

**Відокремлений структурний підрозділ
«Харківський торговельно-економічний фаховий коледж
Державного торговельно-економічного університету»**

Циклова комісія економіки, управління та адміністрування

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Основи організаційної поведінки та бізнес-комунікацій

	<small>повна назва навчальної дисципліни</small>
для підготовки здобувачів освіти ступеня	фаховий молодший бакалавр <small>фаховий молодший бакалавр, молодший бакалавр, бакалавр</small>
галузі знань	07 Управління та адміністрування <small>шифр і назва галузі знань</small>
спеціальності	072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок <small>код і найменування спеціальності</small>
освітньо-професійна програма	Фінанси і кредит <small>назва освітньо-професійної програми</small>
статус дисципліни	обов'язкова <small>обов'язкова/вибіркова</small>

Харків, 2023 рік

Розробник:	Тихонович Вікторія Миколаївна, викладач циклової комісії економіки, управління та адміністрування, спеціаліст вищої категорії, кандидат педагогічних наук, професор
Гарант освітньо-професійної програми:	Нагорна Ірина Володимирівна, викладач циклової комісії економіки, управління та адміністрування, спеціаліст вищої категорії, кандидат економічних наук

Програму обговорено та схвалено на засіданні циклової комісії економіки, управління та адміністрування, протокол від 01.09.2023 р. № 1 (зі змінами та доповненнями, внесеними протоколом від 12.10.2023 р. № 3).

Голова циклової комісії  Марина МЕЛЬНИЧУК

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії, протокол від 01.09.2023 р. № 1 (зі змінами та доповненнями, внесеними протоколом від 26.10.2023 р. № 3).

Голова методичної комісії  Олена ЗОЛОТУХІНА

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Програма навчальної дисципліни «Основи організаційної поведінки та бізнес-комунікацій» розроблена відповідно до освітньо-професійної програми «Фінанси і кредит» підготовки фахових молодших бакалаврів спеціальності 072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок галузі знань 07 Управління та адміністрування.

Предметом навчальної дисципліни є теоретичні та прикладні аспекти бізнес-комунікацій та організаційної поведінки.

Міждисциплінарні зв'язки: вивчення навчальної дисципліни ґрунтується на результатах засвоєння дисциплін «Ділова українська мова та публічний виступ», «Основи філософських знань», «Громадянське суспільство», «Сучасна економіка та бізнес-середовище організації» та є основою опанування дисциплін «Страхування», «Банківська справа», «Фінансові ринки та інститути», «Основи фінансового моніторингу».

Метою навчальної дисципліни є опанування здобувачами освіти основ індивідуально-психологічних характеристик особистості, її мотивації та ставлення до роботи в організації, вертикальних і горизонтальних комунікацій та міжособистісних стосунків, що дасть можливість ідентифікувати, розуміти та прогнозувати людську поведінку в конкретних ситуаціях діяльності та комунікацій.

Мета навчальної дисципліни «Основи організаційної поведінки та бізнес-комунікацій» визначає такі її **завдання:**

- розкрити сутність організаційної поведінки та бізнес-комунікацій;
- на основі положень психології особистості з'ясувати місце людини в системі організаційної поведінки та бізнес комунікацій;
- схарактеризувати перешкоди, які можуть виникати у бізнес-комунікаціях та організаційній поведінці та окреслити шляхи протидії їм;
- використовуючи аналіз практичного досвіду групової та командної взаємодії визначити особливості організаційної поведінки в таких утвореннях;
- проаналізувати психологічні властивості комунікацій в організаційній поведінці дотримуючись принципу зв'язку навчання з життям;
- розкрити сутність організаційної культури та визначити її роль в організаційній поведінці.

2. ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Навчальна дисципліна забезпечує досягнення таких **результатів навчання:**

РН 6. Застосовувати набуті теоретичні знання у практичній діяльності для розв'язання професійних завдань.

PH 9. Вміти розв'язувати складні задачі у спеціалізованих сферах професійної діяльності.

