

ПОЛТАВСЬКА ДЕРЖАВНА АГРАРНА АКАДЕМІЯ
Кафедра публічного управління та адміністрування

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри



Тамара ЛОЗИНСЬКА
9 лютого 2021 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Етика ділового спілкування

(міжфакультетська вибіркова навчальна дисципліна)

Полтава
2020/2021 н. р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» для здобувачів вищої освіти за освітньо-професійними програмами Економіка, Маркетинг, Підприємництво спеціальностей 051 Економіка підприємства, 075 Маркетинг та 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність

Мова викладання державна.

Розробник: Шупта І. М., к. п. н., доцент, доцент кафедри публічного управління та адміністрування

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри публічного управління та адміністрування

Протокол від 9 лютого 2021 року № 12

1. Опис навчальної дисципліни

Елементи характеристики	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Загальна кількість годин –	120	
Кількість кредитів –	4	
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти	вибіркова	
Рік навчання (курс)	2	
Семестр	3	
Лекції (годин)	16	6
Практичні (годин)	14	4
Самостійна робота (годин)	60	110
в т. ч. індивідуальне завдання: контрольна робота (годин)	–	1
Вид підсумкового контролю	залік	

2. Передумови для вивчення навчальної дисципліни

Перелік навчальних дисциплін, які передують її вивченню відповідно до структурно-логічної схеми освітньо-професійної програми: «Українська мова (за професійним спрямуванням)» та «Філософія».

3. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета навчальної дисципліни : дати здобувачам вищої освіти знання про такий суспільний інститут як етика ділового спілкування.

Втілюючись у правила поведінки, котрі передбачають прийняття рішень, що впливають на долю інших людей, особисту відповідальність за наслідки, зумовлені комунікативним впливом, етика ділового спілкування визначає здатність людини втілювати в життя індивідуальну професійну програму з урахуванням постійних змін у суспільних процесах.

Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» є допомога здобувачам вищої освіти :

– здобути знання про філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми й правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності;

– навчитись аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та інші індивідуальні особливості, що проявляються під час ділового спілкування;

– оволодіти системою способів і засобів ділового спілкування, його стратегіями, навчитись їх обирати відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників, до норм і правил гуманістичної етики;

– навчитися гнучко застосовувати обрані способи й засоби у процесі спілкування із співвітчизниками та іноземними партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при розв'язанні конфліктів та ін.;

– накреслити шляхи формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування спеціалістів відповідно до етичних та психологічних норм і правил.

Компетентності:

загальні:

Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.

Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його

сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

Здатність бути критичним і самокритичним.

Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

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

Програмні результати навчання:

ПРН 1. Володіти розвинутою культурою мислення, вміти ясно і логічно висловлювати свої думки як усно, так і письмово, спланувати й реалізувати комунікативний намір, вміти встановити та підтримати контакт зі співрозмовниками, змінювати мовленнєву поведінку залежно від комунікативної ситуації.

4. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Спілкування як соціальний феномен

Поняття про спілкування. Культура спілкування. Спілкування як комунікація. Техніка спілкування. Моделі та стилі спілкування. Спілкування і діяльність. Етична сторона спілкування

Тема 2. Функції спілкування

Класифікація функцій спілкування. Характеристика сторін спілкування. Етичні установки.

Тема 3. Невербальне спілкування

Загальні відомості про невербальне спілкування. Особистісний простір. Сигнали очей. Постава і поза. Значення деяких жестів. Контакт очей. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування. Метамова, або як читати між рядками. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування

Тема 4. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем

Форми і види ділового спілкування та фактори впливу. Рівні ділового спілкування. Вимоги до учасників ділового спілкування. Ділова бесіда. Як проводити ділові бесіди. Різновиди бесід. Етапи бесід. Ділова бесіда. Як проводити ділові бесіди. Різновиди бесід. Етапи бесіди. Нарада. Збори. Дискусія.

Тема 5. Мистецтво правильно мислити та говорити. Вміння слухати

Уміння говорити. Техніка мовлення. Роль запитання в спілкуванні. Засоби спілкування, суперечки. Чітко писати – чітко мислити. Слухання в процесі спілкування. Слухання як активний процес. Нерелексивне слухання. Релексивне слухання. Як навчитися правильно слухати.

