

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**
Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015
Кафедра туризму та рекреації

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою
(пост. п. 12 від «22» листопада 2021 р.)
Ректор



**КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ /
COMMUNICATION MANAGEMENT**

**ПРОГРАМА /
COURSE SUMMARY**

Київ 2021

**Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ
заборонено**

Автор: В.В. Білик, кандидат економічних наук, доцент

Програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри туризму та рекреації 11.05.2021 р., протокол №17.

Рецензенти: Дупляк Тетяна Петрівна, кандидат економічних наук, доцент

Опанасюк Наталія Анатоліївна, кандидат юридичних наук,
Перший Віце-президент Туристичної асоціації України

КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ/ COMMUNICATIVEMANAGEMENT

ПРОГРАМА / COURSE SUMMARY

освітній ступінь	«бакалавр»
галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
спеціальність	242 «Туризм»
спеціалізація	«Міжнародний туризм»

ВСТУП

Програма дисципліни «Комунікативний менеджмент» призначена для студентів КНТЕУ галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 242 «Туризм», освітньої програми «Міжнародний туризм», які здобувають вищу освіту на освітньому ступені «бакалавр».

Програму підготовлено відповідно до Стандартів вищої освіти України із зазначених спеціальностей та відповідних освітньо-професійних програм підготовки бакалаврів КНТЕУ.

Програма складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та предмет дисципліни.
2. Передумови вивчення дисципліни як вибіркової компоненти освітньої програми.
3. Результати вивчення дисципліни.
4. Зміст дисципліни.
5. Список рекомендованих джерел.

1. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» є набуття знань і практичних вмінь, щодо опанування психолінгвістичних механізмів ефективного професійного спілкування, ситуативного вибору менеджером комунікативних стратегій і тактик у співпраці зі стейкхолдерами туристичного підприємства, визначення особливостей комунікаційної взаємодії суб'єктів туристичного бізнесу у міжнародному культурному середовищі.

Завданням вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» є розкриття і розвиток у студентів комунікативних компетентностей (softskills та hardskills), необхідних для успішного виконання професійних обов'язків на посадах у підприємствах сфери туризму і рекреації.

Предметом вивчення дисципліни і теоретичні та прикладні засади комунікативного управління процесами ефективною взаємодії з колегами, клієнтами та партнерами туристичних підприємств, забезпечення їх результативної поведінки в різних ділових ситуаціях.

2. ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ЯК ВИБІРКОВОЇ КОМПОНЕНТИ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

знання

- основ психології та соціології;
- технології формування, реалізації та організації споживання туристичного

(іншого сервісного) продукту і його складових;

- теоретичних засад маркетингу і менеджменту у сфері туризму *вміння*
- розмовляти державною мовою.

3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Комунікативний менеджмент», забезпечує оволодіння студентами загальними та фаховими компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідними освітньо-професійними програмами:

□ Міжнародний туризм

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i>		
K07	Здатність працювати в міжнародному контексті	8
K08	Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій	1,6
K10	Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово	1, 2, 3, 4,5
K12	Навички міжособистісної взаємодії	1,2,4,7
<i>Фахові компетентності за освітньою програмою</i>		
K24	Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал	2,4
K27	Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації	2,3,4,5,6,7,8
K28	Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці	8
<i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i>		

ПР09	Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки	2,3,4,7
ПР12	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг	1-8
ПР13	Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей	3,7,8
ПР14	Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття	2,8
ПР19	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань	4

4.ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту

Комунікологія та комунікативістика як міждисциплінарні наукові напрями, що формують сучасну теорію і практику соціальних комунікацій. Історичні засади комунікології. Риторика і софістика Давньої Греції, логос, пафос і етос.

Сутність комунікацій та комунікаційного процесу з позицій комунікології. Види комунікацій. Інтраперсональна, міжособистісна, групова і масова комунікація. Спеціальна та міжкультурна комунікація. Бізнес-комунікації. Співвідношення понять «комунікаційний» та «комунікативний». Передумови та фактори комунікаційного процесу. Моделі комунікаційного процесу. Комунікативний акт і його складові елементи. Адресант і адресат комунікацій. Комунікативний простір. Комунікативна подія. Комунікативний вплив. Комунікативна помилка. Комунікативна невдача. Комунікаційні бар'єри та їх види.

