

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Економічний факультет

Кафедра бізнесу та управління персоналом

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

В.о. декана економічного факультету

/ Р.І. Грешко /

від « » 2024 р.



Робоча програма

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

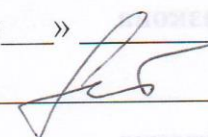
Чернівці – 2024 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Облік і оподаткування» спеціальності 071 «Облік і оподаткування» галузі знань 07 «Управління і адміністрування» (останні зміни затверджені рішенням Вченої ради Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича від 26 червня 2024 р. протокол №9 та введені в дію наказом ректора №248 від 28 червня 2024 р.)

Розробник: Філіпчук Наталія Василівна, доцент кафедри бізнесу та управління персоналом, к.е.н., доцент

Погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Облік і оподаткування» і затверджено на засіданні кафедри бізнесу та управління персоналом

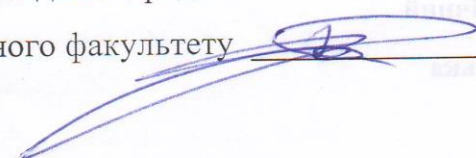
Протокол № __ від «__» __ 2024 р.

Завідувач кафедри  / Ю.М. Лопатинський /

Схвалено методичною радою економічного факультету

Протокол № 1 від «12» серпня 2024 р.

Голова методичної ради

економічного факультету  / Р.І. Грешко /

1. 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.

Освітню компоненту «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» віднесено до групи обов'язкових дисциплін циклу професійної та практичної підготовки ОР «Магістр» за освітньо-професійною програмою «Облік і оподаткування» спеціальності 071 «Облік і оподаткування».

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

Загальні та фахові компетентності

ЗК 1. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 3. 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.

ФК 8. Здатність виконувати адміністративно-управлінські функції у сфері діяльності суб'єктів господарювання, органів державного сектору.

ФК 9. Здатність здійснювати діяльність з консультування власників, менеджменту підприємства та інших користувачів інформації у сфері обліку, аналізу, контролю, аудиту, оподаткування.

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.

3. Опис навчальної дисципліни

3.1 Загальна інформація

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	змістових модулів	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	1-й	1	4	120	2	15		15		90		Залік
Заочна	1-й	1	4	120	2	4		4		112		Залік

3.2 Структура змісту 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.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
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.	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
Змістовий модуль 2 «Управління конфліктами»												
Тема 7. Сучасні концепції, структура та динаміка конфлікту. Конфліктогени.	9	1	2			6	9	1				8
Тема 8. Психологія впливу в управлінні конфліктами.	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
Всього	120	15	15			90	120	4	4			112

3.3. Тематика практичних занять

№ з/п	Назва теми (завдання)	Кількість годин	
		денна ф.н.	заочна ф.н.
1	Тема: Комунікація як феномен суспільного життя. Моделі комунікативного процесу. Завдання: оволодіти знаннями щодо основних парадигм теорії комунікації, сутності комунікаційних революцій та ключових чинників їх детермінації, сутності моделювання комунікативного процесу та характеристик моделей комунікативного процесу	1	
2	Тема: Формування ефективного процесу комунікації в організації Завдання: оволодіти знаннями щодо основних видів комунікації в організаціях, типів комунікаційних мереж та специфіки комунікативної взаємодії у сучасних організаціях, засвоїти характеристики основних етапів ефективного процесу комунікації в організації	1	
3	Тема: Комунікативний та етичний аспект спілкування. Завдання: оволодіти знаннями щодо теоретичних засад спілкування як важливої соціально-психологічної категорії, основних стилів спілкування, а також специфіки ділового спілкування	1	
4	Тема: Вербальна комунікація. Ефективні публічні виступи в діловому спілкуванні. Завдання: оволодіти інформацією 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	3	1
5	Тема: Управління невербальними комунікаціями. Міжкультурний аспект невербальної комунікації. Завдання: оволодіти знаннями щодо специфіки невербальної комунікації та базових систем невербальної комунікації (невербальна семіотика) в крос-культурному розрізі.	1	1
6	Тема: Соціальна відповідальність бізнесу. Корпоративний імідж як складна комунікативна структура. Завдання: оволодіти знаннями 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	1	
7	Тема: Сучасні концепції, структура та динаміка конфлікту. Конфліктогени Завдання: оволодіти знаннями щодо теоретичних засад суті та структурної моделі конфлікту, видів та типів конфліктів, а також причин виникнення конфліктів. Засвоїти основні періоди й етапи розвитку конфлікту, види та роль конфліктогенів. Опанувати моделі поведінки в конфліктній ситуації	1	