Тема 6. Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими керівниками

Особливості управління та підприємництва. Особливості управління та підприємництва. Принципи прийняття управлінських рішень. Діловий протокол та організація ділових прийомів

Тема 7. Конфлікти під час спілкування

Сутність конфліктів, їх типи та причини виникнення. Основні види конфліктогенів. Типи конфліктних особистостей. Подолання конфліктів шляхом покращення спілкування. Стилi (стратегії) розв'язання міжособистісних конфліктів.

Тема 8. Ділове спілкування в процесі управління персоналом

Проблема підбору кадрів. Проблеми найму на роботу з позиції керівника фірми. Методика співбесіди під час прийняття на роботу. Використання зарубіжного досвіду в діловому спілкуванні в процесі управління персоналом

Тема 9. Службовий етикет. Моральні принципи та засади

Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини. Професійна етика. Норми професійних ділових відносин. Авторитет особистості. Особливості роботи керівника і норми його поведінки. Мовленнєвий етикет. Мовний етикет української науки

Тема 10. Щоденний етикет

Культура поведінки на вулиці, в магазині. Правила поведінки у кав'ярні, їдальні,

ресторані. Як поводитися в транспорті. Особливості поведінки на вернісажі, в картинній галереї. Тонкощі поведінки в театрі, бібліотеці.

Тема 11. Імідж ділової людини

Імідж як умова ділового успіху. Зовнішній вигляд ділової людини. Діловий одяг чоловіка. Діловий одяг жінки. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація.

Тема 12. Особливості міжнародного спілкування

Офіційна мова. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості. Особливості спілкування з іноземцями. Вітання. Візитна картка. Ділові переговори. Особливості письмового ділового спілкування. Рекомендації щодо особливостей поведінки в різних країнах.

5. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Денна та заочна форми навчання

Назви тем	Кількість годин							
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		л	п	ср.		л	п	ср.
Тема 1. Спілкування як соціальний феномен	11	2	2	7	13	2	2	9
Тема 2. Функції спілкування	10	2	2	6	9	-	-	9
Тема 3. Невербальне спілкування	11	2	2	7	11	2	-	9
Тема 4. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем	11	2	2	7	10	-	-	10
Тема 5. Мистецтво правильно мислити та говорити. Вміння слухати	9	-	2	7	9	-	-	9
Тема 6. Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими керівниками	10	2	2	6	9	-	-	9
Тема 7. Конфлікти під час спілкування	11	2	2	7	9	-	-	9
Тема 8. Ділове спілкування в процесі управління персоналом	8	-	2	6	9	-	-	9
Тема 9. Службовий етикет. Моральні принципи та засади	8	-	2	6	9	-	-	9
Тема 10. Щоденний етикет	9	-	2	7	9	-	-	9
Тема 11. Імідж сучасної ділової людини	11	2	2	7	13	2	2	9
Тема 12. Особливості міжнародного спілкування	11	2	2	7	10	-	-	10
Усього годин	120	16	14	80	120	6	4	110

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Спілкування як соціальний феномен	2	2
2	Функції спілкування	2	-
3	Невербальне спілкування	2	-
4	Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем	2	-
5	Мистецтво правильно мислити та говорити. Вміння слухати	2	-
6	Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими керівниками	2	-
7	Конфлікти під час спілкування	2	-
8	Ділове спілкування в процесі управління персоналом	2	-
9	Службовий етикет. Моральні принципи та засади	2	-
10	Щоденний етикет	2	-
11	Імідж сучасної ділової людини	2	2
12	Особливості міжнародного спілкування	2	-
	Разом	24	4

7. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Спілкування як соціальний феномен	7	9
2	Функції спілкування	6	9
3	Тема 3. Невербальне спілкування	7	9
4	Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем	7	9
5	Мистецтво правильно мислити та говорити. Вміння слухати	7	10
6	Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими керівниками	6	9
7	Конфлікти під час спілкування	7	9
8	Ділове спілкування в процесі управління персоналом	6	9
9	Службовий етикет. Моральні принципи та засади	6	9
10	Щоденний етикет	7	9
11	Імідж сучасної ділової людини	7	9
12	Особливості міжнародного спілкування	7	9
	Разом	80	110

8. Оцінювання результатів навчання

(денна та заочна форми)

