

ІНСТИТУТ ПІДГОТОВКИ КАДРІВ  
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ

*Кафедра психології*

СИЛАБУС  
ВИБІРКОВОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**ВГСПБ 2.2.2. «ЕТИКА І ТЕХНІКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»**

ДЛЯ ПІДГОТОВКИ БАКАЛАВРІВ  
денної та заочної форм навчання

ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНА ПРОГРАМА  
«ПСИХОЛОГІЯ»

ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ 05 «СОЦІАЛЬНІ ТА ПОВЕДІНКОВІ НАУКИ»  
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ 053 «ПСИХОЛОГІЯ»

Курс	I	
Семестр	2-й	
Вид контролю	іспит	
Кількість годин / кредитів	90 год. / 3 кредити	
з них:	д. ф. н.	з. ф. н.
<i>лекції</i>	20 год.	8 год.
<i>практичні</i>	–	–
<i>семінарські</i>	14 год.	4 год.
<i>індивідуальні завдання</i>	16 год.	16 год.
<i>самостійна робота</i>	40 год.	62 год.
Викладач	Циганенко Галина Валентинівна к.пс.н., снс, доцент	
Email:	halynawork@gmail.com	
Консультації	ПН, ЧТ – 14 <sup>00</sup> –16 <sup>00</sup>	

## 1. АНОТАЦІЯ КУРСУ

**Предметом вивчення** навчальної дисципліни є вивченням студентами основних теоретичних підходів до вивчення проблем комунікації та спілкування, формування навичок аналізу смислів та змісту комунікаційних актів, навиків розпізнання невербальної сигналізації та емоцій співбесідника, навиків збереження комунікативної рівноваги та ефективності ділової комунікації.

### **Міждисциплінарні зв'язки.**

Дисципліна «Етика і техніка ділового спілкування» відповідно до структурно-логічної схеми дисциплін, передбачених навчальними планами фаху, викладається після вивчення дисциплін «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Вступ до спеціальності». Сформована система знань є необхідною для засвоєння змісту дисциплін «Професійна етика психолога», «Соціально-психологічний тренінг», «Психологія спілкування» та ін.

**Метою** викладання навчальної дисципліни є засвоєння студентами основних теоретичних підходів до вивчення проблем комунікації та спілкування, формування навичок аналізу смислів та змісту комунікаційних актів, навиків розпізнання невербальної сигналізації та емоцій співбесідника, навиків збереження комунікативної рівноваги та ефективності ділової комунікації.

**Основні завдання вивчення дисципліни** полягають в теоретичній та практичній підготовці студентів фаху з питань:

- оволодіння та подальше вільне оперування професійною термінологією, використовуваною в даній сфері практичної діяльності.
- розкрити взаємозв'язки міжособистісного спілкування з іншими формами комунікативних процесів.
- характеризувати міжособистісну комунікативну взаємодію у зв'язку з цілями та мотивами комунікантів, ставленням один до одного, сценаріями спілкування.
  - характеризувати особливості розуміння комунікантами один одного.
  - формування у студентів навичок аналізу смислів за змісту повідомлень та діалогів у комунікативних актах навичок.
  - розкрити особливості використання психологічних знань про комунікативні процеси у формуванні комунікативної компетентності, навичок рефлексії та емпатії, ефективної комунікації;
  - накреслити шляхи формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування.

## 2. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення дисципліни студент повинен набути такі компетентності:

### **Загальні компетентності**

#### ***Інструментальні компетентності:***

- здатність до аналізу концептуальних засад етики і техніки в сфері ділового спілкування;
- знати професійну термінологію, що існує в даній сфері; синонімічну термінологію у суміжних сферах, що описують комунікативні процеси та їх складові;
- знати особливості вербального та невербального спілкування;
- усне спілкування рідною мовою у процесі дискусії;
- знання другої мови при оволодінні іншомовними джерелами;
- комп'ютерні навички для здійснення ефективної комунікаційної взаємодії (використання мережі Інтернет для опанування рекомендованих електронних джерел, робота у Microsoft Office Power Point при підготовці доповіді з презентацією);
- навички управління інформацією для виокремлення тенденцій в психологічних особливостях поведінки різних соціальних груп і об'єднань, загальних рис соціально-психологічного стану суспільства (уміння знаходити та аналізувати інформацію з різних джерел);
- навички прийняття обґрунтованих управлінських рішень з питань закономірностей і особливостей виявлення права та правових відносин.

