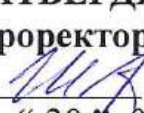


**ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ  
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

**Факультет суспільних і прикладних наук  
Кафедра управління та адміністрування**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Проректор з методичної роботи**

 Ярослав ШТАНЬКО

“ 30 ” 08 2024 р.

**БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ  
СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Галузь знань:	07 Управління та адміністрування
Спеціальність:	076 Підприємництво та торгівля
Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма:	Диджиталізація підприємництва
Освітній рівень:	магістр
Статус дисципліни:	обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання:	українська

**Івано-Франківськ  
2024**

РОЗРОБНИК:

к.е.н., доцент кафедри



Марія МАРКІВ

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри управління та адміністрування,  
протокол №1 від 28.08. 2024 року

завідувач кафедри



Ірина ПОПАДИНЕЦЬ

УЗГОДЖЕНО:

гарант ОПШ  
к.е.н., доц., професор кафедри  
управління та адміністрування



Наталія ГАВАДЗИН

СХВАЛЕНО:

на засіданні Науково-методичної ради, протокол № 1 від 30.08.2024 року

е-mail	<a href="mailto:mariia.markiv@ukd.edu.ua">mariia.markiv@ukd.edu.ua</a>
Номер аудиторії чи кафедри	кафедра управління та адміністрування, 205
Посилання на сайт	<a href="https://ukd.edu.ua/person/mariya-markiv">https://ukd.edu.ua/person/mariya-markiv</a>
Сторінка курсу в СДО	<a href="https://online.ukd.edu.ua/course/view.php?id=4205">https://online.ukd.edu.ua/course/view.php?id=4205</a>

## ВСТУП

**Анотація навчальної дисципліни.** В сучасних умовах ведення бізнесу особливу важливість набуває інформаційне забезпечення підприємства як передумова його ефективного та функціонування. Ефективним засобом є застосування бізнес-комунікацій, як системи підтримки інформаційної взаємодії суб'єкта господарювання з його внутрішнім та зовнішнім бізнес-середовищем. Дисципліна «Бізнес-комунікації» передбачає набуття студентами теоретичних знань з питань комунікацій в бізнес середовищі, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вміння формувати імідж ділової людини.

**Мета та завдання дисципліни:** мета дисципліни «Бізнес-комунікації» полягає у реалізації наступних завдань: вивчення основних понять ділової комунікації; формування знань та вмінь з використання вербальних та невербальних засобів комунікації; формування вмінь ефективного використання маніпулятивних прийомів в діловій бесіді; набуття практичних навичок ведення ділових переговорів; розв'язання конкретних завдань, що виникають в процесі ділових переговорів; формування вмінь творчого пошуку резервів підвищення ефективності програми комунікативної діяльності.

**Завдання:**

- Аналіз ефективності комунікаційних стратегій;
- Розробка комунікаційного плану;
- Рольова гра в кризовій комунікації;
- Оцінка комунікаційних навичок;
- Розробка презентації для бізнес-зустрічі;
- Аналіз корпоративної культури та комунікацій;
- Визначення основних комунікаційних проблем;
- Складання комунікаційної політики;

В результаті вивчення дисципліни студент повинен **знати:**

- основні поняття теорії ділових комунікацій;
- бізнес-комунікації ділового спілкування;
- сучасні комунікативні канали;
- ефективні способи переконання співрозмовників;
- етико-правові бізнес-комунікації спілкування із закордонними партнерами;
- національні особливості ділового етикету.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен **вміти:**

- встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми;

- визначати тип співрозмовника;
- проводити ділові переговори;
- оволодіти навичками вираження своїх думок в міжособистісній бізнес-комунікації;
- говорити, ставити питання, активно слухати;
- використовувати невербальні засоби спілкування;
- переконувати ділових партнерів;
- організовувати ділові прийоми;
- враховувати національні традиції та звичаї у бізнес-спілкуванні;
- говорити по телефону;
- вести ділове листування.

