

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Економічний факультет

Кафедра бізнесу та управління персоналом

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика»

обов'язкова

Освітньо-професійна програма:	Облік і оподаткування
Спеціальність:	071 Облік і оподаткування
Галузь знань:	07 «Управління і адміністрування»
Рівень вищої освіти:	другий (магістерський)
Факультет:	Економічний
Мова навчання:	Українська
Розробники:	Філіпчук Н.В., доцент кафедри фінансів і кредиту, к.е.н., доцент

Профайл викладача:	http://econom.chnu.edu.ua/kafedry-ekonomichnogo-fakultetu/kafedra-ekonomiky-pidpryyemstva-ta-up
---------------------------	---

Контактний тел.:	+380506746549
-------------------------	----------------------

E-mail:	n.filipchuk@chnu.edu.ua
----------------	--

Сторінка курсу в Moodle:	https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=2838
---------------------------------	---

Консультації:	он-лайн консультації - згідно з графіком очні консультації – за попередньою домовленістю
----------------------	---

1. Анотація навчальної дисципліни. Навчальна дисципліна «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» належить до циклу обов'язкових освітніх компонентів циклу професійної підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Облік і оподаткування» спеціальності 071 «Облік і оподаткування».

Аргументованість вивчення дисципліни «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» полягає в тому, що вона відноситься до прикладних економічних дисциплін. Її вивчення дозволить студентам сформувати професійну освітню траєкторію, а також отримати загальне уявлення про комунікацію як феномен суспільного життя; ознайомитися з основними моделями комунікативного процесу; оволодіти основними поняттями комунікативного менеджменту; визначити специфіку комунікативної взаємодії в організаціях; дізнатися про необхідність забезпечення інформаційної безпеки підприємства; з'ясувати сутність комунікативного аспекту міжособистісного спілкування; визначити найбільш характерні особливості вербальної і невербальної комунікації та дізнатися про специфіку їх використання у сучасному бізнес-середовищі; опанувати мистецтво публічного виступу; навчитися формувати корпоративний імідж і розвивати його, як складну комунікативну структуру; підвищити конфліктологічну компетентність, сформувати конфліктостійкість, а також навчитись мінімізувати деструктивний вплив конфліктів, пов'язаних із професійною діяльністю.

2. Мета навчальної дисципліни «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» полягає у формуванні знань щодо різних форм ділової комунікації, необхідних в царині професійної діяльності, задля досягнення конструктивного результату при діловій взаємодії та забезпечення комунікативної компетентності фахівця шляхом зваженого аналізу ділових ситуацій і ефективного впливу на них в умовах інформаційного суспільства; набуття практичних навичок у вирішенні конфліктів та вмінь контролювати конфліктну ситуацію, а також вмінь позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

3. Пререквізити. Основи цієї дисципліни закладені в таких курсах як менеджмент, економіка праці та соціально-трудова відносинами, менеджмент персоналу, комунікативний менеджмент, управління персоналом, економічна психологія та етика бізнесу, етика ділового спілкування, конфліктологія та ін.

4. Результати навчання. Відповідно до освітньо-професійної програми «Облік і оподаткування» підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю 071 «Облік і оподаткування» та галузі знань 07 Управління і адміністрування вивчення дисципліни «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» сприяє формуванню наступних компетентностей та програмних результатів навчання:

Загальні та фахові компетентності

ЗК 1. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК3. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 7. Здатність працювати в міжнародному контексті.

ЗК 8. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/ видів економічної діяльності).

ЗК 9. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 10. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ФК 1. Здатність формувати та використовувати облікову інформацію для прийняття ефективних управлінських рішень на всіх рівнях управління підприємством в цілях підвищення ефективності, результативності та соціальної відповідальності бізнесу.

Результати навчання

ПРН 1. Вміти розвивати та підвищувати свій загальнокультурний рівень і професійний рівень, самостійно освоювати нові методи роботи та знання щодо комплексного бачення

сучасних проблем економіки та управління.

ПРН 16. Здійснювати публічні ділові і наукові комунікації задля вирішення комунікативних завдань державною та іноземними мовами.