#### ***Міжособистісні компетентності:***

- уміння працювати в команді;
- здатність до критики та самокритики під час дискусій;
- уміння донести до фахівців і нефахівців інформацію, ідеї, проблеми, рішення та особливості власного досвіду в сфері професійної діяльності;
- навички та уміння формування міжособових стосунків у колективі при обстоюванні власної позиції під час дискусії;
- знати і дотримуватись норм поведінки і моралі, професійної етики в міжособистих стосунках при виконанні професійних обов'язків;
- розуміння традицій і звичаїв інших культур, уміння проявляти толерантне ставлення;
- уміння критично оцінювати явища, ситуації, діяльність осіб.

#### ***Системні компетентності:***

- здатність використовувати свою світоглядну та громадянську позицію у вирішенні професійних задач;
- здатність застосовувати знання на практиці;
- здатність до навчання;

- критично мислити і генерувати креативні ідеї та вирішувати важливі проблеми на інноваційній основі;
- здатність працювати самостійно при опрацюванні джерел, підготовці доповіді з презентацією; підготовці альтернативних підходів до висвітлення теми дискусії;
- бажання досягти успіху при обговоренні тем доповідей з презентацією;
- здатність адаптуватись до нових ситуацій у професійній діяльності;
- знати принципи здорового способу життя і дотримуватись їх у своїй життєдіяльності, пропагувати здоровий спосіб життя.

### **Фахові компетентності**

#### ***Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:***

##### ***ЗНАТИ:***

- монологічне повідомлення в рамках визначеної сфери й ситуації спілкування; будувати діалог за змістом тексту; робити записи, виписки, складання плану тексту, письмове повідомлення, що відображає певний комунікативний намір;
- у процесі роботи зі структурованою інформацією, відповідно до визначеної мети діяльності, виявляти зв'язки між елементами інформаційного матеріалу на підставі відомостей про тип та характеристики визначеної системи комунікації встановлювати їх відповідність (невідповідність) меті діяльності;
- у виробничих умовах під час усного та письмового спілкування за допомогою відповідних методів застосовувати компоненти соціолінгвістичної компетенції для досягнення взаємного порозуміння з урахуванням визначеного місця окремих соціокультурних елементів у культурному контексті; інтегрувати власну діяльність у культурне оточення;
- визначати найбільш ефективні засоби психологічного впливу на аудиторію, забезпечуючи ефективне застосування (використання) засобів вербальної та невербальної комунікації з аудиторією;
- розробляти процедуру і техніку психолого-педагогічного спілкування з метою запобігання міжособистісних та міжгрупових конфліктів.

##### ***ВМІТИ:***

- підбирати засоби впливу на особистість в залежності від вікових та індивідуальних особливостей;
- забезпечувати можливості розвитку та формування особистості з урахуванням різних умов спілкування;
- підбирати методики ділових бесід і проведення переговорів; застосовувати психологічні методи проведення ділових бесід, переговорів у роботі з персоналом;
- аналізувати ефективність спілкування, виявляти оптимальні умови спілкування, встановлювати адекватні міжособистісні стосунки в різних ситуаціях спілкування;
- приймати участь у проведенні соціально-психологічного тренінгу ділового спілкування.

### 3. ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ

Підготовка студентів з курсу «Етика і техніка ділового спілкування» потребує використання активних форм навчання, які наближують навчальний процес до реальних професійних ситуацій.

