



ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

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

_____ Ірина КОВТУН

29 серпня 2024 року
м.п.

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ
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
заочної форми навчання

м. Хмельницький
2024

РОЗРОБНИК:

Асистентка кафедри філософії,
соціально-гуманітарних наук та
фізичного виховання

26 серпня 2024 року

_____ Олена ШКОЛЬНИК

СХВАЛЕНО

Рішення 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

29 серпня 2024 року

_____ Тетяна ТЕРЕЩЕНКО

1. Структура вивчення навчальної дисципліни

1.1. 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 у діловому спілкуванні	14	2	2	-	-	10	14	1	2	-	-	11
Тема 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем	18	2	2	-	-	14	18	1	2	-	-	15
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	1	2	-	-	15
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

2. Аудиторні заняття

2.1. Лекції

№ з/п	Назва і план теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма

1	2	3	4
1.	Тема: Етика ділового спілкування: поняття, сутність, види	2	1
1.1.	Поняття про об'єкт і предмет дисципліни.		
1.2.	Поняття «спілкування». Його структура, види та функції.		
1.3.	Ділове спілкування, його види та особливості.		
1.4.	Етичний бік ділового спілкування.		
2.	Тема: Вербальні та невербальні засоби комунікації у діловому спілкуванні	2	1
2.1.	Поняття про вербальні й невербальні засоби комунікації.		
2.2.	Культура усного мовлення та культура слухання.		
2.3.	Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.		
2.4.	Оптико-кінетична, паралінгвістична, екстралінгвістична системи невербальних засобів.		
2.5.	Візуальний контакт, кінесика, проксемика як специфічні знакові системи у невербальній комунікації.		
3.	Тема: Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем	2	1
3.1.	Форми і види ділового спілкування та фактори впливу.		
3.2.	Рівні ділового спілкування.		
3.3.	Вимоги до учасників ділового спілкування.		
3.4.	Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.		
4.	Тема: Публічний виступ у діловому спілкуванні	2	-
4.1.	Жанрові різновиди публічного виступу.		
4.2.	Етапи підготовки до публічного виступу.		
4.3.	Композиція промови. Організація презентацій.		
4.4.	Особливості взаємодії з публікою.		
4.5.	Страх перед аудиторією.		
4.6.	Найпоширеніші помилки ораторів під час публічних виступів.		
5.	Тема: Ділове спілкування в процесі управління персоналом	4	1
5.1.	Особливості управління та підприємництва.		

5.2.	Професійна етика. Норми професійних ділових відносин.		
5.3.	Особливості роботи керівника, норми і правила його поведінки. Портрет ефективного керівника.		
5.4.	Принципи прийняття управлінських рішень.		
5.5.	Проблема підбору кадрів.		
5.6.	Методика співбесіди під час прийняття на роботу.		
5.7.	Використання зарубіжного досвіду в діловому спілкуванні в процесі управління персоналом		
6.	Тема: Імідж ділової людини	2	-
6.1.	Імідж як умова ділового успіху.		
6.2.	Зовнішній вигляд ділової людини.		
6.3.	Діловий одяг чоловіка.		
6.4.	Діловий одяг жінки.		
6.5.	Комунікативні властивості іміджу та його класифікація.		
7.	Тема: Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями	2	-
7.1.	Офіційна мова.		
7.2.	Основні управлінські культури: характерні риси та особливості.		
7.3.	Особливості спілкування з іноземцями.		
7.4.	Особливості письмового ділового спілкування.		
7.5.	Особливості поведінки в різних країнах.		
	Усього	16	4

2.2. Семінарські заняття

Семінарське заняття 1

Тема: Вербальні та невербальні засоби комунікації у діловому спілкуванні

Питання для усного опитування та дискусії

- 1.1. Поняття про вербальні й невербальні засоби комунікації.
- 1.2. Культура усного мовлення та культура слухання.
- 1.3. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.
- 1.4. Оптико-кінетична, паралінгвістична, екстралінгвістична системи невербальних засобів.
- 1.5. Візуальний контакт, кінесика, проксемика як специфічні знакові системи невербальній комунікації.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: культура спілкування, культура слухання, комунікативні установки, взаємини, взаємодія; моральне спілкування, взаємовідносини, сумісна діяльність, мораль, толерантність, повага, любов, моральні цінності, етика, рівень культури.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: 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.

