

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту

Затверджую
Завідувач кафедри
_____ (Михайлов А.М.)
«__» _____ 20__ р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Комунікативний менеджмент

Спеціальність 073 «Менеджмент»
ОС «бакалавр»
Факультет « Економіки і менеджменту»

Суми –2020-2021

Розробник: Баценко Л.М., к.е.н., доцент кафедри менеджменту
Робочу програму схвалено на засіданні кафедри менеджменту
Протокол № 12 від "9" 06 2020 року

Лен

Завідувач кафедри *[Signature]* (Михайлов А.М.)

Погоджено:

Гарант освітньо-професійної програми
(керівник проектної групи)

[Signature]
(підпис)

Михайлов А.М.
прізвище та ініціали)

Декан факультету

[Signature]

(Строченко Н.І.)

на якому викладається дисципліна

Методист відділу якості освіти,
ліцензування та акредитації

Л.Тар

Л.Бакач

Зареєстровано в електронній базі:

10.07

2020 р.

дата

1.Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3/3	Галузь знань: 07 Управління та адміністрування	<i>Нормативна</i>	
	Спеціальність: «Менеджмент»		
Модулів – 2	Освітній ступінь: бакалавр	Рік підготовки:	
Змістових модулів: 3		2020-2021	2020-2021
		Курс	
		4	5
		Семестр	
Загальна кількість годин – 90/90		8-й	9-й
		Лекції	
		20год	6 год.
		Практичні, семінарські	
		10год.	6 год.
	Лабораторні		
	-		
	Самостійна робота		
	60 год.	78 год	
	Індивідуальні завдання:		
	Вид контролю: <i>іспит</i>		

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

Для денної форми навчання -33/67

для заочної форми навчання –13/87

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета вивчення дисципліни: формування фахових знань та вмінь щодо ефективного спілкування з колегами, клієнтами та діловими партнерами підприємств і організацій.

Завдання вивчення дисципліни: вивчення теоретичних засад, змісту, структури та завдань комунікативного менеджменту, засвоєння методик психодіагностики як передумови ефективного спілкування в процесі управління, опанування методиками та практичними навичками професійного спілкування фахівців з менеджменту з використанням вербальних та невербальних комунікативних технік і технологій, набуття знань і навичок з міжкультурної комунікації, професійного використання сучасних комунікативних технологій задля побудови ефективних зв'язків з партнерами по бізнесу, дотримання правил етикету та культури спілкування в професійному середовищі.

Вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» передбачає формування у студентів компетентностей:

Програмна компетентність		Шифр
Загальні		
1	Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв'язків між соціально-економічними явищами та процесами.	ЗК 1
2	Здатність до застосування концептуальних і базових знань, розуміння предметної області і професії менеджера.	ЗК 2
3	Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.	ЗК 5
4	Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.	ЗК 6
Фахові (спеціальні)		
1	Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту	ФК 5
2	Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління	ФК 8
3	Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички	ФК 10

2.3 Програмні результати навчання

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» студент повинен бути здатним продемонструвати такі результати навчання:

№	Програмні результати навчання	Шифр
1	Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства	ПРН 3
2	Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи	ПРН 9
3	Спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами	ПРН 13
4	Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним	ПРН 16

3. Програма навчальної дисципліни

(складена на основі навчальної програми з дисципліни «Комунікативний менеджмент», затверджено науково-методичною радою економіки і менеджменту протокол № 5 від 21 травня 2014 р.)

Модуль 1. Основи комунікативного менеджменту

Змістовний модуль 1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту

Тема 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту. Основні категорії і поняття комунікативного менеджменту. Моделі комунікативного процесу. Природа спілкування, форми, типи, види і рівні спілкування. Контекст спілкування та фактори, що його формують. Неформальне, рольове та ділове спілкування. Загальні принципи спілкування. Професійне та ділове спілкування. Загальні принципи спілкування. Фактори ефективного ділового та професійного спілкування. Комунікаційні бар'єри та їх види. Комунікативний вплив. Способи комунікативного впливу. Комунікативна компетентність менеджера. Структура комунікативної компетентності менеджера.

