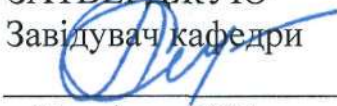


ПОЛТАВСЬКА ДЕРЖАВНА АГРАРНА АКАДЕМІЯ

Кафедра гуманітарних і соціальних дисциплін

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри



Наталія СИЗОНЕНКО

«13» січня 2021 року

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### «Етика ділового спілкування»

(вибіркова фахова навчальна дисципліна)

освітньо-професійна програма	<u>Політологія</u>
спеціальність	<u>052 Політологія</u>
галузь знань	<u>05 Соціальні та поведінкові науки</u>
освітній ступінь	<u>бакалавр</u>
факультет	<u>обліку та фінансів</u>

Полтава  
2021 – 2022 н.р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» для здобувачів вищої освіти за освітньо-професійною програмою Політологія спеціальності 052 Політологія

Мова викладання: державна

Розробник: Ільченко А.М., доцент кафедри гуманітарних і соціальних дисциплін, кандидат педагогічних наук, доцент.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри гуманітарних і соціальних дисциплін

Протокол від «13» січня 2021 року № 10.

Схвалено науково-методичною радою спеціальності «Політологія»

Протокол від «1» лютого 2021 року № 6

Голова \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ (А. ІЛЬЧЕНКО)

## 1. Опис навчальної дисципліни

Елементи характеристики	Денна форма навчання
Загальна кількість годин -	120
Кількість кредитів –	4
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти (обов'язкова чи вибіркова)	вибіркова
Рік навчання (курс)	II
Семестр	III
Лекції (годин)	26
Практичні (годин)	14
Самостійна робота (годин)	80
в т. ч. індивідуальні завдання (контрольна робота) (годин)	-
Вид підсумкового контролю	залік

## 2. Передумови для вивчення навчальної дисципліни

Перелік навчальних дисциплін, які передують її вивченню відповідно до структурно-логічної схеми освітньо-професійних програм: «Філософія», «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Історія та культура України», «Політична етика».

## 3. Заплановані результати навчання

**Мета вивчення навчальної дисципліни:** формування у здобувачів вищої освіти системи фундаментальних знань про теоретико-методологічні засади етики ділового спілкування, концептуальних основ етики ділових відносин, набуття навичок активної участі у цих процесах, виховання культури спілкування та взаємовідносин для майбутньої професійної діяльності.

**Основні завдання навчальної дисципліни:** вивчення філософсько-етичних, психолого-педагогічних основ ділового спілкування та ділових відносин, їх норм і правил, шляхів застосування в професійній діяльності; засвоєння системи способів, засобів, стратегій ділового спілкування та побудови ділових відносин, враховуючи психологічні та соціокультурні особливості співрозмовників; формування умінь будувати ділові відносини, проводити індивідуальні бесіди, колективні обговорення проблем, переговори, ділові прийоми, виступати перед аудиторією з дотриманням норм і правил гуманістичної етики.

### **Компетентності:**

#### *загальні:*

1. Розуміння особливостей культури ділового спілкування та ділових відносин, змісту та структури корпоративної етики.
2. Знання основоположних засад етики ділового спілкування та взаємовідносин.
3. Володіння вербальними та невербальними засобами спілкування.
4. Уміння аналізувати вчинки людини з точки зору мотивації.

#### *фахові:*

1. Застосовувати ключові поняття, засоби, механізми етики ділового спілкування для побудови владно-політичних відносин.

### **Програмні результати навчання:**

1. Використовувати базові знання етики ділового спілкування та побудови ділових відносин в професійній діяльності та життєдіяльності загалом.
2. Спроможність проводити переговори, наради, збори, мітинги, дискусії, зустрічі, офіційні прийоми, застосовуючи знання етики ділового спілкування та взаємовідносин.
3. Використовувати основні засоби впливу на співрозмовника у процесі ділового спілкування.
4. Виконувати професійні функції з урахуванням вимог етики ділового спілкування, корпоративної етики.

