

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВСП «ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ЕКОНОМІКИ, ПРАВА ТА
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЗУНУ»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ»
Василь МАРТИНЮК
10 червня 2023р.

РОБОЧА ПРОГРАМА
З ДИСЦИПЛІНИ
«Етика ділового спілкування»

Освітньо-професійний ступінь – фаховий молодший бакалавр

Галузь знань: 07 Управління та адміністрування

Спеціальність: 073 Менеджмент

Освітньо-професійна програма: «Менеджмент»

Циклова комісія управління та адміністрування

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практичні (Год.)	Самостійна робота	Загальний обсяг, годин	Екзамен/ залік
Денна	III, IV	6,7	-	76	74	150	Залік - 6, екзамен - 7


Тернопіль – 2023 р.

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки фахового молодшого бакалавра галузі знань *07 Управління та адміністрування*, спеціальності *073 Менеджмент*, затвердженої Педагогічною радою ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ» «30» червня 2021 р.

Робоча програма складена викладачем Шевчук М.В.

Робоча програма затверджена на засіданні циклової комісії управління та адміністрування, протокол №1 від 28 серпня 2023р.

Голова циклової комісії



Любов ЗАСТАВНЮК

№	№	№	№	№	№	№	№
Дня	IV	7	24	21	27	125	100

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Етика ділового спілкування»

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітньо-професійний ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
		<i>Денна форма навчання</i>
Змістових модулів - 3	Галузь знань: 07 Управління та адміністрування	Нормативна
	Спеціальність: 073 Менеджмент	Рік підготовки - 3,4
		Семестр - 6,7
Загальна кількість годин - 150	Освітньо-професійна програма «Менеджмент» Освітньо-професійний ступінь: фаховий молодший бакалавр	Практичні (76 год.)
		Самостійна робота (74 год.)
		Вид контролю: Залік - 6 семестр, екзамен - 7 семестр

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета: 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.

Завдання: 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 і 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.

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» студент повинен:

знати:

- моральний та психологічний аспекти спілкування у сфері ділових відносин, етичні механізми їх розвитку;
- загальні відомості про етику, мораль, психологію;
- складові ділового спілкування;
- структуру моральної свідомості, поняття моральної референції особистості;
- поняття «конфлікт»; засоби попередження конфліктних ситуацій;
- структуру робочої групи;
- психолого-етичні особливості спілкування в колективі;
- основні типи відносин у системі «керівник – підлеглий»;
- способи впливу на людей під час спілкування;
- вимоги до професійної етики;
- правила побудови іміджу; фактори та ситуації, що руйнують імідж;
- правила організації та проведення переговорів, бесід, нарад, зборів, мітингів, дискусій, зустрічей, офіційних прийомів.

вміти:

- застосовувати знання про норми етикету в реальній життєдіяльності, зокрема в ділових відносинах;
- зібрати матеріал, підготувати переговори, нараду, збори, мітинг, дискусію, ділову зустріч, офіційний прийом;
- аналізувати моральні вчинки людини з точки зору мотивації;
- визначати тип лідерства, засоби формування іміджу;
- поводитися відповідно до відведених ролей у ділових іграх, під час проведення «мозкової атаки»; застосовувати монологічне та діалогічне мовлення залежно від характеру спілкування;

- оптимально поєднувати вербальні та невербальні засоби спілкування;
- визначати види маніпулювання, протидіяти йому;
- формувати відповідні комунікативні установки у спілкуванні;
- визначати оптимальні способи розв'язання конфліктів;
- добирати адекватні засоби спілкування з аудиторією;
- будувати публічні промови відповідно до вимог;
- викладати думки чітко, логічно й лаконічно;
- володіти голосом, стежити за манерами під час публічних виступів;
- добирати способи проведення бесіди;
- здійснювати критичні зауваження відповідно до етичних вимог.

Найменування та опис компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни «Етика ділового спілкування»

Процес вивчення дисципліни «Етика ділового спілкування» спрямований на формування елементів наступних компетентностей:

- СК 8. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію під час розв'язання професійних завдань.
- СК 10. Розуміння принципів психології та використання їх у професійній діяльності.
- СК 12. Здатність використовувати сучасні методи та прийоми налагодження ефективних комунікацій.
- СК 13. Здатність здійснювати управлінські функції на підприємствах різних форм власності та господарювання в умовах системних змін.

