

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«КІЦМАНСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ
«ПОДІЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням педагогічної ради


ВСП «КФК ЗВО «ПДУ»

від «28» 02 2025 р. протокол
№ 5

Введено в дію наказом

ВСП «КФК ЗВО «ПДУ»

від «03» 03 2025 р. № 353

Директор  Іван БІЛЯР



**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА
«ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»**

підготовки фахового молодшого бакалавра
за освітньо-професійною програмою
Менеджмент

2025 рік

Автор (укладач): Худик Людмила Степанівна, викладач гуманітарних дисциплін, кваліфікаційна категорія «спеціаліст вищої категорії»

Розглянуто та схвалено
цикловою комісією гуманітарних дисциплін
Протокол № 7 від "07" 02.2025 року
Голова циклової комісії Мар'яна КАРАСЬОВА

ПОГОДЖЕНО
методичною радою ВСП «КФК ЗВО «ПДУ»
Протокол № 4 від "27" 02.2025 року
Голова методичної ради Світлана СЛОБОДЯН



Пояснювальна записка

Програма вивчення освітнього компонента «Етика ділового спілкування» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки фахового молодшого бакалавра спеціальності 073 Менеджмент. Сучасний розвиток суспільства потребує висококваліфікованих спеціалістів, які мають не тільки міцні теоретичні знання та практичні навички в межах спеціальності, а й належно підготовлені до ділового спілкування.

Значною мірою успішності сучасної людини є вміння встановлювати ділові контакти, вести переговори тощо.

Предметом вивчення освітнього компонента є мораль, як форма індивідуальної та суспільної свідомості, відповідність вчинків і дій нормам моралі, вдосконалення свого Я в соціумі, загальні закономірності буття.

Міждисциплінарні зв'язки: “Психологія”, “Філософія“, “Соціологія“, “Українська мова (за професійним спрямуванням)”, “Економічна теорія” “Менеджмент”.

Програма освітнього компонента складається з Ізмістовного розділу:
- Етика ділового спілкування

1. Мета та завдання освітнього компонента

1.1. Метою викладання освітнього компонента полягає у формуванні етико-комунікативної компетентності студентів, розвитку культури ділового спілкування на підставі морально-ціннісних орієнтирів сучасного соціально-культурного середовища, що сприяє розвитку креативних здібностей студентів та спонукає до самореалізації майбутніх фахівців. Мета досягається через вивчення основних теоретичних проблем, пов'язаних з діловим спілкуванням як інтегративної наукової дисципліни, що досліджує спілкування як форму людського буття та основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії, розглядає філософські, етичні, психологічні аспекти ділової комунікації, пропонує сучасні стратегії ділового спілкування на основі гуманістичної етики.

1.2. Основними завданнями вивчення освітнього компонента є:

- опанування теорією ділового спілкування;
- формування вмінь та навичок моделювання міжособистісних стосунків в межах професійної діяльності;
- оволодіння комунікативною компетенцією на підставі етичного досвіду світової культури;
- обирати стратегії, тактики, моделі, стилі спілкування залежно від обставин ділового спілкування, організовувати ділові зустрічі та прийоми;
- виховання творчої особистості, яка має високий рівень культури;
- виховання активної життєвої позиції;
- працювати в групі як учасник, формуючи власний внесок у виконання завдань групи;
- добре розуміти інших людей і взаємодіяти з ними.
- демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи, діяти соціально-відповідально та громадсько-свідомо на основі етичних міркувань;

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачі освіти повинні

знати:

- основні поняття та визначення професійної етики;

- національні особливості ділового спілкування;
- етичні основи ділового етикету;
- психологічні особливості побудови міжособистісних стосунків в вертикалі та горизонталі професійної етики;

вміти:

- створювати ефективні стратегії ділового спілкування на основі принципів гуманістичної етики;
- застосовувати вербальні та невербальні засоби ділового спілкування;
- враховувати психологічні та соціокультурні особливості співрозмовника задля створення умов позитивного ділового спілкування;
- користуватися правилами ділового етикету;
- реалізовувати набутий комунікативний досвід як ефективний засіб формування управлінської культури;
- брати участь у колективному обговоренні ділових проблем;
- творчо користуватися набутими знаннями в професійній діяльності фахівця;

2. Очікувані результати навчання

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачів фахової передвищої освіти мають бути сформовані наступні компетентності:

Спілкування державною мовою:

Уміння: - сприймати пояснення викладача, розуміти інформацію з підручників, посібників й інших текстових та медійних джерел державною/рідною мовою; - розуміти тексти етичного змісту, використання науково-філософських термінів державною мовою в публічних виступах, повідомленнях, дискусіях; написання текстів у вигляді рефератів, тез виступів; обмін інформацією українською мовою з однолітками, викладачами, іншими громадянами.