Навчальна дисципліна спрямована на формування у здобувачів освіти таких **компетентностей**:

ІК. Здатність вирішувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі фінансів, банківської справи та страхування або у процесі навчання, що вимагає застосування положень і методів фінансової науки, та може характеризуватися певною невизначеністю умов; нести відповідальність за результати своєї діяльності; здійснювати контроль інших осіб у визначених ситуаціях.

ЗК 6. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 8. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

СК 7. Здатність самостійно виконувати складні завдання у сфері фінансів, банківської справи та страхування.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Сутність організаційної поведінки та бізнес-комунікацій

Організація та її групи. Сутність поняття «організація». Загальні риси організацій. Група і команда як предмет вивчення організаційної поведінки. Критерії формування груп.

Поняття організаційної поведінки та її моделі. Сутність організаційної поведінки. Організаційна поведінка як наука. Об'єкт вивчення організаційної поведінки. Форми організаційної поведінки. Моделі організаційної поведінки: авторитарна, патерналістська, підтримуюча, колегіальна.

Поняття бізнес-комунікацій. Сутність бізнес-комунікацій та процесів ділової комунікації. Завданнями ділової комунікації. Вербальні та невербальні ділові комунікації.

Етапи та типологія бізнес-комунікацій. Комунікаційний процес та його чотири базові елементи: відправник, повідомлення, канал, одержувач. Етапи комунікаційних рішень. Складники комунікативної компетентності особистості. Типологія видів ділової комунікації за: місцем здійснення, ознаками суб'єктів комунікації, кількістю комунікантів, джерелами регулювання процесу та ін.

Тема 2. Людина в системі організаційної поведінки та бізнес-комунікацій

Індивідуальний рівень організаційної поведінки. Індивід, особистість та індивідуальність. Індивідний та особистісний рівні прояву індивідуальності.

Сутність індивідуального рівня організаційної поведінки. Якості, що характеризують рівень розвитку особистості. Відносини індивіда в організації.

Сприйняття в індивідуальній організаційній поведінці та бізнес-комунікаціях. Сутність сприйняття та фактори впливу на нього. Стереотип і його вплив на сприймання. Гало-ефект в оцінці особистості. Надмірне захоплення як фактор спотворення оцінки особистості. Досвід спілкування. Установка.

Особливості розуміння один одного. Ідентифікація, емпатія і рефлексія. «Ідентифікація» та «ідентичність». Місце критики у взаєморозумінні. Правила реагування на критику.

Характерні риси особистості, пов'язані з її поведінкою в організації та бізнес-комунікаціях. Інтерналі та екстернали. Самовпевненість. Зосередження на результатах (фокус). Догматизм та авторитаризм. Макіавеллізм. Гідність. Локус контролю (зовнішній та внутрішній). Схильність до ризику. Психологічні характеристики основних класичних типів темпераменту.

Мотивація в організаційній поведінці. Сутність мотивації працівника. Мотиви, пов'язані з потребами. Проста та розширена моделі процесу мотивації. Зовнішнє і внутрішнє винагородження. Теорія потреб А. Маслоу. Модель мотивації К. Альдерфера. Модель мотивації Ф. Герцберга. Теорія справедливості. Вплив зовнішньої і внутрішньої мотивації на психічні процеси і поведінку людини.

Тема 3. Формування групової організаційної поведінки

Сутність, види та характеристика груп. Характерні ознаки групи. Формальні та неформальні групи. Спільні та відмінні риси формальних та неформальних організацій. Економічні, фізичні, соціально-психологічні причини створення груп. Взаємодія людини з групою: кооперація, злиття, конфлікту. Сім компонентів ефективної роботи групи.

Командоутворення в житті суспільства, тимблдінг. Сутність понять «команда», «тимблдінг». Стратометрична концепція групової активності. яких Формування самодисципліни в рамках «групового феномену». Принципи організації командної роботи. Форми внутрішньокорпоративного управління. Командний феномен.

