

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ  
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**  
Факультет економічний  
«\_18\_» червня 2026 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

Галузь знань J «Транспорт та послуги»

Спеціальність J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Економічний факультет

Розробники: Оксана МОРГУЛЕЦЬ, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, д.е.н., проф.

## Опис навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Комунікативний менеджмент» спрямована на формування знань і практичних навичок ефективної професійної комунікації у сфері гостинності та туризму. Розглядаються сутність і функції комунікативного менеджменту, особливості вербальної й невербальної взаємодії з клієнтами, міжособистісна та міжкультурна комунікація, технології подолання конфліктів. Особливу увагу приділено сучасним інструментам зовнішньої комунікації, брендингу, роботі в соціальних медіа, PR та SMM-стратегіям. Вивчається формування корпоративної культури, внутрішніх комунікацій, а також методи оцінки ефективності комунікативної діяльності в ГРБ і туризмі.

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	магістр	
Спеціальність	J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»	
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Вибіркова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм		
	Форма здобуття вищої освіти	
	денна	заочна
Курс (рік підготовки)	4	4
Семестр	7	8
Лекційні заняття	30 год.	8 год.
Практичні, семінарські заняття	30 год.	8 год.
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	60 год.	104 год.
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми здобуття вищої освіти	2 год.	

### 1. Мета, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

**Мета** – сформувати у здобувачів вищої освіти систему знань, умінь і навичок щодо ефективного управління комунікативними процесами в готельно-ресторанному бізнесі та туризмі; розвинути здатність професійно використовувати сучасні комунікаційні інструменти та технології для забезпечення якісної взаємодії з клієнтами, партнерами та персоналом; підготувати студентів до створення, реалізації й оцінки комунікативних стратегій з урахуванням специфіки сфери гостинності, міжкультурних аспектів і цифрового середовища.

**Перелік навчальних дисциплін, які передують вивченню:** Менеджмент готельно-ресторанної справи; Маркетинг готельно-ресторанного бізнесу.

#### **Набуття компетентностей:**

**Інтегральна компетентність (ІК):** Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю і невизначеністю умов.

*Загальні компетентності (ЗК):*

**ЗК1.** Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.;

**ЗК3** Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

**ЗК12** Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших принципів недоброчесності.

*Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):*

**СК03** Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни;

**СК04** Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії;

**СК14** Здатність розробляти пропозиції з удосконалення організації роботи осель сільського зеленого туризму та технологічного процесу обслуговування з метою їх сталого розвитку, з урахуванням регіональних особливостей та національних традицій.

*Програмні результати навчання (ПРН):*

**ПРН01** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

**ПРН13** Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу;

**ПРН16** Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності;

**ПРН17** Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

**ПРН24** Діяти у відповідності з принципами неприпустимості корупції та будь-яких інших принципів недоброчесності.

## 2. Програма та структура навчальної дисципліни для:

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	денна форма							Заочна форма						
	тижні	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
<b>Модуль 1.</b>														
<b>Основи професійної комунікації у сфері гостинності та туризму</b>														
Тема 1. Комунікативний менеджмент: сутність, функції та значення у сфері послуг	1	8	2	2			4	7	1					6
Тема 2. Структура, типи та канали комунікацій у готельно-ресторанному бізнесі та туризмі	2	8	2	2			4	8	1					6
Тема 3. Вербальна і невербальна комунікація в обслуговуванні туристів і гостей	3	8	2	2			4	8		1				6
Тема 4. Психологія спілкування: особливості комунікації з різними типами клієнтів	4	8	2	2			4	9	1	1				7

