

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛТАВСЬКА ДЕРЖАВНА АГРАРНА АКАДЕМІЯ**



**Навчально-науковий інститут економіки,
управління, права та інформаційних технологій**

Кафедра публічного управління та адміністрування

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

(міжфакультетська вибіркова навчальна дисципліна)

Розробник: Ірина ШУПТА,
доцент кафедри публічного управління та
адміністрування, кандидат економічних наук,
доцент



**Полтава
2020/2021 н.р.**

Назва навчальної дисципліни	Етика ділового спілкування
Назва структурного підрозділу	Кафедра публічного управління та адміністрування навчально-наукового інституту економіки, управління, права та інформаційних технологій
Контактні дані розробників, які залучені до викладання	<i>Викладач:</i> к. п. н., доцент Шупта Ірина Миколаївна <i>Контакти:</i> ауд. 494 (навчальний корпус № 4) <i>e-mail:</i> iryna.shupta@pdaa.edu.ua
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський) рівень
Попередні умови 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».

Заплановані результати навчання

Мета вивчення 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;

- навчитись 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 розвиненою 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.

Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Спілкування як соціальний феномен

Тема 2. Функції спілкування

Тема 3. Невербальне спілкування

Тема 4. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем

Тема 5. Мистецтво правильно мислити та говорити. Вміння слухати

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

Тема 7. Конфлікти в управлінській діяльності менеджера

Тема 8. Ділове спілкування в процесі управління персоналом

Тема 9. Службовий етикет. Моральні принципи та засади

Тема 10. Щоденний етикет

Тема 11. Імідж сучасної ділової людини

Тема 12. Особливості міжнародного спілкування

Трудомісткість:

Загальна кількість годин – 120.

Кількість кредитів – 4,0.

Форма семестрового контролю – залік.

Додаткові матеріали для представлення навчальної дисципліни:

Робоча навчальна програма.

Структура навчальної дисципліни:

Вид навчальної роботи	Назва теми / навчальні питання / завдання	Бали	
		денна форма	заочна форма
1	2	3	4
Тема 1. Спілкування як соціальний феномен			
<i>Лекція 1</i>	Поняття про спілкування. Культура спілкування. Спілкування як комунікація. Техніка спілкування.		
<i>Практичне заняття 1</i>	Практичне завдання 1. Практичне завдання 2. 3. Ділова гра «Репортер» (представлені в планах до практичних занять).	3	8
<i>Сам. робота 1</i>	1. Занести основні поняття з опрацьовуваної теми до глосарію (поняття можуть заноситися до таблиці спеціально відведеного зошита чи виконуватися на комп'ютері – зразок оформлення титульної сторінки наводиться в додатку). 2. Дати відповіді на запитання для самоконтролю вивчення теми. 3. Пояснити слова Антуана де Сент Екзюпері, який говорив, що: «спілкування – це розкіш людського спілкування». 4. Написати есе на тему: «Розкіш людського спілкування». 5. Навести 5 афоризмів відомих людей, які розкривають роль та значення спілкування.	3	10,5
Тема 2. Функції спілкування			
<i>Лекція 2</i>	Класифікація функцій спілкування. Характеристика сторін спілкування. Етичні установки.		
<i>Практичне заняття 2</i>	Практичне завдання 1. Практичне завдання 2. Практичне завдання 3. Практичне завдання 4. Практичне завдання 5 (представлені в планах до практичних занять).	3	
<i>Сам. робота 2</i>	1. Занести основні поняття з опрацьовуваної теми до глосарію (поняття можуть заноситися до таблиці спеціально відведеного зошита чи виконуватися на комп'ютері – зразок оформлення титульної сторінки наводиться в додатку). 2. Дати відповіді на запитання для самоконтролю вивчення теми. 3. Підготувати презентацію на тему: «Функції спілкування».	3	10,5
Тема 3. Невербальне спілкування			
<i>Лекція 3</i>	Загальні відомості про невербальне спілкування. Особистісний простір. Сигнали очей. Постава і значення деяких жестів. Метамова, або як читати між рядками.		
<i>Практичне заняття 3</i>	Практичне завдання 1 : Перегляд науково-популярний фільм «Детектор лжи. Жесты». Дискусія «Роль жестів в особистому та професійному житті». Практичне завдання 2 : Вправа «Пантомімічне лото».	3	

