



ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення вченої ради університету
«30» серпня 2021 року,
протокол № 1.

Ректор, голова вченої ради університету,
доктор юридичних наук, професор

_____ Олег ОМЕЛЬЧУК

«30» серпня 2021 року

М.П.

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»
для підготовки на першому (освітньому) рівні
здобувачів вищої освіти освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 Туризм
галузі знань 24 Сфера обслуговування

м. Хмельницький
2021

РОЗРОБНИКИ:

Доцентка кафедри публічного управління та адміністрування, кандидатка наук з державного управління, доцентка
25.08.2021 року

Тетяна ГАМАН

СХВАЛЕНО

Рішення кафедри публічного управління та адміністрування
27.08.2021 року, протокол № 1.

Завідувач кафедри, доктор наук з державного управління, кандидат економічних наук, доцент
27.08.2021 року

Едуард ЩЕПАНСЬКИЙ

Деканеса факультету управління та економіки, кандидатка економічних наук, доцентка
27.08.2021 року

Тетяна ТЕРЕЩЕНКО

ПОГОДЖЕНО

Рішення методичної ради університету
28.08.2021 року, протокол № 1.

Перша проректорка, голова методичної ради університету, кандидатка наук з державного управління, доцентка
28.08.2021 року

Ірина КОВТУН

ЗМІСТ

	Стор.
1. Опис навчальної дисципліни	– 3
2. Заплановані результати навчання	– 4
3. Програма навчальної дисципліни	– 6
4. Структура вивчення навчальної дисципліни	– 8
4.1. Тематичний план навчальної дисципліни	– 8
4.2. Аудиторні заняття	– 9
4.3. Самостійна робота студентів	– 9
5. Методи навчання та контролю	– 9
6. Схема нарахування балів	– 10
7. Рекомендовані джерела	– 11
7.1. Основні джерела	– 11
7.2. Допоміжні джерела	– 12
8. Інформаційні ресурси в Інтернеті	– 13

1. Опис навчальної дисципліни

1. Шифр і назва галузі знань	– 24	Сфера обслуговування
2. Код і назва спеціальності	– 242	Туризм
3. Назва спеціалізації	–	спеціалізація не передбачена
4. Назва дисципліни	–	Комунікативний менеджмент
5. Тип дисципліни	–	обов'язкова
6. Код дисципліни	–	ППО 12.2
7. Освітній рівень, на якому вивчається дисципліна	–	перший
8. Ступінь вищої освіти, що здобувається	–	бакалавр
9. Курс / рік навчання	–	четвертий
10. Семестр	–	сьомий
11. Обсяг вивчення дисципліни:		
1) загальний обсяг (кредитів ЄКТС / годин)	– 3,5 / 105	
2) денна форма навчання:		
Аудиторні заняття (годин)	– 36	
% від загального обсягу	– 34	
Лекційні заняття (годин)	– 18	
% від обсягу аудиторних годин	– 50	
Семінарські заняття (годин)	– 18	
% від обсягу аудиторних годин	– 50	
Самостійна робота (годин)	– 69	
% від загального обсягу	– 66	
Тижневих годин:		
Аудиторних занять	– 2	
Самостійної роботи	– 3,8	
3) заочна форма навчання:		
Аудиторні заняття (годин)	–	
% від загального обсягу	–	
Лекційні заняття (годин)	–	
% від обсягу аудиторних годин	–	
Семінарські заняття (годин)	–	
% від обсягу аудиторних годин	–	
Самостійна робота (годин)	–	
% від загального обсягу	–	
Тижневих годин:		

Аудиторних занять	–
Самостійної роботи	–
12. Форма семестрового контролю	– екзамен
13. Місце дисципліни в логічній схемі:	
1) попередні дисципліни	– ЗПО 8. Психологія. ППО 7. Українська мова (за професійним спрямуванням). ППО 12.1. Менеджмент в туризмі. ППВ 1.1. Соціологія. ППВ 1.2. Соціологія в туризмі. ППВ 1.3. Міжкультурні комунікації в туризмі. ППВ 6.1. Інформаційні технології в туризмі. ППВ 6.2. Інтернет-технології в туризмі. ППВ 6.3. Інтерактивні технології в туризмі.
2) супутні дисципліни	– ППВ 7.1. Зовнішньоекономічна діяльність підприємства. ППВ 7.2. Міжнародні економічні відносини.
3) наступні дисципліни	– ППВ 13.2. Туристичний брендинг ППВ 13.3. Туристичне іміджмейкерство ППВ 14.1. Державне та муніципальне управління у сфері туризму ППВ 14.2. Антикризове управління. ПП 2.3. Практика переддипломна.
14. Мова вивчення дисципліни	– Українська.