Тема 2. Психодіагностика. Зміст та основні поняття психодіагностики. Методи психодіагностики. Візуальна психодіагностика партнера по спілкуванню. Завдання візуальної психодіагностики та основні джерела отримання візуальної інформації про властивості психіки людини. Оцінка особистісного іміджу людини. Перше враження про людину. Оцінка факторів, що впливають на перше враження. Оцінка психологічних особливостей конституції людини. Психологічна оцінка рис обличчя, очей, погляду, рухів, сміху, голосу, мовлення людини. Психологічний аналіз клієнтів підприємств. Аналіз невербальної поведінки. Оцінка емоційного стану партнера по спілкуванню. Діагностика нещирої поведінки партнера по спілкуванню.

Змістовний модуль 2. Різновиди спілкування в комунікативній практиці

Тема 3. Вербальне спілкування в комунікативній практиці менеджера. Природа і зміст вербального спілкування. Зміст та структура вербального комунікативного акту. Промова як основна форма комунікативної активності менеджера. Поняття дискурсу та його форми. Види професійного дискурсу. Семіотика мовної комунікації. Публічний виступ. Ораторське мистецтво та риторичний менеджмент. Структура розмови. Теорія і практика доказу та переконання. Техніка «малої розмови». Техніка привітання. Методика та техніка проведення презентації. Ділові переговори і наради. Методика і практика ведення ділових переговорів та нарад. Методика і практика ведення дебатів, полеміки, телефонних розмов, проведення інтерв'ю. Техніка мовлення. Правила ефективного слухання. Проблеми у професійному спілкуванні менеджерів.

Тема 4. Невербальне спілкування в комунікативній практиці менеджера. Сутність та особливості невербального спілкування. Кинесика, проксиміка, окулістика, тактиліка, вокаліка, об'єктива та хроніміка в комунікативній практиці менеджера. Символіка кольору. Методика і практика невербального спілкування менеджера. Формування ділового іміджу працівника підприємства як інструмент комунікативного впливу. Складові ділового іміджу менеджера. Зовнішній вигляд, манери та зовнішні атрибути у формуванні комунікативного стилю менеджера.

Модуль 2. Практичні засади в комунікативному менеджменті

Змістовний модуль 3. Національні стереотипи в комунікативному менеджменті

Тема 5. Міжкультурна комунікація. Поняття, проблеми та особливості міжкультурного спілкування. Поняття культури в міжкультурній комунікації. Типологія культур: моно активна, полі активна та реактивна, колективістська та індивідуалістська, високо контекстна та низько контекстна, монохронімічна та поліхронімічна, вербальна та невербальна. Національні стереотипи. Міжкультурна компетентність менеджера організації, її складові. Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Європи та Англо-Америци. Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Азії. Мова жестів в різних культурах та країнах.

Тема 6. Технології комунікативного менеджменту. Природа психологічного маніпулювання в контексті комунікативної взаємодії менеджера. Причини виникнення маніпулятивного впливу на поведінку людини. Методи та прийоми маніпулювання. Методи нейтралізації, протидії та захисту від маніпулювання. Основні поняття та положення теорії нейролінгвістичного програмування (НЛП), проблеми та перспективи її застосування в комунікативному менеджменті. Сугестивні методики. Раппорт і пейсинг. Комунікації з використанням Internet – технологій. Internet – діалог. Електронне листування. Організація Internet-конференцій. Комунікаційна взаємодія за допомогою соціальних мереж. Комунікативні можливості IP-телефонії та їх використання менеджером підприємства.

Тема 7. Комунікативна культура та професійний етикет.