Тема 5. Етика ділового спілкування та культура взаємодії у сфері гостинності	5	8	2	2			4	9		1			8
Тема 6. Міжособистісна комунікація у команді: від керівника до персоналу	6	8	2	2			4	9		1			8
Тема 7. Управління комунікативними конфліктами в ГРБ і туристичних компаніях	7	8	2	2			4	8	1				7
Разом за модулем 1		56	14	14			28	56	4	4			48
<b>Модуль 2.</b>													
<b>Комунікативні стратегії і цифрові інструменти у сфері гостинності та туризму</b>													
Тема 8. Корпоративна ідентичність, імідж та репутація в процесі формування комунікативних процесів підприємств	8		2	2			4	8					7
Тема 9. Міжкультурна комунікація в міжнародному середовищі: бар'єри та рішення	9	88	2	2			4	8					7
Тема 10. Соціальні медіа як інструмент брендингу туристичних продуктів і послуг ГРБ	10	8	2	2			4	9	1	1			7
Тема 11. PR, реклама та SMM в індустрії гостинності та туризму	11	8	2	2			4	8	1				7
Тема 12. Кризові комунікації в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі	12	8	2	2			4	8	1				7
Тема 13. Розробка комунікативної стратегії підприємства сфери послуг	13	8	2	2			4	9	1	1			7
Тема 14. HR-комунікації: внутрішній бренд, адаптація й корпоративна культура	14	8	2	2			4	7					7
Тема 15. Оцінка ефективності комунікативної діяльності: інструменти та метрики	15	8	2	2			4	7		1			6
Разом за модулем 2		64	16	16			32	61	4	4			57
		120	30	30			60	120	10	10			100

### 3. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
<b>Модуль 1.</b>		
<b>Основи професійної комунікації у сфері гостинності та туризму</b>		
1	Комунікативний менеджмент: сутність, функції та значення у сфері послуг	2
2	Структура, типи та канали комунікацій у готельно-ресторанному бізнесі та туризмі	2
3	Вербальна і невербальна комунікація в обслуговуванні туристів і гостей	2
4	Психологія спілкування: особливості комунікації з різними типами клієнтів	2
5	Етика ділового спілкування та культура взаємодії у сфері гостинності	2
6	Міжособистісна комунікація у команді: від керівника до персоналу	2
7	Управління комунікативними конфліктами в ГРБ і туристичних компаніях	2
<b>Модуль 2.</b>		
<b>Комунікативні стратегії і цифрові інструменти у сфері гостинності та туризму</b>		
8	Корпоративна ідентичність, імідж та репутація в процесі формування комунікативних процесів підприємств	2
9	Міжкультурна комунікація в міжнародному середовищі: бар'єри та рішення	
10	Соціальні медіа як інструмент брендингу туристичних продуктів і послуг ГРБ	2
11	PR, реклама та SMM в індустрії гостинності та туризму	2
12	Кризові комунікації в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі	2
13	Розробка комунікативної стратегії підприємства сфери послуг	2
14	HR-комунікації: внутрішній бренд, адаптація й корпоративна культура	2
15	Оцінка ефективності комунікативної діяльності: інструменти та метрики	2

### 4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
<b>Модуль 1. Основи професійної комунікації у сфері гостинності та туризму</b>		
1	Комунікаційна система у сфері гостинності та туризму: структура, функції, вплив на якість сервісу	2
2	Типологія комунікацій і вибір ефективних каналів взаємодії у клієнтському сервісі	2
3	Практикум з ефективною вербальною і невербальною взаємодією з клієнтом	2
4	Моделювання діалогів з клієнтами різних психотипів і культурних особливостей	2
5	Розбір ситуацій: дотримання етики та норм культури спілкування в реальних умовах сервісу	2
6	Командні рольові ігри: моделювання внутрішньої комунікації між персоналом та керівником	2
7	Кейс-аналіз комунікативних конфліктів і шляхів їх розв'язання у сфері послуг	2
<b>Модуль 2.</b>		
<b>Комунікативні стратегії і цифрові інструменти у сфері гостинності та туризму</b>		
8	Аналіз корпоративного стилю та комунікативного іміджу підприємства ГРБ	2
9	Практикум з виявлення бар'єрів міжкультурної комунікації та розробка рішень для їх подолання	2
10	Розробка контент-плану для соцмереж ГРБ та туристичного бренду з урахуванням ЦА	2

11	Порівняльний аналіз комунікативних кампаній у сфері PR та SMM для туристичних послуг	2
12	Сценарії антикризових комунікацій: відпрацювання реакцій на скарги та репутаційні загрози	2
13	Створення міні-комунікативної стратегії для готелю чи турфірми: мета, ЦА, канали	2
14	Практикум із формування HR-комунікацій: welcome-пакет, адаптаційне листування, інфоканали	2
15	Оцінка KPI комунікацій: побудова системи показників та інтерпретація результатів	2

