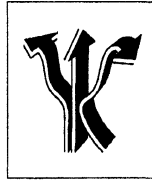


**Приватне акціонерне товариство «Вищий навчальний заклад
«Міжрегіональна Академія управління персоналом»**



МАУП

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни
«КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ»
(для магістрів)

Київ – 2018

Підготовлено професором кафедри менеджменту, к.п.н., доц.. *Н.М. Терещенко*

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту (протокол № 8 від 26.02.18 р.).

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Терещенко Н.М. Навчальна програма дисципліни «Комунікації в організації» (для магістрів). – К. : ДП «Вид. дім «Персонал», 2018. – 19 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни «Комунікації в організації», теми контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список літератури.

Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП),
2018

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Курс «Комунікації в організації», належить до міждисциплінарної інтегративної частини циклів економічних та гуманітарних дисциплін, завдання яких – загальнокультурна, світоглядна та методологічна підготовка менеджерів. В процесі викладання використовуються попередні знання студентів, отримані при вивченні економічних та гуманітарних, особливо психологічних, дисциплін.

Зміст курсу «Комунікації в організації», передбачає надання студентам знань про закономірності побудови, функціонування й розвитку трудових та суспільних організацій, а також про поведінку та взаємодію членів організацій. На сучасному етапі створюється нове бачення ролі менеджера в організації, усвідомлюється необхідність оновлення завдань, що стоять перед керівниками організацій згідно до вимог, яким повинно відповідати демократичне суспільство з ринковою економікою. Досягти цього можна за рахунок удосконалення комунікацій у процесі управління.

Метою дисципліни є засвоєння знань і умінь з організації, проведення та аналізу комунікаційних процесів в організації (підприємств, установ), а саме: забезпечення внутрішніх та зовнішніх комунікацій, господарсько-управлінських процесів.

Завдання:

- розкрити сутність комунікацій в організації;
- розглянути основні види комунікативних технологій, що забезпечують ефективну співпрацю із зовнішнім середовищем;
- ознайомитися з основними видами, шляхами комунікацій та документообігу в організації;
- розглянути методи зв'язків з громад кістю;
- навчитися упроваджувати сучасні комунікативні технології, у тому числі методи і види роботи, що забезпечують зв'язки з громадськістю;
- навчитися забезпечувати ефективний документообігу в організації.

розглянути основні принципи ведення переговорного процесу.

За результатом вивчення дисципліни студенти повинні:

ЗНАТИ:

- об'єкт та предмет курсу «Комунікації в організації», володіти понятійно-категоріальним апаратом курсу;
- сутність та психологічний зміст процесу управління, його принципи, елементи та взаємодію основних складових;
- основні види комунікативних технологій, що забезпечують ефективну співпрацю із зовнішнім середовищем;
- основні види, шляхи комунікацій та документообіг в організації.

ВМІТИ:

- вирішувати основні психологічні проблеми процесу управління, налагоджувати взаємодію складових цього процесу;
- розпізнавати різні види та причини конфліктів у колективах, знаходити шляхи їхнього розв'язання;
- налагоджувати ефективну роботу організації із зовнішнім середовищем;
- упроваджувати сучасні комунікативні технології, у тому числі методи і види роботи, що забезпечують зв'язки з громадськістю;
- забезпечувати ефективний документообіг в організації.

Міжпредметні зв'язки: теорія організації, менеджмент організації, управління інформаційними зв'язками, організаційна культура, керівник адміністративної служби, управління змістом робіт, документознавство, психологія управління, тренінг з ділового спілкування, автоматизовані системи управління тощо.

Підсумковий контроль з даної дисципліни проводиться у формі заліку.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
дисципліни
«КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ»

№ п/п	Назва модулю і теми
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. Комунікації в організації	
1.	Сутність комунікаційного процесу в організації.
2.	Комунікативні технології та менеджмент.
3	Основні процеси зв'язків з громадськістю.
4	Служба зв'язків з громадськістю
5.	Громадськість як суб'єкт комунікації.
6.	Методи зв'язків з громадськістю.
7.	Підготовка публіситі, прес-релізів, презентацій, прес-конференцій.
8.	Переговорний процес.
9.	Документна комунікація в організації
Разом годин: 90	

ЗМІСТ
дисципліни
«КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ»

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. Комунікації в організації.