Для активізації процесу навчання студентів у ході вивчення дисципліни застосовуються такі навчальні технології та засоби:

✓ **на лекціях** чітко та зрозуміло структурується матеріал; зосереджується увага студентів на проблемних питаннях; наводяться конкретні приклади практичного застосування отриманих знань; звертаються до зарубіжного досвіду вирішення окремих проблем; заохочуються студенти до критичного сприймання нового матеріалу замість пасивного конспектування; використовуються наочні матеріали, схеми, таблиці, моделі, графіки; використовуються технічні засоби навчання: мультимедійний проектор, слайди тощо;

✓ **на семінарських заняттях** обговорюються основні проблеми теми; проводяться дискусії, спрямовані на поглиблення, розширення, деталізацію і закріплення теоретичного матеріалу, які сприяють активізації пізнавальної діяльності студентів, формуванню самостійності суджень, умінню відстоювати власні думки, аргументувати їх на основі наукових фактів та сприяють оволодінню фундаментальними знаннями, допомагають розвивати логічне мислення, формувати переконання, оволодівати культурою толерантності.

✓ **самостійну роботу студента** викладач планує разом зі студентом, але виконує її студент за завданнями та під методичним керівництвом і контролем викладача; зміст самостійної роботи за темами визначається робочою програмою навчальної дисципліни.

Обов'язковими елементами активізації навчальної роботи студентів є чіткий контроль відвідування студентами занять, заохочення навчальної активності, справедлива диференціація оцінок.

***Структура навчальної дисципліни  
для денної форми навчання***

Назва змістових модулів, тем	Кількість годин					
	денна форма навчання					
	Усього	в тому числі				
		Лекції	Семінарські	Практичні	СРС	Індивідуальна робота
90	20	14	–	40	16	
<b>Модуль 1</b>						
<b>Змістовий модуль 1. Етичні засади у діловому спілкуванні</b>						
<i>Тема 1.</i> Предмет етики і техніки ділового спілкування.	7	2	1	–	4	–
<i>Тема 2.</i> Розуміння і взаємодія у комунікації.	10	2	2	–	6	–
<i>Тема 3.</i> Сприймання комунікантами один одного у ході ділового спілкування.	10	2	2	–	6	–
<i>Тема 4.</i> Проблема розпізнання істини та неправдивості.	10	4	2	–	4	–
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>37</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>–</b>	<b>20</b>	<b>–</b>
<b>Змістовий модуль 2. Практичні засади ділового спілкування</b>						
<i>Тема 5.</i> Ділове спілкування і його техніки.	7	2	1	–	4	–
<i>Тема 6.</i> Економічна етика та етичні засади бізнесу.	10	2	2	–	6	–
<i>Тема 7.</i> Способи впливу на людей під час мовлення.	10	2	2	–	6	–
<i>Тема 8.</i> Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні.	10	4	2	–	4	–
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>37</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>–</b>	<b>20</b>	<b>–</b>
<b>Усього годин за модулем I</b>	<b>74</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>–</b>	<b>40</b>	<b>–</b>
<b>Модуль II</b>						
<b>ІНДЗ</b>	<b>16</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>16</b>
<b>Усього годин:</b>	<b>90</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>–</b>	<b>40</b>	<b>16</b>
<b>Підсумковий контроль – іспит</b>						