1	2	3	4
<i>Сам. робота 3</i>	<p>1. Занести основні поняття з опрацьовуваної теми до глосарію (поняття можуть заноситися до таблиці спеціально відведеного зошита чи виконуватися на комп'ютері – зразок оформлення титульної сторінки наводиться в додатку).</p> <p>2. Дати відповіді на запитання для самоконтролю вивчення теми.</p> <p>3. Підготувати (на вибір):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Фото колаж на тему: « У країні міміки та жестів». - Презентацію на тему: «У країні міміки та жестів». - Підбір картинок для лото «У країні міміки та жестів» (пояснення жесту повинно бути розміщене на звороті). 	3	10,5
Тема 4. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем			
<i>Лекція 4</i>	Форми і види ділового спілкування та фактори впливу. Риторика і мистецтво презентації . Форми ділового спілкування (Презентація як різновид професійного мовлення. Індивідуальні та колективні форми фахового спілкування. Форми колективного обговорення професійних проблем).		
<i>Практичне заняття 4</i>	<p>Практичне завдання 1: Допишіть речення.</p> <p>Практичне завдання 2: Прочитайте даний матеріал. Позначте, які дії відповідають кожній фазі ділової бесіди. користуйтеся цифровими позначеннями.</p> <p>Порівняйте свої відповіді з матеріалом, поданим далі</p> <p>Практичне завдання 3: Студенти передивляються промови відомих людей та аналізують їх. Яким чином промовцям вдається впливати як на почуття, так і на розум і волю?</p> <p>Практичне завдання 4 : Підготувати вітальну промову з нагоди (на одну із запропонованих тем) з різних нагод.</p>	3	
<i>Сам. робота 4</i>	<p>1. Занести основні поняття з опрацьовуваної теми до глосарію (поняття можуть заноситися до таблиці спеціально відведеного зошита чи виконуватися на комп'ютері – зразок оформлення титульної сторінки наводиться в додатку).</p> <p>2. Дати відповіді на запитання для самоконтролю вивчення теми.</p> <p>3. Опрацювавши лекційний матеріал, спробувати власні сили при роботі з різними формами обговорення ділових проблем.</p>	3	10,5
Тема 5. Мистецтво правильно мислити та говорити. Вміння слухати			
<i>Практичне заняття 5</i>	<p>Практичне завдання 1: Комунікативна вправа «Мозковий штурм»</p> <p>Практичне завдання 2: Рольова гра «Співбесіда з роботодавцем»</p> <p>Практичне завдання 3 : Гра «Прес-конференція: 10 років потому»</p>	3	
<i>Сам. робота 5</i>	1. Занести основні поняття з опрацьовуваної теми до глосарію (поняття можуть заноситися до таблиці спеціально відведеного зошита чи виконуватися на комп'ютері – зразок оформлення титульної сторінки	3	10,5

1	2	3	4
	наводиться в додатку). 2. Дати відповіді на запитання для самоконтролю вивчення теми. 3. Законспекуйте працю І. Томана «Мистецтво говорити». На які аспекти мовлення звертає увагу автор?		
Тема 6. Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими керівниками			
<i>Лекція 5</i>	Особливості управління та підприємництва. Морально-етичні принципи управління. Принципи прийняття управлінських рішень. Діловий протокол та організація ділових прийомів		
<i>Практичне заняття 6</i>	Завдання 1. Бути хорошим керівником – це... Завдання 2. Розкрити секрети ефективності керівника. Завдання 3. Поясніть на прикладах, як ви розумієте поняття «зворотні зв'язки». Завдання 4. Спробуйте надати поради «Щоб стати хорошим керівником»: Завдання 5. Охарактеризувати різновиди критики підлеглих:	3	
<i>Сам. робота 6</i>	1. Занести основні поняття з опрацьовуваної теми до глосарію (поняття можуть заноситися до таблиці спеціально відведеного зошита чи виконуватися на комп'ютері – зразок оформлення титульної сторінки наводиться в додатку). 2. Дати відповіді на запитання для самоконтролю вивчення теми. 3. Сформулювати визначення «Певна частка свободи — це...». 4. Підготувати усний виступ на тему: «Ставлення до роботи — один із основних принципів керівництва людини».	3	10,5
Тема 7. Конфлікти під час спілкування			
<i>Лекція 6</i>			
<i>Практичне заняття 7</i>	1. Тестування «Діагностика схильності до стресів та конфліктів» (адаптований варіант методики Дж. Дженкінсона). 2. Складання карти можливостей Практичне завдання 3 : Визначити природу конфлікту (тип «А», «Б», «В») у такій ситуації, сформулювати правила його розв'язання.	3	
<i>Сам. робота 7</i>	1. Занести основні поняття з опрацьовуваної теми до глосарію (поняття можуть заноситися до таблиці спеціально відведеного зошита чи виконуватися на комп'ютері – зразок оформлення титульної сторінки наводиться в додатку). 2. Дати відповіді на запитання для самоконтролю вивчення теми. 3. Підготуйте презентацію на тему: «Конфлікти в спілкуванні, їх причини та способи реагування».	3	10,5