Особливості формування команди та її розвиток. Основні стадії життєвого циклу команди: формування, спрацювання (психологічної напруженості), робоча (нормального функціонування), реорганізація, розформування. Навички командної роботи (team skills). Формування командного духу. Критерії ефективності команди. Складники базових командних компетенцій за П. Хоукінсом.

Лідерство. Відмінності між менеджерами та лідерами. Теорії лідерства: теорія лідерських якостей, поведінкова теорія, ситуаційна теорія, надихаюче

лідерство. Ролі лідера: наставництво (менторство), командне лідерство, самолідерство, онлайн-лідерство. Сучасні проблеми лідерства.

Тема 4. Перешкоди у бізнес-комунікаціях та організаційній поведінці

Комунікативні шуми та бар'єри. Фонетичні, фізіологічні, інформаційно-дефіцитні, логічні, семантичні, стилістичні, емоційні, соціально-культурологічні та психологічні комунікативні бар'єри. Комунікаційні перешкоди. Конкуренція між повідомленнями. Сприйняття повідомлення адресатом. Мова, логіка, абстракції. Статус особи, яка надсилає повідомлення. Опір змінам.

Конфлікти в бізнес-комунікаціях та організаційній поведінці. Конфліктна ситуація та її ознаки. Відкритий та прихований розвиток конфлікту. Конфліктний процес: інцидент, ескалація конфлікту, збалансована взаємодія, завершення конфлікту, постконфліктний синдром. Види та причини конфліктів. Методи вирішення конфліктів. Розв'язання міжкультурних конфліктів. Стратегії управління конфліктами. Управління конфліктами. Запобігання конфліктам.

Маніпулятивна поведінка. Маніпуляції в бізнес-комунікаціях. Маніпулювання: об'єкт, жертва, суб'єкт, інструменти. П'ять груп мішеней маніпулятивного впливу: збуджувачі активності людини, регулятори активності людини, когнітивні (інформаційні) структури, операційний склад діяльності, психічні стани. Вербальні та невербальні маніпуляції. Маніпулятивні типи. Чотири основні стратегії маніпулятора. Прийоми маніпуляції. Методи нейтралізації маніпуляцій. Техніки протистояння маніпуляціям у бізнес-комунікаціях. Використання нейролінгвістичного програмування в бізнесі.

Тема 5. Вербальна та невербальна комунікація

Публічний виступ як один із видів вербальної комунікації. Структура публічного виступу. Прийоми заволодіння увагою. «Чарівне число Міллера». Підготовка презентації для усного публічного виступу.

Методика проведення співбесіди. Техніки підбору персоналу: британська, американська, німецька, китайська. Інтерв'ю: структуроване, неструктуроване, комбіноване. Методи проведення інтерв'ю. Інтерв'ю за компетенціями. Ситуаційне, або кейс-інтерв'ю. Проективне інтерв'ю. Стресове інтерв'ю.

Поняття, форми та елементи невербальної комунікації. Чотири форми невербального спілкування: кінесика, паралінгвістика, проксемика, візуальне спілкування (окулесика). Засоби невербального спілкування: паралінгвістичні, екстралінгвістичні, тактильно-кінестетичні, ольфакторні, кінетичні. Основні елементи невербальної комунікації.

Ділові комунікації за допомогою письмових документів. Документи. Діловий лист. Принципи етики ділового спілкування за допомогою письмової мови. Ділове листування. Основні правила складання листів. Особливості ділового листування із зарубіжними партнерами.

Стратегії ведення переговорів. Підготовка та ведення переговорів. Структурні елементи переговорів: докомунікативний, комунікативний, посткомунікативний етапи. Стадії проведення переговорів. Стратегія й тактика переговорів. Основні прийоми сприйняття партнера під час ведення переговорів.

Тема 6. Організаційна культура. Етика ділових комунікацій

Організаційна культура: сутність та структура. Рівні організаційної культури: поверхневий, підповерхневий, глибинний. Елементи організаційної культури. Моделі формування організаційної культури: еволюціоністська, цілераціональна, модель корпоративної та громадянської культур. Функції організаційної культури. Корпоративна культура. Громадянська культура. Фактори успішного формування організаційної культури. Типи організаційної культури: кланова, адхократична, ринкова, ієрархічна.