Результати навчання:

- РН 6. Використовувати сучасні інформаційні і комунікаційні технології для розв'язання професійних завдань.
- РН 9. Пропонувати ефективні методи мотивування персоналу підприємства (підрозділу) для підвищення продуктивності праці.
- РН 12. Демонструвати навички командної роботи, лідерства для налагодження комунікації у професійній діяльності.
- РН 15. Проявляти ініціативу та підприємливість для розвитку підприємства (підрозділу).
- РН 16. Застосовувати знання з психології для розв'язання професійних завдань.
- РН 18. Демонструвати вміння використовувати інструментарій менеджменту для забезпечення ефективного функціонування підприємств.
- РН 19. Уміти організовувати колективну роботу, працювати в команді, враховуючи індивідуальні особливості персоналу та особисто діяти відповідно до етичних норм та цінностей.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Етика ділового спілкування»

Змістовний модуль 1. Теоретико-методологічні основи етики та моралі

Тема 1. Сутність понять етики та моралі. Становлення та сучасність

Предмет і задачі етики; основні етапи становлення етики; етика в системі знань про мораль; підвищення ролі етики у ХХ ст.; функції моралі в суспільстві.

Тема 2. Спілкування як соціальний феномен

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

Тема 3. Невербальне спілкування

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

Невербальні засоби та етикет ділового спілкування

Тема 4. Етика як практична філософія

Релігійні та філософські джерела моралі; поняття свободи та природи (телеологія та детермінізм в етиці); особливості професійної етики; юридична деонтологія.

Тема 5. Поняття та структура моральної свідомості

Характеристика поняття «моральна свідомість»; вчинок як першоелемент моральної поведінки; сутність моральної свободи.

Змістовний модуль 2. Система сучасних проблем етики ділового спілкування

Тема 6. Етика ділового партнерства

Етичні основи соціоніки; ділові якості чоловіків та жінок; мудре ставлення до життя та оточення; моральні якості керівника;

Тема 7. Етичні аспекти норм ділового спілкування

Роль етикету в службових відносинах; умовно-погоджувальний характер норм етикету; ділове листування; телефонна розмова.

Тема 8. Етика в службових відносинах.

Подарунки в діловому світі; візитна картка; етичні основи знайомства та представлення; дресс-код; складання резюме.

Тема 9. Особливості регіональних, національних та соціально-групових систем ділового спілкування.

Загальноєвропейські традиції в сучасній етиці ділового спілкування; етичні норми ділового спілкування країн Центральної та Південно-Східної Азії; особливості етичних норм ділового спілкування країн поширення ісламу.

Змістовний модуль 3. Етика ділового спілкування

Тема 10. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем

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

Тема 11. Мистецтво правильно мислити та говорити. Вміння слухати

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

Тема 12. Імідж ділової людини

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

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№	Назви змістових модулів і тем	КІЛЬКІСТЬ ГОДИН		
		Лекції	Практичні (лабораторні) заняття	Самостійна робота
1	2	3	4	5
Змістовний модуль 1. Теоретико-методологічні основи етики та моралі персоналу				
1.	Тема 1. Сутність понять етики та моралі. Становлення та сучасність		6	6
2	Тема 2. Спілкування як соціальний феномен		8	8
3	Тема 3. Невербальне спілкування		6	6

4	Тема 4. Етика як практична філософія		8	8
5	Тема 5. Поняття та структура моральної свідомості		6	6
Змістовний модуль 2. Система сучасних проблем етики ділового спілкування				
6	Тема 6. Етика ділового партнерства		6	6
7	Тема 7. Етичні аспекти норм ділового спілкування		6	6
8.	Тема 8. Етика в службових відносинах.		6	6
9	Тема 9. Особливості регіональних, національних та соціально-групових систем ділового спілкування.		6	6
Змістовний модуль 3. Етика ділового спілкування				
10	Тема 10. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем		8	8

11	Тема 11. Мистецтво правильно мислити та говорити. Вміння слухати		6	4
12	Тема 12. Імідж ділової людини		4	4
	Разом	-	76	74

5. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ з дисципліни «Етика ділового спілкування»

Практичне заняття 1

Тема 1. Сутність понять етики та моралі. Становлення та сучасність.