2. Заплановані результати навчання

Програмні компетентності, які здобуваються під час вивчення навчальної дисципліни	<p style="text-align: center;">Загальні компетентності</p> <p>K07. Здатність працювати в міжнародному контексті. K08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій. K12. Навички міжособистісної взаємодії. K14. Здатність працювати в команді та автономно.</p> <p style="text-align: center;">Фахові компетентності</p> <p>K27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації. 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.</p>
Результати навчання	<p>ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів. ПР09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна). ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг. ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.</p>

Після завершення вивчення дисципліни Здобувач повинен продемонструвати такі результати навчання:
1. Знання <i>(здатність запам'ятовувати або відтворювати факти (терміни, конкретні факти, методи і процедури, основні поняття, правила і принципи, цілісні теорії тощо)</i>
1.1) відтворювати визначення понятійно-термінологічного апарату навчальної дисципліни;
1.2) називати основні закони, що регулюють інформаційно-комунікаційну діяльність в Україні;
1.3) знати форми професійного спілкування, ділових комунікацій, основи розроблення комунікативної стратегії організації;
1.4) визначати особливості комунікацій як інструмент професійної діяльності;
1.5) відтворювати правила та стандарти етичної поведінки, етикету спілкування;
1.6) характеризувати методи комунікативного управлінського впливу.
2. Розуміння <i>(здатність розуміти та інтерпретувати вивчене, уміння пояснити факти, правила, принципи; перетворювати словесний матеріал у, наприклад, математичні вирази; прогнозувати майбутні наслідки на основі отриманих знань)</i>
2.1) пояснювати зміст дефініцій, основних термінів, що розкривають суть комунікативного менеджменту;
2.2) визначати типологію криз та інших екстремальних ситуацій;
2.3) описувати специфіку комунікативного менеджменту в туризмі;
2.4) прогнозувати майбутні наслідки на основі отриманих знань;
2.5) пояснювати значимість комунікацій/комунікаційних стратегій у формуванні іміджу, репутації, бренду.
3. Застосування знань <i>(здатність використовувати вивчений матеріал у нових ситуаціях (наприклад, застосувати ідеї та концепції для розв'язання конкретних задач)</i>
3.1) грамотно використовувати основні категорії теорії комунікації, обґрунтовувати основні поняття, елементи та складові комунікаційного менеджменту;
3.2) визначати й аналізувати конструктивні й деструктивні конфлікти, приймати обґрунтовані рішення та розв'язувати проблеми;
3.3) організувати ефективну комунікацію з представниками інших культур і країн; організувати комунікативний процес з персоналом, в тому числі в кризових умовах;
3.4) визначати інструменти роботи з цільовою аудиторією; визначати пріоритетні методи, прийоми спілкування задля досягнення консенсусу;
3.5) організувати ефективні комунікації в організаціях, своєчасно долати перешкоди, що виникають у процесі комунікаційної взаємодії; підходити до ідентифікації та подолання проблем міжособистісних комунікацій в організації, зокрема семантичних бар'єрів, невербальних перешкод та ін.;
3.6) визначати способи створення та підтримання позитивного іміджу;
3.7) вміти використовувати сучасні засоби комунікацій у менеджменті.
4. Аналіз <i>(здатність розбивати інформацію на компоненти, розуміти їх взаємозв'язки та організаційну структуру, бачити помилки й огріхи в логіці міркувань, різницю між фактами і наслідками, оцінювати значимість даних)</i>
4.1) досліджувати особливості застосування технологій та інструментів комунікативного менеджменту у сфері туризму;
4.2) аналізувати види комунікації, інформації, визначати і аналізувати різновиди комунікаційних мереж, етапи комунікаційного процесу;
4.3) дискутувати щодо окремих положень ділових культур світу;
4.4) порівнювати методи роботи з різними групами стейкхолдерів у кризових і конфліктних ситуаціях;