**Компетентності та результати навчання, яких набувають здобувачі освіти внаслідок вивчення навчальної дисципліни (шифри та зміст компетентностей та програмних результатів навчання вказано відповідно до ОПП «Диджиталізація підприємництва»).**

<b>Шифр та назва компетентності</b>	<b>Шифр та назва програмних результатів навчання</b>
<p>ЗК 1 Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.</p> <p>ЗК 3 Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.</p> <p>ЗК 4 Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/ видів економічної діяльності).</p> <p>ЗК 7 Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.</p> <p>СК 3 Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва та торгівлі.</p>	<p>ПРН 1. Адаптуватися та проявляти ініціативу і самостійність в ситуаціях, які виникають в професійній діяльності.</p> <p>ПРН 3. Розробляти заходи матеріального і морального заохочення та застосовувати інші інструменти мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети.</p> <p>ПРН 4. Застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії з представниками різних професійних груп.</p>

## ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

<b>Курс</b>	<b>1</b>		
<b>Семестр</b>	<b>1</b>		
<b>Кількість кредитів ЄКТС</b>	<b>3</b>		
<b>Аудиторні навчальні заняття</b>		<b>денна форма</b>	<b>заочна форма</b>
	лекції	<b>16</b> (в годинах)	<b>4</b> (в годинах)
	семінари, практичні	<b>14</b> (в годинах)	<b>4</b> (в годинах)
<b>Самостійна робота</b>		<b>60</b> (в годинах)	<b>82</b> (в годинах)
<b>Форма підсумкового контролю</b>	<b>Екзамен</b>		

### Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

Пререквізити	Постреквізити
-	Фінансовий комплаєнс HR менеджмент Інноваційний розвиток бізнесу Управління ризиками Диджиталізація підприємництва Цифровий маркетинг

## ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### Перелік тем лекційного матеріалу

#### Тема 1. Поняття комунікації: цілі, функції, етапи (2 год)

Сутність понять «комунікація» та «інформація». Інформація в процесі комунікації. Канали інформаційного забезпечення. Принципи сучасних інформаційних систем. Цілі комунікації. Причина комунікації. Повідомлення і комунікації.

*Питання для самостійного вивчення: Як етапи комунікаційного процесу впливають на досягнення цілей у діловій комунікації? (2 год) [1-22]*

## **Тема 2. Ділова комунікація (2 год)**

Спілкування як механізм взаємодії між людьми. Соціальна природа спілкування. Інформаційно-комунікативна функція. Функції спілкування. Принципи комплаєнсу та доброчесності Рівні спілкування. Поняття ділової комунікації. Особливості ділового спілкування. Інструменти мотивації до ділової комунікації.

*Питання для самостійного вивчення: Які основні елементи ділової комунікації сприяють ефективній взаємодії між співробітниками в організації? Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів(2 год) [1-22]*

## **Тема 3. Вербальні засоби ділової комунікації (2 год)**

Поняття і сутність вербальної комунікації. Види вербального спілкування. Аналіз вербальної комунікації. Ораторське мистецтво. Результативність вербальної комунікації. Засоби вербальної комунікації. Мова, як універсальний засіб комунікації. Кодування і декодування інформації. Види мовленнєвої діяльності. Зовнішня мовна комунікація. Форми зовнішньої мови. Усне мовлення. Монологічне мовлення.

*Питання для самостійного вивчення: Які вербальні техніки можуть допомогти у забезпеченні чіткого та зрозумілого обміну інформацією на бізнес-зустрічах? (2 год) [1-22]*

## **Тема 4. Невербальні засоби ділової комунікацій (2 год)**

Значення невербальних засобів комунікації. Невербальна комунікація. Різновиди невербальної комунікації. Невербальні прояви. Подвійна природа невербальної комунікації. Типи невербальних засобів. Міміка та жести в комунікації. Невербальних фізичні способи комунікації. Жести детерміновані побудовою людського тіла. Жести підозрливості і скритності. Фактори, що впливають на формування мімічного вираження емоцій.