План практичного заняття

1. Сутність етики.
2. Взаємозалежність етики з відповідальністю.
3. Етика в системі знань про мораль.
4. Важливість етики та моралі для сучасного ефективного процесу управління.

Практичне заняття 2

Тема 2. Спілкування як соціальний феномен

План практичного заняття

1. Спілкування як комунікація.
2. Моделі та стилі спілкування.
3. Спілкування і діяльність.
4. Етична сторона спілкування

Практичне заняття 3

Тема 3. Невербальне спілкування

План практичного заняття

1. Загальні відомості про невербальне спілкування.
2. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування.
3. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування

Практичне заняття 4

Тема 4. Етика як практична філософія.

План практичного заняття

1. Релігійні та філософські джерела моралі.
2. Поняття свободи та природи (телеологія та детермінізм в етиці).
3. Особливості професійної етики.

Практичне заняття 5

Тема 5. Поняття та структура моральної свідомості.

План практичного заняття

1. Характеристика поняття «моральна свідомість».
2. Вчинок як першоелемент моральної поведінки.
3. Сутність моральної свободи.

Практичне заняття 6

Тема 6. Етика ділового партнерства.

План практичного заняття

1. Етичні основи соціоніки.
2. Ділові якості чоловіків та жінок.
3. Моральні якості керівника.

Практичне заняття 7

Тема 7. Етичні аспекти норм ділового спілкування

План практичного заняття

1. Роль етикету в службових відносинах.
2. Умовно-погоджувальний характер норм етикету.
3. Ділове листування, телефонна розмова.

Практичне заняття 8

Тема 8. Етика в службових відносинах.

План практичного заняття

1. Подарунки в діловому світі.
2. Етичні основи знайомства та представлення.
3. Дресс-код, складання резюме.

Практичне заняття 9

Тема 9. Особливості регіональних, національних та соціально-групових систем ділового спілкування.

План практичного заняття

1. Загальноєвропейські традиції в сучасній етиці ділового спілкування.
2. Етичні норми ділового спілкування країн Центральної та Південно-Східної Азії;
3. Особливості етичних норм ділового спілкування країн поширення ісламу.

Практичне заняття 10

Тема 10. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем

План практичного заняття

1. Форми і види ділового спілкування та фактори впливу.
2. Вимоги до учасників ділового спілкування.
3. Ділова бесіда.

Практичне заняття 11

Тема 11. Мистецтво правильно мислити та говорити. Вміння слухати

План практичного заняття

1. Уміння говорити. Техніка мовлення.
2. Слухання як активний процес.
3. Нерефлексивне слухання. Рефлексивне слухання.

Практичне заняття 12

Тема 12. Імідж ділової людини

План практичного заняття

1. Імідж як умова ділового успіху.
2. Зовнішній вигляд ділової людини.
3. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація.

6. САМОСТІЙНА РОБОТА

№ з/п	Назва теми
1	Сутність понять етики та моралі. Становлення та сучасність.
2	Етика як практична філософія.
3	Поняття та структура моральної свідомості.
4	Етика ділового партнерства.
5	Етичні аспекти норм ділового спілкування
6	Етика в службових відносинах.
7	Особливості регіональних, національних та соціально-групових систем ділового спілкування.
8	Мистецтво правильно мислити та говорити. Вміння слухати
9	Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем
10	Невербальне спілкування
11	Спілкування як соціальний феномен
12	Імідж ділової людини

7. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Навчальний процес передбачає проведення лекцій і практичних занять в тому числі в комп'ютерній лабораторії, самостійну роботу студентів, виконання індивідуальних і розрахунково-графічних задач під керівництвом викладача та самостійно. Мова викладання – українська.

У процесі викладання дисципліни «Етика ділового спілкування» використовуються такі методи навчання як:

Словесні (пояснення, лекція, інструктаж).

