



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра історії, археології, інформаційної та архівної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Етика і психологія ділового спілкування

Освітньо-професійна програма «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Галузь знань 02 Культура і мистецтво

Спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Анотація до дисципліни
3. Мета і завдання дисципліни
4. Формат дисципліни
5. Програмні результати навчання
6. Обсяг дисципліни
7. Ознаки дисципліни
8. Пререквізити
9. Технічне та програмне забезпечення / обладнання
10. Політика курсу
11. Навчально-методична карта дисципліни
12. Система оцінювання та вимоги
13. Рекомендовані джерела інформації

1. Загальна інформація

Назва курсу	Етика і психологія ділового спілкування
Викладач	Коломієць Олена Борисівна , кандидат педагогічних наук (спеціальність 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти), доцент кафедри історії, археології, інформаційної та архівної справи
Профайл викладача	https://publons.com/researcher/2899776/oleksandr-dorenskyi/ https://scholar.google.com.ua/citations?user=Q-SQfUsAAAAJ&hl=ru https://orcid.org/0000-0003-0085-7605
Контактний телефон	+38-095-377-65-70
Е-пошта	kolomietzelena1964@gmail.com
Фейсбук	www.facebook.
Консультації	<i>очні</i> – відповідно до затвердженого графіку консультацій; <i>онлайн</i> – е-листування, у месенджері (Facebook-Messenger), вебінари на платформі Zoom (за запитом здобувача)
Система дистанційного навчання	http://moodle.kntu.kr.ua/

2. Анотація до дисципліни

Освітня компонента «Етика і психологія ділового спілкування» ґрунтується на багатьох науках, зокрема на психології, етиці, психології управління, науковій організації праці тощо. Її вивчення зумовлене потребами сьогодення.

Спілкування є однією з універсальних реальностей буття людини, специфічним видом і необхідною умовою діяльності. Від нього значною мірою залежить психологічний клімат в організації, на підприємстві, організаційна й виробнича мобільність, конкурентні позиції на ринку. Його характер обумовлюється етнічними, професійними, віковими, гендерними та багатьма іншими параметрами, які необхідно знати і враховувати. Адже правильно організоване спілкування не тільки забезпечує ефективний обмін інформацією, а й дає змогу глибше пізнати партнера, спрогнозувати особливості подальшої ділової взаємодії з ним, іноді розпізнати некоректні наміри тощо. Багато управлінських проблем часто є породженням саме непрофесійного, невмілого спілкування.

Успішна ділова взаємодія потребує володіння способами і засобами спілкування, етичними та психологічними правилами їх застосування, вона неможлива без творчого підходу до кожної ситуації, без добору відповідних словесних конструкцій та невербальних сигналів, що їх супроводжують.

Етика і психологія ділового спілкування – це і наука, яка оперує відповідними знаннями, теоріями, методами, методологією, і водночас мистецтво, тому що залежить від світосприйняття та здібностей особистості.

3. Мета і завдання дисципліни

Мета дисципліни: формування системи знань про людину як суб'єкта комунікативних зв'язків; змістовий характер людської взаємодії, включаючи структуру, види, типи, основні завдання, всю глибину та багатомірність ділового спілкування; розкриття краси і гармонії людських стосунків, зокрема у сфері ділового спілкування.

Предметом вивчення даного курсу є моральні та психологічні аспекти, етичні та психологічні механізми ділового спілкування.

Завдання вивчення дисципліни:

- здобуття знань про філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування;
- засвоєння основоположних норм і принципів ділового спілкування, психологічних прийомів впливу на співрозмовника, основних вимог до етикету ділового мовлення;
- осмислення змісту й виявів моральної культури спілкування;
- формування у студентів уявлення про відносини в колективі, типологію міжособових стосунків, різноманітні рольові позиції в контактному спілкуванні;
- ознайомлення студентів з можливими причинами виникнення конфліктних ситуацій у спілкуванні, типами оптимальної поведінки в конфлікті;
- оволодіння основними термінами і поняттями культури та етики ділового спілкування на рівні відтворення, тлумачення та використання в повсякденному житті.