## **4. Програма навчальної дисципліни**

### **Тема 1. Спілкування як соціальний феномен.**

Поняття про об'єкт, предмет і завдання навчальної дисципліни. Поняття про етику, мораль, моральність. Взаємозв'язок між спілкуванням і діяльністю людей. Культура спілкування. Спілкування як комунікація. Техніка спілкування. Функції, моделі та стилі спілкування. Етичний бік спілкування, етичні установки.

### **Тема 2. Вербальне та невербальне спілкування.**

Поняття про вербальні й невербальні засоби комунікації. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень. Оптико-кінетична, паралінгвістична, екстралінгвістична системи невербальних засобів. Візуальний контакт, кінесика, проксемика як специфічні знакові системи у невербальній комунікації.

### **Тема 3. Мистецтво правильно мислити і говорити. Уміння слухати.**

Культура усного мовлення та культура слухання. Уміння говорити. Техніка мовлення. Роль запитань у спілкуванні. Слухання в процесі спілкування як активний процес. Нереклексивне і рефлексивне слухання.

### **Тема 4. Ділове спілкування та його особливості.**

Мета ділового спілкування та засоби її досягнення. Функції ділового спілкування. Форми і види ділового спілкування. Рівні ділового спілкування. Вимоги до учасників ділового спілкування.

### **Тема 5. Форми обговорення ділових проблем.**

Форми колективного обговорення ділових проблем: наради, збори, мітинги, дискусії. Етапи підготовки та проведення нарад, зборів, мітингів, дискусій. Ділова бесіда як форма ділового спілкування. Функції, види бесід. Характеристика та етапи бесіди. Орієнтування в ситуації та людях. Особливості проведення бесід з виборцями. Ділова розмова по телефону. Правила етикету ділової телефонної розмови. Мобільний телефон і ділові стосунки.

### **Тема 6. Ділові зустрічі та переговори.**

Поняття про ділові зустрічі та переговори. Підготовка до ділової зустрічі та переговорів. Стратегії ведення зустрічі та переговорів, тактика і принципи. Сприйняття партнера по спілкуванню в процесі переговорів.

### **Тема 7. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні.**

Конфлікти у спілкуванні: причини та способи їх вирішення. Моделі конфліктів. Дотримання керівником принципів соціальної відповідальності та справедливості у вирішенні конфліктних ситуацій. Спілкування як суперечка.

### **Тема 8. Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими, керівниками.**

Етичні критерії спілкування керівника з підлеглими. Особливості роботи керівника і норми його поведінки. Авторитарний, літеральний і демократичний стилі керівництва. Участь керівника у формуванні корпоративної культури. Роль керівника, політика у процесі прийняття рішень. Авторитет особистості.

### **Тема 9. Службовий етикет: моральні принципи та засади.**

Взаємозв'язок між моральною культурою та етикетом. Універсальний характер етикету. Етичні норми і правила етикету службовців. Етичні якості підприємця, керівника, державного службовця. Етика та етикет у взаємовідносинах з іншими людьми. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Щоденний етикет політика. Діловий одяг для чоловіків та жінок.

### **Тема 10. Особливості міжнародного спілкування.**

Офіційна мова. Етичні засади спілкування з іноземцями. Етика усного ділового спілкування з іноземцями. Особливості письмового ділового спілкування з іноземцями. Особливості поведінки в різних країнах.