4.5) визначати специфіку та закономірності функціонування зв'язків з громадськістю в сфері суспільно-правових й політичних відносин;
4.6) визначати технології формування позитивного іміджу та бренду;
4.7) застосовувати отриманні знання при налагодженні ділового спілкування.
5. Синтез <i>(здатність поєднувати частини разом, щоб одержати ціле з новою системною властивістю)</i>
5.1) обґрунтовувати підходи до ідентифікації, перерозподілу та підтримки основних комунікаційних ролей в менеджменті організації;
5.2) складати та реалізувати програми з удосконалення комунікацій в організації;
5.3) розробляти комунікативну стратегію організації, та інформаційні матеріали (прес-релізи, статті, інтерв'ю, промови, презентації тощо);
5.4) компілювати матеріал для публічного виступу, розробки інформаційних матеріалів;
5.5) пропонувати власне бачення вирішення окремої проблеми;
5.6) демонструвати готовність і здатність аргументовано доводити свою позицію, позицію певної кампанії чи установи, організації.
6. Оцінювання <i>(здатність оцінювати важливість матеріалу для конкретної цілі)</i>
6.1) оцінювати способи створення та підтримання позитивного іміджу;
6.2) робити висновок щодо необхідності застосування антикризових технологій комунікативного менеджменту;
6.3) порівнювати особливості вимог до ділового спілкування в різних культурах і країнах;
6.4) оцінювати ситуацію/виклики/ризики й приймати рішення у складних і непередбачуваних умовах, що потребує застосування підходів та методів комунікативного менеджменту;
6.5) пояснювати основи нормативно-правового регулювання інформаційно-комунікаційної діяльності у сфері туризму;
6.6) узагальнювати права, обов'язки та особливості етики професійної діяльності фахівців у сфері туризму;
6.7) проводити оцінку ефективності комунікативних заходів та окремих складових комунікативної стратегії.
7. Створення (творчість) <i>(здатність до створення нового культурного продукту, творчості в умовах багато вимірності та альтернативності сучасної культури)</i>
7.1) генерувати ідеї щодо впровадження комунікаційних заходів;
7.2) налагоджувати дієві міжособистісні комунікації з представниками різних країн і різних культур;
7.3) планувати роботу із засобами масової комунікації;
7.4) придумувати інтерактивні елементи поширення інформації, реклами своєї діяльності;
7.5) створювати позитивний корпоративний імідж, необхідну інформаційно-комунікативну базу;
7.6) складати плани й розробляти заходи рекламних кампаній, розробляти комунікативну стратегію організації.

3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Комунікативний менеджмент: поняття, сутність, сфера його застосування

Основні парадигми теорії комунікації. Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями. Зміст, напрями, завдання та функції комунікативного менеджменту. Роль і місце інформації в комунікаційному менеджменті. Поняття інформації, її значення в процесі менеджменту. Види інформації, що

використовується в комунікативному менеджменті. Вимоги до інформації. Основи туристичної комунікації.

Тема 2. Процес та види комунікацій

Комунікації в сучасному комунікативному процесі. Сутність комунікацій. Місце комунікацій у процесі управління. Комунікаційний процес, його елементи. Класифікація, види, форми комунікацій. Формальні та неформальні комунікації. Основні завдання та недоліки формальних комунікацій. Вертикальні, горизонтальні, діагональні комунікації. Типи комунікаційних ланцюгів, які використовуються в формальних і неформальних комунікаціях. Форми неформальних комунікацій (менеджмент «нишпорки», непідтвержені повідомлення і чутки /плітки, несловесні комунікації) та їх роль у досягненні взаємодії. Переваги та недоліки письмових та усних комунікацій. Комунікаційна мережа.

Тема 3. Труднощі та бар'єри комунікації. Психологічні аспекти ефективної комунікації

Психологічні аспекти ефективної комунікації та взаємодії (привернення уваги адресата. Формулювання повідомлення (опис ситуації, її сприйняття, ставлення до адресата, канал зв'язку; донесення повідомлення до адресата (місткість каналів комунікації); забезпечення розуміння повідомлення; визнання адресатом важливості інформації; виконання дій). Визначення ефективної комунікації.