ПРН 18. Дотримуватися норм професійної та академічної етики, підтримувати врівноважені стосунки з членами колективу (команди), споживачами, контрагентами, контактними аудиторіями.

5. Опис навчальної дисципліни

5.1. Загальна інформація

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість		Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	Лекції	Практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	1	1	4	120	15		15		90		екзамен
Заочна	1	1	4	120	4		4		112		екзамен

5.2. Дидактична карта навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		Л	П	Лаб	інд	с.р.		Л	П	Лаб	інд	с.р.
Змістовий модуль 1 «Управління комунікаціями та бізнес-етика»												
Тема 1. Комунікація як феномен суспільного життя. Моделі комунікативного процесу.	12	2	2			8	11	1				10
Тема 2. Формування ефективного процесу комунікації в організації.	10	1	1			8	11					11
Тема 3. Комунікативний та етичний аспект спілкування. Тренінг комунікативних навичок.	9	1	1			7	8					8
Тема 4. Вербальна комунікація. Ефективні публічні виступи в діловому спілкуванні.	16	2	2			12	15	1	2			12
Тема 5. Управління невербальними комунікаціями. Міжкультурний аспект невербальної комунікації.	10	1	1			8	10					10
Тема 6. Соціальна відповідальність бізнесу. Корпоративний імідж як складна комунікативна структура.	10	1	2			7	10					10
Разом за ЗМ 1	67	8	9			50	65	2	2			61
Змістовий модуль 2 «Управління конфліктами»												
Тема 7. Поняття,	9	1	2			6	9	1				8

структура та динаміка конфлікту. Конфліктогени.												
Тема 8. Психологія впливу в управлінні конфліктами. Нейролінгвістичні аспекти впливу.	9	2	1			6	10					10
Тема 9. Переговорний процес: врегулювання та розв'язання конфліктів.	10	1	1			8	11					11
Тема 10. Медіація (нова форма діалогу): альтернативний спосіб врегулювання конфліктів.	10	1	1			8	12	1	1			10
Тема 11. Соціометрія як спосіб профілактики конфліктів.	15	2	1			12	13		1			12
Разом за ЗМ 2	53	7	6			40		2	2			51
Всього	120	15	15			90	120	4	4			112

5.3. Зміст завдань для самостійної роботи

Самостійна робота студентів з дисципліни направлена на узагальнення, засвоєння і закріплення знань та включає такі види робіт як опрацювання лекційного матеріалу, рекомендованої літератури, підготовку до практичних занять, розгляд питань, які виносились на самостійне вивчення, вирішення практичних ситуацій, підготовку та презентацію кейсових завдань до відповідних тем дисципліни.

п/п	Назва теми (завдання)	Кількість годин	
		денна ф.н.	заочна ф.н.
1	Тема: Комунікація як феномен суспільного життя. Моделі комунікативного процесу. Завдання: опрацювати питання щодо основних парадигм теорії комунікації, сутності комунікаційних революцій та ключових чинників їх детермінації, сутності моделювання комунікативного процесу та характеристик моделей комунікативного процесу: лінійних, інтеракційних, трансакційних. Роль електронної комунікації.	8	10
2	Тема: Формування ефективного процесу комунікації в організації Завдання: опрацювати питання щодо основних видів комунікації в організаціях, комунікативних схем, типів комунікаційних мереж в організація та специфіка комунікативної взаємодії у сучасних організаціях, характеристики основних етапів ефективного процесу комунікації в організації. Розглянути матеріал щодо сутності інформації та її роль у бізнес-середовищі, видів інформації та джерела її отримання в організації та забезпечення інформаційної безпеки організації.	7	11
3	Тема: Комунікативний та етичний аспект спілкування. Завдання: опрацювати питання щодо теоретичних засад спілкування як важливої соціально-психологічної категорії, основних стилів спілкування, а також специфіки ділового та культури спілкування. Сформулювати навички ненасильницького спілкування в колективі.	9	8
4	Тема: Вербальна комунікація. Ефективні публічні виступи в діловому спілкуванні. Завдання: опрацювати питання щодо специфіки вербальної комунікації, засвоїти знання щодо суті та алгоритму підготовки та структури публічного виступу, методів подолання хвилювання при зовнішньому монологічному мовленні та керування увагою аудиторії й техніки відповіді на питання. Основні	9	12