*Питання для самостійного вивчення: Як невербальні сигнали можуть змінювати сприйняття повідомлень під час ділових переговорів?(2 год) [1-22]*

## **Тема 5. Комунікативні бар'єри (2 год)**

Навколишнє середовище як фактор бар'єру комунікації. Комунікативний бар'єр. Найбільш явні бар'єри. Акустичні перешкоди. Відволікаюча навколишня обстановка. Температурні умови. Погодні умови. Комунікативні бар'єри в міжособистісних комунікаціях. Наслідки наявності комунікативного бар'єру. Бар'єр темпераменту. Бар'єр акцентуації характеру.

Бар'єр негативних емоцій. Бар'єр страждання. Бар'єр гніву. Бар'єр відрази й огиди. Бар'єр презирства. Бар'єр страху. Бар'єр сорому і провини.

*Питання для самостійного вивчення: Які типи комунікативних бар'єрів найбільш поширені у бізнес-середовищі і як їх можна подолати? (2 год) [1-22]*

### **Тема 6. Маніпуляції в комунікаціях (2 год)**

Поняття маніпуляції в спілкуванні. Критерії маніпуляції. Відмінність між маніпулятивним впливом і особистим. Прихований характер маніпулятивного впливу. Проникнення в психологічну сферу. Експлуатація особистісних якостей. Маніпулятор. Відмінність маніпулятора. Еверетт Шостром типи маніпуляторів. Маніпулятивні системи. Активний маніпулятор. Пасивний маніпулятор. Форма маніпулятивної системи. Основні маніпулятивні системи і типи маніпуляторів.

*Питання для самостійного вивчення: Які маніпулятивні техніки можуть використовуватися в діловій комунікації, і як їх можна виявити та уникнути? (2 год) [1-22]*

### **Тема 7. Ділова бесіда та організація ділових переговорів (2 год)**

Поняття ділової бесіди, її основні етапи. Форми ділового спілкування. Функції ділової бесіди. Основні етапи ділової бесіди. Види зауважень при проведенні ділової бесіди. Завершення ділової бесіди. Аналіз результатів ділової бесіди. Особливості переговорного процесу. Причини переговорів. Особливості переговорів як специфічної форми ділового спілкування. Основні принципи ведення ділових переговорів. Умови ведення переговорів. Обов'язкові етапи переговорів. Заохочення та мотивування персоналу/партнерів до ділових переговорів.

*Питання для самостійного вивчення: Які ключові елементи потрібно враховувати при підготовці до ділової бесіди для досягнення успішних результатів? (2 год) [1-22]*

### **Тема 8. Новітні інформаційні технології у міжнародній комунікації (2 год)**

Вимоги до новітніх інформаційних технологій. Комунікативні технології XXI ст. Нові методи з використання останніх наукових і технологічних досягнень. Паблік рілейшнз. Властивості комунікативної технології. Підходи до визначення Паблік рілейшнз. Пропаганда. Організація пропаганди. Цілі пропаганди. Мета пропаганди.

*Питання для самостійного вивчення: Як новітні інформаційні технології змінюють підходи до міжнародної комунікації та інтеграції бізнес-процесів? (2 год) [1-22]*

## **Зміст семінарських занять**

### **Тема 1. Поняття комунікації: цілі, функції, етапи (2 год)**

Функції комунікації. Процес комунікації. Інформаційна функція. Експресивна функція. Прагматична функція. Інтерпретативна функція. Етапи комунікації. Зародження ідеї. Кодування і вибір каналу. Передача. Декодування.

*Питання на самостійне вивчення: Як різні цілі комунікації впливають на вибір комунікаційних стратегій у бізнес-середовищі? (4 год) [1-22]*

### **Тема 2. Ділова комунікація (2 год)**

Основні функції ділової бесіди. Основна мета ділової бесіди. Фази ділової бесіди. Компоненти комунікативного процесу. Елементи комунікативного процесу. Аудиторія комунікації. Комунікації в організаційному контексті. Інструменти мотивації до ділової комунікації.