Труднощі комунікації, основні групи помилок комунікації. Зміст бар'єрів в комунікації. Типологія бар'єрів комунікації: мікробар'єри і макробар'єри. Причини бар'єрів комунікації. Помилки в спілкуванні. Бар'єри спілкування - бар'єр негативних емоцій, поганого настрою, сприйняття, мови, настанови, першого враження, взаєморозуміння тощо. Міжособистісні бар'єри пов'язані із сприйняття: чинники ініціатора комунікації і чинники одержувача інформації.

Тема 4. Професійна комунікація. Організація спілкування та взаємодії

Поняття та сутність спілкування. Функції спілкування. Стилi спілкування. Форми взаємодії в діловому спілкуванні. Віртуальне спілкування. Сутність та особливості маніпуляції у спілкуванні. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування. Емоційний інтелект. Організація взаємодії в діловому спілкуванні.

Невербальні комунікації в комунікативному менеджменті. Характеристика систем невербальної комунікації (кінесика, паралінгвістика, екстралінгвістика, проксемика). Процеси взаємодії вербальних і невербальних компонентів спілкування.

Практичні рекомендації щодо здійснення усних комунікацій у сфері туризму. Характеристика замовників туристичних послуг з якими не варто мати справу.

Тема 5. Етика ділового спілкування. Діловий етикет

Етика ділових комунікацій. Види етичних норм і правил, особливості індивідуальної етики. Загальнолюдські етичні норми, ідеологічна етика, національна, професійна етика, релігійна етика, організаційна (корпоративна) етика, групова етика, етика ділових комунікацій. Етика туризму.

Діловий етикет: основні функції, принципи, правила і норми.

Культура ділового спілкування.

Тема 6. Конфлікти, комунікативні кризи: сутність, особливості, протидія

Суть та види конфліктів. Походження конфліктів. Природа конфлікту. Модель конфлікту як процесу. Основні правила протидії виникненню конфлікту. Стилi поведінки при конфлікті. Управління конфліктною ситуацією.

Медіація як інтерактивний процес залучення неупередженої третьої сторони для вирішення конфліктів за допомогою спеціалізованих методів спілкування та ведення переговорів.

Загальні питання менеджменту кризи. Механізми комунікативного впливу в кризових ситуаціях. Типологія криз та інших екстремальних ситуацій. Управління проблемами з метою запобігання кризі (завчасна готовність до кризи, інформування про ризик, докризові комунікативні дії). Управління в умовах кризи. Аналітична робота й комунікації в умовах кризи. Інструменти антикризових комунікацій: від заяви до інформаційної хвилі. Організація діяльності після кризи.

Тема 7. Ділові комунікації як бізнес-процес

Організація переговорних процесів. Роль ділових переговорів в діяльності організації. Технологія організації й проведення ділових переговорів. Стратегія та порядок ведення переговорного процесу. Техніка ведення переговорів. Стили ведення переговорів у різних країнах світу.

Організація ділових прийомів. Підготовка прийому. Види прийомів. Сніданок. Обід. Вечеря. Надсилання запрошень та позначення на них. Організація та проведення прийомів з розташуванням. Правила розсадки за столом на різних видах прийомів. Проголошення тостів. Страви, що подаються. Види прийомів, що існують в міжнародній практиці.

Організація і проведення ділових зустрічей. Правила та норми, діловий протокол. Врахування культурних особливостей партнерів і гостей. Домовленість про зустріч, предмет зустрічі, місце, часові межі, кількість учасників зустрічі. Підготовка матеріалів для обговорення і підсумкових документів. Підготовка приміщення. Зустріч делегацій. Розміщення учасників. Офіційна мова / мови.

Тема 8. Технології комунікативного менеджменту

Зовнішнє середовище комунікації. Зв'язки з громадськістю (public relations), зв'язки з акціонерами, з інвесторами і партнерами (investor relations), зв'язки із засобами масової інформації (media relations) як система комунікацій. Формування медіа зв'язків і правила взаємодії з представниками засобів масової комунікації.

Створення персонального та організаційного бренду. Брендінг у системі організаційних комунікацій. Фірмовий стиль, його складові елементи. Ділова атрибутика.

Стереотип, імідж, репутація – визначення та розмежування понять. Як сформувати позитивний імідж. Іміджеві моделі комунікації. Типи іміджів. Імідж особистості, організації, країни. Поняття корпоративного іміджу, етапи його формування. Проблеми міжнародного іміджу України і українців у розбудові туристичної інфраструктури.