Основним завданням вивчення дисципліни є формування **компетентностей** (інтегральної, загальних, фахових), важливих для особистісного розвитку майбутніх фахівців.

Інтегральна компетентність (ІК): Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у галузі інформаційної, бібліотечної та архівної справи або у процесі навчання, що передбачає застосування положень і методів інформаційної, бібліотечної та архівної справи і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 3. Знання та розуміння предметної області та професійної діяльності.

ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 9. Здатність працювати в команді.

ЗК 10. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК 12. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця в загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

Фахові компетентності (ФК):

ФК 6. Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації.

ФК 14. Здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності, постійного підвищення рівня інформаційної культури.

4. Формат дисципліни

Для денної форми навчання:

Викладання курсу передбачає для засвоєння дисципліни традиційні лекційні заняття із застосуванням електронних презентацій у поєднанні із практичними роботами, виконанням самостійно підготовлених завдань.

Формат очний (offline / Face to face).

5. Програмні результати навчання

У результаті вивчення курсу здобувач набуде:

PH14. Вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову та електронну комунікацію українською мовою та однією з іноземних мов.

PH15. Використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва.

PH17. Бути відповідальним, забезпечувати ефективну співпрацю в команді.

6. Обсяг дисципліни

Вид роботи	Кількість годин
Лекції	14
Практичні заняття	28
Самостійна робота	78
<i>Разом</i>	<i>120</i>

7. Ознаки дисципліни

Рік викладання	Курс (рік навчання)	Семестр	Кількість кредитів / годин	Вид підсумкового контролю	Нормативна / вибіркова
2021/2022	I	1	4 / 120	іспит	нормативна

8. Пререквізити

Вивчення дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування» відбувається на основі знань, отриманих на базі повної загальної середньої освіти.

9. Технічне й програмне забезпечення / обладнання

У період сесії бажано мати мобільний пристрій (телефон) для оперативної комунікації з адміністрацією та викладачами з приводу проведення занять та консультацій. У міжсесійний період комп'ютерну техніку (з виходом у глобальну мережу) та оргтехніку для комунікації з адміністрацією, викладачами та підготовки (друку) рефератів і самостійних робіт.

10. Політика курсу

Академічна доброчесність:

Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлювати наслідки її порушення.

Відвідування занять:

Відвідання занять – важлива складова навчання. Очікується, що всі студенти відвідають лекції і практичні заняття курсу. Пропущені заняття повинні бути відпрацьовані не пізніше ніж за тиждень до залікової сесії.

Поведінка на заняттях:

Недопустимість: запізнь на заняття, списування та плагіат, несвоєчасне виконання поставленого завдання.

При організації освітнього процесу в Центральноукраїнському національному технічному університеті студенти, викладачі та адміністрація діють відповідно до: «Положення про організацію освітнього процесу в ЦНТУ» (http://www.kntu.kr.ua/doc/doc/The_provisions_of_company_profile.pdf); «Положення про організацію вивчення вибіркового навчальних дисциплін та формування індивідуального навчального плану здобувача вищої освіти» (<http://www.kntu.kr.ua/doc/doc/vibir.pdf>); «Положення про дотримання академічної доброчесності науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти ЦНТУ» (<http://www.kntu.kr.ua/?view=univer&id=50>).; «Положення про систему забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти у ЦНТУ». Режим доступу: http://www.kntu.kr.ua/doc/doc/polozh_system_yakosti.pdf.