Програмні результати навчання	Методи навчання	Форми оцінювання
ПРН 1. Володіти розвинутою культурою мислення, вміти ясно і логічно висловлювати свої думки як усно, так і письмово, спланувати й реалізувати комунікативний намір, вміння встановити та підтримати контакт зі співрозмовниками, змінювати мовленнєву поведінку залежно від комунікативної ситуації.	Словесні методи: лекція, розповідь-пояснення, бесіда Наочні методи: ілюстрування (в сполученні з дистанційними, зокрема, веб-орієнтованими, технологіями) Практичні методи: практичні роботи; робота з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування тощо.	Виконання завдань на практичних заняттях Розв'язування тестів Виконання завдань самостійної роботи Залік

Критерієм успішного навчання є досягнення здобувачем вищої освіти мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання.

Критерії успішного опанування програмних результатів навчання

(денна та заочна форми)

Програмні результати навчання	Відсоток у підсумковій оцінці з навчальної дисципліни, %	Максимальна кількість балів	Мінімальний пороговий рівень оцінок, балів
ПРН1	100,0	100,0	60,0
Разом	100,0	100,0	60,0

Одним із обов'язкових елементів освітнього процесу є систематичний поточний контроль оволодіння компетентностями та підсумкова оцінка рівня досягнення програмних результатів навчання.

9. Форми оцінювання результатів навчання

Денна форма

Програмні результати навчання	Форми оцінювання					
	виконання завдань на практичних заняттях		розв'язування тестів		виконання завдань самостійної роботи	
	мінімальна кількість балів	максимальна кількість балів	мінімальна кількість балів	максимальна кількість балів	мінімальна кількість балів	максимальна кількість балів
ПРН1	21,6	36	16,8	28	21,6	36

Заочна форма

Програмні результати навчання	Форми оцінювання					
	виконання завдань на практичних заняттях		розв'язування тестів		виконання завдань самостійної роботи	
	мінімальна кількість балів	максимальна кількість балів	мінімальна кількість балів	максимальна кількість балів	мінімальна кількість балів	максимальна кількість балів
ПРН1	9,6	16	25,2	42	25,2	42

Форми, шкала та критерії оцінювання результатів навчання при проведенні поточного контролю успішності здобувачів вищої освіти:

Денна форма

1. Виконання завдань на практичних заняттях.

1.1. Виконання завдань практичного заняття для здобувачів вищої освіти денної форми навчання (0-3)

Розподіл балів за результатами навчання

Результати навчання	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів
ПРН1	3,0	1,8

Шкала та критерії та оцінювання

Шкала оцінювання, бали	Характеристика критерію	Опис критерію
3	Високий рівень досягнення результатів навчання	Знання здобувача вищої освіти є глибокими, міцними, системними, що дозволяє демонструвати результати навчання для виконання творчих завдань; навчальна діяльність позначена вмінням самостійно оцінювати різноманітні ситуації, явища, факти, виявляти і відстоювати особисту позицію.
2,5	Достатній рівень досягнення результатів навчання	Здобувач вищої освіти знає істотні ознаки понять, явищ, зв'язки між ними, вміє пояснити основні закономірності, що дозволяє демонструвати результати навчання в стандартних ситуаціях; володіє розумовими операціями (аналізом, абстрагуванням, узагальненням тощо), вміє робити висновки, виправляти допущені помилки. Проте бракує власних суджень
1,9-2,4	Середній рівень досягнення результатів навчання	Здобувач вищої освіти засвоїв основний навчальний матеріал, що дозволяє демонструвати результати навчання за зразком; володіє елементарними вміннями навчальної діяльності
0-1,8	Низький рівень досягнення результатів навчання	Здобувач вищої освіти має початкові уявлення про предмет вивчення, що забезпечує лише фрагментарне досягнення результатів навчання.

Заочна форма

1. Виконання завдань на практичних заняттях.

