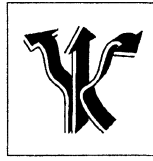


ПрАТ «ВНЗ «МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»



МАУП

**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**

**з дисципліни**

**«*ЕТИКА БІЗНЕСУ*»**

(для бакалаврів)

Київ 2018

Підготовлено доцентом кафедри менеджменту Берестецькою  
Л.М.

Затверджено на засіданні кафедри економіки та управління підприємством  
(протокол №2 від 20.09.2018 р.)

Схвалено Вченою радою Навчально-наукового Інституту менеджменту,  
економіки та фінансів (протокол №9 від 22.10.2018р.)

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

В умовах ринкової економіки необхідним елементів успішного розвитку підприємницьких стосунків є етика бізнесу. З метою ефективного функціонування підприємства необхідно налагоджувати ділові стосунки з партнерами, керівниками інших компаній, вміти організовувати та мотивувати людей та вдосконалювати між ними особисті відносини, знати правила мовного етикету та володіти етичними правилами ділових відносин.

Дисципліна «Етика бізнесу» спрямована на вивчення сутності етики, моральності, практичного спілкування, вивчення основних принципів та механізмів впровадження етичних норм, вимог та правил.

Мета дисципліни — формування у студентів етичних норм у сфері управління бізнесом, надати студентам уяву, щодо моральних вимог до ділових стосунків, проведення ділових переговорів, про моральні принципи, про сучасні технологічні вимоги до основних форм ділового спілкування.

Завдання — надати знання у сфері етики бізнесу, умінь, навичок, впорядкування здобутих знань, вміння їх застосовувати при виконанні практичних завдань. Скласти уяву у студентів про етичні і психологічні якості учасників ділового спілкування; про моральні принципи, норми і правила етикету, про етичності службової поведінки.

Зміст самостійної роботи студента з дисципліни „етика бізнесу” визначається навчальною програмою дисципліни, методичними матеріалами, завданнями викладача.

Етика бізнесу тісно пов'язаний з такими дисциплінами як менеджмент, управління персоналом, управління бізнесом, стратегічне управління, етика підприємницької діяльності, бізнес тренінгом, комунікаційним тренінгом, психологією та мотиваційним менеджментом.

**ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**  
**ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА БІЗНЕСУ»**

№ <i>теми</i>	Назва змістового модуля і теми
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти етики бізнесу</b>	
<b>1.</b>	Етика бізнесу та її місце в системі управління.
<b>2.</b>	Етика і сучасне управління.
<b>3.</b>	Культура ведення бізнесу.
<b>4.</b>	Етика і управління бізнесом.
<b>Змістовий модуль 2. Бізнес етика як засіб налагодження ефективних ділових стосунків</b>	
<b>5.</b>	Комунікативна компетентність
<b>6.</b>	Професійна культура спілкування та діловий етикет.
<b>7.</b>	Бізнес – етикет: сутність, правила.
<b>8.</b>	Національні особливості етики бізнесу.
<b>Змістовий модуль 3. Етичні аспекти ділового спілкування</b>	
<b>9.</b>	Правила і норми проведення ділових зустрічей
<b>10.</b>	Підготовка та планування ділової зустрічі
<b>11.</b>	Стратегія проведення переговорів
<b>12.</b>	Спілкування у конфліктних ситуаціях, шляхи їх вирішення
<b>13.</b>	Ділова атрибутика і одяг
<b>14.</b>	Розвиток письмової комунікації та правила складання ділових листів

## ***Зміст дисципліни*** ***“ЕТИКА БІЗНЕСУ”***

### **Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти етики бізнесу**

#### **Тема 1. Етика бізнесу та її місце в системі управління**

Поняття і сутність етики. Етика, мораль, бізнес. Етика бізнесу як складова етики ділових відносин. Взаємозв'язок етики та управління бізнесом. Етика бізнесу: предмет та специфіка.

Структура та функції етики бізнесу. Співвідношення загальнолюдської етики та етики бізнесу. Зв'язок етики бізнесу з іншими управлінськими дисциплінами.

*Література:* [Основна література: 5; 10; 14; 24; 25. Додаткова література: 2; 4; 7; 13; 15]

#### **Тема 2. Етика і сучасне управління**

Управлінська етика як один з видів професійної етики. Поняття етики і культури управління: ознаки, зміст, сутність. Цінності, мотивація культури управління. Методи самовдосконалення керівника. Етична атмосфера в організації і стиль управління.