Семінарське заняття 2

Тема 1: Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем

Питання для усного опитування та дискусії

- 2.1. Форми і види ділового спілкування та фактори впливу.
- 2.2. Рівні ділового спілкування.
- 2.3. Вимоги до учасників ділового спілкування.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: ділове спілкування, фактори впливу, ділова бесіда, дискусія, нарада, збори, мозковий штурм, телеконференція, ділова доповідь, переговори, комунікативна компетентність, комунікативні бар'єри, аргументація, активне слухання, контекст спілкування, мовленнєві стратегії, структура бесіди, комунікативна мета.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: 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 2: Публічний виступ у діловому спілкуванні

Питання для усного опитування та дискусії

- 2.4. Жанрові різновиди публічного виступу.
- 2.5. Етапи підготовки до публічного виступу.
- 2.6. Композиція промови. Організація презентацій.
- 2.7. Особливості взаємодії з публікою.
- 2.8. Страх перед аудиторією.
- 2.9. Найпоширеніші помилки ораторів під час публічних виступів.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: виступ, оратор, особистісний контакт, емоційний контакт, пізнавальний контакт, вербальне спілкування, невербальне спілкування, доповідь, промова, комунікативні маневри, маніпулятор, системи маніпулятивної поведінки, трансактний аналіз, захист від маніпуляцій, позиції в спілкуванні, конфліктоген, «Его», контрманіпуляція, типи трансакції, асертивність, стилі спілкування, переконання, наслідування, навіювання, актуалізатор, стереотипізація.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: 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 читанням 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.

Семінарське заняття 3

Тема: Ділове спілкування в процесі управління персоналом

Питання для усного опитування та дискусії

- 6.1. Особливості управління та підприємництва.
- 6.2. Професійна етика. Норми професійних ділових відносин.
- 6.3. Особливості роботи керівника, норми і правила його поведінки. Портрет ефективного керівника.
- 6.4. Принципи прийняття управлінських рішень.
- 6.5. Проблема підбору кадрів.
- 6.6. Проблеми найму на роботу з позиції керівника організації.
- 6.7. Методика співбесіди під час прийняття на роботу.
- 6.8. Використання зарубіжного досвіду в діловому спілкуванні в процесі управління персоналом та підбору кадрів

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: управління персоналом, підприємництво, професійна етика, корпоративна етика, керівник, ефективний керівник, прийняття управлінських рішень, підбір кадрів, співбесіда, ділове спілкування.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: 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.

3. Самостійна (контрольна) робота студентів

Самостійна (контрольна) робота студентів заочної форми навчання є одним із способів оволодіння навчальним матеріалом і виконується письмово в позааудиторний час, передбачений тематичним планом навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування». Самостійна (контрольна) робота виконується студентами самостійно з одержанням необхідних консультацій від науково-педагогічного працівника у міжсесійний період і у встановлений термін подається на перевірку науково-педагогічному працівнику. Форма контролю самостійної (контрольної) роботи – перевірка виконаних завдань. Питання самостійної (контрольної) роботи виносяться на підсумковий семестровий контроль.

3.1. Питання самостійних робіт, завдання та методичні рекомендації до їх виконання