Поняття і роль ділового та професійного етикету. Принципи професійного та ділового етикету. Етикет вітання, представлення та відповідей на питання. Психологічні аспекти етикету. Етикет телефонних розмов. Культура професійного спілкування. Складові комунікативної культури менеджера. Принципи комунікативної поведінки менеджера.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма					Заочна форма						
	Усього - го	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1. Основи комунікативного менеджменту												
<i>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту</i>												
Тема 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту.	11	4	2			5		2	2			6
Тема 2. Психодіагностика.	10	-	-			10						12
Разом за змістовим модулем 1	21	4	2			15						18
<i>Змістовий модуль 2. Різновиди спілкування в комунікативній практиці</i>												
Тема 3. Вербальне спілкування в комунікативній практиці менеджера.	16	4	2			10		2				12
Тема 4. Невербальне спілкування в комунікативній практиці менеджера.	11	4	2			5			2			12
Разом за змістовним модулем 2	27	8	4			15						24
Усього годин за модуль 1	48	12	6			30		4	4			42
Модуль 2. Практичні засади в комунікативному менеджменті												
<i>Змістовий модуль 3. Практичні засади в комунікативному менеджменті</i>												
Тема 5. Міжкультурна комунікація.	16	4	2			10						12
Тема 6. Технології комунікативного менеджменту	10	-	-			10						12
Тема 7. Комунікативна культура та професійний етикет.	16	4	2			10		2	2			12
Разом за змістовим модулем 3	42	8	4			30						36
Усього годин за модуль 2	42	8	4			30		2	2			36
Усього годин з дисципліни	90	20	10			60		6	6			78

5. Теми та план лекційних занять (денна форма)

№ з/п	Назва теми та план	Кількість годин
1.	Тема 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту. План 1. Основні категорії і поняття комунікативного менеджменту. Моделі комунікативного процесу. 2. Професійне та ділове спілкування. Загальні принципи спілкування. 3. Комунікаційні бар'єри та їх види. Комунікативний вплив.	4
2.	Тема 2. Вербальне спілкування в комунікативній практиці менеджера. План 1. Природа і зміст вербального спілкування. 2. Ділові переговори і наради. Методика і практика їх проведення. 3. Методика і практика ведення дебатів, полеміки, телефонних розмов, проведення інтерв'ю. 4. Правила ефективного слухання.	4
3.	Тема 3. Невербальне спілкування в комунікативній практиці менеджера. План 1. Сутність та особливості невербального спілкування. 2. Кинесика, проксиміка, окулістика, тактиліка, вокаліка, об'єктива та хроніміка в комунікативній практиці менеджера. 3. Методика і практика невербального спілкування менеджера. 4. Формування ділового іміджу працівника підприємства як інструмент комунікативного впливу.	4
4.	Тема 4. Міжкультурна комунікація. План 1. Поняття, проблеми та особливості міжкультурного спілкування. 2. Національні стереотипи. 3. Міжкультурна компетентність менеджера організації, її складові.	4
5.	Тема 5. Комунікативна культура та професійний етикет. План 1. Поняття і роль ділового та професійного етикету. Принципи професійного та ділового етикету. 2. Етикет вітання, представлення та відповідей на питання. 3. Культура професійного спілкування.	4
	Разом	20

Теми та план лекційних занять (заочна форма)

№ з/п	Назва теми та план	Кількість годин
1.	Тема 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту. План 1. Основні категорії і поняття комунікативного менеджменту. Моделі комунікативного процесу. 2. Професійне та ділове спілкування. Загальні принципи спілкування. 3. Комунікаційні бар'єри та їх види. Комунікативний вплив.	2
2.	Тема 2. Вербальне спілкування в комунікативній практиці менеджера. План 1. Природа і зміст вербального спілкування. 2. Ділові переговори і наради. Методика і практика їх проведення. 3. Методика і практика ведення дебатів, полеміки, телефонних розмов, проведення інтерв'ю.	2

	4. Правила ефективного слухання.	
3.	Тема 3. Комуникативна культура та професійний етикет. План 1.Поняття і роль ділового та професійного етикету. Принципи професійного та ділового етикету. 2. Етикет вітання, представлення та відповідей на питання. 3. Культура професійного спілкування.	2
	Разом	6

6. Теми практичних занять(денна форма)