1.1. Виконання завдань практичного заняття для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання (0-8)

Розподіл балів за результатами навчання

Результати навчання	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів
ПРНЗ	8,0	4,8

Шкала та критерії та оцінювання

Шкала оцінювання, бали	Характеристика критерію	Опис критерію
8-7,5	Високий рівень досягнення результатів навчання	Знання здобувача вищої освіти є глибокими, міцними, системними, що дозволяє демонструвати результати навчання для виконання творчих завдань; навчальна діяльність позначена вмінням самостійно оцінювати різноманітні ситуації, явища, факти, виявляти і відстоювати особисту позицію.
7,4-5,4	Достатній рівень досягнення результатів навчання	Здобувач вищої освіти знає істотні ознаки понять, явищ, зв'язки між ними, вміє пояснити основні закономірності, що дозволяє демонструвати результати навчання в стандартних ситуаціях; володіє розумовими операціями (аналізом, абстрагуванням, узагальненням тощо), вміє робити висновки, виправляти допущені помилки. Проте бракує власних суджень
5,3-4,9	Середній рівень досягнення результатів навчання	Здобувач вищої освіти засвоїв основний навчальний матеріал, що дозволяє демонструвати результати навчання за зразком; володіє елементарними вміннями навчальної діяльності
0-4,8	Низький рівень досягнення результатів навчання	Здобувач вищої освіти має початкові уявлення про предмет вивчення, що забезпечує лише фрагментарне досягнення результатів навчання.

2. Розв'язування тестів здобувачами вищої освіти денної форми навчання (0-10)

Шкала та критерії та оцінювання (денна форма)

Шкала оцінювання, бали	Характеристика критерію	Опис критерію
1	2	3
6-7	Високий рівень досягнення результатів навчання	Знання здобувача вищої освіти є глибокими, міцними, системними, що дозволяє демонструвати результати навчання для виконання творчих завдань; навчальна діяльність позначена вмінням самостійно оцінювати різноманітні ситуації, явища, факти, виявляти і відстоювати особисту позицію (90-100 % правильно виконаних тестових завдань).
4-5	Достатній рівень досягнення результатів навчання	Здобувач вищої освіти знає істотні ознаки понять, явищ, зв'язки між ними, вміє пояснити основні закономірності, що дозволяє демонструвати результати навчання в стандартних ситуаціях; володіє розумовими операціями (аналізом, абстрагуванням, узагальненням тощо), вміє робити висновки, виправляти допущені помилки. Проте бракує власних суджень (74-89 % правильно виконаних тестових завдань).

1	2	3
2-3	Середній рівень досягнення результатів навчання	Здобувач вищої освіти засвоїв основний навчальний матеріал, що дозволяє демонструвати результати навчання за зразком; володіє елементарними вміннями навчальної діяльності (60-73 % правильно виконаних тестових завдань)
0-1	Низький рівень досягнення результатів навчання	Здобувач вищої освіти має початкові уявлення про предмет вивчення, що забезпечує лише фрагментарне досягнення результатів навчання (0-59 % правильно виконаних тестових завдань)

Розв'язування тестів здобувачами вищої освіти заочної форми навчання (0-7)

Шкала та критерії та оцінювання

Шкала оцінювання, бали	Характеристика критерію	Опис критерію
6-7	Високий рівень досягнення результатів навчання	Знання здобувача вищої освіти є глибокими, міцними, системними, що дозволяє демонструвати результати навчання для виконання творчих завдань; навчальна діяльність позначена вмінням самостійно оцінювати різноманітні ситуації, явища, факти, виявляти і відстоювати особисту позицію (90-100 % правильно виконаних тестових завдань).
4-5	Достатній рівень досягнення результатів навчання	Здобувач вищої освіти знає істотні ознаки понять, явищ, зв'язки між ними, вміє пояснити основні закономірності, що дозволяє демонструвати результати навчання в стандартних ситуаціях; володіє розумовими операціями (аналізом, абстрагуванням, узагальненням тощо), вміє робити висновки, виправляти допущені помилки. Проте бракує власних суджень (74-89 % правильно виконаних тестових завдань).
2-3	Середній рівень досягнення результатів навчання	Здобувач вищої освіти засвоїв основний навчальний матеріал, що дозволяє демонструвати результати навчання за зразком; володіє елементарними вміннями навчальної діяльності (60-73 % правильно виконаних тестових завдань)
0-1	Низький рівень досягнення результатів навчання	Здобувач вищої освіти має початкові уявлення про предмет вивчення, що забезпечує лише фрагментарне досягнення результатів навчання (0-59 % правильно виконаних тестових завдань)

3. Виконання завдань самостійної роботи (в розрізі тем).