## **5. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни**

Назви тем	Кількість годин					с.р.
	денна форма					
	усього	у тому числі				
л		п	лаб.	н/п		
Тема 1. Спілкування як соціальний феномен.	12	2	2	-	-	18
Тема 2. Вербальне та невербальне спілкування.	12	2		-	-	
Тема 3. Мистецтво правильно мислити і говорити. Уміння слухати.	12	2	2	-	-	8
Тема 4. Ділове спілкування та його особливості.	12	2	2	-	-	8
Тема 5. Форми обговорення ділових проблем.	12	4	2	-	-	16
Тема 6. Ділові зустрічі та переговори.	12	2		-	-	
Тема 7. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні.	12	2	2	-	-	16
Тема 8. Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими, керівниками.	12	4		-	-	
Тема 9. Службовий етикет: моральні принципи та засади.	12	4	2	-	-	6
Тема 10. Особливості міжнародного спілкування .	12	2	2	-	-	8
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>26</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>80</b>

## 6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		денна форма
1	Тема. Спілкування як соціальний феномен. Вербальне та невербальне спілкування.	2
2	Тема. Мистецтво правильно мислити і говорити. Уміння слухати.	2
3	Тема. Ділове спілкування та його особливості.	2
4	Тема. Форми обговорення ділових проблем. Ділові зустрічі та переговори.	2
5	Тема. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні. Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими, керівниками.	2
6	Тема. Службовий етикет: моральні принципи та засади.	2
7	Тема. Особливості міжнародного спілкування .	2
8	<b>Разом</b>	<b>14</b>

## Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		денна форма
1	Тема 1. Спілкування як соціальний феномен.	18
2	Тема 2. Вербальне та невербальне спілкування.	
3	Тема 3. Мистецтво правильно мислити і говорити. Уміння слухати.	8
4	Тема 4. Ділове спілкування та його особливості.	8
5	Тема 5. Форми обговорення ділових проблем.	16
6.	Тема 6. Ділові зустрічі та переговори.	
7	Тема 7. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні.	16
8	Тема 8. Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими, керівниками.	
9	Тема 9. Службовий етикет: моральні принципи та засади.	6
10	Тема 10. Особливості міжнародного спілкування .	8
11	<b>Разом</b>	80

## 8. Оцінювання результатів навчання

Програмні результати навчання	Методи навчання	Форми оцінювання
<p>1. Використовувати базові знання етики ділового спілкування та побудови ділових відносин в професійній діяльності та життєдіяльності загалом.</p> <p>2. Спроможність проводити переговори, наради, збори, мітинги, дискусії, зустрічі, офіційні прийоми, застосовуючи знання етики ділового спілкування та взаємовідносин.</p> <p>3. Використовувати основні засоби впливу на співрозмовника у процесі ділового спілкування.</p> <p>4. Виконувати професійні функції з урахуванням вимог етики ділового спілкування, корпоративної етики.</p>	<p>1) методи організації і здійснення навчальної діяльності:  - словесні (лекція, розповідь-пояснення, бесіда проблемно-пошукового характеру, обговорення навчальних теоретичних питань);  - наочні (ілюстрування);  - практичні (робота з навчально-методичною літературою; конспектування, підготовка реферату);</p> <p>2) методи формування пізнавальних інтересів та інтерактивні методи (створення ситуації інтересу, навчальні дискусії, життєві ситуації);</p> <p>3) методи стимулювання, мотивації й обов'язку (роз'яснення мети навчального предмета, висування вимог до вивчення предмета), оперативний контроль;</p> <p>4) комп'ютерні, мультимедійні методи (використання мультимедійних презентацій, дистанційне навчання.)</p>	<p>ведення конспекту;</p> <p>опитування, участь у дискусіях;</p> <p>виконання завдань самостійної роботи;</p> <p>виконання тестових завдань;</p> <p>підготовка реферату, доповіді 3 мультимедійною презентацією</p>

