



ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення вченої ради університету
30 серпня 2024 року,
протокол №2.

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

_____ **Олег ОМЕЛЬЧУК**

30 серпня 2024 року
м.п.

РОБОЧА ПРОГРАМА
з навчальної дисципліни
«ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»
для підготовки на першому (освітньому) рівні
здобувачів вищої освіти освітнього ступеня бакалавра
із спеціальності за спеціальністю 073 Менеджмент
галузі знань 07 Управління та адміністрування

м. Хмельницький
2024

РОЗРОБНИК:

Асистентка кафедри філософії,
соціально-гуманітарних наук та
фізичного виховання
26 серпня 2024 року

Олена ШКОЛЬНИК

СХВАЛЕНО:

Рішенням кафедри філософії, соціально-гуманітарних наук та фізичного виховання
29 серпня 2024 року, протокол № 1.

Завідувач кафедри, доктор
філософських наук, професор
29 серпня 2024 року

Леонід ВИГОВСЬКИЙ

Деканеса факультету управління та
економіки, кандидатка економічних
наук, доцентка

Тетяна ТЕРЕЩЕНКО

29 серпня 2024 року

ПОГОДЖЕНО:

Рішення методичної ради
університету
29 серпня 2024 року, протокол № 1.

Перша проректорка, голова
методичної ради університету,
кандидатка наук з державного
управління, доцентка
29 серпня 2024 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		8
	4.3. Завдання для самостійної роботи студентів		9
5.	Методи навчання та контролю		9
6.	Схема нарахування балів		9
7.	Рекомендована література		10
	7.1. Основна література		10
	7.2. Допоміжна література		10
58.	Інформаційні ресурси в Інтернеті		11

1. Опис навчальної дисципліни

1. Шифр і назва галузі знань	– 07 Управління та адміністрування
2. Код і назва спеціальності	– 073 Менеджмент
3. Назва спеціалізації	– Немає
4. Назва дисципліни	– Етика ділового спілкування
5. Тип дисципліни	– Вибіркова
6. Код дисципліни	– ППВ.2.15
7. Освітній рівень, на якому вивчається дисципліна	– Перший
8. Ступінь вищої освіти, що здобувається	– Бакалавр
9. Курс / рік навчання	– Перший
10. Семестр	– Другий
11. Обсяг вивчення дисципліни:	
1) загальний обсяг (кредитів ЄКТС / годин)	– 3 / 90
2) денна форма навчання:	
аудиторні заняття (годин)	– 34
% від загального обсягу	– 37,7
лекційні заняття (годин)	– 16
% від обсягу аудиторних годин	– 47
семінарські заняття (годин)	– 18
% від обсягу аудиторних годин	– 52,9
самостійна робота (годин)	– 56
% від загального обсягу	– 62,2
тижневих годин:	
аудиторних занять	– 2
самостійної роботи	– 3
3) заочна форма навчання:	
аудиторні заняття (годин)	– 10
% від загального обсягу	– 11,1
лекційні заняття (годин)	– 4
% від обсягу аудиторних годин	– 40
семінарські заняття (годин)	– 6

% від обсягу аудиторних годин	–	60
самостійна робота (годин)	–	80
% від загального обсягу тижневих годин:		88,8
аудиторних занять	–	2
самостійної роботи	–	13
12. Форма семестрового контролю	–	Залік
13. Місце дисципліни в логічній схемі:		
1) попередні дисципліни	–	ЗПО 5. Основи наукових досліджень та академічна доброчесність, ППО 1. Історія менеджменту.
2) супутні дисципліни	–	ЗПО 7. Психологія; ППО 3. Іноземна мова (за професійним спрямуванням); ППО 4. Українська мова (за професійним спрямуванням).
3) наступні дисципліни	–	ППО 9. Менеджмент; ППО 11. Теорія організацій; ППО 15. Тайм-менеджмент та організація управлінської діяльності; ППО 18. Соціальна відповідальність та етика бізнесу; ППО 19. HR-менеджмент; ППО 27. Тренінг курс «Лідерство та командна робота»; ППО 29. Тренінг курс «Менеджмент комунікацій і медіація».
14. Мова вивчення дисципліни	–	українська.