Ставлення: шанобливе ставлення до можливостей та переваг використання української мови у спілкуванні; усвідомлення потреби вільного володіння державною мовою для грамотного висловлювання власної думки, особистісного розвитку, здійснення навчальної та професійної діяльності; прагнення до самовдосконалення, збагачення, поповнення та систематичного вживання української науково-етичної та термінологічної лексики.

Здатність до самоосвіти та уміння вчитися

Уміння: критично оцінювати власний рівень знань та вмінь, визначати власні освітні цілі та програми; отримувати та відбирати інформацію щодо професійної діяльності; ставити перед собою цілі й досягати їх, вибудовувати власну траєкторію розвитку впродовж життя; планувати, організовувати, здійснювати, аналізувати та коригувати власну навчально-пізнавальну діяльність; застосовувати набуті знання для оволодіння новими, для їх систематизації та узагальнення.

Ставлення: ціннісні етичні орієнтири у володінні навчально-пізнавальними навичками, допитливість і спостережливість, готовність до інновацій; позитивне емоційне сприйняття власного розвитку, отримання

задоволення від інтелектуальної діяльності.

Соціальна та громадянська компетентності

Уміння: синтезувати набуті знання із фахових та гуманітарних дисциплін у цілісне світосприйняття; застосовувати набуті знання при аналізі реалій сучасного суспільного буття; формувати власну позицію щодо актуальних проблем сьогодення; на основі ґрунтовного, фундаментального знання етики опанувати самостійним стилем мислення; визначати зміст та можливості узгодження приватних, колективних і суспільних інтересів й потреб; обґрунтовувати переваги та визначати можливі форми суспільно-приватного партнерства; працювати в колективі

Ставлення: визнання суспільної цінності виконуваних державою економічних і соціальних функцій, необхідності громадського контролю за діяльністю органів державної влади та особистої участі в формуванні та функціонуванні державних інститутів

Екологічна грамотність і здорове життя

Уміння: застосовувати набуті знання та навички для збереження ментального здоров'я та здоров'я інших; дотримуватися правил безпеки життєдіяльності під час виконання навчальних завдань, у надзвичайних ситуаціях; аналізувати проблеми довкілля, визначати способи їх етичного вирішення. оцінювати позитивний потенціал та ризики використання надбань для добробуту людини й безпеки довкілля

Ставлення: - готовність брати участь у природоохоронних заходах; - самооцінка та етична оцінка поведінки інших стосовно можливих ризиків для здоров'я; - ціннісне ставлення до власного здоров'я та здоров'я інших людей, до навколишнього середовища як до потенційного джерела здоров'я, добробуту та безпеки

Знання, уміння та комунікації:

- теоретичні основи етики ділового спілкування;
- особливості ділового спілкування;
- етичні основи ділового етикету;
- психологічні особливості побудови міжособистісних стосунків в вертикалі та горизонталі професійної етики;
- види діяльності та спілкування людей;
- застосовувати базові етичні знання;
- користуватися основними та додатковими психологічними методами;
- вирішувати різноманітні етичні ситуації;
- уміння компетентно будувати інформаційне спілкування в професійному і непрофесійному комунікативному середовищі з урахуванням існуючого соціокультурного контексту;
- користуватися тестовими методиками; вміти виявляти особливості поведінки особистості.
- самостійно оцінювати та узагальнювати опрацьований матеріал, опрацьовувати різноманітний інформаційний матеріал, робити висновки та приймати рішення.
- здатність ефективно формувати стратегію комунікації залежно від світоглядних і культурних особливостей соціального середовища.