11. Навчально-методична карта дисципліни

Тема	Кількість год.		
	лекції	практичні заняття	самостійна робота
Тема 1. Вступ до курсу «Етика і психологія ділового спілкування» Спілкування як основа життєдіяльності людей та їх взаємодії. Гуманістична спрямованість спілкування. Структура і функції спілкування. "Етика і психологія ділового спілкування" як навчальна дисципліна, її предмет і завдання.	2		4
Тема 2. Спілкування як соціальний феномен та науково-практична проблема Спілкування як комунікація. Спілкування і діяльність. Етика й культура спілкування в пам'ятках історії та літератури. Наукові дослідження вивчення етики і психології спілкування.		2	5
Тема 3. Характеристика ділового спілкування Особливості ділового спілкування. Зони і фази спілкування. Форми і засоби спілкування. Моделі і стилі спілкування. Стратегія і тактика спілкування. Рівні ділового спілкування. Вимоги до учасників ділового спілкування.	2		4
Тема 4. Етика ділового спілкування Моральні передумови ділового спілкування. Сучасні етичні принципи і норми професійних ділових відносин. Етичні кодекси, їх значення у формуванні етичної поведінки ділової людини. Етика службової кар'єри. Механізми і принципи кар'єрного росту.		2	4
Тема 5. Службовий етикет Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини. Знайомства і привітання: загальні правила. Звертання. Тонкощі застосування особистих іменників "Ви" і "ти". Вживання титулів і знань. Офісний етикет. Інтер'єр офісу. Технічне обладнання офісу. Етикетні норми при влаштуванні на роботу. Початок роботи на новому місці. Етикет індивідуального робочого місця. Правила збереження та ефективного		2	4

використання робочого часу. Конфіденційність і безпека офісних документів і матеріалів.			
Тема 6. Ділова атрибутика і одяг Ваше місце в корпоративному іміджі фірми. Формування іміджу ділової людини. Візитні картки. Діловий одяг. Офіційні зачіски та макіяж. Ділові подарунки.		2	4
Тема 7. Психологічна природа і культура ділового спілкування Спілкування як взаємодія. Визначення взаємодії. Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм і правил. Спілкування як сприйняття і розуміння одне одного. Взаєморозуміння та його рівні. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні. Психологічні типи і ділове спілкування. Способи впливу на людей під час спілкування. Способи психологічного захисту.	2	2	4
Тема 8. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет Сутність і специфіка вербального спілкування. Культура слухання. Уміння говорити. Техніка мовлення. Бар'єри спілкування. Повідомлення як спосіб спілкування. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень. Роль запитання в спілкуванні. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні. Вплив особистості на ефективність переконання.	2		4
Тема 9. Невербальні засоби ділового спілкування Поняття про невербальне спілкування, його сутність. Класифікація невербальних засобів спілкування. Особистісний простір. Роль жестів у діловому спілкуванні. Постава як засіб невербального спілкування. Контакт очей. Міміка і голос як експресивні складові комунікації. Невербальні засоби спілкування та етикет.		2	4
Тема 10. Форми ділового спілкування Бесіда як форма спілкування. Функції та види бесід. Характеристика основних етапів індивідуальної бесіди. Бар'єри спілкування. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні. Правила етикету, яких треба дотримуватись під час бесід з клієнтами. Публічний виступ. Особливості спілкування лектора з аудиторією. Ораторське мистецтво промовця як умова переконання. Техніка публічного виступу. Презентація як форма виступу в аудиторії.		2	4
Тема 11. Колективне обговорення ділових проблем Форми колективного обговорення ділових проблем. Нарада. Збори. Дискусія, основні етапи її організації. Телеконференція. Мозковий штурм.		2	4
Тема 12. Ділова зустріч і практика ведення ділових переговорів Ділова зустріч. Сутність ділових переговорів. Стратегічні підходи до проведення переговорів. Тактика і принципи переговорів. Організація і проведення ділових переговорів. Некоректна поведінка під час ділової зустрічі і переговорів та реакція на неї.		2	4
Тема 13. Ділове листування і телефонне спілкування Особливості сучасного етапу розвитку офіційного листування. Класифікація листів. Особливості написання й оформлення ділових листів. Робота в організаціях з письмовими зверненнями громадян. Телефонна розмова – один із видів усного ділового спілкування. Підготовка і проведення ділової розмови за власною ініціативою. Телефонна розмова, ініційована ззовні. Мобільний телефон і ділові стосунки. Раціоналізація використання телефонного зв'язку.		2	4
Тема 14. Комунікативні конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання Визначення конфлікту. Причини конфліктів та їх класифікація. Конфліктна особистість. Стратегії конфліктного спілкування. Управління конфліктами за допомогою ділового етикету. Роль партнерства у	2		4