2. Заплановані результати навчання

Навчальна дисципліна «Етика ділового спілкування» забезпечує програмні компетентності та програмні результати навчання, які здобуваються під час вивчення навчальної дисципліни, передбачених освітньо-професійною програмою «Бакалавр менеджменту»:

Загальні компетентності
ЗК 04. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
ЗК 11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.
ЗК 12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).
ЗК 13. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.
ЗК 14. Здатність працювати у міжнародному контексті.
ЗК 15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).
Спеціальні компетентності
СК 6. Здатність діяти соціально-відповідально і свідомо.
СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.
СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.
СК 15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

ПР 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПР 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

ПР 15. Демонструвати здатність діяти соціально-відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

ПР 16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

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)	поняття ділового спілкування, його структури, видів та функцій;
1.2)	етичний бік ділового спілкування, основи професійної та прикладної етики.
1.3)	вербальні та невербальні засоби комунікації у діловому спілкуванні;
1.4)	особливості роботи керівника, професійна етика та управлінські рішення;
1.5)	основи публічного виступу: жанри, композиція, правила підготовки та взаємодія з аудиторією.
1.6)	особливості ділового спілкування з іноземцями.
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 ділове спілкування як взаємодію, що зорієнтована на досягнення взаєморозуміння й суб'єкт-суб'єктного рівня спілкування;
2.2)	розкривати зміст найбільш передових концептуальних аспектів в галузі етики ділового спілкування;
2.3)	інтерпретувати вплив ділового спілкування на формування корпоративної культури, позитивного корпоративного іміджу;
2.4)	розуміти на сутності процесу формування та розвитку комунікативної компетентності;
2.5)	інтерпретувати особливості спілкування з іноземцями та враховувати культурні особливості.
3. Застосування знань	
<i>(здатність використовувати вивчений матеріал у нових ситуаціях (наприклад, застосувати ідеї та концепції для розв'язання конкретних задач)</i>	
3.1)	формувати і застосовувати ефективні стратегії ділового спілкування на основі принципів гуманістичної етики, суб'єкт-суб'єктного рівня взаємодії;
3.2)	реалізовувати набутий комунікативний досвід як ефективний засіб формування сучасної культури ділового спілкування;
3.3)	застосовувати вербальні та невербальні засоби ділового спілкування та користуватися правилами ділового етикету;
3.4)	використовувати інформаційно-комунікативні технології в діловому спілкуванні;
3.5)	використовувати знання про імідж для формування позитивного професійного образу.
4. Аналіз	
<i>(здатність розбивати інформацію на компоненти, розуміти їх взаємозв'язки та організаційну структуру, бачити помилки й огріхи в логіці міркувань, різницю між</i>	