ТЕМА 1. Сутність комунікаційного процесу в організації.

Природа комунікації в організації. Поняття комунікації і комунікативного процесу. Цілі комунікації. Канали та засоби комунікації. Методи поширення інформації про діяльність організацій, установ. Інформаційно-технічна база процесу комунікацій. Моделі комунікації в організаціях. Види комунікацій в організаціях. Соціальні функції організаційних комунікацій.

Література: [22, 25, 28, 30, 33, 45, 56]

ТЕМА 2. Комунікативні технології.

Організаційні структури та комунікативна поведінка персоналу. Формальна й неформальна комунікативна поведінка.

Чинники, які впливають на зміст, характер та спрямованість комунікацій в організаціях. Плани інформаційних комунікацій. Аналіз ефективності каналів комунікації. Аналіз комунікативних мереж. Аналіз комунікативних ролей. Умови та фактори, що сприяють ефективній комунікації. Комунікативні бар'єри. Формування оптимальних інформаційних потоків.

Тенденції розвитку комунікативних процесів у сучасних організаціях. Вплив комп'ютеризації на процеси комунікації в організації. Гуманізація комунікацій. Соціокультурна зумовленість комунікації в організаціях. Феномен комунікації як чинник соціальної інтеграції і соціалізації. Основні категорії комунікативного менеджменту.

Нові інформаційні технології в управлінні організацією.

Література: [22, 25, 28, 30, 33, 35, 36, 45, 51, 57]

ТЕМА 3. Основні процеси зв'язків з громадськістю.

Соціальне значення та цілі діяльності зі зв'язків організації з громадськістю. Становлення зв'язків з громадськістю як сфера діяльності організацій. Напрямки діяльності зв'язків з громадськістю сучасних організацій: зовнішні зв'язки, внутрішні зв'язки з громадськістю та зв'язки з лобістськими державними і недержавними об'єднаннями.

Функції та ролі публік рілейшнз в організації. Основні інструменти в діяльності по зв'язках з громадськістю. Елементи ефективного керування зв'язками з громадськістю. Друкарська продукція в PR. Усне мовлення в PR. Благочинна діяльність PR.

Література: [2, 3, 16, 20, 22, 25, 29, 33, 35, 36, 42, 45, 57]

ТЕМА 4. Служба зв'язків з громадськістю.

Служба PR в організації. Функції PR – спеціалістів. Основні інструменти PR. Моніторинг матеріалів ЗМІ.

Робота організацій з основними групами громадськості. Зв'язки з громадськістю в кризових ситуаціях. Проблеми створення іміджу організацій. Ситуація PR - послуг в Україні. Ділові та комунікативні якості менеджера.

Література: [12, 16, 20, 22, 28, 30, 39, 40, 42,]

ТЕМА 5. Громадськість як суб'єкт комунікації

Громадськість як соціально активна група суспільства. Громадськість: поняття, структура, типологія. Цільова громадськість. Внутрішня та зовнішня громадськість організації. Громадська свідомість. Роль громадськості в комунікативному процесі. Соціальна комунікація. Комунікативно-інформаційна структура. Система зв'язків з громадськістю та її елементи.

Громадська думка, її класифікація. Реклама в процесі формування громадської думки. Засоби формування громадської думки PR-службою.

Література: [2, 3, 16, 20, 22, 25, 29, 33, 35, 36, 42, 45, 57]

ТЕМА 6. Методи зв'язків з громадськістю.

Ділова нарада (збори) як вид організації виробничого спілкування. Підготовка та проведення.

Доповідь та виступ як жанри ділового спілкування. Публічний виступ. Вимоги до виступу перед аудиторією. Етапи підготовки та проведення публічного виступу.

Організація бізнес-контактів. Правила і норми проведення ділових зустрічей. Особливості домовленості про ділову зустріч. Правила ведення телефонних розмов. Підготовка і проведення ділової зустрічі.