Менеджмент як вміння раціональної організації та управління персоналом. Етичні принципи та норми в діяльності менеджера, як основного суб'єкта управління. Етика лідерства в менеджменті. Форми лідерства у підприємстві. Стилi і методи керівництва.

*Література:* [Основна література: 2; 10; 16; 21; 22, 23. Додаткова література: 2; 3; 7; 14; 15]

#### **Тема 3. Культура бізнесу**

Сутність та функції бізнесу. Етика підприємництва та її основні складові. Підприємницька діяльність в умовах ринку. Поняття

відповідальності в сучасній етиці бізнесу. Відмінність етичних норм від юридичних.

Вибір цілей та засобів ведення бізнесу. Ділова професійна етика, її різновиди. Основні концепції в етиці бізнесу: утилітаризм, деонтична етика, етика справедливості.

*Література:*[Основна література: 1; 3; 14; 23; 24.Додаткова література: 4; 7; 13; 15]

#### **Тема 4. Етика і управління бізнесом**

Управлінська етика як один з видів професійної етики. Поняття етики і культури управління: ознаки, зміст, сутність. Цінності, мотивація культури управління. Етика лідерства в управлінні бізнесом. Форми лідерства у підприємстві. Стилi і методи керівництва.

Менеджмент як вміння раціональної організації та управління персоналом. Етичні принципи та норми в діяльності менеджера, як основного суб'єкта управління.

*Література:*[Основна література: 1; 5; 10; 12; 18, 19, 21. Додаткова література: 1; 2; 3; 7; 13.]

**Змістовий модуль 2. Бізнес етика як засіб налагодження ефективних ділових стосунків**

**Тема 5. Комунікативна компетентність**

Історія підходів до вивчення спілкування. Типології спілкування. Елементи спілкування. Феноменологія спілкування. Вербальна і невербальна складові спілкування. Психологічний контакт із співбесідником. Позиції в спілкуванні. Етапи спілкування. Бар'єри в спілкуванні. Зворотний зв'язок. Спілкування в практичній діяльності менеджера по персоналу.

*Література:*[Основна література: 2; 11; 12; 19; 20;21;22. Додаткова література: 1; 13; 15]

### **Тема 6. Професійна культура спілкування та діловий етикет**

Етика ділового спілкування та етика ділових контактів. Ділові зустрічі, бесіди, наради, переговори. Особливості бесіди по телефону. Організація ділових письмових контактів та ділового листування.

Професійна культура та мораль. Етикет як сукупність правил поведінки людини. Моральні основи етикету. Особливості ділового етикету. Етичні кодекси, їх значення у формуванні етичної поведінки ділової людини.

*Література:*[Основна література: 10; 11; 16; 24; 25.Додаткова література: 4; 7; 11; 12]

### **Тема 7. Бізнес – етикет: сутність, правила**

Діловий етикет та ефективне його дотримання в різних ситуаціях. Особливості службового етикету. Етичні кодекси, їх значення у формуванні етичної поведінки ділової людини. Дотримання правил формування іміджу ділової людини.

Основні правила етикету при особистому спілкуванні. Професійна культура бізнесової діяльності. Основні ознаки успішної ділової поведінки. Основні правила доброї поведінки за столом.

*Література:*[Основна література: 2; 10; 13; 18; 21; 22; 23; 25.Додаткова література: 2; 3; 10; 13; 14]

## **Тема 8. Національні особливості етики бізнесу**

Культурні відмінності у міжнародному бізнесі. Національні особливості етики бізнесу в Україні. Етика бізнесу в європейських країнах. Специфіка етики бізнесу у Північній Америці (США, Канада). Особливості національного етикету в азійських державах (Китай, Японія, арабський світ). Національні традиції та їх значення у діловому спілкуванні.

*Література:*[Основна література: 1; 10; 13; 14; 18; 24; 25.Додаткова література: 2; 4; 7;16;17;18]

## **Змістовий модуль 3. Етичні аспекти ділового спілкування**

### ***Тема 9. Правила і норми проведення ділових зустрічей***

Загальна характеристика ділових зустрічей. Правила організації ділових зустрічей. Історія світових традицій ділових зустрічей. Методи і способи забезпечення організації ділових зустрічей. Етика ділового спілкування.