***Структура навчальної дисципліни  
для заочної форми навчання***

Назва змістових модулів, тем	Кількість годин					
	заочна форма навчання					
	Усього	в тому числі				
		Лекції	Семінарські	Практичні	СРС	Індивідуальна робота
	<b>90</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>–</b>	<b>62</b>	<b>16</b>
<b>Модуль 1</b>						
<b>Змістовий модуль 1. Етичні засади у діловому спілкуванні</b>						
<b>Тема 1.</b> Предмет етики і техніки ділового спілкування.	8,5	1	0,5	–	7	–
<b>Тема 2.</b> Розуміння і взаємодія у комунікації.	9,5	1	0,5	–	8	–
<b>Тема 3.</b> Сприймання комунікантами один одного у ході ділового спілкування.	9,5	1	0,5	–	8	–
<b>Тема 4.</b> Проблема розпізнання істини та неправдивості.	8,5	1	0,5	–	7	–
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>36</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>–</b>	<b>30</b>	<b>–</b>
<b>Змістовий модуль 2. Практичні засади ділового спілкування</b>						
<b>Тема 5.</b> Ділове спілкування і його техніки.	9,5	1	0,5	–	8	–
<b>Тема 6.</b> Економічна етика та етичні засади бізнесу.	9,5	1	0,5	–	8	–
<b>Тема 7.</b> Способи впливу на людей під час мовлення.	9,5	1	0,5	–	8	–
<b>Тема 8.</b> Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні.	9,5	1	0,5	–	8	–
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>–</b>	<b>32</b>	<b>–</b>
<b>Усього годин за модулем I</b>	<b>74</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>–</b>	<b>62</b>	<b>–</b>
<b>Модуль II</b>						
<b>ІНДЗ</b>	<b>16</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>16</b>
<b>Усього годин:</b>	<b>90</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>–</b>	<b>62</b>	<b>16</b>
<b>Підсумковий контроль – іспит</b>						

## Методи навчання

Із метою забезпечення максимального засвоєння студентами матеріалу курсу використовуються наступні методи навчання:

### ***Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності:***

- словесні (лекція-монолог, лекція-діалог, проблемна-лекція);
- наочні (презентація, демонстрування; опорних сигналів; опорних конспектів);
- практичні методи (вправи; есе; практичні завдання; спостереження).

### ***Методи стимулювання й мотивації навчально-пізнавальної діяльності:***

- метод проблемного викладу матеріалу;
- моделювання життєвих ситуацій;
- мозковий штурм;
- метод опори на життєвий досвід;
- навчальної дискусії;
- лекції з помилками.

### ***Методи контролю й самоконтролю за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності:***

- усного контролю;
- письмового контролю;
- самоконтролю та взаємоконтролю;
- рецензування відповідей.



## 4. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ

Контроль і оцінювання знань, вмінь та навичок студентів здійснюється згідно з кредитно-модульною системою організації навчального процесу і складається з двох етапів: поточного та підсумкового.

**Поточний контроль** здійснюється в процесі вивчення дисципліни на семінарських заняттях і проводиться у терміни, які визначаються календарним планом.

Завданням поточного контролю є перевірка розуміння та засвоєння теоретичного матеріалу, вироблення навичок проведення розрахункових робіт, умінь самостійно опрацьовувати тексти, здатності осмислити зміст теми, умінь публічно чи письмово представити певний матеріал (презентація).

**Об'єктами поточного контролю** знань студентів є:

- систематичність, активність, своєчасність та результативність роботи над вивченням програмного матеріалу дисципліни, у т.ч. виконання домашніх завдань та розв'язання задач;
- виконання завдань для самостійного опрацювання;
- виконання індивідуального завдання.

**Об'єктом підсумкового контролю знань** студентів у формі *іспиту* є виконання усних та письмових завдань.

Рейтинг студента із засвоєння дисципліни визначається за 100 бальною шкалою. Підсумкова оцінка курсу навчальної дисципліни є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі оцінювані форми навчальної діяльності: поточне та підсумкове тестування рівня засвоєння теоретичного матеріалу під час аудиторних занять та самостійної роботи (модульний контроль); оцінка (бали) за виконання практичних індивідуальних завдань. Підсумкова оцінка виставляється після повного вивчення навчальної дисципліни, яка виводиться як сума проміжних оцінок за змістові модулі. Остаточна оцінка рівня знань студентів **денної** форми навчання складається з рейтингу навчальної роботи, для оцінювання якої призначається 75 балів, і рейтингу з атестації – 25 балів. Для студентів **заочної** форми навчання відповідно – з рейтингу навчальної роботи – 50 балів, і рейтингу з атестації – 50 балів.