Організація ділових прийомів. Види прийомів: «шведський стіл», «кава-брейк», «фуршет», «бокал шампанського», «чай», «келих вина».

Проведення «круглих столів», форма зв'язків з громадськістю. Інтерв'ю – складова частина розгорнутої програми зв'язків із громадськістю. Брифінг, як захід, спрямований на негайне повідомлення ЗМІ важливу інформацію.

Література: [16, 20, 22, 25, 29,33, 35, 36, 42, 45, 57]

ТЕМА 7. Підготовка пабліситі, прес-релізів, презентацій, прес-конференцій.

Пабліситі як складова зовнішньої інформаційно-рекламної комунікації. Чотири основні інструменти впливу та засоби переконання. Вибір стратегії в пабліситі. Важливість та значення знаходження, відбору та надання необхідної інформації при веденні компанії по пабліситі.

Прес-реліз - один із способів поширення новин про компанію в засобах масової інформації. Основні вимоги до створення прес-релізу, який змусив би журналістів зацікавитися наданою інформацією. Індивідуальність та непередбачуваність помітних прес-релізів.

Поняття презентації та її призначення. Організація та проведення ефективної презентації. Загальні відомості про програми створення електронних версій презентацій. Програми для обробки графічної інформації.

Прес-конференція як засіб з'ясування дискусійних питань, привертання уваги громадськості до діяльності фірми, нових товарів та послуг. Попередня підготовка проведення заходу. Особливості підготовчого етапу. Правила проведення прес-конференції. Організаційний аспект заходу.

Література: [16, 22, 26, 38, 41, 42, 43,48, 49, 50, 53]

ТЕМА 8. Переговорний процес.

Сутність та види переговорів відповідно до цілей та завдань кожної сторони. Налагодження комерційних та бізнес-зв'язків – основна мета ведення переговорів. Подолання конфронтації, налагодження порозуміння у суперечливих питаннях як завдання переговорного процесу.

Підготовчий етап як важлива складова переговорного процесу. Психологічні та організаційні аспекти побудови переговорів. Планування організаційних моментів. Важливість перших контактів з партнером.

Порядок ведення переговорів. Узагальнені схеми переговорного процесу.

Розмежування між сутністю проблеми та відношеннями сторін. Визначення інтересів сторін. Розгляд взаємовигідних варіантів і компромісів – запорука успіху протоколу.

Залежність успіху переговорів від принципової поведінки учасників переговорів. Моделі швидкого встановлення психологічного контакту на переговорах. Психологічна цілеспрямованість ведення переговорів.

Методи ведення переговорів: варіаційний, компромісний, інтеграції та метод принципіальних переговорів. Складові тактики ведення переговорів: визначення рубіжного терміну, підтримка незацікавленої сили, залучення посередника.

Мистецтво суперечки. Поняття об'єктивної та суб'єктивної реальності. Вербальні та невербальні техніки ділової суперечки. Вміння слухати співрозмовника як складова успіху переговорів. Необхідні особистісні якості для ведення переговорів.

Обговорення підсумків переговорного процесу, його успішність або безрезультативність. Критерії оцінки успішності переговорного процесу. Важливість дотримання етики та етикету при веденні переговорів. Особливості проведення переговорів із зарубіжними партнерами.

Література:[14, 15, 16, 22,30, 34, 37, 47, 54]

ТЕМА 9. Документна комунікація в організації.

Сутність поняття «документ». Управлінська документація. Класифікація документів та їх призначення. Основні групи документів.

Основні функції документів: інформаційна, соціальна, комунікаційна, культурна, облікова, правова, джерелознавча тощо. Функції документу: головна, загальні (інформаційна, комунікативна, кумулятивна), спеціальні

(регулятивна, когнітивна, правова, облікова, культурна, меморіальна, гедонічна тощо). Інформаційна складова документу, принципи поділу соціальної інформації. Документна інформація. Внутрішня і зовнішня структура документу. Реквізити документу.