Наочні (ілюстрація, плакат, схема, мультимедійні файли).

Практичні (самостійна робота на занятті та позааудиторна діяльність, виконання розрахункових завдань).

Методи стимулювання обов'язку та відповідальності у студентів: переконання у значущості навчання, вимоги, вправи з виконання вимог, програмоване опитування;

Методи стимулювання інтересу до навчання: пізнавальні ігри, навчальні дискусії; створення ситуацій емоційно-моральних переживань; створення ситуацій пізнавальної новизни; створення ситуації зацікавленості;

За ступенем самостійної роботи студентів: методи взаємодії викладача та студента (бесіда, дискусія); методи самостійної роботи студентів (самостійна робота з книгою, письмова робота, самостійна робота під керівництвом викладача);

За особливостями навчально-пізнавальної діяльності студентів: пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, проблемний, частково-пошуковий (евристичний), дослідницький;

За джерелом інформації і сприймання навчальної інформації: словесні (розповідь, бесіда, лекція, пояснення); наочні (ілюстрація, демонстрація).

У навчальному процесі застосовуються: лекції, в тому числі із використанням засобів комп'ютерної техніки; практичні заняття; індивідуальні заняття і виконання самостійної роботи, виконання розрахунково-графічних завдань під керівництвом викладача і самостійно; робота в Інтернет, робота на платформах Zoom, Moodle.

8. ФОРМИ КОНТРОЛЮ

6 семестр

Рубіжна атестація № 1	Директорська контрольна робота (№ 2)	Середній бал (№ 3)	разом
25%	50%	25%	100%

7 семестр

Рубіжна атестація № 1	Директорська контрольна робота (№ 2)	Середній бал (№ 3)	екзамен	разом
20%	25%	15%	40%	100%

9. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ СТУДЕНТІВ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за національною шкалою	Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти	Рівень компетентності
90-100 А	Відмінно	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких навчальний матеріал відтворюється в повному обсязі. Здобувач освіти активно працює протягом усього курсу і показує при цьому високий рівень володіння теоретичними знаннями і практичними вміннями, відповідь його правильна, обґрунтована, повна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення навчального матеріалу, здатний висловити власне ставлення до альтернативних міркувань з конкретної проблеми, проявляє вміння здійснювати зв'язок теоретичних занять з практичними і реалізувати міжпредметні зв'язки. Практичне завдання виконане правильно, як з використанням типового алгоритму, так і з	Високий (творчий) рівень
85-89 В	Дуже добре	Оцінюється завдання, що містить відповіді в яких відтворюється значна частина навчального матеріалу. Здобувач освіти виявляє достатній рівень володіння теоретичним матеріалом і практичним вмінням з несуттєвими неточностями, певною мірою може аналізувати матеріал, порівнювати та робити	Достатній рівень

75-84 C	Добре	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких відтворюється незначна частина навчального матеріалу. Здобувач освіти виявляє достатній рівень володіння теоретичним матеріалом і практичним вмінням з певними неточностями та недоліками, достатньо проявляє вміння самостійно та аргументовано викладати матеріал.	
65-74 D	Задовільно	Оцінюється завдання, що містить відповіді в яких виявляється середній рівень володіння теоретичними знаннями, розуміння навчального матеріалу, а також практичних вмінь. Здобувач освіти в цілому оволодів суттю питань з даної теми, намагається аналізувати факти та події, робити певні конкретні висновки, недостатньо проявляє вміння самостійно та аргументовано викладати матеріал, виявляє недостатній рівень інформованості.	Середній рівень
60-64 E	Достатньо	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких відтворюються мінімальні знання і розуміння навчального матеріалу, проте недостатньо вони глибокі та осмислені. Здобувач освіти на заняттях поводить себе пасивно, відповідає лише за викликом викладача, дає неповні відповіді на запитання, частково аналізує навчальний матеріал, проте при цьому робить неконкретні та неточні висновки, виявляє низький рівень інформованості.	