ділових стосунках.			
Тема 15. Особливості управлінського спілкування Вимоги до сучасного керівника і стилі управлінської діяльності. Соціальні типи в управлінському спілкуванні. Принципи управлінського спілкування. Організація ефективного спілкування керівника з підлеглими. Правила підготовки управлінських рішень, їх моральні аспекти.	2		4
Тема 16. Ділові прийоми Основні типи і загальна характеристика ділових прийомів. Правила поведінки на прийомах. Застільні промови і тости. Вирішення проблем, які можуть виникнути під час ділового прийому.		2	4
Тема 17. Національні особливості спілкування Проблема крос-культурної комунікації. Сутність і класифікація бізнес-культур. Ділове спілкування у провідних європейських країнах: Велика Британія, Німеччина, Франція, Іспанія, Італія. Особливості спілкування в Сполучених Штатах Америки, країнах Латинської Америки та Австралії. Специфіка ділового спілкування з представниками країн Азії та Близького Сходу: ділове спілкування в Китаї, бізнес-культура Японії; арабська модель культури ділового спілкування.	2	2	4
Тема 18. Організація ділових контактів із зарубіжними партнерами Підготовка програми перебування зарубіжної делегації. Протокольні питання зустрічі та прийому зарубіжної делегації. Особливості міжнародних переговорів. Шляхи вирішення міжкультурних проблем в ділових контактах з іноземними партнерами.		2	4
Тема 19. Шляхи розвитку культури спілкування студентів закладів вищої освіти Культура спілкування як цінність і творчість. Наслідування кращих зразків спілкування як шлях до самовдосконалення. Самоосвіта та самовиховання як спосіб підвищення рівня культури спілкування. Роль діагностики і корекції у встановленні гармонії спілкування.		2	5
Разом	14	28	78

12. Система оцінювання та вимоги

Види контролю: поточний, підсумковий.

Методи контролю: спостереження за навчальною діяльністю здобувачів, усне опитування, письмовий контроль, тестовий контроль.

Форма підсумкового контролю: іспит.

Контроль знань та умінь здобувачів (поточний та підсумковий) здійснюється за кредитною трансферно-накопичувальною системою організації освітнього процесу в ЦНТУ. Рівень засвоєння студентом теоретичного та практичного навчального матеріалу оцінюється за стобальною та чотирирівневою шкалами оцінювання. Підсумкова оцінка виставляється після повного вивчення навчальної дисципліни та виводиться як сума проміжних оцінок за вивчення змістових модулів. Остаточна оцінка рівня знань студента складається з рейтингу з навчальної роботи, для оцінювання якої відводиться 60 балів, та рейтингу з атестації (іспит) – 40 балів.

Розподіл балів, які отримують студенти при вивченні дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування»

Поточний контроль та самостійна робота																Підсумковий контроль		
Змістовий модуль 1								Змістовий модуль 2								Всього	Іспит	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	ЗК 1	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	ЗК 2			
3	3	3	3	3	3	2	10	3	3	3	3	3	3	2	10	60	40	100

Примітка: T1, T2, ..., T14 – тижні, ЗК1, ЗК2 – підсумковий змістовий контроль

Критерії оцінювання. Еквівалент оцінки в балах для кожної окремої теми може бути різний, загальну суму балів за тему визначено в навчально-методичній карті. Розподіл балів між видами занять (лекції, практичні заняття, самостійна робота) можливий шляхом спільного прийняття рішення викладача і студентів на першому занятті.