<i>фактами і наслідками, оцінювати значимість даних)</i>	
4.1)	аналізувати етичні аспекти ділової комунікації у професійній сфері;
4.2)	визначати етичні дилеми в діловому спілкуванні та пропонувати варіанти їх розв'язання;
4.3)	оцінювати відповідність стилів ділового спілкування етичним принципам;
4.4)	виявляти та критично оцінювати помилки під час ділової комунікації;
4.5)	порівнювати практики ділового спілкування у різних організаційних контекстах.
5. Синтез <i>(здатність поєднувати частини разом, щоб одержати ціле з новою системною властивістю)</i>	
5.1)	поєднувати елементи етичних та психологічних знань в єдине ціле з метою формування власної ефективної комунікативної стратегії у діловому спілкуванні;
5.2)	інтегрувати знання з етики, психології та управління для вирішення комунікативних завдань;
5.3)	розвивати комунікативну компетентність, поєднуючи теоретичні та практичні аспекти етики ділового спілкування;
5.4)	обґрунтовувати необхідність знань з етики ділового спілкування для менеджерів;
5.5)	пропонувати способи гармонійного поєднання вербальних та невербальних засобів ділового спілкування.
6. Оцінювання <i>(здатність оцінювати важливість матеріалу для конкретної цілі)</i>	
6.1)	оцінювати значення знань тем з курсу «Етика ділового спілкування» для формування високого рівня професійної культури менеджера;
6.2)	порівнювати особливості культурних і національних відмінностей в етиці ділового спілкування;
6.3)	пояснювати відмінності між різними стратегіями ділового спілкування, оцінювати їхній вплив на формування корпоративної культури, позитивного корпоративного іміджу;
6.4)	вибирати з різноманіття етичних концепцій ділового спілкування окремі положення, важливі для формування власної громадянської позиції, особистісного та професійного самовдосконалення та самовираження;
6.5)	розуміти сутність сучасних етичних концепцій ділового спілкування та їхнє значення в модернізації суспільства.
7. Створення (творчість) <i>(здатність до створення нового культурного продукту, творчості в умовах багатомірності та альтернативності сучасної культури)</i>	
7.1)	застосовувати отримані знання в процесі комунікації і формуванні власної стратегії спілкування;
7.2)	користуватися потенціалом діалогових форм ділового спілкування, дискурсивних практик в процесі обговорення ділових проблем, а також в управлінні конфліктами;
7.3)	готувати повідомлення про актуальні етичні аспекти ділового спілкування, давати аргументовані коментарі стосовно різних стратегій ділового спілкування;
7.4)	розвивати комунікативну компетентність, поєднуючи теоретичні та практичні аспекти отриманих знань через моделювання форм ділового спілкування в ділових та рольових іграх;
7.5)	інтегрувати отримані знання у процес професійного самовдосконалення.

3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1: Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види

Обґрунтування сутності терміну «етика ділового спілкування»; визначення предмету та структури курсу; пояснення кола основних проблем дисципліни; розкриття основних функцій курсу; пояснення змісту функцій спілкування; основні підходи до вивчення природи спілкування, роль особистості у контексті спілкування; багатоаспектність поняття ділового спілкування; етичні цінності, норми і принципи у сучасному діловому спілкуванні; кореляція понять етики ділового спілкування і поняття ділового етикету; діловий етикет як форма професійної комунікації.

Тема 2: Вербальні та невербальні засоби комунікації у діловому спілкуванні

Поняття вербального або мовленнєвого спілкування. Мова як знакова система. Культура мови і мовленнєвий етикет ділового спілкування. Культура говоріння та культура мовлення як складові вербальної комунікації. Об'єктивні та суб'єктивні умови ефективної вербальної комунікації. Види мовних актів та типи конструювання повідомлень. Комунікативні установки як чинники ефективного вербального спілкування. Невербальні знакові системи. Класифікація невербальних засобів спілкування. Характеристика паралінгвістичної та екстралінгвістичних засобів, оптико-кінетичної системи, візуального спілкування й проксемики. Невербальна комунікація та етикет ділового спілкування. Інноваційний потенціал застосування стратегій нейролінгвістичного програмування в діловому спілкуванні.

Тема 3: Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем

основні види ділового спілкування (формальне, неформальне; горизонтальне, вертикальне). Фактори, що впливають на вибір форми спілкування: культурні, соціальні, організаційні, особистісні, технологічні. Особливості використання різних форм спілкування залежно від контексту (бесіди, збори, переговори, наради тощо). Приклади ефективного використання видів ділового спілкування в сучасному бізнесі. Рівні ділового спілкування: особистісний, груповий, організаційний, міжорганізаційний. Характеристика кожного рівня спілкування: мета, учасники, особливості взаємодії. Основні етичні вимоги до ділового спілкування: коректність, повага, доброзичливість. Основні компетенції учасників ділового спілкування: професійна підготовка, комунікативні навички, вміння аргументувати свою позицію. Ефективність слухання як основа успішного спілкування. Уміння управляти емоціями та вирішувати конфлікти в процесі спілкування. Визначення поняття ділової бесіди та її основна мета. Структура ділової бесіди: підготовка, встановлення контакту, обговорення питань, ухвалення рішень, завершення. Техніка проведення ефективної ділової бесіди: активне слухання, задавання питань, підтримання конструктивної атмосфери. Помилки у ділових бесідах і способи їх уникнення.