Етика ділових комунікацій. Етикет. «Культура бізнесу». Діловий протокол. Етичні кодекси та їх значення. Дипломатичний протокол. Етичні принципи ділового протоколу. Кодекс професійної етики. Корпоративна етика. Основні норми та правила бізнес-етикету.

Особливості міжкультурної бізнес-комунікації. Сутність міжкультурної комунікації. Індивідуалістична та традиційно-колективістська культури. Арабська, азійська та американська моделі комунікативної поведінки в бізнесі. Європейська культура ділового спілкування.

Навчально-методичне забезпечення освітнього компонента доступне на Порталі навчальних ресурсів Харківського торговельно-економічного фахового коледжу ДТЕУ.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Теми дисципліни	Обсяг у годинах											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		Лк	Сз	Пз	Лз	СРС		Лк	Сз	Пз	Лз	СРС
Тема 1. Сутність організаційної поведінки та бізнес-комунікацій	22	4	–	4	–	14	–	–	–	–	–	
Тема 2. Людина в системі організаційної поведінки та бізнес-комунікацій	24	6	–	6	–	12	–	–	–	–	–	
Тема 3. Формування групової організаційної поведінки	24	6	–	6	–	12	–	–	–	–	–	
Тема 4. Перешкоди у бізнес-комунікаціях та організаційній поведінці	22	6	–	6	–	10	–	–	–	–	–	
Тема 5. Вербальна та невербальна комунікація	21	4	–	4	–	13	–	–	–	–	–	
Тема 6. Організаційна культура. Етика ділових комунікацій	22	6	–	6	–	10	–	–	–	–	–	
Усього годин / кредитів ECTS	135/4,5	32	–	32	–	71	–	–	–	–	–	

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Тема 1. Сутність організаційної поведінки та бізнес-комунікацій

Питання 1. Етапи та типологія бізнес-комунікацій.

Питання 2. Складники комунікативної компетентності особистості.

Тема 2. Людина в системі організаційної поведінки та бізнес-комунікацій

Питання 1. Якості, що характеризують рівень розвитку особистості.

Питання 2. Сприйняття в індивідуальній організаційній поведінці та бізнес-комунікаціях.

Питання 3. Місце критики у взаєморозумінні. Реагування на критику.

Питання 4. Психологічні характеристики основних класичних типів темпераменту.

Тема 3. Формування групової організаційної поведінки

Питання 1. Сім компонентів ефективної роботи групи.

Питання 2. Принципи організації командної роботи.

Питання 3. Навички командної роботи (team skills).

Питання 4. Сучасні проблеми лідерства.

Тема 4. Перешкоди у бізнес-комунікаціях та організаційній поведінці

Питання 1. Комунікаційні перешкоди.

Питання 2. Розв'язання міжкультурних конфліктів.

Питання 3. Техніки протистояння маніпуляціям у бізнес-комунікаціях.

Питання 4. Використання нейролінгвістичного програмування в бізнесі.

Тема 5. Вербальна та невербальна комунікація

Питання 1. Прийоми заволодіння увагою.

Питання 2. Техніки підбору персоналу.

Питання 3. Основні елементи невербальної комунікації.

Питання 4. Особливості ділового листування із зарубіжними партнерами.

Тема 6. Організаційна культура. Етика ділових комунікацій

Питання 1. Громадянська культура.

Питання 2. Основні норми та правила бізнес-етикету.

Питання 3. Особливості міжкультурної бізнес-комунікації.

Організація самостійної роботи здобувачів освіти регламентується Положенням про самостійну роботу здобувачів освіти у ВСП «Харківській торговельно-економічний фаховий коледж Державного торговельно-економічного університету».

6. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Для визначення рівня засвоєння здобувачами освіти навчального матеріалу використовуються такі форми оцінювання та схема розподілу балів:

№	Рейтингові оцінки	Максимальні бали
1	Поточний контроль	60
1.1	<i>Тема 1. Сутність організаційної поведінки та бізнес-комунікацій</i>	
	Опрацювання лекційного матеріалу	1
	Виконання практичних завдань	2
	Тестування	2
1.2	<i>Тема 2. Людина в системі організаційної поведінки та бізнес-комунікацій</i>	
	Опрацювання лекційного матеріалу	1
	Виконання практичних завдань	3
	Тестування	2
1.3	<i>Тема 3. Формування групової організаційної поведінки</i>	
	Опрацювання лекційного матеріалу	2
	Виконання практичних завдань	3
	Тестування	3
1.4	<i>Тема 4. Перешкоди у бізнес-комунікаціях та організаційній поведінці</i>	
	Опрацювання лекційного матеріалу	2
	Виконання практичних завдань	2
	Тестування	3

№	Рейтингові оцінки	Максимальні бали
1.5	<i>Тема 5. Вербальна та невербальна комунікація</i>	
	Опрацювання лекційного матеріалу	2
	Виконання практичних завдань	3
	Тестування	2
1.6	<i>Тема 6. Організаційна культура. Етика ділових комунікацій</i>	
	Опрацювання лекційного матеріалу	2
	Виконання практичних завдань	2
	Тестування	3
1.7.	Здобутки у неформальній освіті	10
1.8.	Робота з викладачем	10
2	Підсумковий семестровий контроль (екзамен)	40
3	Оцінка з дисципліни	100

Форма підсумкового семестрового контролю – екзамен.

Оцінювання результатів навчання здобувачів освіти здійснюється за 100-бальною шкалою. Умовою допуску до екзамену є виконання програми навчальної дисципліни і отримання оцінки за виконання завдань поточного контролю не менше ніж 36 балів. Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

Організація та проведення контрольних заходів регламентується Положенням про оцінювання результатів навчання здобувачів освіти у ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж Державного торговельно-економічного університету».

7. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Тема 1. Сутність організаційної поведінки та бізнес-комунікацій

Основні джерела інформації

1. Бізнес-комунікації : конспект лекцій / укладачі : Ковальов Б. Л., Павлик А. В., Федина С. М. Суми : Сумський державний університет, 2020. С. 4–19.

2. Євтушенко В. А., Кудінова М. М. Організаційна поведінка : конспект лекцій. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2021. С. 6–9.

Додаткові джерела інформації

3. Кириченко С. О., Цвях П. В. Проблеми формування комунікацій на підприємстві. Агросвіт. 2020. № 12. С. 79–86.

4. Раупов Р. Розвиток бізнес-комунікацій підприємств в умовах змін. Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України. 2020. Вип. 25. С. 102–107.

Тема 2. Людина в системі організаційної поведінки та бізнес-комунікацій

Основні джерела інформації

1. Банева І. О. Організаційна поведінка : опорний конспект лекцій. Миколаїв : МНАУ, 2020. С. 12–22

2. Євтушенко В. А., Кудінова М. М. Організаційна поведінка : конспект лекцій. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2021. С. 10–16.

Додаткові джерела інформації

3. Лазоренко Л. В., Панасенко О. О. Людина в системі організаційної поведінки. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2021. № 2 (36). С. 10–14.

4. Лефтеров В. О. Проведення інтерактивних практичних та контрольних-оціночних занять з навчальної дисципліни «Організаційна поведінка»: практикум. Одеса: Фенікс, 2020. С. 13–16.

5. Осипенко К. В. Організаційна поведінка як метод управління діяльністю сучасних туристичних підприємств. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. 2020. № 53. С. 43–49.

Тема 3. Формування групової організаційної поведінки

Основні джерела інформації

1. Банева І. О. Організаційна поведінка : опорний конспект лекцій. Миколаїв : МНАУ, 2020. С. 58–65.

2. Євтушенко В. А., Кудінова М. М. Організаційна поведінка : конспект лекцій. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2021. С. 36–43.

Додаткові джерела інформації

3. Децик Ю. Як почати роботу в команді : навчальний відеоролик. 24.04.2021. URL: <http://tinyurl.mobi/JHvN>.