*Питання на самостійне вивчення: Які фактори визначають ефективність ділової комунікації у міжнародному контексті? (4 год) [1-22]*

### **Тема 3. Вербальні та невербальні засоби ділової комунікації (2 год)**

Правила ефективного зворотного зв'язку. Зворотній зв'язок. Ефективне спілкування. Кіт Девіс 10 правил ефективного слухання. Поняття ділового листа і його особливості. Класифікація службових листів. Власне ділові листи. Етапи підготовки і складання ділових листів. Текст ділового листа. Простір як елемент невербальної комунікації. Розміри особистої просторової території. Особиста зона. Соціальна зона. Суспільна зона.

*Питання на самостійне вивчення: Які вербальні помилки найчастіше трапляються в діловій комунікації, і як їх можна уникнути? Як культурні відмінності впливають на тлумачення невербальних сигналів у міжнародному бізнесі? (4 год) [1-22]*

### **Тема 4. Комунікативні бар'єри (2 год)**

Бар'єр відсутності інтересу. Бар'єр мовлення. Бар'єр нехтування фактами. Технічні бар'єри. Технічні бар'єри комунікації, обумовлені людським фактором. неправильне використання техніки зв'язку. Неправильний вибір технічного засобу. Бар'єри комунікації в організаціях. Конфлікт між сферами компетенції. Семантичні бар'єри. Невербальні міжособистісні перешкоди. Незадовільний зворотний зв'язок. Вирішення проблем структурних комунікацій. Запобігання виникнення бар'єрів.



*Питання на самостійне вивчення: Як технологічні бар'єри можуть вплинути на комунікацію між віддаленими командами? (4 год) [1-22]*

### **Тема 5. Маніпуляції в комунікаціях (2 год)**

Прийоми маніпуляцій в діловій бесіді. Основні групи прийомів маніпуляції. Активна маніпуляція. Пасивна маніпуляція. Групи активної та пасивної маніпуляції. Прийоми пасивної маніпуляції.

*Питання на самостійне вивчення: Як можна розпізнати маніпулятивні техніки в діловій комунікації, і які стратегії можна застосувати для їх нейтралізації? (4 год) [1-22]*

### **Тема 6. Ділова бесіда та організація ділових переговорів (2 год)**

Особливості ведення переговорів із закордонними партнерами. Врахування культурних та національних факторів у процесі спілкування. План переговорів. Етапи прийняття рішень. Етап розгляду можливих альтернативних рішень. Розробка заходів на виконання рішень.

*Питання на самостійне вивчення: Які стратегії можуть допомогти у веденні успішних ділових переговорів, коли учасники мають різні культурні фони? (4 год) [1-22]*

### **Тема 7. Новітні інформаційні технології у міжнародній комунікації (2 год)**

Комунікація у теорії прийняття рішень. Комунікація й розвідка. Принципи інформаційної роботи розвідки. Врахування національного характеру народу. Розвідувальний цикл. Slack. Microsoft Teams. Zoom. Google Meet. Trello. Asana. Flock. Basecamp.

*Питання на самостійне вивчення: Як впровадження штучного інтелекту у комунікаційні процеси може змінити підходи до управління міжнародними проектами? (6 год) [1-22]*

## Зміст самостійної роботи здобувачів

### Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни:

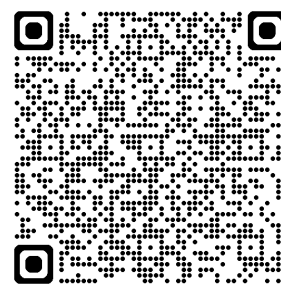
Найменування видів робіт	Розподіл годин за формами навчання	
	денна	заочна
Самостійна робота, год, у т.ч.:	60	82
Опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	16	4
Підготовка до практичних занять та контрольних заходів	14	4
Підготовка звітів з практичних робіт	-	-
Підготовка до поточного контролю	-	-
Опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	30	74