3.1. Завдання самостійної роботи в розрізі тем навчальної дисципліни для здобувачів вищої освіти денної форми навчання (0-3)

Шкала та критерії та оцінювання (денна форма)

Шкала оцінювання, бали	Характеристика критерію	Опис критерію
1	2	3
3	Високий рівень досягнення результатів навчання	Знання здобувача вищої освіти є глибокими, міцними, системними, що дозволяє демонструвати результати навчання для виконання творчих завдань; навчальна діяльність позначена вмінням самостійно оцінювати різноманітні ситуації, явища, факти, виявляти і відстоювати особисту позицію.
2,5	Достатній рівень досягнення результатів навчання	Здобувач вищої освіти знає істотні ознаки понять, явищ, зв'язки між ними, вміє пояснити основні закономірності, що дозволяє демонструвати результати навчання в стандартних ситуаціях; володіє розумовими операціями (аналізом, абстрагуванням,

1	2	3
		узагальненням тощо), вмiє робити висновки, виправляти допущенi помилки. Проте бракує власних суджень
2	Середнiй рiвень досягнення результатiв навчання	Здобувач вищої освіти засвоїв основний навчальний матерiал, що дозволяє демонструвати результати навчання за зразком; володiє елементарними вмiннями навчальної дiяльностi
0-1,5	Низький рiвень досягнення результатiв навчання	Здобувач вищої освіти має початковi уявлення про предмет вивчення, що забезпечує лише фрагментарне досягнення результатiв навчання.

3.1. Завдання самостiйної роботи в розрiзі тем навчальної дисциплiни для здобувачiв вищої освіти заочної форми навчання (0-42)

Шкала та критерiї та оцiнювання

Шкала оцiнювання, бали	Характеристика критерiю	Опис критерiю
38-42	Високий рiвень досягнення результатiв навчання	Знання здобувача вищої освіти є глибокими, мiцними, системними, що дозволяє демонструвати результати навчання для виконання творчих завдань; навчальна дiяльнiсть позначена вмiнням самостiйно оцiнювати рiзноманiтнi ситуацiї, явища, факти, виявляти i вiдстоювати особисту позицiю.
32-37	Достатнiй рiвень досягнення результатiв навчання	Здобувач вищої освіти знає iстотнi ознаки понять, явищ, зв'язки мiж ними, вмiє пояснити основнi закономірностi, що дозволяє демонструвати результати навчання в стандартних ситуацiях; володiє розумовими операцiями (аналiзом, абстрагуванням, узагальненням тощо), вмiє робити висновки, виправляти допущенi помилки. Проте бракує власних суджень
27-31	Середнiй рiвень досягнення результатiв навчання	Здобувач вищої освіти засвоїв основний навчальний матерiал, що дозволяє демонструвати результати навчання за зразком; володiє елементарними вмiннями навчальної дiяльностi
0-26	Низький рiвень досягнення результатiв навчання	Здобувач вищої освіти має початковi уявлення про предмет вивчення, що забезпечує лише фрагментарне досягнення результатiв навчання.

**10. Схема нарахування балів з навчальної дисципліни
Денна форма навчання**

Назви тем	Види навчальної роботи здобувачів вищої освіти			Разом
	виконання практичних завдань	розв'язування тестів	виконання завдань самостійної роботи	
Тема 1. Спілкування як соціальний феномен	3	7	3	13
Тема 2. Функції спілкування	3		3	6
Тема 3. Невербальне спілкування	3		3	6
Тема 4. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем	3	7	3	13
Тема 5. Мистецтво правильно мислити та говорити. Вміння слухати	3		3	6
Тема 6. Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими керівниками	3		3	6
Тема 7. Конфлікти під час спілкування	3	7	3	13
Тема 8. Ділове спілкування в процесі управління персоналом	3		3	6
Тема 9. Службовий етикет. Моральні принципи та засади	3		3	6
Тема 10. Щоденний етикет	3	7	3	13
Тема 11. Імідж ділової людини	3		3	6
Тема 12. Особливості міжнародного спілкування	3		3	6
Разом	36	28	36	100