4. Євтушенко Г. Формування команди проекту та організація її ефективної роботи (теоретичний аспект). *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. Випуск 4 (21). 2019. С. 77–82.

5. Солодов І. Комунікація з людьми та робота в команді : відеолекція. 29.09.2020. URL: <http://tinyurl.mobi/JHyV>.

Тема 4. Перешкоди у бізнес-комунікаціях та організаційній поведінці

Основні джерела інформації

1. Бізнес-комунікації : конспект лекцій / укладачі : Ковальов Б. Л., Павлик А. В., Федина С. М. Суми : Сумський державний університет, 2020. С. 91–110.

2. Євтушенко В. А., Кудінова М. М. Організаційна поведінка : конспект лекцій. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2021. С. 44–46.

Додаткові джерела інформації

3. Маніпуляції: к розпізнати, і як себе захистити : навчальний відеоролик. *Mindly*. 03.12.2020. URL: <http://tinyurl.mobi/JHNC>.

4. Прудеус М. Маніпуляція масами: 5 найпоширеніших видів : навчальний відеоролик. 28.02.2021. URL: <http://tinyurl.mobi/JHLz>.

5. Прудеус М. Що таке маніпуляція? : навчальний відеоролик. 03.10.2022. URL: <http://tinyurl.mobi/JHPI>.

6. Прудеус М. Як вирішити конфлікт? : навчальний відеоролик. 28.05.2021. URL: <http://tinyurl.mobi/JHQN>.

Тема 5. Вербальна та невербальна комунікація

Основні джерела інформації

1. Бізнес-комунікації : конспект лекцій / укладачі : Ковальов Б. Л., Павлик А. В., Федина С. М. Суми : Сумський державний університет, 2020. С. 32–76.

2. Нікітіна А. В., Барилова Г. К., Кравченко М. В. Риторика : навчальний посібник. Старобільськ, 2021. С. 54–71.

Додаткові джерела інформації

3. Колотій Н. В. Важливість використання невербальних засобів комунікації під час публічних виступів фахівців технічного профілю. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського*. Прикладні соціально-комунікаційні технології. Серія : Філологія. Журналістика. Том 32 (71). 2021. № 3. Ч. 2. С. 247–251.

4. Муромець В. Невербальні засоби спілкування : відеолекція. 22.04.2021. URL: <http://surl.li/imqtr>.

5. Прудеус М. Презентація, як готуватися до виступу : навчальний відеоролик. 11.04.2020. URL: <http://surl.li/imqhxk>.

6. Прудеус М. Як нас сприймають інші : навчальний відеоролик. 06.12.2020. URL: <http://surl.li/imqzb>.

7. Прудеус М. Як підготуватися до виступу на публіці : навчальний відеоролик. 29.03.2020. URL: <http://surl.li/imqvn>.

8. Тарасевич О. Як провести співбесіду : навчальний відеоролик. 15.04.2021. URL: <http://surl.li/imrbn>.

Тема 6. Організаційна культура. Етика ділових комунікацій

Основні джерела інформації

1. Бізнес-комунікації : конспект лекцій / укладачі : Ковальов Б. Л., Павлик А. В., Федина С. М. Суми : Сумський державний університет, 2020. С. 76–91.

2. Євтушенко В. А., Кудінова М. М. Організаційна поведінка : конспект лекцій. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2021. С. 47–54.

3. Міжкультурні комунікації : опорний конспект лекцій / Шибаніна О. В. та ін. Миколаїв : МНАУ, 2021. 52 с.

Додаткові джерела інформації

4. Діловий етикет : принципи спілкування з партнерами. Школа бізнесу. 16.03.2021. URL: <http://surl.li/ebbkk>.

5. Савицька Н. Етика ділового листування : навчальний відеоролик. 05.05.2020. URL: <http://surl.li/imrhc>.

6. Савицька Н. Етика телефонного спілкування : навчальний відеоролик. 19.05.2020. URL: <http://surl.li/eokvf>.