## 5. Теми самостійної роботи

№	Назва теми	Кількість годин
<b>Модуль 1. Основи професійної комунікації у сфері гостинності та туризму</b>		
1	Еволюція комунікативного менеджменту в індустрії гостинності: світові підходи та тренди	4
2	Професійна комунікація як інструмент підвищення лояльності клієнтів у ГРБ і туризмі	4
3	Ключові відмінності вербальної та невербальної комунікації в мультикультурному середовищі Сходу і Заходу	4
4	Стратегії управління емоціями у комунікації з «важкими» клієнтами	4
5	Мовний етикет та роль культурного контексту в міжнародному сервісі	4
6	Практики побудови ефективного командного спілкування в закладах гостинності	4
7	Методи профілактики та вирішення внутрішньокорпоративних конфліктів	4
<b>Модуль 2. Комунікативні стратегії і цифрові інструменти у сфері гостинності та туризму</b>		
8	Цифрова трансформація комунікативних процесів у сфері послуг	
9	Корпоративний стиль спілкування: вплив на репутацію підприємства	4
10	Досвід успішної міжкультурної комунікації в міжнародних готельних мережах	5
11	Роль соціальних мереж у формуванні бренду туристичних і ресторанных продуктів	5
12	SMM-кампанії для ГРБ: як створити ефективний контент і виміряти результативність	5
13	Антикризові комунікативні плани: кейси з туризму та гостинності	5
14	HR-комунікації: сучасні інструменти внутрішнього піару та адаптації персоналу	4
15	Оцінка ефективності зовнішніх і внутрішніх комунікацій: індекси, KPI, аналітика	4

### 6. Методи та засоби діагностики результатів навчання:

- усне опитування;
- тестування;
- захист практичних робіт;
- самооцінювання;
- складання модульних та підсумкового контролів.

### 7. Методи навчання:

- метод проблемного навчання;
- метод практико-орієнтованого навчання;
- кейс-метод;

- метод перевернутого класу, змішаного навчання;
- метод навчання через дослідження;
- метод навчальних дискусій;
- метод командної роботи, мозкового штурму.

### 8. Оцінювання результатів навчання.

Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національну оцінку згідно чинного «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України».

#### 8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Вид навчальної діяльності	Результати навчання	Оцінювання
<b>Модуль 1. Основи менеджменту готельно-ресторанної справи</b>		
Практичне 1. Комунікаційна система у сфері гостинності та туризму: структура, функції, вплив на якість сервісу	ПРН01, ПРН17, ПРН24. Знає структуру комунікаційної системи, розуміє її роль у підвищенні сервісної якості, може аналізувати функції комунікації (ЗК1, ЗК3, ЗК12, СК04, СК14)	<b>8</b>
Практичне 2. Типологія комунікацій і вибір ефективних каналів взаємодії у клієнтському сервісі	ПРН17. Володіє знаннями про типи комунікацій, здатен обґрунтувати вибір каналів комунікації залежно від цільової аудиторії (ЗК3, СК04)	<b>8</b>
Практичне 3. Практикум з ефективною вербальною і невербальною взаємодією з клієнтом	ПРН17. Знає правила вербальної та невербальної комунікації, може їх застосовувати у практичних ситуаціях (ЗК1, ЗК3, СК04)	<b>8</b>
Практичне 4. Моделювання діалогів з клієнтами різних психотипів і культурних особливостей	ПРН17. Розуміє психологічні аспекти комунікації, здатен адаптувати спілкування до індивідуальних і культурних відмінностей (ЗК1, СК04)	<b>10</b>
Практичне 5. Розбір ситуацій: дотримання етики та норм культури спілкування в реальних умовах сервісу	ПРН17. Знає норми етикету та професійного спілкування, може оцінити ситуацію з погляду комунікативної етики (ЗК1, СК04)	<b>8</b>
Практичне 6. Командні рольові ігри: моделювання внутрішньої комунікації між персоналом та керівником	ПРН13, ПРН16. Володіє навичками командної взаємодії, здатен будувати ефективну внутрішню комунікацію (ЗК3, СК04)	<b>8</b>
Практичне 7. Кейс-аналіз комунікативних конфліктів і шляхів їх розв'язання у сфері послуг	ПРН16, ПРН17. Знає типи конфліктів, може застосовувати методики їх діагностики та вирішення (ЗК3, СК04)	<b>10</b>
Самостійна робота за змістовним модулем 1	ПРН16, ПРН17. Демонструє аналітичне мислення та поглиблені знання теоретичних положень тем модуля 1, може застосовувати знання для підготовки презентацій, есе та публічного виступу (ЗК3, СК04)	<b>10</b>
Модульна контрольна робота 1.	ПРН13, ПРН16, ПРН17, ПРН24. Вміє комплексно застосовувати теоретичні знання з модулю 1 для вирішення ситуаційних управлінських задач і кейсів	<b>30</b>