№	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Теоретичні засади комуникативного менеджменту. План 1.Комуникативна компетентність менеджера. 2.Структура комуникативної компетентності менеджера. 3.Ситуаційні завдання	2
2	Тема 2. Вербальне спілкування в комуникативній практиці менеджера. 1.Публічний виступ. 2.Структура розмови. 3.Теорія і практика доказу та переконання. 4. Методика та техніка проведення презентації.	2
3	Тема 3. Невербальне спілкування в комуникативній практиці менеджера. 1.Складові ділового іміджу менеджера. 2.Зовнішній вигляд, манери та зовнішні атрибути у формуванні комуникативного стилю менеджера.	2
4	Тема 4. Міжкультурна комунікація. 1.Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Європи та Англо-Америци. 2. Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Азії. 3.Мова жестів в різних культурах та країнах.	2
5	Тема 5. Комуникативна культура та професійний етикет. 1.Етикет телефонних розмов. 2.Складові комуникативної культури менеджера. 3.Ситуаційні завдання	2
	Разом	10

Теми практичних занять(заочна форма)

№	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Теоретичні засади комуникативного менеджменту. План 1.Комуникативна компетентність менеджера. 2.Структура комуникативної компетентності менеджера. 3.Ситуаційні завдання	2
2	Тема 2. Невербальне спілкування в комуникативній практиці менеджера. 1.Складові ділового іміджу менеджера. 2.Зовнішній вигляд, манери та зовнішні атрибути у формуванні комуникативного стилю менеджера.	2
3	Тема 3. Комуникативна культура та професійний етикет. 1.Етикет телефонних розмов. 2.Складові комуникативної культури менеджера. 3.Ситуаційні завдання	2

Разом	10
-------	----

7. Самостійна робота (денна форма)

№	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту. Природа спілкування, форми, типи, види і рівні спілкування. Контекст спілкування та фактори, що його формують. Неформальне, рольове та ділове спілкування.	5
2	Тема 2. Психодіагностика. Зміст та основні поняття психодіагностики. Методи психодіагностики. Візуальна психодіагностика партнера по спілкуванню. Завдання візуальної психодіагностики та основні джерела отримання візуальної інформації про властивості психіки людини. Оцінка особистісного іміджу людини. Перше враження про людину. Оцінка факторів, що впливають на перше враження. Оцінка психологічних особливостей конституції людини. Психологічна оцінка рис обличчя, очей, погляду, рухів, сміху, голосу, мовлення людини. Психологічний аналіз клієнтів підприємств. Аналіз невербальної поведінки. Оцінка емоційного стану партнера по спілкуванню. Діагностика нещирої поведінки партнера по спілкуванню.	10
3	Тема 3. Вербальне спілкування в комунікативній практиці менеджера. Ораторське мистецтво та риторичний менеджмент. Зміст та структура вербального комунікативного акту. Промова як основна форма комунікативної активності менеджера. Поняття дискурсу та його форми. Види професійного дискурсу. Семіотика мовної комунікації. Техніка «малої розмови». Техніка привітання. Проблеми у професійному спілкуванні менеджерів.	10
4	Тема 4. Невербальне спілкування в комунікативній практиці менеджера. Символіка кольору. Методика і практика невербального спілкування менеджера.	5
5	Тема 5. Міжкультурна комунікація. Поняття культури в міжкультурній комунікації. Типологія культур: моно активна, полі активна та реактивна, колективістська та індивідуалістська, високо контекстна та низько контекстна, монохронічна та поліхронічна, вербальна та невербальна.	10
6	Тема 6. Технології комунікативного менеджменту. Природа психологічного маніпулювання в контексті комунікативної взаємодії менеджера. Причини виникнення маніпулятивного впливу на поведінку людини. Методи та прийоми маніпулювання. Методи нейтралізації, протидії та захисту від маніпулювання. Основні поняття та положення теорії нейролінгвістичного програмування (НЛП), проблеми та перспективи її застосування в комунікативному менеджменті. Сугестивні методики. Раппорт і пейсинг. Комунікації з використанням Internet – технологій. Internet – діалог. Електронне листування. Організація Internet-конференцій. Комунікаційна взаємодія за допомогою соціальних мереж. Комунікативні можливості IP- телефонії та їх використання менеджером підприємства.	10
7	Тема 7. Комунікативна культура та професійний етикет. Психологічні аспекти етикету. Принципи комунікативної поведінки менеджера.	10
	Разом	60