Руху, пошуку та зберігання документів. Формування номенклатури справ організації, затвердження їхніх номерів, порядок розміщення, термін зберігання тощо. Порядок підготовки та оформлення документів. Складання та оформлення службових документів. Уніфікація і стандартизація тексту. Уніфікація мови документів. Літературні норми та стандарти для ведення документації в організації.

Контроль у роботі з документами. Принципи та методи контролю. Контрольні операції. Похідний, вторинний характер контролю. Суб'єкти здійснення контролю. Ефективність контролю. Основні завдання контрольної діяльності канцелярії (секретаріату, загального відділу).

Література: [4, 5, 11, 18, 23, 25, 30, 32, 36, 44, 45]

ВИМОГИ ДО НАПИСАННЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ ТА РЕФЕРАТІВ

Контрольна робота є формою самостійної роботи студента, метою якої є поглиблення та засвоєння знань з дисципліни «Комунікації в організації».

Варіант контрольної роботи студент визначає за останньою цифрою номера своєї залікової книжки (див. таблицю).

Остання цифра номера залікової книжки студента	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
Номер варіанту контрольної роботи	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Структура і зміст теми контрольної роботи визначаються програмою курсу, що зумовлює таку послідовність роботи:

- вибір варіанту, що містить два теоретичних та одне практичне завдання;
- ознайомлення з рекомендованою літературою;
- написання та оформлення роботи.

При написанні роботи та її оформленні варто керуватися такими вимогами:

- обґрунтування вибраної теми;
- опрацювання відповідної літератури;
- наявність авторського розділу;
- наявність списку використаної літератури.

Контрольну роботу студент виконує у вигляді реферату. У теоретичних питаннях цитати та статистичні матеріали слід обов'язково супроводжувати посиланнями на джерела інформації, які мають бути відображені у списку використаної літератури. Посилання на інформаційні джерела необхідно подавати у тексті контрольної роботи у квадратних дужках, наприклад [17, с. 24], 17 – це порядковий номер джерела у списку літератури, а 24 – сторінка із вказаного джерела.

Контрольна робота має складатися із вступу (актуальність проблеми, мета, завдання), основної частини (визначення проблеми та послідовне її розкриття), висновків та списку використаної літератури. Загальний обсяг роботи – до 25 машинописних сторінки формату А4 з 14 шрифтом та інтервалом 1,5, із полями (верхнє/нижнє – 2,5 см, лівє – 3 см, правє – 1,5 см.).

Увага! Для виконання завдань (практичної частини) в варіантах контрольних робіт необхідно проаналізувати установчу, планову та звітну документацію організації (підприємства, установи) з місця роботи або проходження практики та на базі проведеного аналізу виконати поставлене завдання.

Слід мати на увазі, що головною вимогою до контрольної роботи є розкриття суті питань, а не кількість сторінок.

В кінці роботи студент ставить підпис та дату закінчення виконання контрольної роботи.

ТЕМИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

1. Стандарти як загальні норми та критерії якості, ефективності діяльності організації.
2. Загальні етичні принципи і характер ділового спілкування.
3. Методи психодіагностики.
4. Управлінський контроль як фактор моніторингу відносин у колективі.
5. Моделі оцінки ділових якостей працівників і менеджерів фірми.
6. Типи взаємовідносин в середині колективів.
7. Тенденції розвитку комунікативних процесів у сучасних організаціях.
8. Види організації виробничого спілкування.
9. Значення та організація бізнес-контактів.
10. Важливість та значення вибору стратегії публіситі з метою підвищення ефективності діяльності організації.
11. Презентації та її призначення, організація, вимоги до проведення.
12. Встановлення постійних зв'язків із засобами масової інформації як засіб підвищення ефективності діяльності фірми.
13. Зв'язки з громадськістю як складова створення іміджу фірми.
14. Майстерність успішних ділових переговорів.
15. Документна комунікація організації (фірми, підприємства) як підсистема соціальної комунікації.
16. Характеристика та правила складання управлінської документації.
17. Розробка стандартів стану й функціонування системи управління як впровадження основних критеріїв адміністративного контролю.
18. Методичне керівництво та контроль за оформленням документації та формуванням справ в установі, її структурних підрозділах.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Природа комунікації в організації
2. Характеристики процесу комунікації.

