ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»

Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра бізнесу та управління

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з навчально-методичної роботи
_____ Ярослав ШТАНЬКО
“ 31 ” серпня 2026 р.

BUSINESS COMMUNICATION

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Галузь знань:	D «Бізнес, адміністрування та право»
Спеціальність:	D 3 «Менеджмент»
Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма:	«Диджиталізація підприємництва»
Освітній рівень:	другий (магістерський)
Статус дисципліни:	обов’язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання:	англійська
Семестр викладання:	I

Івано-Франківськ
2026

РОЗРОБНИК:
к.е.н., доцент, доцент кафедри
бізнесу та управління  Марія МАРКІВ

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри бізнесу та управління,
протокол № 1 від 28 серпня 2026 р.

Завідувач кафедри  Ірина ПОПАДИНЕЦЬ

УЗГОДЖЕНО:

Гарант ОПП  Наталія ГАВАДЗИН

СХВАЛЕНО:

на засіданні Науково-методичної ради, протокол № 1 від 31 серпня 2026 р.

e-mail	mariia.markiv@ukd.edu.ua
Номер аудиторії чи кафедри	205
Посилання на сайт	https://ukd.edu.ua/person/mariya-markiv
Сторінка курсу в СДО	https://online.ukd.edu.ua/course/view.php?id=9041

Анотація навчальної дисципліни. В умовах сучасного бізнес-середовища ефективні комунікації є важливою передумовою успішного функціонування та розвитку підприємств і організацій. Бізнес-комунікації забезпечують інформаційну взаємодію між суб'єктами господарювання, працівниками, керівниками, партнерами, клієнтами та іншими зацікавленими сторонами, сприяють налагодженню професійних відносин, координації управлінських процесів і прийняттю обґрунтованих рішень.
Навчальна дисципліна «Бізнес-комунікації» спрямована на формування системного розуміння теоретичних і практичних засад ділового спілкування, опанування сучасних технологій ефективної комунікаційної взаємодії та розвиток професійних комунікативних компетентностей. Особлива увага приділяється використанню вербальних і невербальних засобів комунікації, організації ділових зустрічей, проведенню переговорів, професійному листуванню, подоланню комунікативних бар'єрів, застосуванню переконливих комунікативних стратегій, а також особливостям міжкультурної взаємодії в міжнародному бізнес-середовищі. Дисципліна передбачає розвиток здатності аналізувати комунікаційні ситуації, обирати доцільні способи професійної взаємодії, враховувати індивідуальні та культурні особливості співрозмовників, використовувати сучасні цифрові комунікаційні інструменти й забезпечувати ефективну ділову взаємодію в умовах динамічних змін бізнес-середовища.
Метою навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації» є формування у здобувачів освіти системи теоретичних знань і практичних навичок ефективної професійної та ділової комунікації, розвиток здатності організовувати й підтримувати ділову взаємодію, проводити переговори, аргументовано представляти власну позицію, застосовувати сучасні комунікативні технології та формувати конструктивні професійні відносини у вітчизняному й міжнародному бізнес-середовищі.
Основними завданнями навчальної дисципліни є:

- вивчення основних понять, принципів, функцій та закономірностей ділової комунікації;
- формування системного розуміння ролі бізнес-комунікацій в управлінській діяльності та функціонуванні організації;
- поглиблення знань і розвиток практичних навичок використання вербальних та невербальних засобів комунікації;
- опанування сучасних методів і технологій ефективної професійної взаємодії;
- формування навичок організації та проведення ділових зустрічей, бесід і переговорів;
- розвиток умінь аргументовано висловлювати власну позицію, переконувати співрозмовників та досягати взаємовигідних домовленостей;

- вивчення причин виникнення комунікативних бар’єрів і способів їх подолання;
- формування здатності розпізнавати маніпулятивні прийоми в комунікації та обирати конструктивні способи реагування;
- розвиток навичок професійного листування, телефонного спілкування, публічних виступів і презентації ділової інформації;
- формування здатності враховувати національні, культурні та етичні особливості під час взаємодії із закордонними партнерами;
- ознайомлення із сучасними цифровими інструментами та технологіями підтримки бізнес-комунікацій;
- розвиток умінь аналізувати ефективність комунікаційних процесів і визначати напрями їх удосконалення в організації.