Загальноприйняті закони і нормативи ділового спілкування. Предмет ділової зустрічі. Місце проведення протокольних переговорів (на території своєї фірми, фірми партнера, на нейтральній території, дистанційно). Матеріали для обговорення на переговорах.

*Література:*[Основна література: 1; 12; 14; 21.Додаткова література: 4; 7; 13; 14]

### ***Тема 10. Підготовка та планування ділової зустрічі***

Основні правила підготовки приміщень. Специфікація зустрічі делегацій. Основні моменти під час привітання учасників візиту. Плани розсаджування учасників ділової зустрічі за столом переговорів. Особливості вибору офіційної мови протокольних зустрічей. Планування предмету



ділової зустрічі. Часові межі. Основні фактори планування ділових зустрічей. Кількість учасників.

*Література:* [Основна література: 1; 12; 14; 21.Додаткова література: 4; 7; 13; 14]

### ***Тема 11. Стратегія проведення переговорів***

Види переговорів. Етапи переговорів. Основні стратегії переговорів. Керування конфліктами. Підготовка до переговорів. Мистецтво говорити й уміння слухати. Контроль над емоціями. Аргументація й контраргументація в переговорах. Види аргументів. Прийоми аргументації. Манипулятивні прийоми у переговорах і способи протидії їм. Акцептивна поведінка. Рух до згоди й ухвалення рішення (завершення угоди)

*Література:*[Основна література: 1; 6; 7; 9; 14; 24; 25.Додаткова література: 2; 5; 8; 9; 10; 11]

### Тема 12. Спілкування у конфліктних ситуаціях, шляхи їх вирішення

Еволюція уявлення про природу конфлікту. Соціально-психологічні теорії конфлікту. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння, зокрема моральні. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні.

Методи дослідження конфліктів. Генезис конфлікту. Варіанти виходу з конфліктних ситуацій: міжособистісні стилі розв'язання конфлікту, структурні методи розв'язання конфліктів, самостійне розв'язання конфліктів, розв'язання конфліктів за допомогою посередника.

Стратегія й тактика поведінки в конфлікті. Фінали й наслідки конфлікту. Прогнозування й попередження конфліктів. Арбітраж. Посередництво. Переговори. Психотерапія конфлікту.

*Література:*[Основна література: 6; 7; 12; 19; 21.Додаткова література: 1; 5; 6; 11;13; 14; 15]

### ***Тема 13. Ділова атрибутика і одяг***

Варіанти вибору візитних карток у протокольних переговорах. Ділові подарунки як важливий елемент переговорного процесу. Роль ділового одягу учасників зустрічі.

Типові помилки при формуванні ділового іміджу учасників протоколу. Стилi одягу при проведенні ділових зустрічей. Основні положення і специфіка організації ділових прийомів. Організація і проведення прийомів з розсаджуванням учасників делегацій. Види прийомів.

*Література:*[Основна література: 2; 4; 7; 9; 14; 23; 25.Додаткова література: 1; 5; 8; 10; 12]

### ***Тема 14. Розвиток письмової комунікації та правила складання ділових листів.***

Історія розвитку письмового повідомлення. Уніфікація і стандартизація тексту. Уніфікація мови документів. Класифікація листів. Ділові листи. Особисті листи. Рекомендаційні листи. Листи прямої поштової реклами.

Оформлення бланків листів і конвертів. Цілі ділового повідомлення. Складання плану цільового повідомлення. Стил ь ділового листа. Тональність ділового повідомлення. Основні темпи речень і розділові знаки в ділових повідомленнях.

*Література:*[Основна література: 3; 6; 8; 10; 17; 19; 24. Додаткова література: 3; 5; 8; 9; 12]

## **МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ**

Виконання контрольної роботи студентами заочної форми навчання є активною формою самостійної роботи з вивчення курсу “Етика бізнесу”.

При виконанні контрольної роботи студент повинен глибоко розкрити зміст питань, що висвітлюються; матеріал повинен бути логічно викладений.

Обсяг контрольної роботи – 15-20 сторінок друкованого тексту. Посилання на цитовані джерела мають бути оформлені відповідним чином.

Робота подається в деканат заочного відділення Академії у визначений термін. Контрольну роботу рецензує викладач дисципліни. Якщо рецензія позитивна, студент допускається до здачі заліку. Якщо робота написана з порушенням вимог, її повертають для доопрацювання.