1	2	3	4
Тема 8. Ділове спілкування в процесі управління персоналом			
<i>Практичне заняття 8</i>	1. Дати відповіді на запитання. 2. Робота з опитувальником «СИЛА ВОЛІ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ» (за методикою О. Т. Джерелюк). 3. Скласти рекомендаційний лист (як складати його можна дізнатися: джерело: https://ipo-ipp.com.ua/zayava/rekomendatsijnij-list-zrazok.html).	3	
<i>Сам. робота 8</i>	1. Занести основні поняття з опрацьовуваної теми до глосарію (поняття можуть заноситися до таблиці спеціально відведеного зошита чи виконуватися на комп'ютері – зразок оформлення титульної сторінки наводиться в додатку). 2. Дати відповіді на запитання для самоконтролю вивчення теми. 3. Підготувати повідомлення на одну із запропонованих тем: «Особливості підготовки керівника до співбесіди з претендентом». «Зарубіжний досвід проведення бесіди із претендентом на вакантну посаду (на прикладі Англії, Ізраїлю, США, Японії чи іншої країни)».	3	
Тема 9. Службовий етикет. Моральні принципи та засади			
<i>Практичне заняття 9</i>	1. Рольва гра « Вас призначили керівником. Ваші дії?» 2. Дискусія «Етикет у вашому житті».	3	
<i>Сам. робота 9</i>	1. Занести основні поняття з опрацьовуваної теми до глосарію (поняття можуть заноситися до таблиці спеціально відведеного зошита чи виконуватися на комп'ютері – зразок оформлення титульної сторінки наводиться в додатку). 2. Дати відповіді на запитання для самоконтролю вивчення теми. 3. Підготувати презентацію на одну із запропонованих тем: «Етикетні вирази науковців». «Професійна етика. Норми професійних ділових відносин». «Особливості роботи керівника і норми його поведінки». «Мовленнєвий етикет». «Типологія одиниць мовленнєвого етикету українського народу».	3	10,5
Тема 10. Щоденний етикет			
<i>Практичне заняття 10</i>	1. Розіграти в ролях наступні ситуації: «Культура поведінки на вулиці, в магазині». «Правила поведінки у кав'ярні, їдальні, ресторані». «Як поводитися в транспорті.» «Культура поведінки на вернісажі, в картинній галереї». «Як поводитися у театрі, бібліотеці».		

1	2	3	4
	<p>2. Розказати проте, чого неможна робити на вулиці?</p> <p>3. Підготувати повідомлення: «Правила поведінки покупців у магазині». «Як поводити себе в ресторані». «Правила поведінки в громадському транспорті».</p> <p>4. Дописати речення.</p>	3	
Сам. робота 10	<p>1. Занести основні поняття з опрацьовуваної теми до глосарію (поняття можуть заноситися до таблиці спеціально відведеного зошита чи виконуватися на комп'ютері – зразок оформлення титульної сторінки наводиться в додатку).</p> <p>2. Дати відповіді на запитання для самоконтролю вивчення теми.</p> <p>3. Підготувати повідомлення на одну із запропонованих тем: «Культура поведінки на вулиці, в магазині». «Правила поведінки у кав'ярні, їдальні, ресторані». «Як поводитися в транспорті». «Культура поведінки на вернісажі, в картинній галереї». «Як поводитися у театрі, бібліотеці».</p>		
Тема 11. Імідж сучасної ділової людини			
Лекція 7	Імідж як умова ділового успіху. Зовнішній вигляд ділової людини. Діловий одяг чоловіка. Діловий одяг жінки. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація.		
Практичне заняття 11	Робота над складанням порт фоліо студента. Презентація порт фоліо.	3	8
Сам. робота 11	<p>1. Занести основні поняття з опрацьовуваної теми до глосарію (поняття можуть заноситися до таблиці спеціально відведеного зошита чи виконуватися на комп'ютері – зразок оформлення титульної сторінки наводиться в додатку).</p> <p>2. Дати відповіді на запитання для самоконтролю вивчення теми.</p> <p>3. Підготуйте (на вибір):</p> <p>А) виступ на тему: «Зовнішній вигляд та звичаї», використавши текст із книги В.П. Галушка «Діловий протокол та ведення переговорів» (див.: Галушка В. П. Діловий протокол та ведення переговорів: навч. посібник. 1-ше вид. Вінниця : Нова Книга, 2002. 226 с.).</p> <p>Б). виступ на тему : «Стиль та імідж ділової людини», використавши текст із книги Н. П. Тимошенко «Корпоративна культура. Діловий етикет» (див.: Тимошенко Н. П. Корпоративна культура. Діловий етикет: навч. посібник. К.: Знання, 2006. 391 с.).</p> <p>В) виступ на тему : «Культура міжособистісних стосунків у діловій сфері», використавши текст із книги І. А. Сайтарли «Культура міжособистісних стосунків» (див.: Сайтарли І. А. Культура</p>	3	10,5