Предметом навчальної дисципліни є загальні закономірності ділового спілкування, принципи, методи та технології ефективної професійної взаємодії, комунікаційні процеси й ефекти, що виникають у процесі управлінської та підприємницької діяльності, а також сучасні інструменти забезпечення внутрішніх і зовнішніх бізнес-комунікацій.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач освіти повинен знати:

- основні поняття, теоретичні підходи та принципи ділових комунікацій;
- сутність, функції, етапи та канали комунікаційного процесу;
- особливості вербальної та невербальної комунікації в професійному середовищі;
- сучасні методи, технології та інструменти організації бізнес-комунікацій;
- принципи ефективної ділової взаємодії, професійного етикету та комунікативної культури;
- методи аргументації, переконання та конструктивного ведення переговорів;
- причини виникнення комунікативних бар’єрів і способи їх подолання;
- особливості маніпулятивного впливу в комунікації та способи його розпізнавання;
- принципи організації ділових зустрічей, бесід, переговорів і професійного листування;
- етико-правові засади професійного спілкування та взаємодії із закордонними партнерами;
- національні особливості ділового етикету та принципи міжкультурної комунікації;
- сучасні цифрові засоби й технології інформаційно-комунікаційної взаємодії в бізнесі.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач освіти повинен вміти:

- встановлювати й підтримувати ефективні професійні контакти з представниками різних професійних груп;
- аналізувати комунікаційні ситуації та визначати доцільні стратегії взаємодії з урахуванням мети, контексту й особливостей співрозмовників;
- чітко, аргументовано та переконливо висловлювати власні думки в процесі міжособистісної та ділової комунікації;
- ефективно використовувати навички активного слухання, постановки запитань і надання зворотного зв'язку;
- застосовувати вербальні та невербальні засоби комунікації для досягнення поставлених професійних цілей;
- організовувати та проводити ділові зустрічі, бесіди й переговори;
- застосовувати методи аргументації та переконання, знаходити взаємовигідні рішення в процесі ділової взаємодії;
- розпізнавати маніпулятивні комунікативні прийоми та конструктивно реагувати на них;
- готувати професійні ділові листи, здійснювати телефонну комунікацію та використовувати сучасні цифрові канали спілкування;
- організовувати ділові прийоми та професійні заходи з дотриманням норм ділового етикету;
- враховувати національні традиції, культурні відмінності та особливості міжнародного ділового етикету під час взаємодії із закордонними партнерами;
- використовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної взаємодії в бізнес-середовищі;
- оцінювати ефективність комунікаційних процесів і розробляти пропозиції щодо їх удосконалення.

Компетентності та результати навчання, яких набувають здобувачі освіти внаслідок вивчення освітньої компоненти «Бізнес-комунікації» (шифри та зміст компетентностей та програмних результатів навчання вказано відповідно до ОПП/ОНП «Project Менеджмент»), введеної в дію ЗВО «УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА» «01» вересня 2025 року.

ЗК 2 — Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства. **ЗК 3** — Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій **ЗК 5** — Здатність працювати в команді, мотивувати людей та рухатися до спільної мети. **СК 5** — Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління. **СК 11** — Здатність до застосування і використання цифрових технологій в менеджменті та підприємництві.	**ПРН 7** — Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті. **ПРН 8** — Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення та інформаційні системи для вирішення задач управління організацією. **ПРН 9** — Вміти спілкуватись в професійних і наукових колах державною та іноземною мовами. **ПРН 14** — Вміти професійно використовувати цифрові технології у підприємництві та менеджменті.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	**1**		
Семестр	**1**		
Кількість кредитів ЄКТС	**3**		
Аудиторні навчальні заняття		**денна форма**	**заочна форма**
	лекції	**14**	**2 (в годинах)**
	практичні	**16**	**4 (в годинах)**
Самостійна робота		**60**	**84 (в годинах)**
Форма підсумкового контролю	**Екзамен**		

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

Пререквізити	**Постреквізити**
	Управління проєктами
	HR менеджмент
	ШІ в бізнесі
	Управління ризиками

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Перелік тем лекційного матеріалу

Topic 1. *Fundamentals of Business Communication: Concepts, Functions and Process*

The essence and concept of communication and business communication. The role of communication in business and management. Goals, functions and principles of business communication. Elements and stages of the communication process. Types and forms of business communication. Internal and external organizational communication. Communication channels and feedback.

Questions for self-study: The evolution of communication approaches. Communication models and their components. Barriers to effective communication. The role of communication in organizational performance. (literature 1, 2, 3).

Topic 2. *Verbal Communication and Professional Speaking Skills*

The concept and characteristics of verbal communication. Oral and written forms of business communication. Professional speaking skills and business language. Principles of effective business conversations. Active listening and questioning techniques. Feedback in professional interaction. Persuasion and argumentation. Public speaking and presentation skills.

Questions for self-study (8 hours): Techniques of effective listening. Rules for providing constructive feedback. Principles of preparing and delivering business speeches. The structure and types of business correspondence. (literature 1, 3, 4).