Заочна форма навчання

Назва теми	Види навчальної роботи здобувачів вищої освіти			Разом
	виконання завдань на практичних заняттях	виконання завдань самостійної роботи		
		розв'язування тестів	написання контрольної роботи	
1	2	3	4	5
Тема 1. Спілкування як соціальний феномен	8	7	3,5	18,5
Тема 2. Функції спілкування	-		3,5	3,5
Тема 3. Невербальне спілкування	-	7	3,5	10,5
Тема 4. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем	-		3,5	3,5
Тема 5. Мистецтво правильно мислити та говорити. Вміння слухати	-	7	3,5	10,5
Тема 6. Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими керівниками	-		3,5	3,5
Тема 7. Конфлікти під час спілкування	-	7	3,5	10,5
Тема 8. Ділове спілкування в процесі управління персоналом	-		3,5	3,5

1	2	3	4	5
Тема 9. Службовий етикет. Моральні принципи та засади	-	7	3,5	10,5
Тема 10. Щоденний етикет	-		3,5	3,5
Тема 11. Імідж ділової людини	8	7	3,5	18,5
Тема 12. Особливості міжнародного спілкування	-		3,5	3,5
Разом	16	42	42	100

11. Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Етика ділового спілкування: навч. посібник [Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П.]. За редакцією Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с. URL: http://shron.chtyvo.org.ua/Hrytsenko_TB/Etyka_dilovoho_splukuvannya.pdf. (дата звернення: 10.08. 2019).

2. Етика ділового спілкування: навч. посібник [Воронкова В.Г. Беліченко А.Г., Мельник В.В., Ажажа М.А.]. К.: Магнолія 2006, 2019. 312 с. <https://mybook.biz.ua/ua/etika-1668/etika-dilovogo-splukuvannya-navchalniy-posibnik-dlya-vnz-rekomendovano-mon-ukraini/>. (дата звернення: 10.08. 2019).

3. Зусін, В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навчальний посібник для вузів. 2-ге вид., перероб. і доп. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 220 с. URL: https://library.udpu.edu.ua/library_files/406456.pdf. (дата звернення: 10.08. 2019).

4. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посіб. з етикету для студ. Суми: ВТД «Університетська книга», 2002. 208 с. URL: https://www.studmed.ru/kubrak-ov-etika-dlovogo-ta-povsyakdenного-splukuvannya-splukuvannya_5c978a913ae.html. (дата звернення: 10.08. 2019).

5. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин. К.: Кондор, 2007. 325 с. URL: http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf. (дата звернення: 10.08. 2019).

6. Харченко С.Я., Краснова Н.П., Юрків Я.І. Етика ділового спілкування: навч. метод. посіб. для студ. ВНЗ. Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка. Луганськ.: Вид-во ДЗ ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 507 с. URL: <http://www.uk.x-pdf.ru/5ekonomika/2312394-1-s-harchenko-krasnova-harchenko-yurkiv-etika-dilovogo-splukuvannya-navchalno-metodichniy-posibnik-dlya-studentiv-vi.php>. (дата звернення: 10.09. 2019).

7. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: навч. посіб. 5-те вид., стер. К.: Выкар, 2006. 223 с.

Допоміжні

1. Алексина Т.А. Деловая этика: учебное пособие. М.: Юрайт, 2016. 384 с. URL: https://stud.com.ua/19226/etika_ta_estetika/dilova_etika. (дата звернення: 15.08.2020).

2. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособ. 2-е изд., испр. Мн. Новое знание, 2001. 328 с. URL: https://www.koob.ru/baeva_o/. (дата звернення: 15.08.2020).

3. Бодалев А.А. Психология общения: учебное пособие. М.: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. 256 с. URL: <https://www.klex.ru/81h>. (дата звернення: 15.08.2020).

4. Бралатан В.П., Гуцаленко Л.В., Зирко Н.Г. Професійна етика: навчальний посібник. К.: ЦУЛ, 2019. 252 с. URL: https://pidru4niki.com/16120704/etika_ta_estetika/profesiyna_etika. (дата звернення: 15.08.2020).

5. Зельдович Б.З. Деловое общение: учеб. пособ. М.: Издательство «Альфа-Пресс»,

2007. 456 с. URL: [file:///D:/Zona%20Downloads/delovoe_obshenie%20\(1\).pdf](file:///D:/Zona%20Downloads/delovoe_obshenie%20(1).pdf). (дата обращения: 15.08.2020).

6. Измайлова М. А. Деловое общение: учебное пособие. 2-е издание. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. 252 с. URL: https://stud.com.ua/46831/etika_ta_estetika/etika_ta_etiket_derzhavnoyi_i_. (дата обращения: 15.08.2020).