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

## Критерії успішного опанування програмних результатів навчання

Програмні результати навчання	Відсоток у підсумковій оцінці з навчальної дисципліни, %	Максимальна кількість балів	Мінімальний пороговий рівень оцінок, балів
1. Використовувати базові знання етики ділового спілкування та побудови ділових відносин в професійній діяльності та життєдіяльності загалом.	25	25	15
2. Спроможність проводити переговори, наради, збори, мітинги, дискусії, зустрічі, офіційні прийоми, застосовуючи знання етики ділового спілкування та взаємовідносин.	25	25	15
3. Використовувати основні засоби впливу на співрозмовника у процесі ділового спілкування.	25	25	15
4. Виконувати професійні функції з урахуванням вимог етики ділового спілкування, корпоративної етики.	25	25	15
Разом	100	100	60

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

### Форми оцінювання результатів навчання

Програмні результати навчання	Форма оцінювання									
	Ведення конспекту		Опитування		Розв'язування тестів		Виконання завдань самостійної роботи		Реферат, мультимедійна презентація	
	Мінімальна кількість балів	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів	Максимальна кількість балів
PH 1.	3	5	4	7	1	2	4	6	3	5
PH 2	3	5	5	8	1	2	3	5	3	5
PH 3	3	5	5	8	1	2	3	5	3	5
PH 4	3	5	4	7	2	3	3	5	3	5

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

## 1) ведення конспекту (0 – 2 бали)

Кількість балів	Критерії оцінювання
2	всі питання конспекту теми розкриті відповідно до плану
1	конспект теми не повний, питання, зазначені у плані, занотовані не всі.
0	немає конспекту

## 2) опитування 0-5 балів: 0 – 4 бали – усна відповідь; 0 – 1 бал – участь у дискусії

Кількість балів	Критерії оцінювання
4	здобувач вищої освіти ґрунтовно і послідовно викладає вивчений навчальний матеріал, виявляє повне розуміння його змісту; обґрунтовує власні думки; застосовує теоретичні знання при вирішенні практичних питань і ситуацій, наводить необхідні приклади, аргументує їх; активно бере участь у дискусіях, диспутах, виявляє ініціативу; демонструє на високому рівні базові знання етики ділового спілкування та побудови ділових відносин, вибудовує свою навчальну діяльність на базі етичних принципів та персональної відповідальності; дотримується норм сучасної літературної мови;
3	здобувач вищої освіти ґрунтовно і послідовно викладає вивчений навчальний матеріал, виявляє належне розуміння його змісту, але припускається незначних помилок, які самостійно виправляє після зауважень викладача; застосовує теоретичні знання при вирішенні практичних питань і ситуацій з допомогою викладача, наводить необхідні приклади, аргументує їх; бере участь у дискусіях, диспутах; виявляє ініціативу; демонструє на достатньому рівні базові знання етики ділового спілкування та побудови ділових відносин; вибудовує свою навчальну діяльність на базі етичних принципів та персональної відповідальності; дотримується норм сучасної літературної мови;
2	здобувач вищої освіти виявляє знання і розуміння основних положень теми з дисципліни, викладає матеріал не досить повно, не завжди глибоко і переконливо обґрунтовує власні думки; пов'язує теоретичний матеріал з практичними вміннями з допомогою викладача; участь у дискусіях, диспутах бере не охоче, не виявляє ініціативу; демонструє на середньому рівні базові знання етики ділового спілкування та побудови ділових відносин; вибудовує свою навчальну діяльність на базі етичних принципів та персональної відповідальності; дотримується норм сучасної літературної мови;
1	здобувач вищої освіти не виявляє знань більшої частини навчального матеріалу, допускає суттєві помилки, що можуть спотворювати зміст питань; не вміє глибоко і переконливо обґрунтовувати власні думки і відчуває труднощі під час добору прикладів та поєднання теорії з практичними навичками; участь у дискусіях, диспутах бере не охоче, не виявляє ініціативу; демонструє на низькому рівні базові знання етики ділового спілкування та побудови ділових відносин; не завжди вибудовує свою навчальну діяльність на базі етичних принципів та персональної відповідальності; частково дотримується норм сучасної літературної мови;
0	відповідь відсутня або неправильна; здобувач вищої освіти не бере участь у дискусіях; не виявляє ініціативу; не демонструє базові знання етики ділового спілкування та побудови ділових відносин; не вибудовує свою навчальну діяльність на базі етичних принципів та персональної відповідальності; не дотримується норм сучасної літературної мови;
+1	Здобувач вищої освіти бере активну участь у дискусії з актуальних питань теми