Варіант контрольної роботи студент обирає за першою літерою прізвища, дотримуючись такої схеми:

Перша літера прізвища студента			Номер варіанта роботи
А	Л	Ш	1
Б	М	Щ	2
В	Н	Ю	3
Г	О	Я	4
Д	П	-	5
Е	Р	-	6
Ж	С	-	7
З	Т	-	8
І	У	-	9
К	Ч	-	10

## ***ВАРІАНТИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ***

### Варіант № 1

1. Види переговорів.
2. Поняття етики і культури управління: ознаки, зміст, сутність.
3. Вербальна і невербальна складові спілкування.

### Варіант № 2

1. Поняття і сутність етики.
2. Особливості бесіди по телефону.
3. Етичні кодекси, їх значення у формуванні етичної поведінки ділової людини.

### Варіант № 3

1. Менеджмент як вміння раціональної організації та управління персоналом.
2. Організація ділових письмових контактів та ділового листування.
3. Манипулятивні прийоми у переговорах і способи протидії їм.

### Варіант № 4

1. Стилi і методи керівництва.
2. Духовний саморозвиток менеджера
3. Службовий етикет

### Варіант № 5

1. Етика підприємництва та її основні складові.
2. Методи дослідження конфліктів.
3. Національні особливості етики бізнесу у скандинавських країнах (загальна характеристика)

#### Варіант № 6

1. Стратегія й тактика поведінки в конфлікті.
2. Принципи вдосконалення особистості
3. Національні особливості етики бізнесу в Україні

#### Варіант № 7

1. Управлінська етика як один з видів професійної етики.
2. Національні традиції та їх значення у діловому спілкуванні.
3. Етика бізнесу в Європі (Велика Британія, Франція, Німеччина, Іспанія, Італія)

#### Варіант № 8

1. Цінності, мотивація культури управління.
2. Етика лідерства в управлінні бізнесом.
3. Основні ознаки успішної ділової поведінки.

#### Варіант № 9

4. Методи і способи забезпечення організації ділових зустрічей.
5. Етика ділового спілкування.
6. Еволюція уявлення про природу конфлікту.

#### Варіант № 10

1. Поняття етики і культури управління: ознаки, зміст, сутність.
2. Особливості національного етикету в азійських державах (Китай, Японія, арабський світ).
3. Основні правила поведінки за столом

## КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

1. Управлінська етика як один з видів професійної етики..
2. Цінності, мотивація культури управління.
3. Методи самовдосконалення керівника.
4. Менеджмент як вміння раціональної організації та управління персоналом.
5. Етичні принципи та норми в діяльності менеджера, як основного суб'єкта управління.
6. Етика лідерства в менеджменті.
7. Форми лідерства у підприємстві.
8. Поняття і сутність етики.
9. Взаємозв'язок етики та управління бізнесом.
10. Етика бізнесу: предмет та специфіка.
11. Структура та функції етики бізнесу.
12. Зв'язок етики бізнесу з іншими етико-філософськими дисциплінами.
13. Стилi і методи керівництва.
14. Сутність та функції бізнесу.
15. Вибір цілей та засобів ведення бізнесу.
16. Ділова професійна етика, її різновиди.
17. Основні концепції в етиці бізнесу: утилітаризм, деонтична етика, етика справедливості.
18. Управлінська етика як один з видів професійної етики.
19. Цінності, мотивація культури управління.
20. Форми лідерства у підприємстві.
21. Стилi і методи керівництва.
22. Історія підходів до вивчення спілкування.
23. Вербальна і невербальна складові спілкування.
24. Психологічний контакт із співбесідником.
25. Позиції в спілкуванні.
26. Етапи спілкування.

27. Бар'єри в спілкуванні.
28. Спілкування в практичній діяльності менеджера по персоналу.
29. Етика ділового спілкування та етика ділових контактів.
30. Ділові зустрічі, бесіди, наради, переговори.
31. Особливості бесіди по телефону.
32. Організація ділових письмових контактів та ділового листування.
33. Професійна культура та мораль.
34. Етикет як сукупність правил поведінки людини.
35. Моральні основи етикету.
36. Особливості ділового етикету.
37. Етичні кодекси, їх значення у формуванні етичної поведінки ділової людини.
38. Діловий етикет та ефективне його дотримання в різних ситуаціях.
39. Особливості службового етикету.
40. Етичні кодекси, їх значення у формуванні етичної поведінки ділової людини.
41. Дотримання правил формування іміджу ділової людини.
42. Основні правила етикету при особистому спілкуванні.
43. Професійна культура бізнесової діяльності.
44. Основні ознаки успішної ділової поведінки..
45. Культурні відмінності у міжнародному бізнесі.
46. Національні особливості етики бізнесу в Україні.
47. Етика бізнесу в Європі (Велика Британія, Франція, Німеччина, Іспанія, Італія).
48. Специфіка етики бізнесу у Північній Америці (США, Канада).
49. Особливості національного етикету в азійських державах (Китай, Японія, арабський світ).
50. Національні традиції та їх значення у діловому спілкуванні.
51. Загальна характеристика ділових зустрічей.
52. Правила організації ділових зустрічей.