3. Міжособові комунікації в організації.
4. Методи комунікації.
5. Види комунікації: формальні та неформальні.
6. Канали та засоби комунікації.
7. Інформаційно-технічна база процесу комунікацій.
8. Соціальні функції організаційних комунікацій.
9. Організаційні структури та комунікативна поведінка персоналу.
10. Чинники, які впливають на зміст, характер та спрямованість комунікацій в організаціях.
11. Тенденції розвитку комунікативних процесів у сучасних організаціях.
12. Соціокультурна зумовленість комунікації в організаціях.
13. Гуманізація комунікацій.
14. Становлення в організації зв'язків з громадськістю.
15. Напрямки діяльності зв'язків з громадськістю сучасних організацій.
16. Функції та ролі публік рілейшнз в організації.
17. Елементи ефективного керування зв'язками з громадськістю.
18. Служба PR в організації.
19. Функції PR – спеціалістів.
20. Основні інструменти PR.
21. Зв'язки з громадськістю в кризових ситуаціях.
22. Проблеми створення іміджу організацій.
23. Ділові та комунікативні якості менеджера.
24. Основні категорії комунікативного менеджменту.
25. Нові інформаційні технології в управлінні організацією.
26. Громадськість як соціально активна група суспільства.
27. Роль громадськості в комунікативному процесі.
28. Комунікативно-інформаційна структура.
29. Система зв'язків з громадськістю та її елементи.
30. Громадська думка, її класифікація.
31. Реклама в процесі формування громадської думки.

32. Засоби формування громадської думки PR-службою.
33. Моделі оцінки ділових якостей менеджера.
34. Сутнісні характеристики процесу комунікації.
35. Структура комунікаційного процесу
36. Види і форми комунікації.
37. Структура комунікаційного процесу та управління ним в організації.
38. Методи комунікації.
39. Комунікаційні бар'єри.
40. Електронні засоби комунікацій.
41. Умови та фактори, що сприяють ефективній комунікації.
42. Удосконалення комунікацій.
43. Удосконалення системи зворотного зв'язку.
44. Комунікативна поведінка персоналу
45. Канали, методи та засоби комунікації в організації
46. Створення прес-релізу, його призначення.
47. Поняття презентації та вимоги до проведення.
48. Призначення та особливості підготовки прес-конференцій.
49. Громадськість як суб'єкт комунікації
50. Сутність та значення діяльності організації зі зв'язків з громадськістю.
51. Служба PR в організації, вимоги до її працівників.
52. Засоби формування громадської думки PR-службою.
53. Нарада (збори) як вид організації ділового спілкування.
54. Організація ділових прийомів. Види прийомів.
55. Цілі і види переговорів.
56. Підготовка і порядок ведення переговорів.
57. Сутність документної комунікації в організації.
58. Принцип збереження інформації.
59. Класифікація документів та їх призначення.
60. Функції документу: головна, загальні.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Законодавча:

1. Конституція України: чинне законодавство станом на 03 січня 2017 р. - К.: Алерта, 2017. - 80 с.
2. Закон України «Про доступ до публічної інформації»: із змінами № 319-VIII від 09.04.2015 //Відомості Верховної Ради України, 2015, № 25, ст. 192.
3. Закон України «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні» : від 16.11.92 N 2783-XII; із змінами від 18.05.2017 N 2051-VIII // Відомості Верховної Ради України, 2017, N 26, ст. 269
4. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»: із змінами N 675-VIII від 03.09.2015 // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2015. – № 45. – Ст.410.
5. Закон України «Про інформацію»: із змінами N 1774-VIII від 06.12.2016 // Відомості Верховної Ради. – 2017. – № 2. – Ст.25
6. ДК 010-98. Державний класифікатор управлінської документації. – К., 1999.
7. ДСТУ 2628-94. Системи оброблення інформації. Оброблення тексту. Терміни та визначення. Чинний від 1995-01-07. – К., 1994.
8. ДСТУ 2392-94. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення. Чинний від 1995-01-01. – К., 1994.
9. ДСТУ 2628-94. Системи оброблення інформації. Оброблення тексту. Терміни та визначення. Чинний від 1995-01-07. – К., 1994.
10. ДСТУ 4163-2003. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. – К., 2003.
11. ДСТУ 4423-2005 «Інформація та документація. Керування документаційними процесами». Ч.І.: основні положення (ISO 15489-1 :2001, MOD). – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – 28 с.