	елементи культури мови та їх характеристика. Вибір інформації для презентації, типи інформації у презентації. Види слухання в діловому середовищі.		
5	Тема: Управління невербальними комунікаціями. Міжкультурний аспект невербальної комунікації. Завдання: опрацювати питання щодо специфіки невербальної комунікації та базових систем невербальної комунікації (невербальна семіотика) в крос-культурному розрізі.	8	10
6	Тема: Соціальна відповідальність бізнесу. Корпоративний імідж як складна комунікативна структура. Завдання: опрацювати питання щодо змісту підходів до визначення поняття «соціальна відповідальність бізнесу», морального статусу в бізнесі та аспектів етики бізнесу; розглянути основні концепції соціальної відповідальності в бізнесі та моделі соціальної відповідальності, вивчити суть, процес формування і розвитку корпоративного іміджу як складної комунікативної структури.	8	10
7	Тема: Поняття, структура та динаміка конфлікту. Конфліктогени Завдання: опрацювати питання щодо теоретичних засад суті та структурної моделі конфлікту, видів та типів конфліктів, а також причини виникнення конфліктів. Засвоїти основні періоди й етапи розвитку конфлікту, види та роль конфліктогенів у розв'язанні конфліктів. Опанувати моделі поведінки в конфліктній ситуації.	9	8
8	Тема: Психологія впливу в управлінні конфліктами Завдання: засвоїти знання щодо суті та різновидів психологічного впливу в комунікації, засобів та принципів вербального впливу за Робертом Чалдіні. Вивчити техніки та засоби протидії небажаному психологічному впливу в комунікації: пасивний та активний захист. НЛП як вербальний аспект впливу на усіх фазар розвитку та урегулюванні конфлікту.	7	10
9	Тема: Переговорний процес: врегулювання та розв'язання конфліктів. Завдання: опрацювати питання щодо теоретичних засад використання консенсусних технологій врегулювання та розв'язання конфліктів, типів переговорників.	7	11
10	Тема: Медіація (нова форма діалогу): альтернативний спосіб врегулювання конфліктів. Завдання: опрацювати питання щодо теоретичних засад суті та змісту медіаційного процесу, переваги та недоліки, доцільність, вимоги до медіаторів, принципи медіації, міжнародні стандарти медіації.	8	10
11	Тема: Соціометрія як спосіб профілактики конфліктів. Завдання: опрацювати питання щодо теоретичних засад соціометрії як практичного інструментарія вивчення внутрішньогрупових процесів, форми проведення та основних етапів, обробки та об'єктивізації даних, інтерпретації результатів щодо профілактики і розв'язання конфліктів в колективі та покращення групової згуртованості.	10	12
Всього годин		90	112

6. Освітні технології, методи навчання і викладання навчальної дисципліни

Викладання дисципліни передбачає поєднання основних традиційних та інтерактивних методів аудиторного навчання з елементами електронного навчання та консультування, що передбачає використання сучасних інформаційних технологій, платформ та забезпечує засвоєння програмних результатів навчання

Методи навчання

МН1 – словесні методи (лекція, дискусія, бесіда, консультація тощо)

МН2 – практичні методи (практичні або ситуаційні завдання)

МО3 – бізнес-кейси (індивідуальні або командні)

МН4 – наочні методи (презентації результатів виконаних завдань, ілюстрації, відеоматеріали, тощо)

МН5 – робота з інформаційними ресурсами: з навчально-методичною, науковою, нормативною літературою та інтернет-ресурсами

МН6 – комп'ютерні засоби навчання (онлайн курси – ресурси, web-конференції, вебінари тощо)

МН7 – самостійна робота над індивідуальним завданням або за програмою навчальної дисципліни

МН8 – підготовка тез/доповіді на конференцію.