	з проблем комунікації у сфері ГРБ та туризму (ЗК3, СК04)	
<b>Всього за модулем 1</b>		<b>100</b>
<b>Модуль 2. Зв'язуючи елементи менеджменту готельно-ресторанної справи</b>		
Практичне 8. Аналіз корпоративного стилю та комунікативного іміджу підприємства ГРБ	ПРН17. Знає складові корпоративного стилю та іміджу; розуміє їхню роль у позиціонуванні; здатен здійснювати контент-аналіз, формулювати комунікативні меседжі відповідно до бренду; володіє базовими знаннями щодо правового регулювання бренд-комунікацій (ЗК1, ЗК3, СК04)	<b>8</b>
Практичне 9. Практикум з виявлення бар'єрів міжкультурної комунікації та розробка рішень для їх подолання	ПРН17. Знає типові бар'єри міжкультурної взаємодії; здатен ідентифікувати культурні відмінності; може розробляти адаптаційні підходи у сервісі (ЗК1, СК04)	<b>7</b>
Практичне 10. Розробка контент-плану для соцмереж ГРБ та туристичного бренду з урахуванням ЦА	ПРН17. Розуміє принципи таргетування; знає методи створення контенту для різної ЦА; здатен формувати контент-план з календарем публікацій (ЗК3, СК04)	<b>7</b>
Практичне 11. Порівняльний аналіз комунікативних кампаній у сфері PR та SMM для туристичних послуг	ПРН17. Знає основи PR та SMM; здатен здійснювати порівняльний аналіз інструментів, каналів і результатів кампаній; формує висновки щодо ефективності (ЗК3, СК04)	<b>7</b>
Практичне 12. Сценарії антикризових комунікацій: відпрацювання реакцій на скарги та репутаційні загрози	ПРН17. Знає принципи кризової комунікації; вміє формувати реакції на негативні відгуки; здатен писати тексти вибачень, відповіді та офіційні заяви (ЗК1, ЗК3, СК04)	<b>8</b>
Практичне 13. Створення міні-комунікативної стратегії для готелю чи турфірми: мета, ЦА, канали	ПРН17. Розуміє логіку побудови комунікативної стратегії; знає, як визначити ЦА та канали; може сформулювати мету, меседжі, КРІ (ЗК3, СК04)	<b>7</b>
Практичне 14. Практикум із формування HR-комунікацій: welcome-пакет, адаптаційне листування, інфоканали	ПРН13, ПРН16. Розуміє роль HR-комунікацій у внутрішньому брендингу; здатен розробити welcome-пакет; вміє формулювати адаптаційні листи та обрати інфоканали (ЗК3, СК04, СК14)	<b>8</b>
Практичне 15. Оцінка КРІ комунікацій: побудова системи показників та інтерпретація результатів	ПРН16, ПРН17. Знає основні КРІ у внутрішній і зовнішній комунікації; вміє будувати логіку показників; здатен аналізувати ефективність та надавати рекомендації (ЗК3, СК04)	<b>8</b>
Самостійна робота за змістовним модулем 2	ПРН16, ПРН17. Демонструє аналітичне мислення та поглиблені знання теоретичних положень тем модуля 2; може застосовувати знання для підготовки презентацій, есе та публічного виступу (ЗК3, СК04)	<b>10</b>