## 3) розв'язування тестів (0-9)

Кількість балів	Критерії оцінювання
0-9	За кожну правильну відповідь 1 бал

## Самостійна робота

## 4) виконання завдань самостійної роботи (0-3 бали)

Кількість балів	Критерії оцінювання
3	завдання самостійної роботи з теми виконані відповідно до методичних рекомендацій у повному обсязі з демонструванням уміння застосовувати необхідну інформацію, знання, методи та інструменти для організації результативної та ефективної освітньої діяльності; здобувач вищої освіти застосовує творче мислення для розв'язання теоретичних та практичних проблем в навчальній діяльності для реалізації програмних результатів навчання, демонструє здатність навчатись, вибудовуючи свою діяльність на базі етичних принципів та персональної відповідальності
1-2	завдання самостійної роботи з теми виконані не всі, або мають неточності чи незначні помилки з частковим демонструванням уміння застосовувати необхідну інформацію, знання, методи та інструменти для організації результативної та ефективної освітньої діяльності; здобувач вищої освіти не застосовує творче мислення для розв'язання теоретичних та практичних проблем в навчальній діяльності, демонструє здатність навчатись, вибудовуючи свою діяльність на базі етичних принципів та персональної відповідальності
0	завдання самостійної роботи не виконані, або виконані неправильно

## 5) реферат (0-10 балів)

Кількість балів	Критерії оцінювання
9-10	виконані всі вимоги до написання і захисту реферату; визначена проблема й обґрунтована її актуальність; зроблений аналіз різних поглядів на проблему науковців; сформульовані чіткі завдання дослідження; логічно викладена власна позиція; зміст реферату відповідає темі, що розкрита повністю; сформульовані висновки відповідно до завдань; витриманий обсяг реферату; дотримані вимоги до зовнішнього оформлення; дані правильні відповіді на додаткові питання; вибудовує свою діяльність на базі принципів професійної етики та персональної відповідальності з дотриманням принципу автономної та якісної роботи щодо поставлених завдань і взятих обов'язків, академічної доброчесності, в процесі доповіді демонструє на високому рівні сформовані навички ділової комунікації, професійної етики.
6-8	виконані всі вимоги до написання і захисту реферату; визначена проблема й обґрунтована її актуальність; зроблений аналіз різних поглядів на проблему науковців; сформульовані чіткі завдання дослідження; логічно викладена власна позиція; зміст реферату відповідає темі, що розкрита повністю; сформульовані висновки відповідно до завдань; витриманий обсяг реферату; дотримані вимоги до зовнішнього оформлення; відповіді на додаткові питання не повні; вибудовує свою діяльність на базі принципів професійної етики та персональної відповідальності з дотриманням принципу автономної та якісної роботи щодо поставлених завдань і взятих обов'язків, академічної

	добročесності, в процесі доповіді демонструє на достатньому рівні сформовані навички ділової комунікації, професійної етики.
3-5	основні вимоги до реферату і його захисту виконані, але при цьому допущені деякі недоліки; не обґрунтовано актуальність проблеми, висновки не чіткі; наявні певні неточності у викладенні матеріалу; вимоги щодо оформлення реферату дотримані; на додаткові питання дані неповні відповіді; здобувач вищої освіти в процесі доповіді демонструє на середньому рівні сформовані навички ділової комунікації, професійної етики.
1-2	є істотні відступи від вимог до реферування, зокрема: тема розкрита лише частково; допущені фактичні помилки в змісті реферату або при відповіді на додаткові питання; висновки відсутні; здобувач вищої освіти в процесі доповіді не розкриває повно тему реферату, не вибудовує свою діяльність на базі принципів професійної етики та персональної відповідальності; демонструє на низькому рівні сформовані навички ділової комунікації, професійної етики.
0	реферативна робота не виконана.