МН9 – тренінги, коучі, майстер-класи від запрошених стейкхолдерів.

МН10 – реферативні та пошукові дослідження.

7. Контроль та оцінювання результатів навчальних досягнень студентів з навчальної дисципліни

Контрольні заходи включають поточний та підсумковий контроль знань здобувача. Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних та інших видів занять, самостійної роботи і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача до виконання конкретної роботи. Підсумковий контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання на завершальному етапі. Загальна кількість балів, яку здобувач може отримати у процесі вивчення дисципліни протягом семестру, становить 100 балів, з яких 60 балів здобувач набирає при поточних видах контролю і 40 балів – у процесі підсумкового виду контролю (екзамену).

Кількість балів за кожний навчальний елемент виводиться із суми поточних видів контролю. Кількість балів за змістовний модуль дорівнює сумі балів, отриманих за навчальні елементи даного модуля.

Засоби оцінювання та демонстрування результатів навчання:

МО1 – контрольні роботи (тематичні, модульні).

МО2 – тести, опитування, самостійні роботи за індивідуальними завданнями.

МО3 – захист бізнес-кейсів, результатів досліджень;

МО4 – аналітичні звіти, реферати, тези доповідей, статті;

МО5 – презентації результатів виконання завдань;

МО8 – підсумковий контроль – екзамен;

МО11 – інші види індивідуальних та групових завдань.

Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Критеріями оцінювання є:

при усних відповідях: повнота розкриття питання; логіка викладання матеріалу; використання основної та додаткової літератури; аналітичні міркування, уміння робити

порівняння, висновки; уміння аналізувати теоретичні проблеми з урахуванням світової і вітчизняної практики;

при виконанні письмових завдань: повнота розкриття питання, аргументованість і логіка викладення матеріалу, використання літературних джерел, законодавчих актів, прикладів та фактичного матеріалу тощо; цілісність, системність, логічність, уміння формулювати висновки; акуратність оформлення письмової роботи.

Максимальна оцінка знань студента під час навчальних занять за кожну тему (опитування, тестування, розв'язання задач), виконанні завдань для самостійної роботи, підготовці есе – 4 бали (за теми 1-3, 5, 6), 3 бали (за теми 7-10) 5 балів (теми 4, 11)..

Проведення підсумкового контролю здійснюється у формі екзамену в обсязі навчального матеріалу, визначеного навчальною програмою дисципліни і в терміни, передбачені графіком навчального процесу. Загальна підсумкова оцінка з дисципліни (максимум 100 балів) визначається як сума балів поточного і модульного контролю та результатів екзамену (як можливість отримання додаткових балів, якщо набрані протягом семестру бали не влаштовують студентів).

Критерієм успішного проходження здобувачем підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни. Мінімальний пороговий рівень оцінки визначається за допомогою якісних критеріїв і трансформується в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали.

У випадку отримання менше 50 балів за результатами загального підсумкового контролю, студент обов'язково здійснює перескладання для ліквідації академічної заборгованості.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
	Оцінка (бали)	Пояснення за розширеною шкалою
Відмінно	A (90-100)	Відмінно
Добре	B (80-89)	дуже добре
	C (70-79)	Добре
Задовільно	D (60-69)	Задовільно
	E (50-59)	Достатньо
Незадовільно	FX (35-49)	(незадовільно) з можливістю повторного складання
	F (1-34)	(незадовільно) з обов'язковим повторним курсом

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне оцінювання (аудиторна та самостійна робота)												Кількість балів (екзамен)	Сумарна к-ть балів	
Змістовий модуль №1						Змістовий модуль № 2								
Денна форма навчання												40	100	
T1	T2	T3	T4	T5	T6	МКР1	T7	T8	T9	T10	T11			МКР2
4	4	4	5	4	4	10	3	3	3	3	5			8
Заочна форма навчання														
35						25								