Topic 3. *Non-verbal Communication in Business Interaction*

The essence and importance of non-verbal communication. Main types of non-verbal communication: facial expressions, gestures, posture, eye contact, voice characteristics and personal space. The role of non-verbal signals in professional interaction. The relationship between verbal and non-verbal communication. Cultural differences in interpreting non-verbal behaviour.

Questions for self-study: The role of personal space in business communication. Non-verbal signals and their interpretation. The influence of appearance and behaviour on professional image. Cultural characteristics of non-verbal communication. (literature 2, 3, 5).

Topic 4. *Business Correspondence and Digital Communication*

The role of written communication in business activities. Principles and structure of professional business correspondence. Business letters, emails, reports and official messages. Rules of business writing and professional communication etiquette. Digital communication channels and tools in business. Online meetings and virtual collaboration. Netiquette and professional conduct in digital environments.

Questions for self-study: Types and structure of business letters. Rules for preparing professional emails. Digital communication platforms and tools. Principles of effective online communication. (literature 1, 4, 6).

Topic 5. *Business Meetings and Negotiation Techniques*

The concept, purpose and types of business meetings. Planning and organizing effective meetings. The structure and stages of business conversations. The essence and stages of business negotiations. Preparation for negotiations. Negotiation strategies and tactics. Argumentation, persuasion and reaching mutually beneficial agreements. Managing objections and resolving disagreements in business interaction.

Questions for self-study: Techniques for conducting business negotiations. Negotiation strategies in international business. Methods of managing difficult conversations and objections. The role of communication in conflict resolution. (literature 1, 2, 5).

Topic 6. *Intercultural Communication, Communication Barriers and Ethical Aspects of Business Interaction*

The concept and importance of intercultural communication in the international business environment. Cultural differences, values, traditions and communication styles. Communication barriers and their types: psychological, linguistic, cultural, semantic, organizational and technical. Causes and consequences of communication barriers. Methods of preventing and overcoming communication difficulties. Manipulation in business communication and its main techniques. Ethical principles of professional interaction. Trust, respect and responsibility in business relationships.

Questions for self-study: Peculiarities of business communication with foreign partners. National and cultural characteristics of business interaction. Methods of overcoming communication barriers. Manipulative techniques in business conversations. Ethical standards and professional responsibility in business communication. (literature 2, 3, 5, 6).

Зміст семінарських та практичних занять

Topic 1. Fundamentals of Business Communication: Concepts, Functions and Process

Based on the theoretical material, students should prepare answers to the following questions:
1.1. Explain the essence, goals and main functions of business communication.
1.2. Identify the main elements and stages of the communication process.
1.3. Describe the main types and forms of business communication.
1.4. Explain the differences between internal and external organizational communication.
1.5. Analyze the role of communication channels and feedback in ensuring effective business interaction.

Practical task.
Analyze a business communication situation and identify its main elements, communication channels, possible barriers and ways to improve the effectiveness of interaction.

Topic 2. Verbal Communication and Professional Speaking Skills

Based on the theoretical material, students should prepare answers to the following questions:
1.1. Explain the essence and main characteristics of verbal communication.
1.2. Identify the differences between oral and written business communication.
1.3. Describe the principles of effective business conversations and professional speaking.
1.4. Explain the role of active listening and feedback in professional interaction.
1.5. Identify the main techniques of persuasion and argumentation in business communication.

Practical task.
Prepare and demonstrate a business conversation based on a professional situation, applying active listening, effective questioning, argumentation and feedback techniques.

Topic 3. Non-verbal Communication in Business Interaction

Based on the theoretical material, students should prepare answers to the following questions:
1.1. Explain the essence and importance of non-verbal communication in business interaction.
1.2. Identify the main types of non-verbal communication and their characteristics.

1.3. Analyze the role of facial expressions, gestures, posture and eye contact in professional communication.
1.4. Explain the importance of personal space and voice characteristics in business interaction.
1.5. Identify cultural differences in interpreting non-verbal signals.

Practical task.
Analyze a business communication situation and identify non-verbal signals used by its participants. Evaluate their influence on the communication process and propose recommendations for improving professional interaction.

Topic 4. Business Correspondence and Digital Communication

Based on the theoretical material, students should prepare answers to the following questions:
1.1. Explain the role of written communication in modern business activities.
1.2. Identify the main types and structural elements of business correspondence.
1.3. Formulate the basic rules for preparing professional business emails and official messages.
1.4. Describe the main digital communication tools used in business.
1.5. Explain the principles of netiquette and professional conduct in digital environments.

Practical task.
Prepare a professional business email in response to a given business situation. Ensure that the message has an appropriate structure, clear content, professional tone and complies with business communication etiquette.