Самостійна робота (заочна форма)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту. Природа спілкування, форми, типи, види і рівні спілкування. Контекст спілкування та фактори, що його формують. Неформальне, рольове та ділове спілкування.	6
2	Тема 2. Психодіагностика. Зміст та основні поняття психодіагностики. Методи психодіагностики. Візуальна психодіагностика партнера по спілкуванню. Завдання візуальної психодіагностики та основні джерела отримання візуальної інформації про властивості психіки людини. Оцінка особистісного іміджу людини. Перше	12

	враження про людину. Оцінка факторів, що впливають на перше враження. Оцінка психологічних особливостей конституції людини. Психологічна оцінка рис обличчя, очей, погляду, рухів, сміху, голосу, мовлення людини. Психологічний аналіз клієнтів підприємств. Аналіз невербальної поведінки. Оцінка емоційного стану партнера по спілкуванню. Діагностика нещирої поведінки партнера по спілкуванню.	
3	Тема 3. Вербальне спілкування в комунікативній практиці менеджера. Ораторське мистецтво та риторичний менеджмент. Зміст та структура вербального комунікативного акту. Промова як основна форма комунікативної активності менеджера. Поняття дискурсу та його форми. Види професійного дискурсу. Семіотика мовної комунікації. Техніка «малої розмови». Техніка привітання. Проблеми у професійному спілкуванні менеджерів.	12
4	Тема 4. Невербальне спілкування в комунікативній практиці менеджера. Сутність та особливості невербального спілкування. Кинесика, проксиміка, окулістика, тактиліка, вокаліка, об'єктива та хроніміка в комунікативній практиці менеджера. Методика і практика невербального спілкування менеджера. Формування ділового іміджу працівника підприємства як інструмент комунікативного впливу. Символіка кольору. Методика і практика невербального спілкування менеджера.	12
5	Тема 5. Міжкультурна комунікація. Поняття культури в міжкультурній комунікації. Типологія культур: моно активна, полі активна та реактивна, колективістська та індивідуалістська, високо контекстна та низько контекстна, монохронімічна та поліхронімічна, вербальна та невербальна.	12
6	Тема 6. Технології комунікативного менеджменту. Природа психологічного маніпулювання в контексті комунікативної взаємодії менеджера. Причини виникнення маніпулятивного впливу на поведінку людини. Методи та прийоми маніпулювання. Методи нейтралізації, протидії та захисту від маніпулювання. Основні поняття та положення теорії нейролінгвістичного програмування (НЛП), проблеми та перспективи її застосування в комунікативному менеджменті. Сугестивні методики. Раппорт і пейсинг. Комунікації з використанням Internet – технологій. Internet – діалог. Електронне листування. Організація Internet-конференцій. Комунікаційна взаємодія за допомогою соціальних мереж. Комунікативні можливості IP- телефонії та їх використання менеджером підприємства.	12
7	Тема 7. Комунікативна культура та професійний етикет. Психологічні аспекти етикету. Принципи комунікативної поведінки менеджера.	12
	Разом	78

8. Методи навчання

1. Методи навчання за джерелом знань:

1.1. **Словесні:** розповідь, пояснення, бесіда (евристична і репродуктивна), лекція, робота з книгою (читання, переказ, виписування, складання плану, рецензування, конспектування, виготовлення таблиць, графіків, опорних конспектів тощо).

1.2. **Наочні:** демонстрація, ілюстрація, спостереження.

1.3. **Практичні:** практична робота, вправа.

2. Методи навчання за характером логіки пізнання.

2.1. **Аналітичний**

2.2. **Методи синтезу**

3. Методи навчання за характером та рівнем самостійної розумової діяльності студентів.

3.1. **Проблемний** (проблемно-інформаційний)

3.2. **Частково-пошуковий** (евристичний)

3.3. **Дослідницький**

3.4. **Репродуктивний** (суть: можливість застосування вивченого на практиці).

3.5. Пояснювально-демонстративний

4. Активні методи навчання (наприклад) - використання технічних засобів навчання, мозкова атака, рішення кросвордів, конкурси, ділові та рольові ігри, використання проблемних ситуацій, використання навчальних та контролюючих тестів, використання опорних конспектів лекцій та інші)

5. Інтерактивні технології навчання (наприклад) - використання мультимедійних технологій, case-study (метод аналізу конкретних ситуацій), діалогове навчання.