1. Що таке етика ділового спілкування, які її основні функції?
2. Які жанри ділового спілкування ви можете назвати? Поясніть їх особливості.
3. Як прикладна етика використовується у професійній діяльності?
4. Чи можливо поєднати гуманістичний та авторитарний підходи в діловому спілкуванні?
5. Роль етики у вирішенні конфліктів на робочому місці?
6. Яку роль відіграє етика у формуванні довготривалих ділових відносин?
7. Чи можна вважати етику ділового спілкування універсальною для різних професій?
8. Що таке вербальні засоби комунікації, яка їхня роль у діловому спілкуванні?
9. Назвіть основні системи невербальної комунікації та наведіть їх приклади.
10. Яка роль проксемики в організації ділових зустрічей?
11. Як культура слухання впливає на якість комунікації?
12. Чи можна ефективно комунікувати без використання невербальних засобів?
13. Як невербальні сигнали можуть допомогти в уникненні конфліктів?
14. Які основні форми ділового спілкування існують?
15. Як організувати ефективну ділову бесіду?
16. У чому полягають основні відмінності між дискусією та нарадою?
17. Які етапи проведення ділової бесіди ви знаєте?
18. Які вимоги висуваються до учасників ділового спілкування?
19. Як визначити ефективність ділової бесіди?
20. Чи завжди наради є ефективним способом вирішення ділових проблем?
21. Які основні етапи підготовки до публічного виступу ви знаєте?
22. Як правильно структурувати виступ для різних типів аудиторії?
23. Як невербальні засоби впливають на сприйняття промови?
24. Які риторичні прийоми допомагають зробити виступ більш переконливим?
25. Чи може кожна людина стати успішним оратором?
26. Яку роль відіграють емоції під час публічного виступу?
27. Як уникнути конфліктів з аудиторією під час промови?
28. Як діловий протокол впливає на спілкування в організації?
29. Як організувати успішний діловий прийом?
30. Які навички потрібні для ефективного управління стосунками з підлеглими?

31. Як дружні стосунки між керівниками та підлеглими впливають на ефективність роботи?
32. Які методи проведення співбесід використовуються під час найму на роботу?
33. Які проблеми можуть виникати під час прийому на роботу нових працівників і як їх вирішувати?
34. Як використання зарубіжного досвіду під час управління персоналом та найму працівників може покращити ефективність українських компаній?
35. Що таке імідж і як він впливає на діловий успіх?
36. Які елементи формують імідж ділової людини?
37. Як правильно вибирати діловий одяг для чоловіків і жінок?
38. Як імідж керівника впливає на сприйняття його колективом?
39. Чи залежить імідж ділової людини від національної культури?
40. Які помилки у формуванні іміджу є найпоширенішими?
41. Як соціальні мережі впливають на створення іміджу?
42. Як культурні відмінності впливають на ділову етику?
43. Що потрібно враховувати під час ділових переговорів з представниками інших країн?
44. Чому перед початком переговорів потрібно провести коротку бесіду з перекладачем?
45. Опишіть характерні ознаки української управлінської культури.
46. Дайте рекомендації щодо письмового спілкування з іноземними партнерами.
47. Опишіть методи вивчення іноземних партнерів.
48. Яка роль ділового протоколу у взаємодії з іноземними партнерами?

4. Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання передбачаються у формі рефератів-оглядів. Завдання обирається студентом на початку семестру і виконується за ustalеними вимогами.

4.1. Основні вимоги до написання рефератів

Реферат, незалежно від теми, містить визначені реквізити: титульна сторінка встановленого зразка, вступ, розділи, висновки, список використаних джерел і додатки (у разі необхідності). У вступі розкривається місце обраної теми в курсі адміністративного права та нормативне забезпечення теми. В основній частині розкривається суть обраної теми та аналізуються існуючі проблеми. В кінці реферату підводяться короткі підсумки викладеного дослідження.

Обов'язково в тексті повинні бути посилання на джерела, що були використані при написанні реферату. Посилання подаються у квадратних дужках з вказівкою номера джерела, за яким воно внесене у список використаних джерел, та сторінки (якщо подається точна цитата або числові дані), наприклад [4, с.7].

Технічні вимоги: текст має бути набраний шрифтом TimesNewRoman, 14 кеглем через 1,5 інтервали. Поля: верхнє – 2,0 см, нижнє – 2,0 см, лівє – 3,0 см, правє – 1,0 см. Загальний обсяг реферату-огляду – від 10 до 15 сторінок формату А4.

4.2. Темі рефератів

1. Роль етики ділового спілкування в сучасному діловому середовищі: основні аспекти та виклики.
2. Принципи гуманістичної етики в управлінській діяльності.
3. Етичні аспекти лідерства в менеджменті.
4. Культура ділового спілкування в міжнародному бізнесі.
5. Вербальні та невербальні засоби комунікації у діловому спілкуванні.
6. Психологічні основи етики ділового спілкування.
7. Конфлікти у діловому середовищі: етичні шляхи їх вирішення.
8. Етика переговорного процесу: міжнародні стандарти та локальні практики.