Основна:

12. Акаймова А. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація/ А.Акаймова. //Віче, 2011.- №22. - С.2-5.

13. Брич, В. Я. Психологія управління : навч. посіб. / В. Я. Брич, М. М. Корман. - К. : Кондор, 2013. - 384 с.
14. Ведение переговоров и разрешение конфликтов = On negotiation and conflict resolution / ред. Е. Харитонов, Р. Пискотина; пер. с англ. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. – 226 с.
15. Ващенко І. В., Кляп М. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. - К. : Знання, 2013. - 407 с.
16. Вежель Л. М. Основи зв'язків із громадськістю : навч. посіб. - К. : Київський університет, 2011. - 123 с.
17. Виноградський, М. Д. Організація праці менеджера : навч. посіб. для студ. екон. вузів / М. Д. Виноградський, А. М. Виноградська, О. М. Шканова. - К. : Кондор, 2010. - 414 с.
18. Грайворонський М. В., Новіков О. М. Безпека інформаційно-комунікаційних систем : підруч. - К. : Видавнича група ВНУ, 2009. - 608 с.
19. Діденко А.Н. Сучасне діловодство : навч. посіб. / А. Н. Діденко ; Діденко А. Н. - 5-те вид., - К. : Либідь, 2009. - 384 с.
20. Етика ділового спілкування : навч. посіб./ [За ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук]. - К. : ЦУЛ, 2017. - 344 с.
21. Засєкіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособове спілкування: навч. посіб. - К.: Медицина, 2015. - 216 с.
22. Квіт С. Масові комунікації : підруч./ [Квіт С.]. - К. : КМ Академія, 2008. - 206 с.
23. Комп'ютерні технології обробки облікової інформації : навч. посіб. / [Під ред. В. Є. Ходакова]. - Херсон; К. : Олді-плюс; Ліра-К, 2012. - 534 с.
24. Корж, А. В. Документознавство. Зразки документів праводілової сфери : навч. посіб. / [Корж А. В.]. - 3-тє вид, стереотип. - К. : КНТ, 2009. - 372 с.
25. Ломачинська І. М., Якимюк Ю. П., Ломачинська Л. В. Документально-інформаційні комунікації в системі соціальних комунікацій : навч. посіб. - 3-тє вид., перероб. і доп. - К. : ЦУЛ, 2014. - 336 с.

26. Нельке К. Проведение презентаций= Präsentieren/ [К. Нельке]. - 2-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2007. - 144 с.
27. Новак В. О. Організаційна поведінка : підруч. / О.О. Новак, Т.Л. Мостенська, О.В. Ільєнко. - К. : Кондор, 2013. - 498 с.
28. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації : навч. посіб./ [Л. Е. Орбан-Лембрик]. – Чернівці : Книги-XXI, 2010. - 528 с.
29. Основи реклами і зв'язків із громадськістю : підруч./ [за заг. ред. В. Ф. Іванова, В. В. Різуна]. - К. : Київський університет, 2011. - 431 с.
30. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій/ Г.В. Осовська. - К. : Кондор, 2008. - 218 с.
31. Палеха Ю. І., Мурейко Н. В., Оксіюк О. Г. Документально-інформаційні комунікації : навч. посіб. - К. : Ліра-К, 2014. - 386 с.
32. Палеха, Ю. І. Загальне діловодство : навч. посіб. навч. посіб. / Ю. І. Палеха. - вид. 4-те, випр. і доп. - К. : Ліра-К, 2014. - 624 с.
33. Семенюк О. А., Парашук В. Ю. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. - К. : Академія, 2010. - 240 с. - Альма-матер.
34. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посіб. - 2-ге вид., перероб., доп. - К. : Кондор, 2009. - 192 с.
35. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: навч. посіб. - вид.9-те, випр. і доп. - К.: Алерта, 2018. - 302 с.
36. Шевчук С. В. Усне і писемне ділове спілкування (для державних службовців) : навч. посіб. - К. : Алерта, 2015. - 448 с.
37. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. - К. : ЦУЛ, 2012. - 168 с.