Тема 4: Публічний виступ у діловому спілкуванні

Поняття публічного виступу. Основні складові ораторського мистецтва. Етапи підготовки і проведення публічного виступу (докомунікативний, комунікативний і пост комунікативний). Антична риторика. Тема і мета публічного виступу. Х. Леммерман про важливість оцінки складу майбутньої аудиторії. Основні способи розміщення слухачів в аудиторії. Складання тексту виступу. Джерела інформації та їх види. Репетиція промови. Способи виголошення промови: читання тексту, відтворення по пам'яті з читання окремих фрагментів (з опорою на текст), вільна імпровізація (експромт). Встановлення контакту з аудиторією. Ораторські засоби підтримання уваги слухачів. Поза, жести, міміка оратора. Аналіз промови оратора. Типи ораторів. Доповідь і промова як жанри ділового спілкування..

Тема 5: Ділове спілкування в процесі управління персоналом

Особливості управління та підприємництва в контексті сучасного ринку праці. Етика професійних відносин: основні принципи, значення норм і правил. Особливості роботи керівника: управлінський стиль, відповідальність, правила поведінки. Характеристика портрета ефективного керівника: комунікаційні та лідерські навички, стратегічне мислення. Принципи прийняття управлінських рішень: аналіз, оцінка ризиків, ухвалення оптимального варіанту. Проблеми підбору кадрів: дефіцит кваліфікованих працівників, адаптація нових співробітників. Методика проведення співбесід: структура, запитання, оцінка відповідей. Використання зарубіжного досвіду: адаптація міжнародних практик в Україні.

Тема 6: Імідж ділової людини

Поняття іміджу ділової людини. Імідж як мистецтво керувати враженням за Е. Гофман. Основні компоненти іміджу ділової людини: самооцінка особистості; моральні цінності особистості; етика ділового спілкування; діловий етикет і протокол; тактика спілкування (уміла орієнтація в конкретній ситуації, володіння механізмами психологічної дії і т. д.); зовнішній вигляд (одяг, аксесуари до одягу; постава і хода). Зовнішні та внутрішні чинники формування іміджу. Зовнішні чинники іміджу: зовнішній вигляд (одяг, аксесуари одягу, зачіска, макіяж); гарні манери (належні жести, пози, постава, хода; виразність міміки та вміння нею керувати); вміння використовувати простір для спілкування. Внутрішні (психологічні) чинники іміджу: мистецтво подібатися людям; вміння правильно спілкуватися; наявність необхідних для позитивного іміджу якостей особистості; вміння розуміти людей та впливати на них. Внутрішні (етичні) чинники іміджу: чесність; порядність; повага до підлеглих, партнерів; вірність даному слову; здатність ефективно взаємодіяти згідно з діючим законодавством, встановленими правилами і традиціями тощо. Якості ділової людини, які впливають на формування іміджу.

Тема 7: Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями

Значення офіційної мови у діловому спілкуванні з іноземцями. Характеристика основних управлінських культур: ієрархічні, демократичні, змішані моделі. Вплив культурних особливостей на формати вітання, обмін візитними картками та проведення переговорів. Особливості письмового спілкування: стиль, формальність, адаптація до мови партнера. Відмінності у поведінці представників різних країн під час ділових зустрічей та прийомів. Способи запобігання міжкультурним конфліктам у діловому середовищі. Рекомендації щодо особливостей поведінки в різних країнах.