## ПОЛІТИКА КУРСУ

Коротко, з покликанням на відповідну нормативну базу УКД, висвітлити питання:

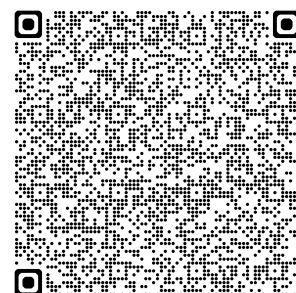
### 1) щодо системи поточного і підсумкового контролю

Організація поточного та підсумкового семестрового контролю знань студентів, проведення практик та атестації, переведення показників академічної успішності за 100-бальною шкалою в систему оцінок за національною шкалою здійснюється згідно з “Положенням про систему поточного і підсумкового контролю, оцінювання знань та визначення рейтингу здобувачів освіти”. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



### 2) щодо оскарження результатів контрольних заходів

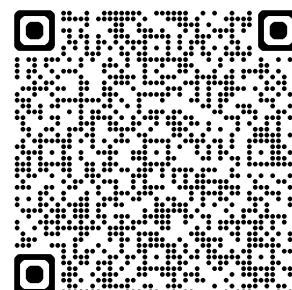
Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження оцінки з дисципліни отриманої під час контрольних заходів. Апеляція здійснюється відповідно до «Положення



про політику та врегулювання конфліктних ситуацій». Ознайомитись з документом можна за [ПОКЛИКАННЯМ](#).

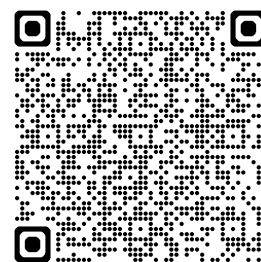
### **3) щодо відпрацювання пропущених занять**

Згідно “Положення про організацію освітнього процесу” здобувач допускається до семестрового контролю з конкретної навчальної дисципліни (семестрового екзамену, диференційованого заліку), якщо він виконав усі види робіт, передбачені на семестр навчальним планом та силабусом/робочою програмою навчальної дисципліни, підтвердив опанування на мінімальному рівні результатів навчання (отримав  $\geq 35$  бали), відпрацював визначені індивідуальним навчальним планом всі лекційні, практичні, семінарські та лабораторні заняття, на яких він був відсутній. Ознайомитись з документом можна за [ПОКЛИКАННЯМ](#).



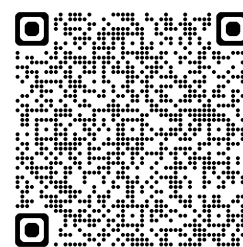
### **4) щодо дотримання академічної доброчесності**

“Положення про академічну доброчесність” закріплює моральні принципи, норми та правила етичної поведінки, позитивного, сприятливого, доброчесного освітнього і наукового середовища, професійної діяльності та професійного спілкування спільноти Університету, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання. Ознайомитись з документом можна за [ПОКЛИКАННЯМ](#).



### **5) щодо використання штучного інтелекту**

“Положення про академічну доброчесність” визначає політику щодо використання технічних засобів на основі штучного інтелекту в освітньому процесі. Ознайомитись з документом можна за [ПОКЛИКАННЯМ](#). “Положення про систему запобігання та виявлення академічного плагіату, самоплагіату, фабрикації та фальсифікації академічних творів” містить рекомендації щодо використання в академічних текстах генераторів на основі штучного інтелекту. Ознайомитись з документом можна за [ПОКЛИКАННЯМ](#).



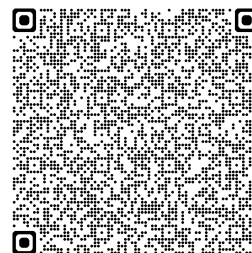
## **б) щодо використання технічних засобів в аудиторії та правила комунікації**

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). На гаджетах повинен бути активований режим «без звуку» до початку заняття. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Під час виконання заходів контролю використання гаджетів заборонено (за винятком, коли це передбачено умовами його проведення). У разі порушення цієї заборони результат анулюється без права перескладання.