T1, T2 ... T11 – теми змістових модулів; МКР – модульний контроль

8. Рекомендована література

Основна

1. Васильченко М.І., Гришко В.В. Комунікативний менеджмент : навчальний посібник. Полтава: ПолтНТУ. 2018. 208 с.
2. Бакаленко О.А. Психологія управління : навчальний посібник. Харків: ХНУРЕ. 2020. 120 с.
3. Берещак В. Комунікативна стратегія в бізнесі. К.: Yakaboo, 2023. 200 с.
4. Лефтеров В. О., Ігнат'єва І.І., Цуркан О.В. Соціологія конфлікту : навчально-методичний посібник. Одеса : Фенікс, 2019. 34 с.
5. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навч.-метод. посіб. Львів: Галич-Прес. 2018. 76 с.
6. **Філіпчук Н.В.**, Сибірка Л.А., Тодорюк С.І. Соціометрія в управлінні конфліктами: методичні вказівки до виконання ІНДЗ. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т. 2019. 30 с. URL: <http://econom.chnu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/11/Metodychka-Sotsiometriya.pdf>
7. **Філіпчук Н.В.**, Тодорюк С.І. Ефективні публічні виступи: практикум з управління комунікаціями. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2021. 26 с. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/756>
8. **Філіпчук Н.В.**, Тодорюк С.І. Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи студентів з дисципліни «Управління комунікації, конфліктами та бізнес-етика» (модуль 1) Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2021. 55 с. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/715>
9. **Філіпчук Н.В.** Етика бізнесу: підприємництво та організація власного бізнесу: навчальний посібник. За редакцією Р.І. Грешка. Чернівці: Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, 2022 С. 539-560. URL: <https://drive.google.com/file/d/1z6OHUNbUknPfHAYWWhrtt-fPT3s9adBv/view>
10. **Філіпчук Н.В.**, Водянка Л.Д. Необхідність розвитку емоційного інтелекту для ефективного врегулювання конфліктів у бізнес-середовищі 2023. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/1811/1825>
11. Business communication for Success. University of Minnesota Libraries Publishing. URL: <https://open.umn.edu/opentextbooks/textbooks/8>.

Допоміжна

1. Андерсон К. Успішні виступи на TED. Рецепти найкращих спікерів. К.: «Наш Формат», 2016. 256 с.
2. Березовська Л.І., Юрков О. С. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник. Мукачево: МДУ, 2016. 201 с.
3. Берсуцький А.Я., Жуков С.М. Етика і культура бізнесу та психологія ділових відносин. Підручник для студентів економічних і управлінських спеціальностей. Х., 2014. 372 с.
4. Близнюк Т. П., Майстренко О.В., Андрійченко Ж.О. Бізнес-етика та ділові комунікації в контексті теорії поколінь. *Науковий погляд: економіка та управління*. 2022. №1 (77). С. 44-50.
5. Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації. Навчальний посібник. Л.: ЛНУ імені Івана Франка, 2014. 456 с.
6. Гауді Трей Сила Запитань. Як ефективно комунікувати й переконувати інших. К. : Наш формат, 2022. 248 с.