Природа людського спілкування. Перцептивний, комунікаційний та інтерактивний аспекти спілкування. Види інтеракцій. Функції спілкування. Форми, види, стилі і рівні спілкування. Неформальне, функціонально-рольове та ділове спілкування. Контекст спілкування та фактори, що його формують. Аксиоми та принципи спілкування.

Цілі, завдання та загальні принципи ділового спілкування. Професійне та ділове спілкування працівників туристичних підприємств і організацій, його роль і функції. Фактори ефективного ділового та професійного спілкування в туризмі.

Зміст і завдання комунікативного менеджменту. Суб'єкт, об'єкт та канали спілкування в туристичному бізнесі. Особливості комунікацій працівників у сфері туризму. Професійна комунікативна компетентність менеджера туристичних підприємств. Структура комунікативної компетентності менеджера.

Комунікативний потенціал. Розвиток комунікативного потенціалу персоналу туристичних підприємств. Тренінг комунікативної компетентності менеджера туризму.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 3

Додатковий: 5, 6, 7, 8, 15, 16

Інтернет-джерела: 24, 26, 31

Тема 2. Соціальна перцепція у сфері туризму

Соціальна перцепція як передумова успішної комунікативної взаємодії в туризмі. Проблематика процесів сприйняття і розуміння партнера по спілкуванню. Когнітивний та афективний аспект соціальної перцепції у сфері туризму.

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.

Перше враження про людину. Оцінка факторів, що впливають на перше враження. Оцінка психічних особливостей конституції людини. Репрезентативні системи та інші складові психологічного портрету партнера по спілкуванню. Візуальний комунікативний імідж. Оцінка складових візуального комунікативного іміджу людини.

Основні наукові підходи до психологічної типології туристів. Психоповедінкові особливості сучасних споживачів туристичних послуг. Психотипи клієнтів туристичних підприємств. Психотипи співробітників туристичних підприємств. Психотипи представників стейкхолдерів туристичних підприємств в процесах спілкування. Оцінка емоційного стану партнера по спілкуванню. Діагностика нещирої поведінки партнера по спілкуванню.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 2, 3

Додатковий: 5, 6, 8, 9, 14, 15, 16

Інтернет-джерела: 23, 26

Тема 3. Комунікативна стратегія і тактика

Стратегічний характер комунікаційних процесів в туризмі. Сутність комунікативної стратегії як ключового поняття комунікативного менеджменту. Зв'язок комунікативної стратегії з мотивами, намірами і цілями адресанта. Структура комунікативної стратегії. Аналіз комунікативної ситуації та планування комунікативного впливу на адресата. Типологія комунікативних стратегій. Дискурсивні комунікативні стратегії. Поняття дискурсу, його форми і види. Види дискурсу у сфері туристичного бізнесу.

Комунікативна тактика як спосіб реалізації комунікативної стратегії. Динамічний характер комунікативних тактик. Відмінності між мовленнєвою та комунікативною тактиками. Видова класифікація комунікативних тактик. Структура комунікативної тактики. Комунікативні ходи і прийоми як складові комунікативних тактик. Види комунікативних ходів.

Список рекомендованих джерел

Основний: 2

Додатковий: 5, 6, 13, 15, 20

Інтернет-джерела: 24, 25, 27

Тема 4. Вербальне спілкування менеджера туризму

Природа вербального (лінгвістичного) спілкування. Зміст та структура вербального комунікативного акту. Промова як основна форма комунікативної активності менеджера туристичного підприємства. Семіотика мовленнєвої комунікацій. Знаки та їх типологія. Знакові системи, що використовуються в практиці туристичного бізнесу.

Професійні мовленнєві комунікації у сфері туризму. Напрямки використання жанрів усного дискурсу менеджером туристичного підприємства. Монолог, діалог та полілог. Форми монологічного та діалогічного мовлення, що використовуються у сфері туристичного бізнесу.