53. Історія світових традицій ділових зустрічей.
54. Методи і способи забезпечення організації ділових зустрічей.
55. Види переговорів.
56. Етапи переговорів.
57. Основні стратегії переговорів.
58. Підготовка до переговорів.
59. Аргументація й контраргументація в переговорах.
60. Шляхи вдосконалення міжособових комунікацій.
61. Інформування про діяльність організації як комунікативний процес.  
Розробка плану комунікацій.
62. Комунікативна дія як категорія сучасної соціологічної теорії.
63. Інформаційні виміри комунікативних процесів: вербальна на невербальна комунікація.
64. Вербальна комунікація: процесуальні характеристики та суспільні функції.
65. Невербальна комунікація: процесуальні характеристики та суспільні функції.
66. Художня комунікація як теоретико-методологічна проблема сучасної соціології.
67. Спілкування як комунікативний процес: традиційні та сучасні тлумачення сутності діалогу та діалогових взаємодій.
68. Проблеми дезорганізації комунікативних взаємодій.
69. Застосування технічних засобів у сфері комунікацій.
70. Манипулятивні прийоми у переговорах і способи протидії їм.
71. Еволюція уявлення про природу конфлікту.
72. Соціально-психологічні теорії конфлікту.
73. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння, зокрема моральні.
74. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні.
75. Методи дослідження конфліктів.
76. Генезис конфлікту.



77. Варіанти виходу з конфліктних ситуацій.
78. Стратегія й тактика поведінки в конфлікті.
79. Фінали й наслідки конфлікту.
80. Прогнозування й попередження конфліктів.
81. Порядок підготовки і проведення презентації.
82. Основні фактори планування ділових зустрічей.
83. Комунікативні бар'єри та методи їх подолання.
84. Нейро лінгвістичне програмування його сутність та методи використання.
85. Письмові комунікації.
86. Процес підбудови під співбесідника
87. Основні поняття документального забезпечення управління.  
Документообіг.
88. Причини деформації комунікативного процесу.
89. Основні елементи забезпечення ефективних комунікацій.
90. Методи вдосконалення системи комунікацій в організації.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

### *Основна:*

1. Астаф'єв В. Соціально-психологічні особливості інтернет-спілкування // Молодь, освіта, наука, культура і національна самосвідомість. - К. : Вид-во Європейського ун-ту, 2002.- Том 2. - С.17-20.
2. Бикова Є. Національні особливості ділового спілкування //Персонал-Плюс, 2008.- №25. - С.11.
3. Гольдштейн А., Хомик В. Тренінг умінь спілкування. Як допомогти проблемним підліткам: Пер. з англ. В. Хомика. - К. : Либідь, 2003. - 520 с.
4. Гриценко Т. Б. Українська мова за професійним спілкуванням: навч. посіб. - К.: ЦУЛ, 2010. - 624 с
5. Ділове спілкування у сфері державного управління/ Нижник Н. Р.,Пашко Л.А.,Олуйко В,М,,Кіндзерський С.А. - Хмельницький, 2005. - 196 с.
6. Діловий етикет. Етика ділового спілкування. - К.: Альтерпрес, 2003. - 368 с.
7. Етика ділового спілкування : навч. посіб./ [за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук ]. - К. : ЦУЛ, 2017. - 344 с.
8. Засєкіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособове спілкування : навч. посіб. - К. : Медицина, 2015. - 216 с.
9. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посіб. - 2-ге вид., переоб. і доп. - К. : ЦНЛ, 2005. - 224 с.
10. Костриця Н.М., Свистун В.І., Ягупов В.В. Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності : навч. посіб. – К. : ЦНЛ, 2006. - 272 с.
11. Котов М.В. Комунікативна невдача у ситуації міжкультурного спілкування// Вісник Харківського Національного університету ім. В.Н.Каразіна. - Х. : Вид-во ХНУ, 2013.- №1052.- Вип. 74. - С.55-59.
12. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посіб. - Суми, К.: ВТД Університетська книга, ВД "Княгиня Ольга", 2005. - 222 с.
13. Олійник О. Сучасна ділова риторика: навч. посіб./ [ Олійник О.]. - К.: Кондор, 2010. - 166 с.