9. Етикет у діловому листуванні: традиції та сучасні тенденції.
10. Особливості ділового спілкування з підлеглими: роль етики у формуванні довіри.
11. Етичні аспекти прийняття управлінських рішень.
12. Роль ділового протоколу у формуванні іміджу компанії.
13. Етика та етикет у роботі менеджера.
14. Міжкультурна комунікація в бізнесі: етичні проблеми та рішення.
15. Особливості етичного спілкування в умовах цифрового бізнесу.
16. Імідж ділової людини: етичні вимоги до зовнішнього вигляду та поведінки.
17. Професійна етика менеджера: взаємодія з партнерами та клієнтами.
18. Етичні норми при підборі та наймі персоналу.
19. Соціальна відповідальність бізнесу: етичний вимір.
20. Етика управління конфіденційною інформацією.
21. Етика ділових відносин у сімейному бізнесі.
22. Етичні стандарти корпоративної культури: вплив на ефективність роботи.
23. Місце етики у формуванні бізнес-репутації компанії.
24. Етичний підхід до управління стресом у робочому середовищі.

5. Підсумковий контроль

5.1. Підсумковий семестровий контроль проводиться у формі заліку.

5.2. Питання для підсумкового контролю

1. Поняття про об'єкт і предмет дисципліни «Етика ділового спілкування».
2. Поняття «спілкування». Його структура, види та функції.
3. Ділове спілкування, його види та особливості.
4. Етичний бік ділового спілкування.
5. Поняття про вербальні й невербальні засоби комунікації.
6. Культура усного мовлення та культура слухання.
7. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.
8. Оптико-кінетична, паралінгвістична, екстралінгвістична системи невербальних засобів.
9. Візуальний контакт, кінесика, проксемика як специфічні знакові системи у невербальній комунікації.
10. Форми і види ділового спілкування та фактори впливу.
11. Рівні ділового спілкування.
12. Вимоги до учасників ділового спілкування.
13. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.
14. Жанрові різновиди публічного виступу.
15. Етапи підготовки до публічного виступу.
16. Композиція промови. Організація презентацій.
17. Особливості взаємодії з публікою.
18. Страх перед аудиторією.
19. Поради доповідачу та помилку ораторів у публічних виступах.
20. Особливості управління та підприємництва.
21. Професійна етика. Норми професійних ділових відносин.
22. Особливості роботи керівника, норми і правила його поведінки. Портрет ефективного керівника.
23. Принципи прийняття управлінських рішень.
24. Проблема підбору кадрів.
25. Методика співбесіди під час прийняття на роботу.
26. Використання зарубіжного досвіду в діловому спілкуванні в процесі управління персоналом
27. Імідж як умова ділового успіху.
28. Зовнішній вигляд ділової людини.