Публічний виступ. Вимоги до публічного виступу. Підготовка до публічного виступу. Репетиція виступу. Структура публічної промови. Види промов. Стратегії ораторського мистецтва та риторичного менеджменту. Риторичні тактики. Презентація менеджером туристичного продукту. Методика підготовки та проведення презентації на туристичному підприємстві. План презентації. Структурні компоненти презентації. Процес підготовки до презентації. Зміст презентації. Стиль презентації. Алгоритм проведення презентації. Техніки презентації.

Комунікативні стратегії і тактики професійного продажу туристичного продукту. Перший контакт між фахівцем і потенційним клієнтом як основа для

майбутніх взаємин. Підготовка фахівця до контакту із клієнтом. Складові процесу продажів. Комунікативні техніки професійних продажів в туризмі.

Особливості ділової бесіди. Види бесід. Принципи і правила приведення ділових бесід. Специфіка кадрової співбесіди. Види кадрових співбесід. Правила і методика співбесіди при прийомі на роботу. Особливості ділових зборів і нарад. Види нарад. Методика проведення ділової наради.

Ділові переговори, їх види та роль в туристичному бізнесі. Методика і практика ведення ділових переговорів та нарад. Складові процесу переговорів. Моделювання переговорів. Сценарій переговорів. Стратегії і тактики ділових переговорів в туристичному бізнесі. Тактики завершення переговорів.

Сутність спору. Структурні елементи спорів. Структура процесу спору. Результати спору. Види спорів. Стратегії і тактики ділових спорів. Методики і правила ведення диспутів, дискусій, дебатів, полеміки. Правила та методи проведення телефонних розмов, інтерв'ю, прес-конференції.

Тактики вербального спілкування. Аргументація, доказ і переконання. Види аргументів. Закони аргументації. Правила, тактики і прийоми аргументації. Методи і правила конструктивної критики. Правила формулювання запитань та відповідей на питання. Сутність та принципи малої розмови, техніки малої розмови. Тактики слухання. Характерні риси псевдослухання. Характеристика агресивного, вибіркового та пасивного слухання. Правила ефективного слухання. Техніки активного слухання. Сутність та види компліментів. Тактики компліменту. Семантичні моделі компліментів. «Золоті слова» у ділових комунікаціях. Комплімент як складова інших комунікативних тактик.

Різновиди мовленнєвих технік. Тренінг мовленнєвих навичок. Тренінги по розвитку артикуляції, дикції, орфоепії. Скоромовки, мовленнєве дихання та постановка голосу.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 2, 3

Додатковий: 5, 6, 7, 8, 9, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20

Інтернет-джерела: 21, 22, 23, 25, 26, 29, 30, 31, 32

Тема 5. Невербальне спілкування менеджера туризму Сутність

та особливості невербального (паралінгвістичного) спілкування.

Невербальні засоби спілкування та їх характерні ознаки та прийоми : оптичні (кінесика, проксемика, об'єктика, окулістика), тактильні, акустичні (вокаліка), ольфакторні, хронемічні. Експресивність мовлення. Використання міміки і жестів. Використання погляду і усмішки. Використання відстані в комунікаціях. Привітання і рукостискання в ділових комунікаціях. Символіка кольору. Методики і практичні прийоми невербального спілкування менеджера туристичного підприємства.

Управління невербальними засобами в комунікативній практиці менеджера туристичного підприємства. Формування особистої комунікативної репутації працівника підприємства туристичного бізнесу як інструмента комунікативного впливу. Складові невербальної комунікативної репутації менеджера. Вплив зовнішності, манер та зовнішніх атрибутів на формування репутації та комунікативного стилю менеджера. Стратегія самопрезентації. Тактики і техніки самопрезентації.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 2, 3

Додатковий: 5, 6, 7, 8, 9, 15, 16, 17 *Інтернет-джерела:* 21, 23, 26, 31

Тема 6. Технології комунікативного менеджменту

Зміст та види комунікативних технологій. Природа лінгвістичного маніпулювання в контексті комутативної взаємодії менеджера туристичного підприємства. Маніпулятори та їх типи. Причини виникнення маніпулятивних комунікативних стратегій. Методи, способи та прийоми маніпулювання. Методи нейтралізації, протидії та захисту від маніпулювання. Актуалізація та актуалізатори. Використання трансакційної концепції спілкування Е. Берна в процесі побудови працівниками туристичних підприємств комунікативної взаємодії зі споживачами і партнерами.