Тема 9. Міжкультурні комунікації в туризмі

Типологія ділових культур світу (характеристики ділових культур, ціннісні розходження ділових культур). Міжкультурні комунікації в туризмі. Національний, регіональний та глобальний рівні ділової культури (культурні відмінності: критерії, зміст та значення для формування комунікаційних зв'язків, повага до місцевих звичаїв).

Мовні, культурні та інші проблеми. Міжнародна мова жестів. Інтерактивна культура комунікаційної взаємодії. Підтримуюча комунікація. Атрибути підтримуючої комунікації: орієнтація на проблему, а не на особистість; конгруентність (співзвуччя, гармонія, збіг); опис, а не оцінка; піднесення, а не приниження. Національна специфіка та її вплив на ділові комунікації. Як культура виявляється у налагодженні взаємодії між представниками різних культур (фокус – ефективність чи людські відносини; ставлення до часу, пунктуальності й строків виконання; ставлення до статусу й авторитету; робота в командах – як вона організована; комунікації – обсяг, формат і потреба тощо).

4. Структура вивчення навчальної дисципліни

4.1. Тематичний план навчальної дисципліни

	Назва теми	Кількість годин											
		Денна форма навчання						Заочна форма навчання					
		Усього	у тому числі					Усього	у тому числі				
			Лекції	Сем. (прак).	Лабор.	Ін.зав.	СРС		Лекції	Сем. (прак).	Лабор.	Ін.зав.	СРС
1.	Комунікативний менеджмент: поняття, сутність, сфера його застосування	11	2	2	-	-	7	-	-	-	-	-	-
2.	Процес та види комунікацій	11	2	2	-	-	7	-	-	-	-	-	-
3.	Труднощі та бар'єри комунікації. Психологічні аспекти ефективної комунікації	12	2	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-
4.	Професійна комунікація. Організація спілкування та взаємодії	12	2	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-
5.	Етика ділового спілкування. Діловий етикет	11	2	2			7	-	-	-	-	-	-
6.	Конфлікти, комунікативні кризи: сутність, особливості, протидія	12	2	2			8	-	-	-	-	-	-
7.	Ділові комунікації як бізнес-процес	12	2	2			8	-	-	-	-	-	-
8.	Технології комунікативного менеджменту	12	2	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-
9.	Міжкультурні комунікації в туризмі	12	2	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-
	Усього годин	105	18	18	-	-	69	-	-	-	-	-	-

4.2. Аудиторні заняття

4.2.1. Аудиторні заняття (лекції, семінарські (практичні, заняття) проводяться згідно з темами та обсягом годин, передбачених тематичним планом.

4.2.2. Плани лекцій з передбачених тематичним планом тем визначаються в підрозділі 1.2 навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.2.3. Плани семінарських (практичних) занять з передбачених тематичним планом тем, засоби поточного контролю знань та методичні рекомендації для підготовки до занять визначаються в підрозділі 1.3 навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.3. Самостійна робота студентів

4.3.1. Самостійна робота студентів денної форми навчання включає завдання до кожної теми.

4.3.2. Завдання для самостійної роботи студентів та методичні рекомендації до їх виконання визначаються в підрозділі 1.4 навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.3.3. Виконання індивідуальних завдань всіма студентами не є обов'язковим і може здійснюватися окремими студентами з власної ініціативи або за пропозицією викладача.

4.3.4. Тематика індивідуальних завдань та методичні рекомендації до їх виконання визначаються в підрозділі 1.5 навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.3.5. Індивідуальні завдання виконуються в межах часу, визначеного для самостійної роботи студентів, та оцінюються частиною визначених в розділі 6 цієї програми кількості балів, виділених для самостійної роботи.

5. Методи навчання та контролю

Під час лекційних занять застосовуються:

- 1) традиційний усний виклад змісту теми;
- 2) слайдова презентація;
- 3) тренінгові вправи.

На семінарських та практичних заняттях застосовуються:

- дискусійне обговорення проблемних питань;
- вирішення ситуаційних завдань;
- повідомлення про виконання індивідуальних завдань;
- складання окремих видів інформаційних матеріалів;
- тренінгові вправи.