14. Максименко В. Ф. Мова професійного спілкування/ Максименко В. Ф. - Х.: Торсінг Плюс, 2008. - 512 с.
15. Семенюк О. А., Паращук В. Ю. Основи теорії мовної комунікації: навч. посіб. - К.: Академія, 2010. - 240 с.
16. Скібіцька Л. І. Лідерство та стиль роботи менеджера : навч. посіб. - К. : ЦНЛ, 2009. - 192 с.
17. Снітинський В. В., Завальницький Н. Б., Брух О. О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навч. посіб. - Л.: Магнолія 2006, 2012. - 300 с.
18. Стоян Т.А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посіб. - К.: ЦНЛ, 2004. - 232 с.
19. Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура: діловий етикет : навч. посіб. - К. : Знання, 2006. - 391 с.
20. Філоненко М. М. Психологія спілкування : підруч. - К. : ЦУЛ, 2008. - 224 с.
21. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування : навч. посіб. - 2-ге вид., випр. та доп. - К. : Професіонал, 2007. - 464 с.
22. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб. - К. : Знання, 2005. - 422 с.
23. Потеряхін О.Л. Психологія управлінського спілкування : навч. посіб. - К. : Алефа, 2001. - 98 с.
24. Шевчук С. В. Усне і писемне ділове спілкування (для державних службовців) : навч. посіб. – К. : Алерта, 2015. - 448 с.

#### ***Додаткова:***

1. Бондарчук Л.І. Культура ділового мовлення: навч. посіб./ Бондарчук Л.І. - 2-е вид., допов. і перероб. - Житомир: ПП «Рута», «Волинь», 2008. - 244 с.
2. Данильченко О. Якщо харизма - не ваш коник: Як зробити ділове спілкування ефективним// Консалтинг в Україні, 2006.- №5. - С.18-19.
3. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей : навч. посіб. - 2-ге вид. - К. : Видавничий дім «КМ Akademia», 1998. - 192 с.
4. Замкова Н.Л. Психологічна природа ділового спілкування// Проблеми освіти.- К., 2001.- Вип.26. - С. 53-62

5. Коваленко О.Г. Атракція як феномен міжособистісного спілкування// Практична психологія та соціальна робота, 2007.- №2. - С.44-48.
6. Корнієнко В. Наукове спілкування як один із ефективних засобів підвищення професіоналізму.// Вісник Книжкової палати.- К.: Книжкова палата України, 2012.- №7. - С.19-21.
7. Костюк І. Телефонний етикет надання управлінських послуг// Вісник Української Академії державного управління при Президентові України, 2007.- №3. - С.305-311
8. Кацавець Г.М. Культура мови у професійному спілкуванні юристів: навч. посіб. – К .: Алерта, 2007. - 137 с.
9. Литнева Г.П. Експериментальна перевірка ефективності методики навчання студентів міжкультурного спілкування з орієнтацією на майбутню професію/ Г.П.Литнева. //Зовнішня торгівля: право та економіка.- К., 2011.- №6. - С.138-140.
10. Ломачинська І. М., Якимюк Ю. П., Ломачинська Л. В. Документально-інформаційні комунікації в системі соціальних комунікацій: навч. посіб. - 3-тє вид., перероб. і доп. - К.: ЦУЛ, 2014. - 336 с.
11. Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація: навч. посіб. - К.: Академія, 2012. - 288 с.
12. Олійник О., Шинкарук В. Культура мовлення: навч. посіб. - К.: Кондор, 2008. - 296 с.
13. Сайтарли І. А. Культура міжособистих стосунків: навч. посіб. - К.: Академвидав, 2007. - 240 с.
14. Тодорова О. Інновації в комунікаціях. Інноваційний PR-інструментарій в соціальних комунікаціях сучасного бізнесу: монографія. - К.: Інтерконтиненталь-Україна, 2015. - 176 с.
15. Яшенкова О. В. Основи теорії мовної комунікації: навч. посіб. - К.: Академія, 2011. - 304 с.