Основні поняття та положення теорії нейролінгвістичного програмування (НЛП), проблеми та перспективи її застосування в комунікативному менеджменті туристичних підприємств. Техніки рапорту і якоріння. Сугестивні методики. Напрямки використання технології НЛП в комунікативній практиці менеджера туристичного підприємства.

Природа комунікативних конфліктів. Причини і наслідки конфліктів. Види комунікативних конфліктів у сфері туризму. Комунікативні технології врегулювання конфліктних ситуацій в практиці менеджерів туристичних підприємств і організацій. Комунікативні технології в претензійній роботі менеджерів туристичних підприємств.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 2, 3

Додатковий: 5, 6, 7, 9, 14, 15, 16, 17

Інтернет-джерела: 23, 24, 25, 28, 31

Тема 7. Етика, професійний етикет та культура спілкування менеджера туризму

Моральні поняття і цінності в контексті комунікативного менеджменту. Сутність та основні положення етики туристичного бізнесу. Етичні норми спілкування. Етичний кодекс на туристичному підприємстві.

Поняття і роль ділового та професійного етикету у сфері туризму. Принципи професійного та ділового етикету. Етикет вітання, представлення та відповідей на питання клієнтів туристичної фірми. Психологічні аспекти етикету. Етикет телефонних розмов в туристичному підприємстві. Особливості службового етикету та етикет ділових подарунків та знаків гостинності.

Культура професійного спілкування у сфері туризму. Складові комунікативної культури менеджера туристичного підприємства. Культура мови та культура мовлення. Принципи комунікативної поведінки менеджера підприємств і організацій сфери туризму. Культура туристичного сервісу та її складові.

Список рекомендованих джерел *Основний: 3*

Додатковий: 7, 10, 11, 12, 14, 15, 17

Інтернет-джерела: 25, 26, 28, 30

Тема 8. Міжкультурна комунікація в туристичному бізнесі

Витоки проблеми міжкультурної (крос-культурної) комунікації. Роль і місце туризму та туристичного бізнесу в міжкультурній комунікаційній взаємодії. Міжкультурна комунікація як взаємодія представників різних культур в процесі спільної професійної діяльності у мультинаціональних туристичних підприємствах: в рамках діяльності ТНК, партнерської діяльності постачальників турпослуг і туроператорів, ініціативних і рецептивних туроператорів, діяльності рецептивних компаній з прийому та обслуговування іноземних туристів. Новаційна, орієнтаційна, стимуляційна та кореляційна функції міжкультурної комунікації в туризмі. Міжкультурна комунікативна компетентність менеджера туризму. Етноцентризм та етнорелятивізм.

Поняття, проблеми та особливості міжкультурного спілкування. Поняття культури в міжкультурній комунікації. Моделі міжкультурних розходжень. Типологія та характеристика світових культур: моноактивна, поліактивна та реактивна, колективістська та індивідуалістська, висококонтекстна та низькоконтекстна, монохронна та поліхронна, вербальна та невербальна, контактна і дисконтактна, за ментальними програмами, за ступеню уникання невизначеності та ін. Комунікативний міжкультурний розрив та його форми. Національно-культурні символи, національні стереотипи та етнічні упередження. Національні комунікативні табу та крос-культурний шок.

Національні комунікативні стилі та їх використання у сфері туризму. Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Європи та АнглоАмерици. Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Латинської Америки, Північної Африки та Азії. Мова жестів та інші невербальні параметри в різних культурах і країнах. Міжнародний діловий етикет, його функції і завдання. Міжнародний кодекс ділового спілкування. Протокол проведення міжнародних ділових переговорів.

Список рекомендованих джерел

Основний: 3

Додатковий: 5, 7, 9, 10, 16, 21

Інтернет-джерела: 24, 25, 28, 31

5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний 1. Васильченко М.І., Гришко В.В.

Комунікативний менеджмент: навчальний посібник / М.І. Васильченко, В.В.

Гришко. – Полтава: ПолтНТУ, 2018. – 208 с.

2. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник. – Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2012 – 368 с.
3. Писаревський І. М. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі) : підручник / І. М. Писаревський, С. А. Александрова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 175 с.

Додатковий

4. Алдошина М. В. Крос-культурні комунікації в галузі туризму в умовах глобалізації / М. В. Алдошина, Г. М. Брусильцева // Бізнес Інформ. - 2014. - № 3. - С. 197-202. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2014_3_32.
5. Антипцева О. Ю. Комунікативний менеджмент: навч.-метод. посіб. для студ. денної і заоч. форм навч. / О. Ю. Антипцева; Укр. інж. - пед. акад.; - Х.: [б.в.], 2013. - 53с.
6. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділового спілкування : навч. посіб. / Н.В.Ботвина. – К : АРТЕК, 2000. – 192 с.
7. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: Підручник. — К.: Видавничий центр «Академія», 2014. — 344 с.
8. Бондар Г. Л. Комунікативна політика в діяльності державного службовця / Г. Л. Бондар. – Миколаїв : Вид-во ЧДУ імені Петра Могили, 2015. – 300 с.
9. Бурмака М. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій / Т.М. Бурмака, К.О.

- Великих; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. –Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. –69 с.
10. Бучацька І.О. Ділові переговори : навч. посіб. / І.О. Бучацька, Т.В. Дубовик. – К. : Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2012. -252 с. 11. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ: Навчальний посібник 2017. –312 с
12. Етика ділового спілкування : навч. посіб./ [За ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук]. -К. : ЦУЛ, 2018. - 343 с.
13. Олійник О. Б. Сучасна ділова риторика: Навч. посібн. – К.: Кондор, 2010. –166с.
14. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навчальний посібник / Л.Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці: Книги-XXI, 2010. – 528 с.
15. Тіхонова Н.О. Комунікативний менеджмент в готельно-ресторанному господарстві. Конспект лекцій для студентів напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа». - К.: НУХТ, 2014. - 114 с. 16. Тодорова Н. Ю. Кроскультурний менеджмент / Н. Ю. Тодорова. – Донецьк : ДонНТУ, 2008. – 330 с
17. Холод О.М. Комунікаційні технології: підручник / О.М. Холод. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 212 с.
18. Шевчук С. В. Усне і писемне ділове спілкування (для державних службовців) : навч. посіб. - К. : Алерта, 2015. - 448 с
19. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: навч. посіб. - вид. 9-те, випр. і доп. - К.: Алерта, 2018. - 302 с.
20. Яшенкова О. В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб./ [О. В. Яшенкова]. -К. : Академія, 2011. – 304 с.
21. Culture in Second Language Teaching and Learning / Ed. E. Hinkel. – Cambridge Applied Linguistics Series. – Cambridge : Cambridge University Press, 1999. – 250 p

Інтернет-ресурси

22. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент. – URL: http://pidruchniki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya
23. Вербальна комунікація : навч. матеріали он-лайн : психологія . – URL: http://pidruchniki.com/1514020537285/psihologiya/verbalna_komunikatsiya
24. Види комунікацій в організації : теорія організації та організаційна поведінка. – URL: http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi_komunikatsiy_organizatsiy
25. Голубев Р. Н. Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития. URL: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.htm>
26. Дик Улла. Эффективная коммуникация. Приемы и навыки. –

URL:<http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0009004.pdf>

27. Мерманн Элизабет. Коммуникация и коммуникабельность: Издательство: Харьков: Изд-во Гуманитарный Центр, 2007.–296 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008977.djvu>
28. Новітні комунікаційні технології . URL:http://its-journalist.ru/Parts/novejshie_kommunikacionnye_tehnologii.html
29. Подготовка и проведение презентации .–URL: <http://www.businesscareer.com.ua/info/presentation>
30. Пятирикова Ж. Спор: правила ведения дискуссии.– URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0009003.pdf> 31.
- Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації»: ЗНУ, 2010.–URL: http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/10/osn_dil_kommun.pdf
32. Сайти організацій-дебатерів:<http://www.britishdebate.com>, <http://www.Debatabase.com>, <http://www.debating.net>, <http://www.idebate.org>, <http://www.youdebate.com>