Поточний контроль знань студентів з навчальної дисципліни проводиться у формах:

1) усне або письмове (у тому числі тестове) блиц-опитування студентів щодо засвоєння матеріалу попередньої лекції;

- 2) усне або письмове (у тому числі тестове) опитування на семінарських заняттях;
- 3) виконання поточних контрольних робіт (у тому числі у формі тестування);
- 4) захист підготовленого звіту про виконання ІНДЗ;
- 5) захист підготовленого публічного виступу;
- 6) тренінгові вправи.

Підсумковий семестровий контроль проводиться у формі усного екзамену.

Структура екзаменаційного білета

Структура екзаменаційного білета складається з трьох теоретичних питань, які розглядалися під час лекційних, семінарських занять і самостійної роботи студентів.

6. Схема нарахування балів

6.1. Нарахування балів студентам з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до такої схеми:



Рисунок 6.1 Схема нарахування балів студентам за результатами навчання

6.2. Обсяг балів, здобутих студентом під час лекцій, семінарських занять, самостійної роботи студентів та виконання індивідуальних завдань визначаються в навчально-методичних матеріалах з цієї дисципліни.

7. Рекомендовані джерел

7.1. Основні джерела

7.1.1. Нормативно-правові акти

1. Конституція України: Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show>.
2. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 року № 2939-VI. URL: http://adm.km.ua/doc/doc5_zak.pdf.
3. Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні: Закон України від 16.11.1992 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/2782-12>.
4. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 5 жовтня 2017 року № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#n534>.
5. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
6. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-17. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2297-17>.
7. Про захист суспільної моралі: Закон України від 20.11.2003 № 1296-IV. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1296-15>.
8. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
9. Про рекламу: Закон України від 03.07.1996 р. № 270/96-ВР. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80>.
10. Про туризм: Закон України від 05.09.1995 року № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>.

7.1.2. Монографії, підручники, навчальні посібники

11. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: монографія. Київ: МАУП, 2005. 440 с.
12. Бурмака Т.М., Великих К.О. Комунікативний менеджмент: конспект лекцій. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2019. 69 с.
13. Василевська Т.Е. Етика в публічній службі: підручник. Київ: НАДУ, 2018. 256 с.
14. Васильченко М.І. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник. Полтава: ПолтНТУ, 2018. 208 с.
15. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В., Ажажа М.А. Етика ділового спілкування: навчальний посібник. Львів: Магнолія-2006. 2021. 312 с.
16. Діловий етикет в туризмі. Методичні вказівки до виконання практичних занять для здобувачів першого рівня напряму підготовки 6.140103 «Туризм» денної та заочної форм навчання / укл.: О.М. Лютак, І.В.Тищук. Луцьк: Луцький НТУ, 2017. 28 с.
17. Жигайло Н. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник. Львів: ЛНУ, 2012. 368 с. URL: <http://194.44.152.155/elib/local/sk783660.pdf>.
18. Комунікативний менеджмент: навчально-методичний посібник. Укл. Н.Ю. Олійник. Кам'янець-Подільський, 2020. 112 с. URL: <http://elar.kpnu.edu.ua>.
19. Манакін В.М. Мова і міжкультурна комунікація: навчальний посібник. Київ, 2012. 228 с.
20. Писаревський І.М. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі): підручник. Харків: ХНАМГ, 2010. 230 с.
21. Професійні комунікації: навчальний посібник. Укл.: О.М. Жук, Л.Ю. Тиха. Луцьк: Луцький НТУ, 2016. 112 с.
22. Тіхонова Н.О. Комунікативний менеджмент в готельно-ресторанному господарстві: конспект лекцій. Київ: НУХТ, 2014. 114 с. URL: https://tourlib.net/books_ukr/tihonova.pdf.
23. Ткаченко О.В., Зелінська З.П. Основи психології та етикет професійного спілкування в туризмі: навчальний посібник. Світ книг, 2020. 200 с.