1	2	3	4
	міжособистісних стосунків: навч. посіб. К.: Академвидав, 2007. 240 с.).		
Тема 12. Особливості міжнародного спілкування			
<i>Лекція 8</i>	Офіційна мова. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості. Особливості усного спілкування з іноземцями. Етика усного ділового спілкування з іноземцями. Особливості письмового ділового спілкування. Рекомендації щодо особливостей поведінки в різних країнах.		
<i>Практичне заняття 12</i>	Підготувати доповідь до студентської наукової конференції «Особливості міжнародного спілкування» за одну із запропонованих тем.	3	
<i>Сам. робота 12</i>	1. Занести основні поняття з опрацьовуваної теми до глосарію (поняття можуть заноситися до таблиці спеціально відведеного зошита чи виконуватися на комп'ютері – зразок оформлення титульної сторінки наводиться в додатку). 2. Дати відповіді на запитання для самоконтролю вивчення теми. 3. Підготувати презентацію на одну запропонованих тем: «Сутність і класифікація бізнес-культур». «Арабська модель культури ділового спілкування». «Азійська модель культури ділового спілкування». «Бізнес-культура Японії». «Традиції ділового спілкування в індійському суспільстві». «Специфіка культури ділового спілкування у провідних європейських країнах». «Етичні засади спілкування ділового світу Німеччини». «Особливості французької бізнес-культури». «Регіональна і культурна контрастність Іспанії». «Культура ділового спілкування в Італії». «Американська модель культури ділових стосунків».	3	10,5

Політика оцінювання

1. Академічна доброчесність: Здобувач вищої освіти повинен дотримуватись Кодексу академічної доброчесності Полтавської державної аграрної академії та Кодексу про етику викладача та здобувача вищої освіти Полтавської державної аграрної академії. Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

Оцінювання результатів навчання:

Методи навчання:

словесні методи: лекція, розповідь-пояснення, бесіда;
наочні методи: ілюстрування (у сполученні з дистанційними, зокрема, веборієнтованими, технологіями);
практичні методи: практичні роботи;
робота з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування

Критерієм успішного навчання є досягнення здобувачем вищої освіти мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання (60 балів).

Шкала та критерії оцінювання за формами оцінювання

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	3
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

Шкала та критерії оцінювання за формами оцінювання Заочна фора 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	
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
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

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_splukuvannia.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-splkuvannya-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-splkuvannya_splkuvannya_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-splkuvannya-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 обращения: 15.08.2020).

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

4. Бралатан В.П., Гуцаленко Л.В., Здирко 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_ouy_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

академічного бакалавріата. М.: видавництво Юрайт, 2019. 431 с. URL: https://stud.com.ua/88556/etika_ta_estetika/etika_dilovih_vidnosin. (дата звернення: 15.08.2020).

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

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

13. Сергеечева В. Словесное каратэ. Стратегия и тактика общения: учеб. пособ. СПб.: Питер, 2001. 224 с. URL: https://royallib.com/book/sergeeecheva_valentina/slovesnoe_karate_strategiya_i_taktika_obshcheniya.html. (дата звернення: 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 звернення: 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 звернення: 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_165h235_2015-07-21_preview_1.pdf. (дата звернення: 15.08.2020).

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).