Рівень знань оцінюється:

«Відмінно» / «Зараховано» – здобувач вищої освіти досконало засвоїв теоретичний матеріал, глибоко і всебічно знає зміст навчальної дисципліни, основні положення наукових першоджерел та рекомендованої літератури, логічно мислить і будує відповіді, вільно використовує набуті теоретичні знання у процесі аналізу практичного матеріалу, висловлює власне ставлення до тих чи інших проблем, демонструє високий рівень засвоєння практичних навичок.

«Добре» / «Зараховано» – здобувач вищої освіти добре засвоїв теоретичний матеріал, викладає його аргументовано, володіє основними аспектами з першоджерел та рекомендованої літератури, має практичні навички, висловлює власні міркування з приводу тих чи інших проблем, але припускається певних неточностей і похибок у логіці викладу теоретичного змісту або у процесі аналізу практичного матеріалу.

«Задовільно» / «Зараховано» – здобувач вищої освіти, в основному, володіє теоретичними знаннями з навчальної дисципліни, орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі, але непереконливо відповідає, додаткові питання викликають невпевненість або відсутність стабільних знань; відповідаючи на запитання практичного характеру, виявляє неточності у знаннях не вмє оцінювати факти та явища, пов'язувати їх з майбутньою діяльністю.

«Незадовільно» / «Не зараховано» – здобувач вищої освіти не опанував навчальний матеріал дисципліни, не знає наукових фактів, визначень, майже не орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі; відсутні наукове мислення, практичні навички не сформовані.

Переведення підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, вираженої у балах, в екзаменаційну (залікову) за національною шкалою та шкалою ЄКТС здійснюється за відповідною шкалою.

Шкала оцінювання

Оцінка за шкалою ЄКТС	Визначення	Оцінка		
		За національною системою (іспит, диференційований залік: курсова робота, практика)	За національною системою (залік)	За системою ЦНТУ
А	ВІДМІННО – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	5 (відмінно)	Зараховано	90 – 100

B	ДУЖЕ ДОБРЕ – вище середнього рівня з кількома помилками	4 (добре)	Зараховано	82 – 89
C	ДОБРЕ – в цілому правильна робота з певною кількістю грубих помилок			74 – 81
D	ЗАДОВІЛЬНО – непогано, але зі значною кількістю недоліків	3 (задовільно)	Зараховано	64 – 73
E	ДОСТАТНЬО – виконання задовольняє мінімальні критерії			60 – 63
FX	НЕЗАДОВІЛЬНО – потрібно попрацювати перед тим, як перескласти	2 (незадовільно)	Незараховано	35 – 59
F	НЕЗАДОВІЛЬНО – необхідна серйозна подальша робота			1 – 34

Критерії оцінювання знань і вмінь здобувачів визначені [Положенням про організацію освітнього процесу в ЦНТУ](#) (С. 28-31).