**б) мультимедійна презентація (0-10 балів)**

Кількість балів	Критерії оцінювання
9-10	у презентації відображено глибоке розуміння та усвідомлення матеріалу, творчий підхід до поставлених задач. Під час аналізу-інтерпретації зроблені самостійні висновки, аргументація, є власне ставлення до проблеми. Малюнки, звуки, фото, анімації – у кількості, виправданій змістом презентації. Робота виконана творчо і самостійно з дотриманням принципів професійної етики та персональної відповідальності, академічної доброчесності; презентація характеризується оригінальністю з дотриманням вимог ділової комунікації.
6-8	презентація має чіткі цілі, відповідні завдання з теми; представляє собою інформацію з різноманітних джерел, структуровану у формі опорного конспекту, зрозумілу для аудиторії; зроблений акцент на важливих питаннях теми, здобувач дотримується принципів професійної етики та персональної відповідальності, академічної доброчесності, демонструє на достатньому рівні навички ділової комунікації.
3-5	презентація сфокусована на темі, але висвітлює її змісту частково; наявна певна організаційна структура; можуть бути незначні помилки чи незрозумілості, вибудовує свою діяльність на базі принципів професійної етики та персональної відповідальності, академічної доброчесності, демонструє на середньому рівні навички ділової комунікації.
1-2	презентація сфокусована на темі, але не висвітлює її змісту; організаційна структура не логічна; можуть бути значні помилки чи незрозумілості, не дотримується принципів професійної етики та персональної відповідальності, академічної доброчесності, демонструє на низькому рівні навички ділової комунікації.
0	презентація не виконана.

Форма проведення семестрового контролю згідно з робочим та навчальним планом – залік.

**9. Схема нарахування балів з навчальної дисципліни**

Назва теми	Види навчальної роботи здобувачів вищої освіти	Результат		
		Р	З	М

	Ведення конспекту	Опитування	Розв'язування тестів	Самостійна робота			
				Практичні завдання	Реферат	Презентація	
Тема 1. Спілкування як соціальний феномен.	2	-	9	3			5
Тема 2. Вербальне та невербальне спілкування.	2	5		-			7
Тема 3. Мистецтво правильно мислити і говорити. Уміння слухати.	2	5		3			10
Тема 4. Ділове спілкування та його особливості.	2	5		-			7
Тема 5. Форми обговорення ділових проблем.	2	-		3			5
Тема 6. Ділові зустрічі та переговори.	2	5		3			10
Тема 7. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні.	2	-		3			5
Тема 8. Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими, керівниками.	2	5		-			7
Тема 9. Службовий етикет: моральні принципи та засади.	2	5		3			10
Тема 10. Особливості міжнародного спілкування.	2	-		3			14
<b>Реферат, презентація</b>	-	-	-	-	10	10	20
<b>Разом</b>	20	30	9	21	10	10	100

## 10. Рекомендовані джерела інформації

### Основні

1. Гах Й.М. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2005. 160 с.
2. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна А.П. Етика ділового спілкування. К. : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
3. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування : навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2005. 224 с.
4. Лесько О.Й., Прищак М.Д., Залюбівська О.Б., Рузакова Г.Г. Етика ділових стосунків : навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2011. 310 с.
5. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення. К. : ЦУЛ, 2020. 224 с.
6. Чмут Т., Чайка Г. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Чернігів : Вид-во Знання, 2007. 204 с.

### Допоміжні

1. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця Нова книга, 2002. 223 с.
2. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин. К. : Кондор, 2008. 356 с
3. Ділові контакти з іноземними партнерами : Навч.-практ. посіб. для бізнесмена / Уклад. Ю.І. Палеха. К. : Вид-во Європейського ун-та, 2004. 283 с.