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	1	
9	Тема: Переговорний процес: врегулювання та розв'язання конфліктів. Завдання: оволодіти знаннями щодо теоретичних засад використання консенсусних технологій врегулювання та розв'язання конфліктів, типів переговорників	1	
10	Тема: Медіація (нова форма діалогу): альтернативний спосіб врегулювання конфліктів. Завдання: оволодіти знаннями щодо теоретичних засад суті та змісту медіаційного процесу, його переваг та недоліків, доцільності використання, вимог до медіаторів, засвоїти основні принципи медіації та міжнародні стандарти медіації	2	1
11	Тема: Соціометрія як спосіб профілактики конфліктів. Завдання: оволодіти знаннями щодо теоретичних засад соціометрії як практичного інструментарію 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	2	1
Всього годин		15	4

3.4. Самостійна робота студента*

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	9	11

	культури спілкування		
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 елементи культури мови та їх характеристика. Вибір інформації для презентації, типи інформації у презентації. Види слухання в діловому середовищі	9	11
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: Сучасні концепції конфлікту, 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	9
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	7	9
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	9
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.	10	12

	Завдання: опрацювати питання щодо теоретичних засад соціометрії як практичного інструментарію 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		
Всього годин		90	112
*Самостійна робота студентів з дисципліни фінансовий менеджмент 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.			

4. Освітні технології, методи навчання і викладання навчальної дисципліни

Методи навчання

MН1 – словесні методи (лекція, дискусія, бесіда, консультація тощо)

MН2 – практичні методи (практичні або лабораторні роботи)

MН3 – бізнес-кейси (індивідуальні або командні)

MН4 – наочні методи (презентації результатів виконаних завдань, ілюстрації, відеоматеріали, тощо)

MН5 – робота з інформаційними ресурсами: з навчально-методичною, науковою, нормативною літературою та інтернет-ресурсами

MН6 – комп'ютерні засоби навчання (онлайн курси – ресурси, web-конференції, вебіари тощо)

MН7 – самостійна робота над індивідуальним завданням або за програмою навчальної дисципліни

Форми та методи оцінювання

МО3 – захист бізнес-кейсів, результатів досліджень

МО4 – аналітичні звіти, реферати, тези доповідей, статті

МО5 – презентації результатів виконання завдань

МО7 – підсумковий контроль – залік

МО11 – інші види індивідуальних та групових завдань

5. 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 (-10 балів). 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 заліку 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 – 5 балів.

Проведення підсумкового контролю здійснюється у формі заліку в обсязі навчального матеріалу, визначеного навчальною програмою дисципліни і в терміни, передбаченні графіком навчального процесу. Загальна підсумкова оцінка з дисципліни (максимум 100 балів) визначається як сума балів поточного і модульного контролю та результатів заліку (як можливість отримання додаткових балів, якщо набрані протягом семестру бали не влаштовують студентів). 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 (зараховано)	A (90-100)	відмінно
Добре (зараховано)	B (80-89)	дуже добре
	C (70-79)	добре
Задовільно (зараховано)	D (60-69)	задовільно
	E (50-59)	достатньо
Незадовільно (зараховано)	FX (35-49)	(незадовільно) з можливістю повторного складання
	F (1-34)	(незадовільно) з обов'язковим самостійним повторним опрацюванням освітнього компонента до перескладання

Оцінка передбачає такі знання та вміння:

Оцінка	Знання	Вміння
5 (відмінно) A (90 – 100)	Здобувач вищої освіти: – має всебічні і глибокі знання навчального матеріалу за програмою дисципліни; – засвоїв знання щодо теоретичних засад курсу; – глибоко розуміє основну літературу та сучасні публікації з проблематики курсу	Здобувач вищої освіти: – вміє вільно виконувати практичні завдання, передбачені програмою; – вміє використовувати додаткову літературу, грамотно викладати програмний матеріал; – дає вичерпні, повні, грамотні відповіді на програмні запитання; – демонструє навички творчого мислення
4 (дуже добре) B (80-89)	– показав повні знання навчального матеріалу за програмою курсу, здатний до їхнього поповнення та оновлення в процесі подальшого навчання і практичної діяльності; – опрацював основну літературу,	– успішно виконав передбачені програмою практичні завдання без суттєвих зауважень; – вміє використовувати на практиці програмні настанови, розв'язувати тестові завдання