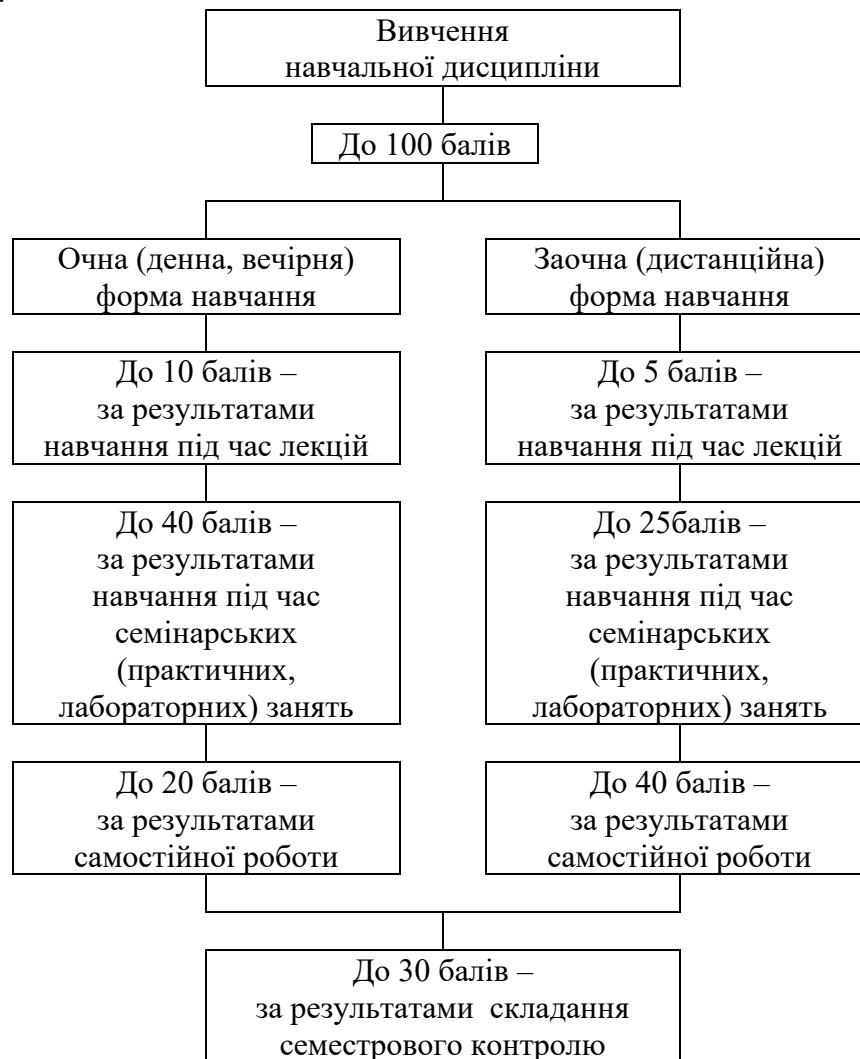
29. Діловий одяг чоловіка.
30. Діловий одяг жінки.
31. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація.
32. Поняття «офіційна мова» в діловому спілкуванні.
33. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості.
34. Особливості ділового спілкування з іноземцями.
35. Особливості письмового ділового спілкування.
36. Особливості поведінки в різних країнах.

5.3. Приклад залікового білету

1. Імідж як умова ділового успіху.
2. Особливості ділового спілкування з іноземцями

6. Схема нарахування балів

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



6.2. Обсяг балів, здобутих студентом під час лекцій з навчальної дисципліни, обчислюється у пропорційному співвідношенні кількості відвіданих лекцій і кількості лекцій, передбачених навчальним планом, і визначається згідно з додатками 1 і 2 до Положення про організацію освітнього процесу в Хмельницькому університеті управління та права.

З цієї навчальної дисципліни передбачено 2 лекційних заняття за заочною формою навчання.

Отже, студент може набрати під час лекцій таку кількість балів:

№ з/п	Форма навчання	К-сть лекцій за планом	Кількість відвіданих лекцій	
			1	2
1.	Заочна	2	2,5	5

6.3. З цієї навчальної дисципліни передбачено проведення 3 семінарських занять за заочною формою навчання.

За результатами семінарського (практичного, лабораторного) заняття кожному студенту до відповідного документа обліку успішності виставляється кількість балів від 0 до 5 числом, кратним 0,5, яку він отримав протягом заняття.

6.4. Перерозподіл кількості балів в межах максимально можливої кількості балів за самостійну роботу студентів та виконання індивідуальних завдань, наведено в наступній таблиці:

№ з/п		Усього балів
	Максимальна кількість балів за самостійну роботу	35
	Максимальна кількість балів за індивідуальну роботу	5
	Усього балів	40

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. 192 с.

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 : навч. посібник. 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](http://pidruchniki.ws/15840720/menedzhment/dilova_karyera_-_dahno_ii)
5. [http://pidruchniki.ws/15840720/ritorika/ritorika - oliynik ob](http://pidruchniki.ws/15840720/ritorika/ritorika_-_oliynik_ob)
6. [http://pidruchniki.ws/19991130/menedzhment/etika_dilovogo_spilkuvannya -
gritsenko tb](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 vidno
sin/p11.html](https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/12lesko_etika_ta_psihologiya_dilovih_vidno
sin/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 WebofScience <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.culonline.com.ua/>