- синтезувати набуті знання із фахових та гуманітарних дисциплін у цілісне світосприйняття; застосовувати набуті знання при аналізі реалій сучасного етичного суспільного буття; формувати власну позицію щодо актуальних етичних проблем сьогодення;

Автономність і відповідальність:

- Одними з найважливіших знань для людини в наш час є знання в сфері етичного і ділового спілкування, а однією з головних навичок – вміння застосовувати їх на практиці.
- Здатність проведення досліджень, уміння грамотно і точно формулювати та висловлювати свої позиції, належним чином їх обґрунтовувати, брати участь в аргументованій професійній дискусії.
- Здатність приймати неупереджені і мотивовані етичні рішення, визначати інтереси і мотиви поведінки інших осіб, примирювати сторони з протилежними інтересами.

Основні поняття:

Етика, ділове спілкування, мораль, моральність, норми поведінки, саморозвиток, самореалізація, творчій потенціал.

3. Структура освітнього компонента

| Назви змістових розділів і тем | Кількість годин | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------|--------------|---|---|-----|-----------|--------------|--------------|----|-----|-----|-----|
| | денна форма | | | | | | Заочна форма | | | | | |
| | усь го | у тому числі | | | | | усь ого | у тому числі | | | | |
| | | л | п | с | інд | с.р | | л | п | лаб | інд | с.р |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| РОЗДІЛ 1 | | | | | | | | | | | | |
| Змістовий розділ 1. Етика ділового спілкування | | | | | | | | | | | | |
| 1. Предмет і завдання етики. | 6 | 2 | | | | 4 | | | | | | |
| 2. Психологічні особливості процесу спілкування. | 6 | 2 | | | | 4 | | | | | | |
| 3. Особливості ділового спілкування. | 6 | 2 | | | | 4 | | | | | | |
| 4. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування | 6 | 2 | | | | 4 | | | | | | |
| 5. Невербальні засоби комунікації. | 6 | 2 | | | | 4 | | | | | | |
| 6. Ділова етика та етикет. Етикетна атрибутика. Діловий стиль | 6 | 2 | | | | 4 | | | | | | |
| 7. Моральна цінність: товариськість, дружба, любов та шлюбно-сімейні стосунки | 6 | 2 | | | | 4 | | | | | | |
| 8. Психологічні аспекти безконфліктного спілкування | 6 | 2 | | | | 4 | | | | | | |
| 9. Міжособистісні взаємини в діловому спілкуванні | 6 | 2 | | | | 4 | | | | | | |
| 10. Керівництво і лідерство | 6 | 2 | | | | 4 | | | | | | |
| 11. Колективне обговорення ділових проблем | 6 | 2 | | | | 4 | | | | | | |
| 12. Психологічні та етичні основи спілкування в аудиторії. | 6 | 2 | | | | 4 | | | | | | |
| 13. Публічні виступи | 6 | 2 | | | | 4 | | | | | | |
| 14. Професійна культура спілкування | 6 | 2 | | | | 4 | | | | | | |
| Всього годин | 90 | 30 | | | | 60 | | | | | | |

4. Зміст освітнього компонента НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА Змістовий розділ Етика ділового спілкування

1. Вступ. Предмет і завдання етики.

Предмет етики ділового спілкування. Сутність понять “етика”, “мораль”, “психологія. Значення спілкування в життєдіяльності людей. Спілкування і діяльність. Ділове спілкування та його особливості. Культура мовлення, етикет, культура ділового спілкування. Історичний огляд становлення етики та культури спілкування. Етика і культура спілкування на сучасному етапі.

2. Психологічні особливості процесу спілкування.

Сутність поняття “спілкування”, функції спілкування. Сторони та особливості спілкування. Види та рівні спілкування. Способи впливу на людей під час спілкування.

Моделі, стилі, стратегії та тактики спілкування.

3. Особливості ділового спілкування.

Особливості ділового спілкування. Моральна культура як етична основа ділового спілкування. Особливості комунікативного, інтерактивного і соціально-перцептивного аспектів спілкування. Характеристика інформаційно-комунікативної, регулятивно-комунікативної, афективно-комунікативної функцій спілкування Культура та тактичні прийоми ділового спілкування. Діловий стиль спілкування.

4. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування

Функції, види, характеристика та етапи індивідуальної бесіди. Підготовка до бесіди як умова її результативності. Встановлення контакту в бесіді. Орієнтування в ситуації та людях. Обговорення проблеми, прийняття рішення і вихід із контакту.

5. Невербальні засоби комунікації.

Поняття про невербальну комунікацію. Мова жестів та контакт очей при спілкуванні. Території та зони при спілкуванні. Невербальні засоби спілкування та комунікації

6. Ділова етика та етикет. Етикетна атрибутика.

Діловий стиль

Етикет як сукупність правил поведінки людини. Моральні основи етикету. Особливості ділового етикету. Етикет у взаєминах з іноземцями. Діловий стиль: одяг ділової людини, етикет за столом, візитні картки, сувеніри та подарунки.

7. Моральна цінність: товарицькість, дружба, любов та шлюбно-сімейні стосунки

Товарицькість і дружба в житті людини. Любов у світі природи, суспільства і людини.

Моральні основи шлюбно-сімейних стосунків

8. Професійна етика

Поняття професійної етики. Походження професійної етики. Види професійної етики, їх особливості. Основні завдання професійної етики.

9. Психологічні аспекти безконфліктного спілкування

Визначення конфлікту, конфліктні ситуації, класифікація конфліктів. Визначення сутності конфлікту. Міжособистісні стилі розв'язання конфліктів. Структурні методи розв'язання конфліктів. Самостійне розв'язання конфліктів.

10. Міжособистісні взаємини в діловому спілкуванні

Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні. Взаєморозуміння як інтерпретаційна діяльність партнерів щодо повідомлень та дій. Рефлексія, ідентифікація та емпатія як механізми встановлення взаєморозуміння у процесі спілкування.

11. Керівництво і лідерство

Природа та визначення керівництва і лідерства. Форми влади та впливу. Типологія стилів керівництва. Феномен успішного керівництва залежить

12. Колективне обговорення ділових проблем

Форми колективного обговорення проблем. Переговори. Наради. Збори як форма прийняття колективного рішення. Дискусія. "Мозковий штурм".

13. Психологічні та етичні основи спілкування в аудиторії.

Аудиторія, як суб'єкт спілкування. Психологічні та етичні основи спілкування в аудиторії.

Поняття моделі спілкування. Маніпулятивна і актуалізаторська моделі ділового спілкування. Етапи спілкування з аудиторією.

14. Публічні виступи.

Особливості публічного виступу. Етапи та компоненти виступу. Фактори впливу на ефективність менеджера промовця

15. Професійна культура спілкування

Професійна культура та мораль. Культура слухання та культура говоріння. Вимоги до публічного виступу. Форми ділового спілкування: ділова бесіда, ділова розмова по телефону, ділове листування, ділові прийоми. Норми поведінки керівника.

Самостійна робота

Основним завданням закладів фахової передвищої освіти на сучасному етапі розвитку суспільства є формування творчої особистості, спеціаліста, здатного до самостійного підвищення фахового рівня, самоосвіти, креативності, інноваційної діяльності. Але вирішення цього завдання неможливе, якщо в освітньому процесі існуватиме лише передача знань від викладача до здобувача освіти. Щоб залучити здобувача освіти до активного здобуття знань, неocenенною є роль самостійної роботи.

В орієнтовній структурі освітнього компоненту до кожного розділу вказано кількість годин, відведена на самостійне вивчення. Самі ж теми самостійного вивчення визначає викладач, що забезпечуватиме його творче ставлення до праці, надасть можливість розвивати педагогічно доцільну лінію співпраці та перетворити дисципліну на засіб формування всебічно розвиненої особистості здобувача освіти.

Визначені теми самостійного вивчення повинні бути відображені в робочій навчальній програмі, розглянуті на засіданні циклової комісії та затверджені заступником директора з навчальної роботи.