Комунікація відбувається через електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle.

## **7) щодо зарахування результатів навчання, здобутих шляхом неформальної/інформальної освіти**

Процедури визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної/інформальної освіти визначаються «Положенням про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та / або інформальної освіти». Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



## **МЕТОДИ НАВЧАННЯ**

При вивченні дисципліни застосовується комплекс методів для організації навчання студентів з метою розвитку їх логічного та абстрактного мислення, творчих здібностей, підвищення мотивації до навчання та формування особистості майбутнього фахівця.

<b>Програмний результат навчання</b>	<b>Метод навчання</b>	<b>Метод оцінювання</b>
<p>ПРН 1. Адаптуватися та проявляти ініціативу і самостійність в ситуаціях, які виникають в професійній діяльності.</p> <p>ПРН 3. Розробляти заходи матеріального і морального заохочення та застосовувати інші інструменти мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети.</p> <p>ПРН 4. Застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії з представниками різних професійних груп.</p>	<p>словесні методи</p> <p>наочні методи</p> <p>практичні методи</p> <p>індуктивний</p> <p>аналітичний</p> <p>евристичний</p> <p>дослідницький</p> <p>методи самостійної роботи вдома</p> <p>інтерактивні методи</p>	<p>екзамен</p> <p>поточний контроль</p> <p>усний контроль</p> <p>письмовий контроль</p> <p>тестовий контроль</p> <p>програмований контроль</p> <p>самооцінювання</p>

## ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

<i>Вид</i>	<i>Зміст</i>	<i>% від загальної оцінки</i>	<i>Бал</i>	
			<i>min</i>	<i>max</i>
Поточні контрольні заходи	всього	<b>60</b>	<b>35</b>	<b>60</b>
Підсумкові контрольні заходи		<b>40</b>	<b>25</b>	<b>40</b>
Всього:		<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Процедура проведення контрольних заходів, а саме поточного контролю знань протягом семестру та підсумкового семестрового контролю, регулюється «Положенням про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів».

Фіксація **поточного** контролю здійснюється в «Електронному журналі обліку успішності академічної групи» на підставі чотирибальної шкали - «2»; «3»; «4»; «5». У разі відсутності студента на занятті виставляється «н». За результатами поточного контролю у Журналі, автоматично визначається підсумкова оцінка, здійснюється підрахунок пропущених занять.

Усі пропущені заняття, а також негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість «н» в журналі буде виставлено «0» (нуль балів), без права перездачі. Відпрацьоване лекційне заняття в електронному журналі позначається літерою «в».

***Критерії оцінювання (за необхідності, поточного та/або підсумкового контролю)***

До підсумкового контролю допускаються студенти які за результатами поточного контролю отримали не менше 35 балів. Усі студенти, що отримали 34 балів і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю і на підставі укладання додаткового договору, здійснюють повторне вивчення дисципліни впродовж наступного навчального семестру. За результатами підсумкового контролю (диференційований залік/екзамен) студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не здали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу.

Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях оцінюється в балах (згідно з **Шкалою оцінювання знань за ЄКТС**) і є сумою балів отриманих під час поточного та підсумкового контролю.

**Шкала оцінювання знань за ЄКТС:**

<b>Оцінка за національною шкалою</b>	<b>Рівень досягнень, %</b>	<b>Шкала ECTS</b>
<b>Національна диференційована шкала</b>		
Відмінно	90 – 100	A
Добре	83 – 89	B
	75 – 82	C
Задовільно	67 – 74	D
	60 – 66	E
Незадовільно	35 – 59	FX
	0 – 34	F
<b>Національна недиференційована шкала</b>		
Зараховано	60 – 100	-
Не зараховано	0 – 59	-

Студенти, які не з'явилися на екзамен без поважних причин, вважаються такими, що одержали незадовільну оцінку.

## РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

### Основна література

1. Русавська В., Бондар І., Батченко Л. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті. Навчальний посібник. - К.: Ліра-К, 2017. – 304 с.
2. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / [Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та ін.]. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 344 с
3. Гавадзин Н.О., Марків М.М. НОРМАТИВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ШІ ТА ВПЛИВ НА БІЗНЕС. Інфраструктура ринку. 2024, №79 URL: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2024/79\\_2024/34.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2024/79_2024/34.pdf)
4. Культура фахового мовлення : навчальний посібник / [за заг. ред. Н.Д. Бабич]. – Чернівці: Книги- XXI, 2016. – 496 с.
5. Гавадзин Н.О., Клубук А.І., Попадинець І.Р., Марків М.М. "Вплив використання інструментів ШІ на сферу клієнтського супроводу". Успіхи і досягнення у науці / СЕРІЯ «Управління та адміністрування», Том 1 № 3(3) (2024). С. 228-239 DOI: [https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-3\(3\)-228-239](https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-3(3)-228-239)
6. Калабуха Л.О. Почніть говорити «Ні»: як упевнено відмовляти та викликати повагу / Л.О. Калабуха. – Вид. 4-те, без змін. – Тернопіль: Мандрівець, 2019. – 232 с.

### Електронні інформаційні ресурси

7. **Національний інформаційний портал України** (<https://www.niss.gov.ua/>) – ресурс з аналітичними матеріалами та дослідженнями у сфері інформаційних технологій.
8. **Бізнес.ua** (<https://www.business.ua/>) – портал, що містить новини та аналітику з економіки та бізнесу.
9. **Укрінформ** (<https://www.ukrinform.ua/>) – українське інформаційне агентство, яке надає новини з різних сфер, включаючи політику, економіку та соціальні питання.
10. **Ліга.нет** (<https://www.liga.net/>) – новинний портал, що містить інформацію з бізнесу, економіки та політики.
11. **Національний портал відкритих даних** (<https://data.gov.ua/>) – платформа з доступом до відкритих даних від державних органів, яка може бути корисна для аналізу комунікаційних трендів та інформаційного контенту.
12. **РБК-Україна** (<https://www.rbc.ua/>) – новинний портал з акцентом на економічні та політичні події в Україні та світі.
13. **Ділова столиця** (<https://www.dsnews.ua/>) – ресурс для новин і аналітики в сфері бізнесу та економіки.

14. **Українська правда** (<https://www.pravda.com.ua/>) – новинний сайт з акцентом на політику і суспільство, включаючи бізнес-комунікацію.
15. **Телеканал 1+1** (<https://1plus1.ua/>) – сайт популярного українського телеканалу з новинами, програмами та аналітикою.
16. **Forbes Україна** (<https://forbes.ua/>) – українська версія міжнародного бізнес-журналу, що містить матеріали про бізнес, інвестиції та економіку.
17. **Фокус** (<https://focus.ua/>) – новинний портал з різноманітними аналітичними матеріалами і статтями про бізнес і суспільство.
18. **Агентство "Інтерфакс-Україна"** (<https://interfax.com.ua/>) – інформаційне агентство, що пропонує новини з бізнесу, економіки і політики.
19. **Економічна правда** (<https://www.epravda.com.ua/>) – ресурс для новин і аналітики у сфері економіки та бізнесу.
20. **Кабінет Міністрів України** (<https://www.kmu.gov.ua/>) – офіційний сайт уряду, де публікуються постанови та розпорядження, що стосуються комунікаційних політик і регуляцій.
21. **Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації** (<https://nkrzi.gov.ua/>) – ресурс для інформації про регулювання в сфері зв'язку та інформатизації, що може вплинути на бізнес-комунікації.
22. **Європейська комісія** ([https://ec.europa.eu/info/index\\_en](https://ec.europa.eu/info/index_en)) – сайт з інформацією про європейські регуляції і політики в сфері комунікацій та бізнесу.