9. Методи контролю

1. Рейтинговий контроль за 100-бальною шкалою оцінювання ЄКТС

2. Проведення проміжного контролю протягом семестру (проміжна атестація)

3. Полікритеріальна оцінка поточної роботи студентів:

- рівень знань, продемонстрований на практичних та семінарських заняттях;
- активність під час обговорення питань, що винесені на заняття;
- експрес-контроль під час аудиторних занять;
- самостійне опрацювання теми в цілому чи окремих питань;
- виконання аналітично-розрахункових завдань;
- написання рефератів та тез доповідей;
- результати тестування;
- письмові завдання при проведенні контрольних робіт;
- виробничі ситуації, кейси тощо.

10. Розподіл балів, які отримують студенти (денна форма)

Поточне тестування та самостійна робота							Разом за модулі та СРС	Атестація	Іспит	Всього
Модуль 1 20 балів			Модуль 2 20 балів							
Змістовий модуль 1-2				Змістовий модуль 3						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	55 (40+15)	15	30	100
4	6	6	6	6	6	6				

Розподіл балів, які отримують студенти (заочна форма)

Поточне тестування та самостійна робота							СРС	Разом за модулі та СРС	Підсумковий іспит	Сума
Змістовний модуль 1-2				Змістовний модуль 3						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7				
4	6	6	6	6	6	6	30	70 (40+30)	30	100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
			для заліку
90 – 100	A		зараховано
82-89	B		
75-81	C		
69-74	D		
60-68	E		
35-59	FX		не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F		не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

11. Методичне забезпечення

1. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «**Комунікативний менеджмент**» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент», 074 «Публічне управління та адміністрування» денної та заочної форм навчання - Суми: СНАУ, 2019 р.- 74 с.
2. Робочий зошит для практичних занять з навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент», 074 «Публічне управління та адміністрування» денної та заочної форм навчання - Суми: СНАУ, 2019 р.- 60 с.
3. Комунікативний менеджмент: методичні настанови із самостійної роботи для студентів для студентів спеціальності 073 «Менеджмент», 074 «Публічне управління та адміністрування» денної та заочної форм навчання - Суми: СНАУ 2019.- 33 с.
4. <https://cdn.snau.edu.ua/moodle/course/view.php?id=1900>

12. Рекомендована література**Базова**

1. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М.А. Василика. – М.: Гардарики, 2016. – 615 с.
2. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. – К.: «Кондор». – 2015. – 218 с.
8. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: Навчальний посібник. – Чернівці: Книги – ХХІ, 2016. – 528 с.

Допоміжна

1. Масова комунікація: підручник / А.З. Москаленко, Л.В. Губерський, В.Ф. Іванов, В.А. Вергун. – К.: Либідь, 1997. – 216 с.
2. Дискурс як когнітивно-комунікативний феномен: (монографія) / Л.Р. Безугла, Є.В. Бондаренко, П.М. Донець, А.П. Мартинюк та ін. / за заг. ред. І.С. Шевченко. – Харків: Константа, 2005. – 356 с.: ил., табл. – Библиогр.: С. 319-356.
3. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації. – К.: Видавничий центр “Київський університет”, 1999. – 308 с.
4. Веренко І.С. Конфліктологія / за ред. І.С. Веренко. – М.: Концерн Swiss, 1990. – 376 с.
5. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики. – К.: Академія, 2004. – 342с.
6. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: Учебник: В 2-х т. – М.: Дело, 2011.
7. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2006. – 208 с.
8. Goban-Klas T. Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu. – Warszawa, Kraków: Wydawnictwo naukowe PWN, 2009. – 336 p.

13. Інформаційні ресурси

1. Президент України <http://www.president.gov.ua>
2. Верховна Рада України. <http://www.rada.gov.ua>
3. Кабінет Міністрів України <http://www.kmu.gov.ua>
4. Міністерство економіки України <http://www.me.gov.ua>