<p>35-5 FX</p>	<p>Незадовільний</p>	<p>Оцінюється завдання, що не виконане або містить відповіді на рівні елементарного відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів, фрагментів навчального матеріалу. Здобувач освіти відтворює незначну частину навчального матеріалу, викладає його уривчастими реченнями, безсистемно, відсутні висновки, узагальнення. Під час відповіді здобувач освіти допускає суттєві помилки, які не здатен виправити після коригуючих запитань, рівень володіння теоретичними знаннями і практичним вмінням не задовольняє мінімальні критерії.</p>	<p>Низький рівень</p>
<p>1-34 F</p>	<p>Незадовільний</p>	<p>Оцінюється завдання, що не виконане, у здобувача освіти відсутні елементарні як теоретичні знання, так і практичні вміння. Обов'язкове повторне вивчення навчальної теми.</p>	<p>Незадовільний рівень</p>

10. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ECTS	Рівень компетентності
	Екзамен	Залік		
90-100	5 (відмінно)	Зараховано	A	Високий (творчий) рівень
85-89	4 (дуже добре)		B	Достатній рівень
75-84	4 (добре)			
65-74	3(задовільно)		D	Середній рівень
60-64	3 (достатньо)		E	
35-59 (незадовільний рівень)	2 (незадовільно з можливістю повторного складання екзамену)	Незараховано (з можливістю повторного складання заліку)	FX	Низький рівень
1-34	2 (незадовільно з обов'язковим повторним вивченням предметів)	Незараховано (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)	X	Незадовільний рівень

11. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Тексти лекцій.
2. Завдання для практичних завдань.
3. Завдання для самостійної роботи.
4. Тести для перевірки знань студентів.
5. Засоби діагностики знань студентів.
6. Критерії оцінювання знань студентів.
7. Посібники.
8. Презентаційні матеріали.
9. Інтернет-джерела.

12. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова:

1. Зусін В. Я. Етика і етикет ділового спілкування : навчальний посібник. Маріуполь ДВНЗ «ПДТУ», 2019. 206 с.
2. Єрмоленко А. М. Соціальна етика та екологія. Гідність людини – шанування природи / Монографія. – К.: Лібра, 2010. – 416 с.
3. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ, «Лілея НВ». 2015. 160 с
4. 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.
5. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та ін. – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 344 с.
6. Прищак М. Д., Залюбівська О. Б., Слободянюк О. М. Ділове спілкування : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2015. 128 с.

Допоміжна:

7. Конфліктологія [Текст] : Підруч. для студ. вищ. навч. закл. юридич. спец. л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Осіпова та ін.: За ред. професорів Л. М. Герасіної та М. І. Панова. - Харків: Право, 2016. - 256 с
8. Максвелл Дж. 21 беззаперечний закон лідерства / Дж. Максвелл. – Харків, «Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», 2019. – 336 с.
9. Культура віртуального спілкування: методичні поради. Хмельницький, 2014. 28 с.
10. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб./ Є. І. Боролін. К. В Комарова, Н. А. Липовська, Т. М. Тарасенко. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с.
11. Серета Н. В. Основи риторики для бізнес-лідерів: ефективний публічний виступ: навчальний посібник. К.: ДП «НВЦ «Пріоритети», 2016. 40 с.

14. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. 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/
2. Прищак М. Д. Етика та психологія ділових відносин [Електронний ресурс] / [Лесько О. Й., Прищак М. Д. Залюбівська О. Б. та ін.], О. Й. Лесько. - Вінниця. : ВНТУ, 2011. 309 с. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [http://posibnyky.vntu.edu.ua/etika/index.html.-etiket-timoshenko-nl.html./](http://posibnyky.vntu.edu.ua/etika/index.html.-etiket-timoshenko-nl.html/)
3. Статінова Н. П. Етика бізнесу [Електронний ресурс] / Н. П. Статінова С. Г. Радченко. - К. : КНТЕУ, 2001. - 280 с. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [http://epidruchniki.com/book/Etika_biznesy.html./](http://epidruchniki.com/book/Etika_biznesy.html/)
4. Данилкіна Ю. Як вибрати подарунок, що порадує жінку-колегу. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2020. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://esecretar.mcfr.ua/796300/>