**Розподіл балів, які отримують студенти**  
**денної форми навчання**

Поточне тестування та самостійна робота								ІНДЗ	Підсумковий тест	Сума
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	20	25	100
6	6	6	7	7	8	7	8			
25				30						
75										

**Розподіл балів, які отримують студенти**  
**заочної форми навчання**

Поточне тестування, самостійна та контрольна робота								ІНДЗ	Підсумковий тест	Сума
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	50	50	100
50										

**Шкала оцінювання: національна та ECTS**

- 90-100 балів – **відмінно** (A, відмінно);
- 82-89 балів – **добре** (B, дуже добре);
- 75-81 балів – **добре** (C, добре);
- 68-74 балів – **задовільно** (D, задовільно);
- 61-67 балів – **задовільно** (E, достатньо);
- 35-60 балів – **незадовільно** (FX, з можливістю повторного складання);
- 1-34 балів – **незадовільно** (F, з обов'язковим повторним курсом).

## **Критерії оцінювання**

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

### **Критерії оцінювання:**

**«ВІДМІННО»** (А, 90-100 балів) – студент дає вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді не менш ніж на 90% питань, рішення задач та виконання вправ є правильними, демонструє знання матеріалу підручників, посібників, інструкцій, проводить узагальнення і висновки, акуратно оформлює завдання, був присутній на лекціях, має конспект лекцій чи реферати з основних тем курсу, проявляє активність і творчість у виконанні групових завдань;

**«ДОБРЕ»** (В, 82-89 балів, дуже добре; С, 75-81 балів, добре) – студент володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів, категорій і розрахунків, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді не менш ніж на 75% питань, був присутній на лекціях, має конспект лекцій чи реферати з основних тем курсу, проявляє активність у виконанні групових завдань;

**«ЗАДОВІЛЬНО»** (D, 68-74 балів, задовільно; E, 61-67 балів, достатньо) – студент дає правильну відповідь не менше ніж на 61% питань, або на всі питання дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає грубі помилки, які виправляє за допомогою викладача; при цьому враховується наявність конспекту за темою завдань та самостійність, участь у виконанні групових завдань;

**«НЕЗАДОВІЛЬНО»** (FX, 35-60 балів, незадовільно з можливістю повторного складання; F, 1-34 бали з обов'язковим повторним курсом) – студент дає правильну відповідь не менше ніж на 35% питань, або на всі питання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає грубі помилки, має неповний конспект лекцій, індиферентно або негативно проявляє себе у виконанні групових завдань, загалом має поверхневе уявлення про основний навчальний матеріал, не може ним оперувати.

## 5. ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ

Політика курсу полягає в послідовному та цілеспрямованому здійсненні навчального процесу на засадах прозорості, доступності, наукової обґрунтованості, методичної доцільності та відповідальності учасників освітнього процесу.

### ***1. Науково-педагогічні, наукові та педагогічні працівники закладу вищої освіти зобов'язані:***

- 1) забезпечувати високий науково-теоретичний і методичний рівень викладання;
- 2) дотримуватись норм педагогічної етики, моралі, поважати людську гідність майбутніх спеціалістів;
- 3) залучати здобувачів освіти до наукової діяльності;
- 4) дотримуватися в освітньому процесі академічної доброчесності та забезпечувати її дотримання здобувачами вищої освіти;
- 5) розвивати в осіб, які навчаються в Інституті, самостійність, ініціативу, творчі здібності;
- 6) дотримуватися законів України, статуту та Етичного Кодексу ІПК ДСЗУ, інших нормативно-правових актів.