4. Структура вивчення навчальної дисципліни

4.1. Тематичний план навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	с/п	лаб	інд	с.р.		л	с/п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види	8	2	2	-	-	4	8	1	-	-	-	7
Тема 2. Вербальні та невербальні засоби комунікації	14	2	2	-	-	10	14	1	2	-	-	11

у діловому спілкуванні												
Тема 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем	18	2	2	-	-	14	18	2	2	-	-	14
Тема 4. Публічний виступ у діловому спілкуванні	14	2	4	-	-	8	14	-	-	-	-	14
Тема 5. Ділове спілкування в процесі управління персоналом	18	4	4	-	-	12	18	2	2	-	-	14
Тема 6. Імідж ділової людини	8	2	2	-	-	4	8	-	-	-	-	8
Тема 7. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями	10	2	2	-	-	6	10	-	-	-	-	10
Всього годин:	90	16	18	0	0	56	90	4	6	0	0	80

4.2. Аудиторні заняття

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

4.2.2. Плани лекцій з передбачених тематичним планом тем визначаються в підрозділі 2.1. навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.2.3. Плани семінарських занять з передбачених тематичним планом тем, засоби поточного контролю знань та методичні рекомендації для підготовки до занять визначаються в підрозділі 2.2. навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.3. Завдання для самостійної роботи студентів

4.3.1. Самостійна робота студентів включає завдання до кожної теми.

4.3.2. Завдання для самостійної роботи студентів та методичні рекомендації до їх виконання визначаються в підрозділі 3.1. навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

5. Методи навчання та контролю

Під час лекційних занять застосовуються:

- 1) традиційний усний виклад змісту теми;
- 2) слайдова презентація;
- 3) дискусійні обговорення проблемних питань.

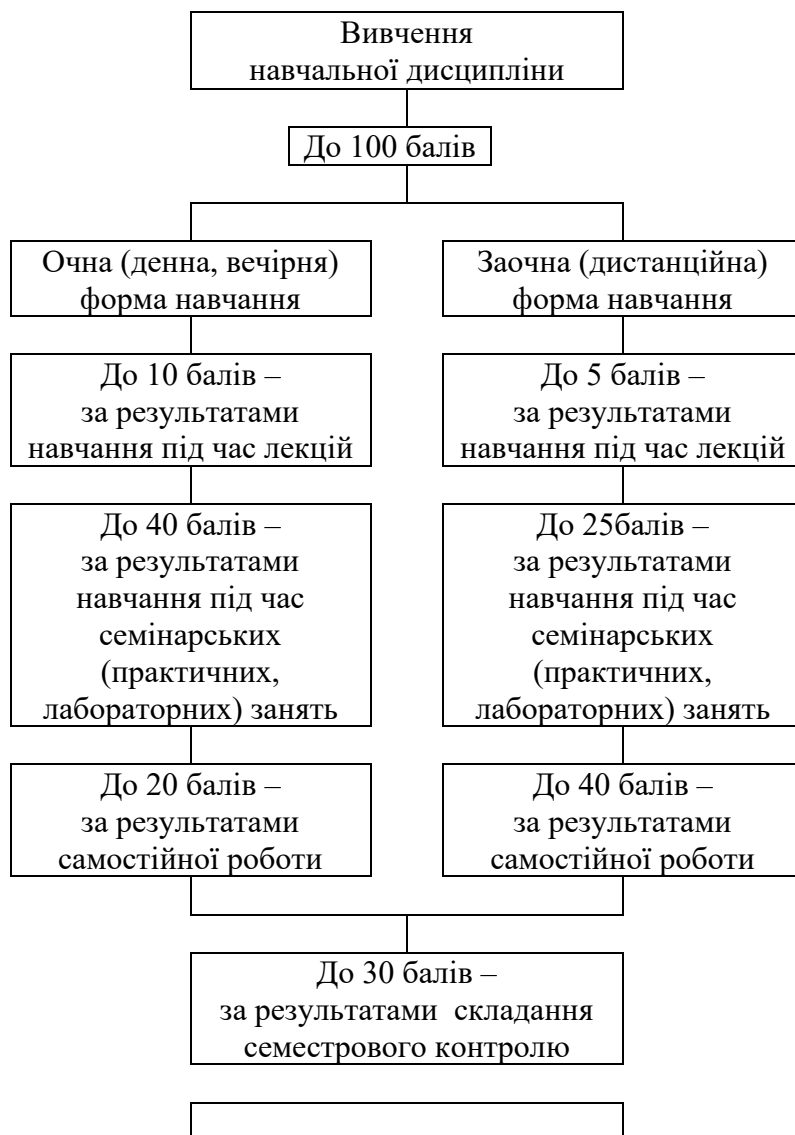
На семінарських заняттях застосовуються:

- 1) дискусійні обговорення проблемних питань;
- 2) вирішення ситуаційних завдань, кейсів;
- 3) повідомлення про виконання самостійної роботи (у тому числі, індивідуальних завдань)

Поточний контроль знань з навчальної дисципліни проводиться у формі усного або письмового (у тому числі тестового) опитування на семінарських заняттях, бліц-опитування щодо засвоєння матеріалу лекцій

6. Схема нарахування балів

6.1. Нарахування студентам балів за результатами навчання здійснюється за схемою, наведеною на рис.



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 джерела

7.1. Основні джерела

1. Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування : навч. підручник. Львів : Магнолія 2006, 2024. 312 с.
2. Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. Етика ділового спілкування. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
3. Гуменюк О.Г. Етика ділового спілкування: навч. пос. Хмельницький: ХЦППК, 2005. 125 с.
4. Діловий етикет. Етика ділового спілкування. Київ : «Альтерпрес», 2016. 368 с.

5. Етика ділових стосунків: Навчальний посібник / О.Й. Лесько, М.Д. Прищак, О.Б. Залюбівська, Г.Г. Рузакова. Вінниця: ВНТУ, 2011. 310 с.
6. Жук О.М., Тиха Л.Ю. Ділове спілкування : Навчальний посібник Луцьк : Луцький НТУ, 2014. 132 с.
7. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навчальний посібник: 2-е вид., перероб. і доп. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 234 с.
8. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навчальний посібник з етикету для студентів. Суми : ВТД «Університетська книга», 2002. 208 с..
9. Малахов В. Етика спілкування: : Навчальний посібник. Київ : Либідь, 2006. 400 с.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посіб. Київ : Кондор, 2008. 356 с.
11. Савельєв В.П. Етика : навч. посібник. Київ : Знання, 2017. 242 с.
12. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2014. 288 с.
13. Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посіб. Київ : Знання, 2006. 391 с.
14. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування : навч. посіб. Київ : Знання, 2007. 230 с.

