікація : теорія та практика : навч.посіб. / С. К. Хаджирадева, Н. М. Черненко ; Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України, Одес. регіон. ін-т держ. упр. - Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2004. - 201 с.
12. Чернишенко О. О. Формування культури ділового спілкування майбутніх фахівців фармакологічних спеціальностей : автореферат дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / О. О. Чернишенко ; Кіровогр. держ. пед. ін-т ім. В. К. Винниченка. – Кропивницький, 2017. - 20 с.

#### **Додаткова**

13. Баранівський В. Ф. Принципи етики ділового спілкування у психології бізнесу / В. Ф. Баранівський // Наукові записки ; Нац. ун-т "Києво-Могилян. акад.". - К. : НаУКМА. - Т. 84 : Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. - 2008. - С .34-38.
14. Євдокімова-Лисогор Л. А. Формування міжкультурної компетентності майбутнього менеджера як важливий чинник професійної діяльності / Л. А. Євдокімова-Лисогор// Міжнародна науково-практична конференція «Інтелектуальна та емоційна складові навчання іноземних мов: новітні тенденції і виклики для вищої школи», ФІМВ НАУ – 7 червня 2019 – Київ – С. 262-267.
15. Каган М. С. Философия культуры / М. С. Каган. – СПб.: Петрополис, 1996. – 414 с.
16. Кармин А. С. Культурология / А. С. Кармин. – Издательство «Лань», 2003. – 928 с.
17. Карнегі Д. Як виробити впевненість у собі і впливати на людей, виступаючи публічно / Д. Карнегі ; [пер. з англ.]. – Рибінськ : ВАТ «Рибінський Будинок друку», 2007. – 205 с., с.102
18. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. посіб. — 2-ге вид., переробл. і доп. — К.: Знання, 2006.
19. Чмут Т. К. Этика ділового спілкування : навч. посіб / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. - К. : Знання, 2007. - 230 с.
20. Шейнов В. П. Психология и этика делового контакта / В. П. Шейнов. - Минск : Амалфея, 1996. - 384 с.
21. Шеломенцев В. Н. Этикет и культура общения. — К.: Основы, 1995.
22. Якокка Ли. Карьера менеджера / Пер. с англ. — М.: Прогресс, 1990.

#### **Інформаційні ресурси в Інтернеті**

23. Сайт персональних навчальних систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця. Дисципліна «Культура комунікації» [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=5343>
24. Кріс Хедфілд про ефективну комунікацію [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://open.kmbs.ua/kris-hedfiled-pro-efektivnu-komunikaciyu/>