### ***2. Здобувачі вищої освіти, зобов'язані:***

- 1) дотримуватися вимог законодавства, Статуту та правил внутрішнього розпорядку Інституту;
- 2) виконувати вимоги з охорони праці, техніки безпеки, виробничої санітарії, протипожежної безпеки, передбачені відповідними правилами та інструкціями;
- 3) виконувати вимоги освітньої програми та досягати визначених для відповідного рівня вищої освіти результатів навчання:
  - не пропускати заняття без поважної причини та не запізнюватися;
  - брати активну участь в освітньому процесі, вести конспекти лекцій, практичних занять, готувати теоретичний та практичний матеріал, виконувати передбачені курсом вправи, вирішувати задачі та тестові завдання;
  - здійснювати самостійну підготовку до занять згідно до затвердженого плану;
  - відпрацьовувати пропущені заняття (лекції, практичні, семінарські) у вигляді рефератів, презентацій, розрахунків згідно з темою заняття під час консультацій викладача за розкладом кафедри не пізніше завершення семестру;
  - складати згідно з графіком поточний модульний контроль (ІНДЗ, контрольна робота) з дисципліни;

4) дотримуватись академічної доброчесності:

- самостійно виконувати навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей);
- посилатись на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримуватись норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надавати достовірну інформацію про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

За порушення академічної доброчесності (плагіат, фальсифікація, списування, обман тощо) здобувачі освіти можуть бути притягнені до академічної відповідальності:

- повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо);
- повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми;
- відрахування із Інституту.

**Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

**Політика щодо академічної доброчесності:** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування (наприклад, програма Kahoot).

**Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

**Література.** Уся література, яку студенти не можуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.

## 6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Бралатан В.П. Професійна етика [Електронний ресурс] / Бралатан В.П., Гуцаленко Л.В., ЗDIRKO Н.Г. К.: ЦУЛ, 2011. 252 с. Режим доступу: [http://moodle.nati.org.ua/pluginfile.php/14930/mod\\_resource/content/1/bralatan\\_v\\_p\\_g\\_usalenko\\_l\\_v\\_ta\\_in\\_profesiina\\_etika.pdf](http://moodle.nati.org.ua/pluginfile.php/14930/mod_resource/content/1/bralatan_v_p_g_usalenko_l_v_ta_in_profesiina_etika.pdf)
2. Етика ділового спілкування / 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.
3. Етика ділового спілкування: [Навч. метод. посіб. для студ. ВНЗ.] / Харченко С.Я., Краснова Н.П., Юрків Я.І.; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка. – Луганськ: Вид-во ДЗ ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 507 с.
4. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: [Навч. посіб. з етикету для студ.] / О.В. Кубрак. Суми: ВТД «Університетська книга», 2002. 208 с.
5. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин / Ю.І. Палеха. К.: Кондор, 2007. 325 с.
6. Прищак М.Д. Етика та психологія ділових відносин [Електронний ресурс] / [Лесько О.Й., Прищак М.Д., Залюбська О.Б. та ін.], О.Й. Лесько. Вінниця: ВНТУ, 2011. 309 с. Режим доступу: <http://posibnyky.vntu.edu.ua/etika/index.html>.
7. Статінова Н.П. Етика бізнесу [Електронний ресурс] / Н.П. Статінова, С.Г. Радченко. К.: КНТЕУ, 2001. 280 с. Режим доступу: [http://epidruchniki.com/book/8\\_Etika\\_biznesy.html](http://epidruchniki.com/book/8_Etika_biznesy.html).
8. Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура. Діловий етикет [Електронний ресурс] / Н.Л. Тимошенко. К.: Знання, 2006. 391 с. Режим доступу: <http://westudents.com.ua/knigi/197-korporativna-kultura-dloviy-etiket-timoshenko-nl.html>.
9. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування: [Навч. посіб. 5-те вид., стер.] / Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка. К. Вькар, 2006. 223 с.
10. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: [Навч. посіб.] / Л.І. Скібіцька. К.: Центр учбової літератури, 2007. 384 с.
11. Пасинок В.Г. Основи культури мовлення: [Електрон. навч. посіб.] / В.Г. Пасинок. К.: Центр навчальної літератури, 2012. 184 с. Режим доступу: [http://cul.com.ua/preview/osn\\_kult\\_movlenn.pdf](http://cul.com.ua/preview/osn_kult_movlenn.pdf).