7.2. Допоміжні джерела

1. Балакірова С.Ю., Павленко В.В. Вплив медіакультури на комунікативну компетентність управлінця. Вісник Національного технічного університету України «КПІ» Філософія. Психологія. Педагогіка. Київ : ІВЦ «Політехніка», 2011. №2 (32). С. 21-24.
2. Баловсяк Н. Інформаційна компетентність фахівця. Педагогіка і психологія професійної освіти. 2004. №5. С. 21-28.
3. Берн Е. Ігри, у які грають люди. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2016. 256 с.
4. Бирик С.П. Ділові документи та правові папери. Харків: Видавництво Фоліо, 2012. 493 с.
5. Ділові контакти з іноземними партнерами: навч-практ. посіб. / Уклад. Ю. І. Палеха. Київ : Вид-во Європейського ун-та, 2004. 283 с.
6. Дмитренко, М.Й. Ділове спілкування: норми, принципи, стратегії: монографія. Черкаси: Брама-Україна, 2009. 120 с.
7. Джонсон Д.В. Соціальна психологія. Тренінг міжособистісного спілкування: Пер. з англ. Київ : Вид. дім «КМ Academia», 2003. 288 с.
8. Дороніна М.С. Культура спілкування ділових людей: посібник. Київ : Видавничий дім КМ Academia, 1997. 192с.
9. Єрмоленко А. М. Соціальна етика та екологія. Гідність людини – шанування природи. Монографія. Київ : Лібра, 2010. 416 с.
10. Єлізарова І.А. Стиль ділового успіху : навчпосібник.К.: Кондор, 2007. 160 с.
11. Невелєв О.М. Етика та етикет у зовнішньоекономічній діяльності : навч. посібник. Київ : ЦУЛ, 2009. 168 с.
12. Козирєв М. П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання / М. П. Козирєв // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна. 2014. Вип. 1. С. 201-211. http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2014_1_24
13. Палеха Ю.І. Іміджологія : навч. посібник. Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2004. 323 с.
14. Коломойцев В. Є. Альтернатива розрусі: Латиноамериканський інвестиційний досвід подолання глобальної фінансово-економічної кризи. Київ: Молодь, 2000. 432 с.
15. Радченко С.Г. Етика бізнесу. Практикум: навч. посібник. К.: КНТЕУ, 2009. 192 с.

16. Стахів М. О. Український комунікативний етикет: навч-метод. посібник. Київ : Знання, 2008. 248 с.
17. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Підручник у 2-х кн.: Кн. 1. Соціальна психологія особистості і спілкування. Київ: Либідь, 2004. 576 с.
18. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Підручник у 2-х кн.: Кн. 2. Соціальна психологія груп. Прикладна соціальна психологія. Київ : Либідь, 2006. 560 с.
19. Піз А., Піз Б. Мова рухів тіла. Розширене видання. Київ : КМ-Букс, 2015. 416 с.
20. Фромм Е. Мати чи бути? Київ : Український письменник, 2010. 222 с.
21. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. Київ: Лібра, 2003. 416 с.

7.3. Інформаційні ресурси в мережі Інтернет

1. http://ebooktime.net/book_332.html
2. http://pdf.lib.vntu.edu.ua/books/Chayka_2005_448.pdf
3. <http://pidruchniki.ws/15840720/>
4. http://pidruchniki.ws/15840720/menedzhment/dilova_karyera_-_dahno_ii
5. http://pidruchniki.ws/15840720/ritorika/ritorika_-_oliynik_ob
6. http://pidruchniki.ws/19991130/menedzhment/etika_dilovogo_spilkuvannya_-_gritsenko_tb
7. <http://textbooks.net.ua/content/category/42/59/48/>
8. <http://ukrlife.org/main/minerva/karnegie.htm>
9. http://www.cul.com.ua/preview/Etika_dilovogo_spilk_Gricenko.pdf
10. http://www.kii.donntu.edu.ua/kaf_sgp/metod_dilove_spilkuv.pdf
11. http://www.slideshare.net/Kovalenko_O/ss-12023996
12. https://shron1.chtyvo.org.ua/Lesko_Oleksandr/Etyka_dilovykh_vidnosyn.pdf
13. <https://subject.com.ua/pdf/38.pdf>
14. https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/12lesko_etika_ta_psihologiya_dilovih_vidnosin/p11.html
15. База даних наукових публікацій <http://www.freefullpdf.com>
16. База даних Національної бібліотеки України імені Вернадського <http://www.irbis-nbuv.gov.ua>
17. Веб-сайт Національного фонду досліджень України <https://nrfu.org.ua>
18. Наукометрична база даних Web of Science <https://www.webofscience.co>
19. Пошукова система Base <https://www.base-search.net/>
20. Пошукова система Google Академія - <http://scholar.google.com>
21. Система пошуку наукової інформації у відкритих архівах України (SSM) <https://oai.org.ua/>
22. ТОВ «Центр учбової літератури» <https://www.culononline.com.ua/>