5. Розподіл балів, які отримують здобувачі освіти
Критерії оцінювання знань, вмінь здобувачів освіти з предметів
загальноосвітньої підготовки за 12-бальною шкалою :

| Рівні навчальних досягнень | Бали | Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти |
|----------------------------|------|---|
| I. Початковий | 1 | Здобувач освіти розрізняє об'єкти вивчення. |
| | 2 | Здобувач освіти відтворює незначну частину навчального матеріалу, має нечіткі уявлення про об'єкт вивчення. |
| | 3 | Здобувач освіти відтворює частину навчального матеріалу з допомогою викладача виконує елементарні завдання. |
| II. Середній | 4 | Здобувач освіти з допомогою викладача відтворює основний навчальний матеріал, може повторити за зразком певну операцію, дію. |
| | 5 | Здобувач освіти відтворює основний навчальний матеріал, здатний з помилками й неточностями дати визначення понять, сформулювати правило. |
| | 6 | Здобувач освіти виявляє знання й розуміння основних положень навчального матеріалу. Відповідь його (її) правильна, але недостатньо осмислена. Вміє застосувати знання при виконанні завдань за зразком. |
| III. Достатній | 7 | Здобувач освіти правильно відтворює навчальний матеріал, знає основоположні теорії і факти, вміє наводити окремі власні приклади на підтвердження певних думок, частково контролює власні навчальні дії. |
| | 8 | Знання здобувача освіти є достатнім, він (вона) застосовує вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, намагається аналізувати, встановлювати зв'язки між фактами, робити висновки, контролювати власну діяльність. Відповідь його (її) логічна, хоч і має неточності. |
| | 9 | Здобувач освіти добре володіє вивченим матеріалом, застосовує знання в стандартних ситуаціях, уміє аналізувати й систематизувати інформацію, використовує загальновідомі докази із самостійною і правильною аргументацією. |
| IV. Високий | 10 | Здобувач освіти має повні, глибокі знання, здатний (а) використовувати їх у практичній діяльності, робити висновки та узагальнення. |
| | 11 | Здобувач освіти має гнучкі знання в межах вимог навчальних програм, аргументовано використовує |

| | | |
|--|----|--|
| | | їх у різних ситуаціях, уміє знаходити інформацію та аналізувати її, ставити і розв'язувати проблеми. |
| | 12 | Здобувач освіти має системні, міцні знання в обсязі та в межах вимог навчальних програм, усвідомлено використовує їх у стандартних та нестандартних ситуаціях. Уміє самостійно аналізувати, оцінювати, узагальнювати опанований матеріал, самостійно користуватися джерелами інформації та приймати рішення. |

З дисциплін загальноосвітньої підготовки, які є профільними та спеціальними курсами та виходять за рамки Державного стандарту загальноосвітньої підготовки, зараховуються в результатах навчання за освітньо-професійною програмою фахового молодшого бакалавра, обсяги яких визначаються у кредитах ЄКТС й зараховуються в дисциплінах навчального плану підготовки за освітньо-професійним ступенем фахового молодшого бакалавра після завершення вивчення предмету за 12-бальною шкалою переводяться в 4-бальну шкалу.

Відповідність оцінок за 12-бальною шкалою оцінкам за 4-бальною шкалою

| Оцінка за 4-бальною шкалою | Оцінка за 12-бальною шкалою |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| Відмінно | 10-12 |
| Добре | 7-9 |
| Задовільно | 4-6 |
| Незадовільно | 1-3 |

Знання, вміння здобувачів з циклу загальної, професійної та практичної підготовки оцінюються за чотирибальною шкалою: «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно», а в журналах академічних груп виставляється кількісна оцінка «5», «4», «3», «2».

Критерії оцінювання навчальних досягнень

«Відмінно» - оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких навчальний матеріал відтворюється в повному обсязі, відповідь правильна, обґрунтована, логічна, містить аналіз і систематизацію, зроблені аргументовані висновки. Здобувач освіти активно працює протягом усього курсу і показує при цьому глибоке оволодіння лекційним матеріалом, здатний висловити власне ставлення до альтернативних міркувань з конкретної проблеми, проявляє вміння самостійно та аргументовано викладати матеріал. Практичне завдання виконане правильно, як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом;