	ознайомився з додатковою літературою, рекомендовану програмою	
4 (добре) C (70-79)	- показав достатні знання навчального матеріалу за програмою курсу, має здатність до їхнього поглиблення в процесі подальшого навчання і практичної діяльності; - опрацював основну літературу, рекомендовану програмою	- вдало виконав передбачені програмою практичні завдання без критичних зауважень; - здатний використовувати на практиці програмні настанови, розв'язувати тестові завдання
3 (задовільно) D (60-69)	- має достатні знання тільки основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання і наступної роботи за спеціальністю; - ознайомився з основною літературою, рекомендовану програмою	- виконав практичні завдання в межах програмних вимог; - допускає неточності при розв'язанні тестів, виконанні практичних завдань. - не в повній мірі здатний пов'язати теоретичний матеріал з практичними завданнями
3 (задовільно) E (50-59)	- має знання тільки основного програмного матеріалу в обсязі, який дозволяє подальше навчання; - ознайомився з основною літературою, рекомендовану програмою	- виконав практичні завдання в межах програмних вимог; - допускає упущення, неточності та помилки при розв'язанні тестів, виконанні практичних завдань. - не може пов'язати теоретичний матеріал з практичними завданнями
2 (незадовільно) з можливістю перескладання FX (35-49)	- не володіє системою знань навчального матеріалу дисципліни; - допускає грубі помилки у відповідях; - має недостатній рівень знань для самостійного оволодіння програмним матеріалом без додаткової підготовки	- допускає принципові помилки під час вирішення передбачених програмою практичних завдань; - показує невміння орієнтуватися в основній літературі і нормативних матеріалах
2 (незадовільно) з обов'язковим повторним курсом F (1-34)	- не володіє системою знань навчального матеріалу дисципліни; - допускає неприпустимі помилки у відповідях; - має рівень знань, який не дозволяє самостійно оволодіти програмним матеріалом та вимагає додаткового прослуховування дисципліни	- не вміє вирішувати передбачені програмою практичні завдання; - не вміє орієнтуватися в основній літературі і нормативних матеріалах

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота													Залік	Сума
Змістовий модуль №1							Змістовий модуль № 2							
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	40	100

6. Рекомендована література

6.1. 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., Ігнатська 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., 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>
7. Філіпчук Н.В., Кифяк В.І. Довіра як інституція розвитку бізнесу у мовах нових соціальних викликів. Інвестиції: практика та досвід. 2023. № 10. С69-76. DOI: 10.32702/2306-6814.2023.10.69V
8. Business communication for Success. University of Minnesota Libraries Publishing. URL: <https://open.umn.edu/opentextbooks/textbooks/8>.

6.2. Додаткова

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. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/31879>
17. Лозниця В.С. Психологія менеджменту. Навчальний посібник. К.: ТОВ «УВПК «Екс об», 2000. 512 с.
18. 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.
19. Омельченко В. В. Соціальна психологія та конфліктологія : навч. посіб. Харків. нац. ун-т радіоелектроніки. Харків : ХНУРЕ, 2020. Ч. 2 : Конфліктологія. 2020. 63 с.
20. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації. Навчальний посібник. Ч.: Книги-XXI, 2010. 315 с.
21. 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).
22. Петрінко В.С. Конфліктологія. Курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. У.: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
23. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. Навчальний посібник. К.: «Знання», 2011. 291 с.
24. Романовський О.Г., Пономарьов О.С. Ділова етика. Навчальний посібник Х.: НТУ «ХП», 2013. 364 с.
25. 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/infrastruct47-19>.
26. 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.
27. 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.
28. Химиця Н.О., Марушко О.О. Ділова комунікація. Навчальний посібник. Л.: Вид-во Львівської політехніки, 2016. 275 с.
29. Холод О.М. Комунікаційні технології. Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2013. 212 с.
30. Шишка Н.В. Поняття «Медіація як альтернативна форма вирішення спорів» http://www.lsej.org.ua/4_2021/74.pdf
31. Garmino Gallo Talk Like TED: The 9 Public Speaking Secrets of the World's Top Minds, 2016. 288 с.

7. Інформаційні ресурси

1. 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>
2. 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>
3. 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>
4. Етика бізнесу: підприємництво та організація власного бізнесу: навчальний посібник. За редакцією Р.І. Грешка. Чернівці: Чернівецький національний університет імені

URL: <https://drive.google.com/file/d/1z6OHUNbUknPfHayWWhrtt-fPT3s9adBv/view>

1. [https:// www. library.chnu.edu.ua.](https://www.library.chnu.edu.ua)
2. [https:// www. nbuv.gov.ua.](https:// www. nbuv.gov.ua)
3. <https:// www.nbu.gov.ua>
4. <https:// www.alpha.rada.kiev.ua>
5. <https:// www.library.if.ua>
6. <https:// www.dev.lac.lviv.ua/lib>
7. <https:// www.library.vinnitsa.com>
8. <https:// www.lsl.lviv.ua>
9. <https:// www.ognb.odessa.ua>
10. <https:// www.economics.com.ua>
11. <https:// www.lib.com.ua>