7. Городняк І.В. (2022). Методологічні засади дослідження управління конфліктами в організації. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*, (6). URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2022-6-04-01>.
8. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Х.: Віват, 2018. 512 с.
9. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління. Навчальний посібник. К.: «ЦНЛ», 2005. 456 с.
10. Жигайло Н.І. Комунікативний менеджмент. Підручник. Л., 2016. 256 с.
11. Зарічна О.В., Зеліч В.В. Етика бізнесу в умовах євроінтеграції. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство».* Спецвипуск присвячений євроінтеграційній тематиці. 2022. Випуск 44. С. 36-40.
12. Захарчин Г.М., Винничук Р.О. Управління конфліктами Навчальний посібник. Нац. ун-т «Львів. Політехніка». 2-ге вид., допов. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2019. 191 с.
13. Зубенко Л.Г., Немцов В.О. Культура ділового спілкування. Навчальний посібник. К. «Еко Об», 2010. 200 с.
14. Каламан О., Дишкантюк О., Власюк К. (2022). Сучасна парадигма управління комунікаціями на підприємствах індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*, (46). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-46-74>.
15. Кравчук І.І., Лавриненко Є.О. Управління знаннями та бізнес-комунікаціями - актуальні тренди сучасних інноваційних організацій. *Ефективна економіка*. 2022. №1. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1_2022/6.pdf.
16. Лозниця В. С. Психологія менеджменту. Навчальний посібник. К.: ТОВ «УВПК «Екс об», 2000. 512 с.
17. Мазаракі Н.А. Медіація в Україні: теорія та практика : монографія. Інститут законодавства Верховної Ради України. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 276 с.
18. Омельченко В. В. Соціальна психологія та конфліктологія : навч. посіб. Харків. нац. ун-т радіоелектроніки. Харків : ХНУРЕ, 2020. Ч. 2 : Конфліктологія. 2020. 63 с.
19. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації. Навчальний посібник. Ч.: Книги-XXI, 2010. 315 с.
20. Орлова К.Є., Бірюченко С.Ю. (2022). Етика бізнесу як об'єкт наукового дослідження. *Економіка, управління та адміністрування*, (1(99)), 76-82. URL: [https://doi.org/10.26642/ema-2022-1\(99\)-76-82](https://doi.org/10.26642/ema-2022-1(99)-76-82).
21. Петрінко В.С. Конфліктологія. Курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. У.: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
22. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. Навчальний посібник. К.: «Знання», 2011. 291 с.
23. Романовський О.Г., Пономарьов О.С. Ділова етика. Навчальний посібник Х.: НТУ «ХПІ», 2013. 364 с.
24. Сазонова Т. О., Шульженко В. Ю. Управління конфліктами як важливий елемент організаційної культури сучасної організації. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 47. С. 101-105. URL: <https://doi.org/10.32843/infrastructure47-19>.
25. Управління конфліктами та комунікаціями : навчально-методичний посібник для самостійного (дистанційного) вивчення дисципліни студентами другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент». Держ. біотехн. ун-т ; Уклад. В.М. Нагаєв. Харків : КП «Міська друкарня», 2022. 64 с.
26. Форвард С., Фрейзер Д. Емоційний шантаж. Коли люди з вашого життя використовують залякування, обов'язки та провину, щоб маніпулювати вами. К.: В-во «Фабула», 2019. 336 с.
27. Химиця Н.О., Марушко О.О. Ділова комунікація. Навчальний посібник. Л.: Вид-во Львівської політехніки, 2016. 275 с.

28. Холод О.М. Комунікаційні технології. Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2013. 212 с.
29. Шишка Н.В. Поняття «Медіація як альтернативна форма вирішення спорів» http://www.lsej.org.ua/4_2021/74.pdf
30. Garmino Gallo Talk Like TED: The 9 Public Speaking Secrets of the World's Top Minds, 2016. 288 с.

9. Інформаційні ресурси

Академічні ресурси:

1. Репозиторій академічних статей, таких як Google Scholar або ResearchGate, для пошуку актуальних наукових досліджень та публікацій з курсу.
2. ARCher - інституційний репозитарій відкритого доступу представників Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/>.

Офіційні сайти органів державного управління України:

-
1. Кабінет Міністрів України – [http:// www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua)

Офіційні сайти міжнародних організацій:

1. Департамент статистики Організації Об'єднаних Націй – <http://unstats.un.org/>
2. Міжнародна асоціація зі статистики (IAOS) – <http://isi.cbs.nl/>
3. Міжнародний інститут статистики (ISI) – <http://isi.cbs.nl/>
4. Організація економічної співпраці та розвитку (OECD) <http://www.oecd.org/>

Офіційні сайти науково-дослідних інститутів і центрів, пошукових систем:

1. База українського законодавства в Інтернет – www.lawukraine.com
2. Інститут глобальних стратегій – www.igls.com.ua
3. Інститут економічних досліджень і політичних консультацій – www.ier.kiev.ua

Офіційні сайти наукових і електронних бібліотек в Україні:

1. Електронна бібліотека – www.lib.com.ua
2. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського – www.nbuv.gov.ua
3. Національна парламентська бібліотека – www.alpha.rada.kiev.ua