7.2. Допоміжні джерела

24. Бацевич Ф.С. Словник термінів міжкультурної комунікації. МОН України, ЛНУ ім. І. Франка. Київ: Довіра, 2007. 205 с. URL: <http://terminymizhkult-komunikacii.wikidot.com/slovnyk>.
25. Бернейс Е. Пропаганда: монографія. [Пер. с англ. І. Ющенко]. Н-PPublishing, 2010. URL: http://royallib.com/book/berneys_edvard/propaganda.html.
26. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні: навчальний посібник. Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с. URL: <http://biblio.umsf.d.ua/jspui/bitstream.pdf>.
27. Карнегі Д. Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків: Промінь, 2012. 560 с.
28. Квіт С. Масові комунікації: підручник. Київ: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2008. 206 с.
29. Комунікативна діяльність в державному управлінні: навчальний посібник / Н.М. Драгомирецька, К.С. Кандагура, А.В. Букач. Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2017. 180 с. URL: http://www.oridu.odessa.ua/9/buk/new_26_02_18-2.pdf.
30. Комунікації в органах державної влади: посібник. Український кризовий медіа-центр. Київ, 2016. 100 с. URL: <https://www.slideshare.net/arynasatovska/ss-72555611>.
31. Королько В.Г., Некрасова О.В. Зв'язки з громадськістю. Наукові основи, методика, практика: підручник для студентів вищих навчальних закладів; 3-тє вид., доповн. і переробл. Київ: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2009. 831 с.
32. Мова і міжкультурна комунікація: теорія та практика: колективна монографія. За наук. ред. Н. Сизоненко. Київ: Ліра-К, 2020. 256 с.

URL: <http://dspace.pdaa.edu.ua:8080/bitstream/123456789/8074/1.pdf>.

33. Мудрак Л. Комунікація і криза. Як громадам протистояти викликам і успішно діяти в період кризи: посібник. Київ, 2020. 109 с.
URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library>.

34. Основи риторики для бізнес-лідерів: ефективний публічний виступ: навчальний посібник. Київ: ДП «НВЦ «Пріоритети», 2016. 40 с. URL: http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/30520/1/Sereda_Osnovy_rytoryky_2016.pdf.

35. Почепцов Г.Г. Паблік рилейшнз: навчальний посібник; 3-тє вид., випр. і доп. Київ: Т-во «Знання», КОО, 2006. 327 с.

36. Практичний посібник для працівників комунікаційних структур в органах влади. Київ, 2016. URL: <https://imi.org.ua/wp-content/uploads/2017/06/posibnyk.pdf>.

37. Психологія спілкування: навчальний посібник / Л.Г. Кайдалова, Л.В. Пляка, Н.В. Альохіна, В.С. Шаповалові; 2-ге вид., перероб. і допов. Харків: НФаУ, 2018. 140 с.

38. Свидрук І.І., Миронов Ю.Б. Психологія управління та конфліктологія: підручник. Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. 320 с.

39. Соціальна психологія: навчальний посібник. Н.Ю. Воляннюк, Г.В. Ложкін, О.В. Винославська, І.О. Блохіна та ін. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2019. 254 с.
URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/27765/1/Social-psychology.pdf>.

40. Чистіліна Т.О. Етика та естетика: навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2017. 304 с.

8. Інформаційні ресурси в Інтернеті

41. <http://www.rada.gov.ua> – Веб-портал Верховної Ради України.

42. <http://www.president.gov.ua> – Веб-портал Адміністрації Президента України.

43. <http://www.kmu.gov.ua> – Веб-портал Кабінету Міністрів України.

44. <https://thedigital.gov.ua/> – Веб-сайт Міністерства цифрової трансформації України.

45. <http://nbuv.gov.ua/> – Веб-сайт Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського.

46. <http://gntb.gov.ua/ua/> – Веб-сайт державної науково-технічної бібліотеки України.

47. <http://www.ounb.km.ua/> – Веб-сайт Хмельницької обласної універсальної наукової бібліотеки.

48. <http://elibrary.univer.km.ua/> – Веб-сайт електронної бібліотеки Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова.

49. <http://www.adm.km.ua/> – Веб-сайт Хмельницької обласної державної адміністрації.

50. <https://km-oblrada.gov.ua/> – Веб-сайт Хмельницької обласної ради.

51. <http://www.iccopr.com/> – сайт International Communications Consultancy Organisation (ICCO)

52. <https://infotour.in.ua/index.htm> – Все про туризм. Туристична бібліотека.

53. <http://terminy-mizhkult-komunikacii.wikidot.com/slovnyk> - Словник термінів міжкультурної комунікації.