7. Кафтан В.В., Чернышоа Н. И. Деловая этика: учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: издательство Юрайт, 2017. 301 с. URL: https://stud.com.ua/41159/etika_ta_estetika/dilova_etika. (дата обращения: 15.08.2020).

8. Кузнецов, А. М. Этика государственной и муниципальной службы : учебник и практикум для прикладного бакалавриата. Москва : Издательство Юрайт, 2019. 253 с. URL: https://stud.com.ua/29426/etika_ta_estetika/etika_derzhavnoyi_i_munitsipaln_oyi_sluzhbi. (дата обращения: 15.08.2020).

9. Лаврецький Р., Мовчан І., М'якуш І. П. Професійна етика та етикет працівника ДСНС України: навчальний посібник. Видання 3-тє, доповнене і перероблене. Львів: СПОЛОМ, 2013. 230 с. URL: <https://ru.calameo.com/books/00358191376d0fd3a9cca>. (дата звернення: 15.08.2020).

10. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: издательство Юрайт, 2019. 431 с. URL: https://stud.com.ua/88556/etika_ta_estetika/etika_dilovih_vidnosin. (дата обращения: 15.08.2020).

11. Сайтарли І. А. Культура міжособистісних стосунків: навчальний посібник. К.: Академідав, 2007. 240 с. URL: https://pidru4niki.com/1584072031204/kulturologiya/kultura_mizhosobistisnih_stosunkiv. (дата звернення: 15.08.2020).

12. Сергееча В. Как говорить убедительно. Стратегия и тактика общения: учеб. пособ. СПб.: Питер, 2002. 224 с. URL:

13. Сергееча В. Словесное каратэ. Стратегия и тактика общения: учеб. пособ. СПб.: Питер, 2001. 224 с. URL: https://royallib.com/book/sergeecheva_valentina/slovesnoe_karate_strategiya_i_taktika_obshcheniya.html. (дата обращения: 15.08.2020).

14. Панченко В.І. Прикладна етика: навчальний посібник. К.: ЦУЛ, 2012. 392 с. URL: https://pidru4niki.com/16201015/etika_ta_estetika/prikladna_etika. (дата звернення 15.08.2020).

15. Прищак М.Д., Залюбівська О. Б., Слободанюк О. М. Ділове спілкування: навч. посібник. Вінниця: ВНТУ, 2015. 128 с. URL: https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/14prishak_dilove_spilkuvannya/index.html. (дата звернення 15.08.2020).

16. Рева В. Е. Деловое общение: учебное пособие на электронном носителе, Пенза, ПГУ, 2003. URL: https://www.koob.ru/reva_v_e/delovoe_obshenie_reva. (дата обращения: 15.08.2020).

17. Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура. Діловий етикет: навчальний посібник. К.: Знання, 2006. 391 с. URL: https://pidru4niki.com/19991130/etika_ta_estetika/korporativna_kultura_diloviy_etiket. (дата звернення: 15.08.2020).

18. Шувалова Н.Н. Этика та етикет государственной и муниципальной службы: учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: издательство Юрайт, 2019. 334 с. URL: https://stud.com.ua/46831/etika_ta_estetika/etika_ta_etiket_derzhavnoyi_i_munitsipalnoyi_sluzhbi. (дата обращения: 15.08.2020).

19. Когут А., Савчук О. Етичне та правове регулювання поведінки парламентарів: міжнародний досвід та пропозиції для України (Policy Paper). URL: https://radaprogram.org/sites/default/files/infocenter/publications/etychne_ta_pravove_blok_165h_235_2015-07-21_preview_1.pdf. (дата звернення: 15.08.2020).

12. Інформаційні ресурси

1. Українське ділове мовлення: за матеріалами сайту Ділова Мова (dilovamova.com) URL: <https://www.dilovamova.com/index.php?page=4>. (дата звернення: 15.08.2020).

2. Етика та естетика: бібліотека stud.com.ua. URL: <https://stud.com.ua/>. (дата звернення: 15.08.2020).

3. Етика та естетика: Навчальні матеріали онлайн. URL: <https://pidru4niki.com/>. (дата звернення: 15.08.2020).

4. Комунікаційні інструменти для побудови репутації: курс Prometheus. URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/NaUKMA/CI101/2014_T1/about. (дата звернення: 15.08.2020).