Додаткова:

38. Ахмед Исмаил. Организация банкетов, фуршетов, презентаций. - Ростов н/Д. : Феникс, 2003. - 448 с.
39. Байдулін О. В. Формування іміджу підприємства // Менеджмент і адміністрування: тенденції розвитку. - К. : ДП "Видавничий дім «Персонал», 2014. - С.14-16.

40. Борисенко Л. Прес-служба в діяльності сучасної компанії: інструмент маркетингу, імідж чи додатковий засіб мотивації персоналу?// Консалтинг в Україні, 2007.- №1. - С.26-28.
41. Богуш Л. Мастерство публичних презентацій: иметь или не иметь?// Отдел Кадров, 2004.- №8. - С.37-38
42. Гавкалова Н.Л. Організаційна та корпоративна культура: визначення та особливості // Інвестиції: практика та досвід, 2012.- №19. - С.4-6.
43. Доти Дороти И. Паблисити и паблик рилейшнз= Publicity and public relations/ [Доти Дороти И.]. - изд. 2-е, стереотип. - М. : Филинь, 1998. - 288 с.
44. Евстафьев В. Как организовать презентацию: ключевые элементы / В.Евстафьев. //PR-менеджер, 2009.- №9. - С.56-59; 2010.- №4. - С.55-58.
45. Комова, М. В. Діловодство : навч. посіб. / [М.. В. Комова]. - 4-те вид. - Львів-К. : Тріада плюс, «Алерта», 2011. - 220 с.
46. Лукашевич М. П., Шандор Ф. Ф. Соціологія масової комунікації : підруч. - 2-ге вид., перероб. і доп. - К. : Знання, 2015. - 367 с.
47. Максименко В. Ф. Мова професійного спілкування / В. Ф. Максименко. - Х. : Торсінг Плюс, 2008. - 512 с.
48. Мамонтов С. Тактика ведення переговорів. – СПб. : Питер, 2002. – 160 с.
49. Мендисабаль Л.Н. Паблисити как фактор развития коммуникативных взаимодействий: (социологический анализ)// Соціологічна наука і освіта в Україні, 2000.- Вип.1. - С.132-133.
50. Офицеров П. Правила проведения презентации/ П.Офицеров. PR-менеджер.- К. : Менеджмент-XXI, 2010.- №7-8. - С.55-58.
51. Пашутинський, Є. К. Діловодство кадрової служби : практич. посіб. / Є. К. Пашутинський. - 5-те вид., стереотип. - К. : КНТ, 2010. - 332 с.
52. Піл М. Успішна презентація: за тиждень.- 2-ге вид. - К. : Британська Рада в Україні, 2000.- 96 с.
53. Савельєва В. С., Єськов О. Л., Вакуленко В. М. Організаційна поведінка: навч. посіб. - К.: ЦУЛ, 2012. - 240 с.

54. Снітинський В. В., Завальницький Н. Б., Брух О. О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навч. посіб. - Л. : Магнолія 2006, 2012. - 300 с.
55. Солоницын Ю. Презентация на компьютере. - С.Пб. : Питер, 2006. - 176 с.
56. Спэнгл М., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте= Negotiation. Communication for diverse settings. - Х. : Изд-во Гуманитарный Центр, 2009. - 592 с.
57. Філоненко М. М. Психологія спілкування : підруч./ М. М. Філоненко. - К. : ЦУЛ, 2008. - 224 с.
58. Шморгун Л. Г. Менеджмент організацій : навч. посіб./ [Шморгун Л. Г.]. - К. : Знання, 2010. - 452 с.
59. Яшенкова О. В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб./ [О. В. Яшенкова]. - К. : Академія, 2011. - 304 с.