«Добре» - оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких відтворюється значна частина навчального матеріалу. Здобувач освіти виявляє знання і розуміння основних положень з навчальної дисципліни, певною мірою може аналізувати матеріал, порівнювати та робити висновки. Здобувач освіти активно працює протягом усього курсу, питання висвітлює повно, висвітлення їх завершене висновками, виявлене вміння аналізувати факти й події, а також виконувати навчальні завдання. У відповідях допущені несуттєві помилки, в усних відповідях – неточності, деякі незначні помилки, має місце недостатня аргументованість при викладенні матеріалу, нечітко виражене ставлення слухача до фактів;

«Задовільно» - оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких відтворюються основні положення навчального матеріалу на рівні запам'ятовування без достатнього розуміння; здобувач освіти у цілому оволодів суттю питань з даної теми, виявляє знання лекційного матеріалу, навчальної літератури, намагається аналізувати факти й події, робити висновки. Але на заняттях поводить себе пасивно, відповідає лише за викликом викладача, дає неповні відповіді на запитання, припускається грубих помилок при висвітленні теоретичного матеріалу. У практичних завданнях припущені несуттєві помилки;

«Незадовільно» - оцінюється завдання, що не виконане, або містить відповіді на рівні елементарного відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів, фрагментів навчального матеріалу. Здобувач освіти виявив неспроможність висвітлити питання чи питання висвітлені неправильно, безсистемно, з грубими помилками, відсутні розуміння основної суті питань, висновки, узагальнення. У відповідях та практичному завданні припущені суттєві помилки.

Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік

6. Засоби діагностики успішності навчання

Оцінка якості засвоєння освітнього компонента «Етика ділового спілкування» включає поточний контроль успішності, тематичний контроль та залік.

Для атестації здобувачів освіти на відповідність їхніх знань, створюються фонди засобів педагогічної діагностики, які включають типові завдання, самостійні та контрольні роботи, тести тощо. Вони повинні забезпечувати об'єктивну оцінку знань, умінь та рівнів набутих компетенцій з «Етики ділового спілкування».

Діагностика знань здобувачів освіти здійснюється з допомогою:

- 1) усних опитувань на семінарських заняттях;
- 2) письмових завдань;
- 3) самостійних робіт;
- 4) тестування;
- 5) заліку.

7. Рекомендовані інформаційні джерела

1. Гриценко Т.Б., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф. Етика ділового спілкування : навч. посіб. – Київ : Центр учбової літератури. 2017 – 344 с.
2. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В., Ажажа М.А. Етика ділового спілкування : навч.посіб. – Львів : “Магнолія 2016”. – 2020.
3. Гах Й. Етика ділового спілкування: навч. посіб. / Й. Гах // М-во освіти і науки України, Ін-т менеджменту та економіки «Галицька академія». – К.: Центр навч. л-ри, 2018. – 158
4. Ділове спілкування: Навч. посіб. / уклад.: В. Я. Яковенко, А. В. Яковенко. – Донецьк: Вид.-во Дон. нац. ун-ту, 2014. – 166 с.
5. Етика та психологія ділових відносин: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Під ред. Т. Е. Андрєєвої. – Х.: Бурун Книга, 2018. – 143 с.
6. Зубенко Л. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування: Навч. посіб. – К.: «Ексоб», 2016. – 200 с.

Допоміжна

1. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. – Вінниця: Нова книга, 2012. – 223 с.
2. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч-практ. посіб. для бізнесмена / Уклад. Ю. І. Палеха. – К.: Вид-во Європейського ун-та, 2014. – 283 с.
3. Лозовой Р. О. Культура особистості та етикет: Посіб. / В. О. Лозовой, О. В. Уманець, М. Б. Ценко. – Х.: Регіон-інформ, 2014. – 112 с.
4. Савчин Т. О. Мова і ділове спілкування: норми, етикет, діловодство: Навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. – Т.: Видавництво ТДПУ, 2012. – 264 с.

Інформаційні ресурси:

1. Designers Code of Ethics. American Society of Interior Designers. Інтернет-ресурс. Режим доступу: <https://azs.asid.org/code-of-ethics>
2. James Brussea. Business Ethics. Інтернет-ресурс. Режим доступу: <http://2012books.lardbucket.org/pdfs/business-ethics.pdf>
3. <http://pidruchniki.com/psihologiya/> – Психологія. Навчальні матеріали онлайн