13. Рекомендовані джерела інформації

- Алехина И. Имидж и этикет делового человека / И. Алехина. М., 1996.
- Афанасьев И. Діловий етикет / И. Афанасьев. К.: Альтерперес, 1998.
- Бабайлов В. К. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / В. К. Бабайлов. Х., 2001.
- Бухтій Л. В. Ораторське мистецтво / Л. В. Бухтій. – К., 1997.
- Ботвіна Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації: навч. посіб. / Н. В. Ботвіна. Вид. 2-ге, доп. та переробл. К., АтрЕК, 2002.
- Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете / В. И. Венедиктова. М., 1994.
- Вечер Л. С. Секреты делового общения / Л. С. Вечер. Минск: Вышш. шк., 1996.
- Винтер М. Психология ведения разговора / М. Винтер. Ростов-на-Дону, 1991.
- Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів: навч. посіб. / В. П. Галушко.– Вінниця: Нова книга, 2002.
- Гах Й. М. Етика ділового спілкування / Й. М. Гах. Київ: Центр навчальної літератури, 2005.
- Гончарова Л. А. Психология и этика делового общения / Л. А. Гончарова. Донецк: ДГАСА, 2004.
- Губенко Л. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування: навч. посіб. / Л. Г. Губенко, В. Д. Немцов. К., 2002.
- Докаш В. І. Етика та психологія ділового спілкування / В. І. Докаш. Чернівці: Руна, 1999.
- Дороніна М. С. Культура спілкування і партнерства: навч. посіб. / М. С. Дороніна, А. В. Доронін. Х.: ХНЕУ, 2008.
- Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей: навч. посіб. / М. С. Дороніна. К., 1998.
- Етика ділових стосунків / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, Г. Г. Рузакова, О. Б. Залобівська та ін. Вінниця: ВНТУ, 2009.
- Етика та психологія ділових відносин: навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів / Т. Є. Андрєєва (ред.). Х.: Бурун Книга, 2004.
- Завірюха Л. А., Лавриненко О. В. Етика ділового спілкування / Л. А. Завірюха, О. В. Лавриненко. К.: УММБ. 1998.
- Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посіб. / В. Я. Зусін. 2-е вид., переробл. і доп. К.: Центр навчальної літератури, 2005.
- Истомина Г. Д. Этика делового общения: учеб. пособие / Г. Д. Истомина. М.: МГИМО (У), 2001.
- Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей: пер. с англ. / Д. Карнеги. К., 1989.
- Кашапов Р. Р. Курс практической психологии или Как научиться работать и добиваться успеха / Р. Р. Кашапов. Ижевск, 2001.
- Корніяка О. Мистецтво говорити: Чи вміємо себе поводити? / О. Корніяка. К., 1995.
- Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування / О. В. Кубрак. Суми: Університетська книга, 2002.
- Кузин Ф. А. Культура делового общения / Ф. А. Кузин. М.: Ось-89, 1997.
- Леонтьев А. А. Психология общения / А. А. Леонтьев. М., 1997.
- Михалькевич Г. Н. Этикет международного общения: учеб. пособие / Г. Н. Михалькевич. Минск, 2004.
- Михневич А. Е. Ораторское искусство лектора / А. Е. Михневич. – М., 1984.

29. Морозов А. В. Деловая психология: курс лекций: учебник для высших и средних специальных заведений / А. В. Морозова. СПб: Союз, 2002.
30. Палеха Ю. І., Водерацький Ю. В. Етика ділового спілкування / Ю. І. Палеха, Ю. В. Водерацький. К., 1999.
31. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посіб. / Ю. І. Палеха. К.: Кондор, 2008.
32. Пантелеева Е. Л. Деловое общение, теория и практика / Е. Л. Пантелеева. Тверь, 2000.
33. Психология и этика делового общения: учеб. для студ. вузов / В. Н. Лавриненко (ред.). М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000.
34. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування / Я. Радевич-Винницький. Львів: Сполом, 2001.
35. Романовський О. Г. Ділова етика / О. Г. Романовський. Х.: НТУ "ХПІ", 2006.
36. Седова Л. Н. Этика делового общения: учеб. пособие / Л. Н. Седова. Х.: Издательство ХДЭУ, 2002.
37. Скотт Дж. Конфликты, пути их преодоления: пер. с англ. / Дж. Скотт. К., 1991.
38. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления / Л. Д. Столяренко. Ростов-на-Дону: Феникс, 2001.
39. Томан І. Мистецтво говорити / І. Томан. К., 1989.
40. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посіб. для студ. вищ.навч. закл. / Ф. І. Хміль. К.: Академвидав, 2004.
41. Ходжсон Дж. Ефективне ведення переговорів: пер. з англ. / Дж. Ходжсон. Дніпропетровськ, 2002.
42. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посіб. / Г. Л. Чайка. К., 2005.
43. Чмут Т. К. Культура спілкування: навч. посіб. / Т. К. Чмут. Хмельницький, 1999.
44. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. К.: Знання, 2007.
45. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения / Г. М. Шеламова. М.: Академия, 2003.
46. Шеломенцев В. Н. Етикет і сучасна культура спілкування / В.Н. Шеломенцев. Вид. 2-е. – К., 2003.