4. Етика ділового спілкування : курс лекцій. / Т.К. Чайка, М.П. Лукашевич, І.Б. Осечинська. К.: Вид. МАУП, 1999. 208 с.
5. Етика та психологія ділових відносин : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Під ред. Т.Е. Андреевої. Х. : Бурун Книга, 2004. 143 с.
6. Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення : професійне і непрофесійне спілкування. Донецьк : ТОВ ВКФ «БАО», 2004. 480 с.
7. Зубенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування : навч. посіб. К. : «Ексоб», 2002. 200 с.
8. Кукушкин В.С. Деловой этикет: учеб. пособ. для студ, обуч. по спец. «Менеджмент», «Социальная работа», «Референт-переводчик». М.; Ростов н/Д. : Издательский центр «Март», 2003. 223 с.
9. Лозовой Р.О. Культура особистості та етикет: посіб. / В.О. Лозовой, О.В. Уманець, М.Б. Ценко. Х. : Регіон-інформ, 2004. 112 с.
10. Малахов В. Етика спілкування : навчальний посібник. К. : Либідь, 2006. 400 с.
11. Мова і міжкультурна комунікація : теорія та практика : колективна монографія / за наук. ред. Н. Сизоненко. К. : Вид-во Ліра-К, 2020. 256 с.
12. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч. посіб.. 4-те вид. К. : Вид.-во Європейського ун-ту, 2002. 181 с.
13. Потелло Н.Я., Скиртач Г.Е. Українське ділове мовлення і спілкування : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К. : МАУП, 2003. 440 с.
14. Психология и этика делового общения : учебник для вузов / Под. ред. проф. В.Н. Лавриненко. 4-е изд. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. 415 с.
15. Кубрак О.В. Етика ділового повсякденного спілкування. Суми : ВТД «Університетська книга», 2002. 208 с.
16. Кузнецов И.Н. Современный этикет. М. : Дашков и К, 2004. 496 с.
17. Чмут Т.К., Чайка Т.Л. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. 3-є вид., стереотипне. К. : Вікар, 2003. 223 с.

#### **Інформаційні ресурси**

1. Етика ділового спілкування : / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / навч. посібник. К. : Центр учбової літератури, 2007. 344 с. URL: [http://www.cul.com.ua/preview/Etika\\_dilovogo\\_spilko\\_Gricenko.pdf](http://www.cul.com.ua/preview/Etika_dilovogo_spilko_Gricenko.pdf)
2. Ільченко А.М. Теоретичні аспекти комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти в сучасній науковій парадигмі. *Мова і міжкультурна комунікація : теорія та практика* : колективна монографія / за наук. ред. Н. Сизоненко. К. : Вид-во Ліра-К, 2020. С.198–204. URL: <http://dspace.pdaa.edu.ua:8080/bitstream/123456789/8113/1/%D0%86%D0%BB%D1%8C%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%90.%D0%9C.%20%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%84%D1%96%D1%8F%20%D0%9C%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D1%96%20%D0%9C%D1%96%D0%B6%D0%BA%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D1%83%D1%80%D0%BD%D0%B0%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%B3%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F.pdf>
3. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. К. : Кондор, 2007. 359 с. URL : [http://library.nlu.edu.ua/POLN\\_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA\\_DV.pdf](http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf)
4. Етика ділового спілкування : навч. посібник / за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. К. : Центр учбової літератури, 2007. 344 с. URL : [http://www.cul.com.ua/preview/Etika\\_dilovogo\\_spilko\\_Gricenko.pdf](http://www.cul.com.ua/preview/Etika_dilovogo_spilko_Gricenko.pdf)
5. Чмут Т.К., Чайка Т.Л. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. 3-є вид., стереотипне. К. : Вікар, 2003. 223 с. URL : <https://subject.com.ua/pdf/38.pdf>