Модульна контрольна робота 2.	ПРН16, ПРН17. Вміє застосовувати знання з модулю 2 для вирішення комплексних практичних завдань; може оцінювати ситуації та формувати управлінські рішення (ЗКЗ, СК04, СК14)	<b>30</b>
<b>Всього за модулем 2</b>		<b>100</b>
<b>Навчальна робота</b>	<b><math>(M1 + M2)/2 * 0,7 \leq 70</math></b>	
<b>Екзамен</b>	<b>30</b>	
<b>Всього за курс</b>	<b><math>(\text{Навчальна робота} + \text{екзамен}) \leq 100</math></b>	

### 8.2. Шкала оцінювання знань здобувача вищої освіти

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка за національною системою (екзамени/заліки)
90-100	відмінно
74-89	добре
60-73	задовільно
0-59	незадовільно

### 8.3. Політика оцінювання

<b>Політика щодо дедлайнів та перескладання</b>	Пропущенні практичні заняття повинні бути відпрацьовані самостійно, виконані роботи здаються через навчальний портал університету на перевірку викладачу. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (н-д, лікарняний).
<b>Політика щодо академічної доброчесності</b>	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Індивідуальні завдання (есе, презентації тощо), що передбачають роботу з джерелами, повинні мати коректні текстові посилання на першоджерело.
<b>Політика щодо відвідування</b>	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету).

### 9. Навчально-методичне забезпечення:

- електронний навчальний курс навчальної дисципліни (на навчальному порталі НУБіП України eLearn - <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=5600>)
- методичні матеріали щодо вивчення навчальної дисципліни для здобувачів вищої освіти денної та заочної форм здобуття вищої освіти;
- програма виробничої (переддипломної) практики;
- методичні рекомендації до виконання випускної кваліфікаційної роботи.

### 10. Рекомендовані джерела інформації

#### Основні

1. Комунікативний менеджмент : навч. посіб. / [С. В. Панченко, О. В. Дикань, О. В. Громова та ін.]. Харків : УкрДУЗТ, 2024. 320 с.
2. Комунікативні технології інформаційного суспільства / А. І. Гусєв, Н. О. Довгань, О. В. Івачевська, С. О. Малєєва, І. В. Петренко. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2020. 142 с.

3. Коулман А. Стратегії кризових комунікацій. Київ : Фабула, 2023. 200 с.
4. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. 2021 р. 372 с.
5. Ніколайчук О.А. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник / О.А.Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова та ін. Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. 250с. URL: [http://elibrary.donnuet.edu.ua/2504/1/2022\\_NP\\_Nikolaichuk\\_Hotelno-restoranniy%20busniss.pdf](http://elibrary.donnuet.edu.ua/2504/1/2022_NP_Nikolaichuk_Hotelno-restoranniy%20busniss.pdf)
6. Панченко С.В. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник. Харків: УкрДУЗТ, 2024. 184 с. URL: <http://lib.kart.edu.ua/handle/123456789/24092>
7. Піз А. Мова рухів тіла. Київ : КМ-Букс, 2022. 416 с.
8. Савицька Н. Л., Чміль Г. Л., Джгуташвілі Н. М. Клієнт-орієнтоване управління в готельно ресторанному бізнесі : монографія. Харків : Видавець Іванченко І. С. 2021. 209 с. URL: <https://repo.btu.kharkov.ua/handle/123456789/905>
9. Світлична В. Ю. Ефективні комунікації в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. / В. Ю. Світлична, С. А. Александрова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2025. 173 с.
10. Сфера послуг. Готельна справа : словник / Укладачі: Л.М. Гопкало, С.В. Мельниченко, О.Б. Моргулець, С.І. Мосіюк, І.П. Кудінова. Київ : НУБіП України, Том 2, 2025. 425 с.
11. Сфера послуг. Туризм і рекреація : словник / Укладачі С.В. Мельниченко, І.В. Ковальчук, І.П. Кудінова, С.І. Мосіюк, О.Б. Моргулець, В.В. Самсонова, О.А. Стретович, С.Г. Качмарчик. Київ : НУБіП України, Том 1, 2025. 545 с.