Topic 5. Business Meetings and Negotiation Techniques

Based on the theoretical material, students should prepare answers to the following questions:
1.1. Identify the main types, purposes and stages of business meetings.
1.2. Explain the principles of planning and organizing effective business meetings.
1.3. Describe the main stages of preparation and conducting business negotiations.
1.4. Compare different negotiation strategies and tactics.
1.5. Explain the role of persuasion, argumentation and managing objections in reaching mutually beneficial agreements.

Practical task.
Develop a business negotiation scenario between two business partners. Define the interests of each party, identify possible disagreements and propose a negotiation strategy aimed at reaching a mutually beneficial agreement.

Topic 6. Intercultural Communication, Communication Barriers and Ethical Aspects of Business Interaction

Based on the theoretical material, students should prepare answers to the following questions:
1.1. Explain the importance of intercultural communication in the international business environment.
1.2. Identify the main cultural differences that influence business communication.
1.3. Classify communication barriers and explain their impact on professional interaction.
1.4. Describe methods of preventing and overcoming communication barriers.
1.5. Explain the difference between persuasion and manipulation in business communication.
1.6. Formulate the main ethical principles of professional business interaction.

Practical task.
Analyze a case involving intercultural differences, communication barriers or an ethical dilemma in business interaction. Identify the communication problem and propose solutions based on the principles of effective, respectful and ethical communication.

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.:		162
Опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях		20
Підготовка до практичних занять та контрольних заходів		-
Підготовка звітів з практичних робіт		-
Підготовка до поточного контролю		22
Опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення		120

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 ≥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.*

6) 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 анульовується без права перескладання. Ознайомитись з відповідним документом можна за посиланням.
Комунікація відбувається через електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle.

7) щодо зарахування результатів навчання, здобутих шляхом формальної/інформальної освіти
Процедури визнання результатів навчання, здобутих шляхом формальної/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.

Програмний результат навчання	**Метод навчання**	**Метод оцінювання**
ПРН 3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства. ПРН 4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень. ПРН 7. Виявляти навички організаційного проектування. ПРН 8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації. ПРН 10. Мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації.	МН-1– словесні методи (лекція, розповідь пояснення); МН-2 – наочні методи (презентації, комп'ютерні і мультимедійні методи); МН-3 – практичні завдання (ситуації, вправи, задачі); МН-5 – дедуктивні (приклади студентів); МН-14 – творчі (дослідження студентів) МН-15 – проблемно-пошукові (проєкти) МН-18 – метод самостійної роботи; МН-19 – робота під керівництвом викладача (практичні завдання) МН-20 – інтерактивні методи (дискусія, мозковий штурм, робота в команді (групах)	МФО4 – поточний контроль; МФ05 – усний контроль; МФО6 – практичні завдання; МФО8 – тестовий контроль; МФО1 – залік

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Контрольні заходи

(в разі потреби - розділити за семестрами)

Вид	***Зміст***	***% від загальної оцінки***	***Бал***	
			min	***max***
Поточні контрольні заходи				

	всього	**60**	**35**	**60**
Підсумкові контрольні заходи		**40**	**25**	**40**
Всього:		**100**	**60**	**100**

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:

Оцінка за національною шкалою	**Рівень досягнень, %**	**Шкала ECTS**

Національна диференційована шкала		
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
Національна недиференційована шкала		
Зараховано	60 – 100	-
Не зараховано	0 – 59	-

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

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. McLean S. Business Communication for Success. 2015. URL: https://openlab.citytech.cuny.edu/leecom3401/readings/.
2. Abel A., Stracuzzi A., Dunphy B. та ін. Strategies for Effective Business Communication. LOUIS: The Louisiana Library Network, 2022. URL: https://louis.pressbooks.pub/businessprofessionalcomm/.
3. Thomas L., Haupt J., Spackman A. Management Communication. Brigham Young University, 2017. URL: https://mds.marshall.edu/oa-textbooks/582/.
4. Schechter S., Hall N. Professional Writing in the Digital Age. Douglas College, 2026. URL: https://pressbooks.bccampus.ca/communicating/.

5. Pengelly K. Business and Professional Communication. DePaul University. URL: https://depaul.pressbooks.pub/businessprofessionalcomm/.
6. Smith J. Communication at Work. Toronto Metropolitan University, 2019. URL: https://pressbooks.library.torontomu.ca/cmn279/.

Додаткова література

7. Ashman M. Introduction to Professional Communications. 2018. URL: https://pressbooks.bccampus.ca/professionalcomms/.
8. Smith J., Ashman M., Dunphy B., Stracuzzi A. та ін. Professional Communications: A Common Approach to Work-place Writing. URL: https://pressbooks.atlanticoer-relatlantique.ca/llscomm/.
9. Smith J. Communication at Work: A College-to-Career Guide to Success. 2nd ed. 2026. URL: https://ecampusontario.pressbooks.pub/communicationatwork/.