#### Додаткові

12. Алданькова Г. В. Методичні підходи до оцінювання ефективності маркетингових комунікацій торговельних мереж. *Ефективна економіка*. 2020. № 9. URL: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/7\\_2020/67.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/7_2020/67.pdf)
13. Александрова С. А. Комунікаційні технології в готельно-ресторанному сервісі. *Наукові перспективи*. 2022. № 1 (19). С. 301–307.
14. Бакінгем Маркус. Плече до плеча. Як порозумітися на роботі / Маркус Бакінгем, Ешлі Гудолл ; [пер. з англ. О. Буйвол]. Харків : Віват, 2022. 331 с.
15. Баранецька А. Д. Інформаційно-Комунікативний менеджмент: кризові практики. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського*. 2021. № 32. С. 112–119.
16. Бардась А. Роль комунікаційного менеджменту в забезпеченні ефективності роботи розподілених команд. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2024. № 3 (39). С. 121–131.
17. Березюк В. О. Інструментарій маркетингових комунікацій в інтернет середовищі: класифікація та специфіка використання. *Ефективна економіка*. 2021. № 4. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8824>
18. Благополучна А., Кирилюк І., Поворознюк І., Ляховська Н., & Литвин О. (2022). Культура професійного спілкування в індустрії гостинності: її значення та вплив. *Економічні горизонти*, 2(20), 4–11. [https://doi.org/10.31499/2616-5236.2\(20\).2022.261844](https://doi.org/10.31499/2616-5236.2(20).2022.261844)
19. Боковець В. В. Управління іміджем підприємства : навч. посіб. Вінниця : ВНТУ, 2024. 112 с.
20. Демченко М. Нейромаркетинг як сучасна технологія маркетингової комунікації: аналіз першоджерел. *Communications and Communicative Technologies*. 2022. Вип. 22. С. 61–70.
21. Діденко О.В. Сучасна комунікація : навчальний посібник / О. В. Діденко та ін. / за ред. С. П. Шумовецької. Хмельницький : Видавництво НАДПСУ, 2022. 712 с.
22. Інноваційні технології в діяльності готельно-ресторанних підприємств. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. № 6 (12). С. 65-77.
23. Каламан О. Б. Формування ефективних комунікацій на підприємствах індустрії гостинності як механізм підвищення якості управління персоналом. *Інфраструктура ринку*. 2023. № 70. URL: <http://www.market-infr.od.ua/uk/70-2023>
24. Кінг Л. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного

спілкування / Л. Кінг, Б. Гілберт ; пер. з англ. Н. Борис. Дніпро : Моноліт, 2019. 204 с.

25. Моргулець О., Сичов Я. Формування іміджу підприємств у сфері гостинності. Матеріали IV-й Міжнародної науково-практичної конференції «Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти» 30 квітня 2025 р., НУБіП України, м. Київ.

26. Моргулець О.Б., Нищенко О.В., Шевченко О.О. (2023). Крос-культурні комунікації в туристичній діяльності: проблеми та шляхи вирішення. Економіка та суспільство, (57). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-57-60>

27. Орел А. М. Прикладні аспекти комунікативних бар'єрів у сучасному суспільстві. Економіка та суспільство. 2022. Вип. № 5. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2109>

28. Охота В. І. Зарубіжний досвід управління персоналом в готельно-ресторанному бізнесі. *Інноваційна економіка*. 2020. Вип. 3-4. С. 127-132. URL: <http://inneco.org/index.php/innecoua/article/view/572/63>

29. Ровенська В. В. Особливості управління конфліктними ситуаціями на вітчизняних підприємствах. *Інтелект XXI*. 2020. № 1. С. 166–170.

30. Світлична В. Ю. Комунікаційні процеси гастрономічних закладів: специфіка, цифрові інструменти і роль ком'юніті-менеджменту. *Комунальне господарство міст*. 2024. Т. 5. Вип. 186. С. 39–47.