У контексті вивчення тематичного матеріалу даної дисципліни запропонована тема має методологічне важливе значення, оскільки виявляє специфіку взаємодії теоретичних і практичних аспектів етики ділового спілкування й різною мірою актуалізує смисловий потенціал кожної теми дисципліни. Поняття рівнів і моделей ділового спілкування розглядаються у сучасному науковому дискурсі через принципи інтегративності та міждисциплінарності, через розкриття філософсько-етичних, соціально-психологічних, комунікативних аспектів, а також у контексті проблеми самоактуалізації особистості й творчої діяльності людини. Серед багатьох класифікацій щодо рівнів спілкування, у тому числі ділового спілкування, більш поширеною вважається розподіл на три рівні спілкування, а саме на маніпулювання, конкуренцію та на рівень партнерства або співробітництва. Останній рівень ділового спілкування, тобто рівень партнерства, є найбільш прийнятним в умовах розвитку демократичних відносин у суспільстві як такий, що репрезентує суб'єкт-суб'єктні відносини через взаємодію між людьми, що відтворюють спільний життєвий світ. Додамо, що у контексті розвитку сучасного інформаційного суспільства особливої значущості набуває аналіз впливу спілкування на формування особистості, здатної актуалізувати власний потенціал, зокрема у професійній діяльності через формування суб'єкт-суб'єктних відносин як комунікативної основи у діалозі між вільними, рівноправними відповідальними суб'єктами.

 Треба зазначити, що етичні, психологічні, соціальні, комунікативні аспекти проблеми формування суб'єкт-суб'єктного рівня комунікації, тобто спілкування Я — Ти, а не суб'єкт-об'єктного спілкування Я — Воно грунтовно досліджується у концепціях М. Бубера, Е. Фромма, Е. Берна, Ю. Габермаса та ін. При цьому серед багатьох концептуальних стратегій діалогічна концепція німецького філософа М. Бубера має особливе значення у виявленні філософсько-етичної специфіки спілкування, сприяючи дослідженню цієї проблематики у наукових розвідках різних галузей постнекласичного гуманітарного знання.

У контексті вивчення специфіки ділового спілкування у науковій літературі сформувалося поняття моделі спілкування як комплексної характеристики системи дій суб'єктів спілкування. У психології поняття маніпуляції пов'язують з тими діями, які свідомо або підсвідомо спрямовані на досягнення власної мети суб'єкта спілкування, що прагне контролювати певну ситуацію через реалізацію суб'єкт-об'єктного спілкування. За таких умов маніпуляція використовується як певний механізм реалізації власної мети людини- маніпулятора. Досліджуючи маніпулятивну й актуалізаторську моделі спілкування, концепцією американського науковець Е. Шостром пропонує власну типологію маніпуляторів, в якій розрізняються чотири типи. Перші два — це певні антиподи а саме, активний і пасивний маніпулятори. Активний маніпулятор застосовує активні способи впливу на людей, наприклад, маніпулюючи своїм статусом керівника. Пасивний тип використовує демонстрацію слабкості, невпевненості, неможливості досягти мети або виконати професійне завдання без втручання інших людей. Третій тип маніпулятора діє на рівні конкуренції, професійного суперництва, навіть агресивної боротьби,а четвертий тип використовує маніпуляцію через демонстрацію штучної байдужості, яка надає певні "привілеї" начебто випадкового досягнення його мети. Таким чином, маніпулятивна модель спілкування має певні негативні характеристики, оскільки діє на рівні суб'єкт-об'єктних відносин між людьми. На відміну від неї, актуалізаторська модель ділового спілкування здійснює рівень суб'єкт-суб'єктних відносин, взаємодії між рівними партнерами, позаяк людина-актуалізатор враховує інтереси інших людей у своєму прагненні реалізували свою мету, демонструє повагу до іншого суб'єкта ділової комунікації як до рівноправної особистості.

**3. Практичні (семінарські) заняття**

Основними цілями семінарських занять є поглиблення знань, що отримані на лекціях, розвинення у аспірантів навичок щодо самостійної роботи, уміння застосовувати комунікативні стратегії ведення діалогу, дискусії за темою семінару, розвиток комунікативних здібностей та умінь аспірантів. Виходячи з специфіки підготовки й спеціальностей фахівців, а також із специфіки цієї дисципліни, доцільним у навчальному процесі є використання не тільки традиційних форм семінарських занять, а саме дискусій, але й інноваційних форм, до яких відносяться інтерактивні форми навчання, зокрема, ділові ігри, ситуаційно-рольові ігри. Моделювання реальної ділової ситуації за допомогою ділової гри виступає ефективним засобом формування комунікативної компетентності аспірантів, сприяє актуалізації їхнього креативного потенціалу.

**4. Самостійна робота**

**Тема 1. Етика ділового спілкування у сучасному науковому дискурсі**

1. Міждисциплінарна специфіка етики ділового спілкування. Взаємодія концептуальних стратегій філософії, етики, соціології, психології, конфліктології, іміджелогії, теорії управління, менеджменту у формуванні цієї галузі знання.
2. Спілкування як актуалізація моральності й моральної культури людини.
3. Спілкування як спосіб реалізації соціальних відносин, основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.
4. Спілкування як фундаментальна проблема буття людини у гуманістичній етиці та гуманістичній психології ХХ ст.
5. Багатоаспектність поняття ділового спілкування.

Базова література

1 (55); 4; 5;8.

Допоміжна література

20; 22; 25; 29; 35; 37; 47; 51; 53; 59.

**Тема 2. Моральна культура ділового спілкування**

1. Ділове спілкування як феномен соціальної дійсності. Ділове спілкування як соціальна практика.
2. Моральна культура як етична основа спілкування. Етичні цінності, норми і принципи у сучасному діловому спілкуванні.
3. Категорії відповідальності, професійного обов’язку, чесності, порядності, справедливості, толерантності, самоповаги та поваги до Іншого як базові в культурі сучасного ділового спілкування.
4. Кореляція понять етики ділового спілкування і поняття ділового етикету. Характеристика сучасного ділового етикету. Національно-культурні особливості ділового етикету.

Базова література

1 (55); 2 (56); 3; 5.

Допоміжна література

20; 22; 25; 33; 36; 37; 39; 42; 43; 51; 58; 59.

**Тема 3. Корпоративна етика і ділове спілкування**

1. Корпоративна етика як система моральних норм і цінностей організації, як механізм регулювання та координації моральних відносин в організації.
2. Ділове спілкування у системі корпоративної культури. Соціальна відповідальність як основний моральний критерій діяльності організації. Корпоративна місія. Корпоративна ідентичність. Корпоративний імідж.
3. Специфіка встановлення взаємодії в організації через систему горизонтальних та вертикальних типів комунікації.
4. Стилі спілкування як прояв управлінської культури. Компаративний аналіз сутнісних характеристик авторитарного, демократичного та ліберального стилів спілкування (стилів лідерства). Об’єктивні та суб’єктивні чинники вибору та поєднання стилів спілкування.
5. Інноваційна специфіка сучасних стратегій формування команди (Team-building).

Базова література

1 (55); 5; 8.

Допоміжна література

30; 33; 35; 40; 45; 49; 50; 52.

**Тема 5. Структура й видова специфіка ділового спілкування. Ділове спілкування як комунікація**

1. Поліфункціональність процесу ділового спілкування. Психологічна природа спілкування. Комунікативні установки як чинники ефективного ділового спілкування.
2. Структура ділового спілкування. Класифікації видів ділового спілкування. Співвідношення понять спілкування і комунікації.
3. Ділове спілкування як процес комунікації. Загальна теорія комунікації. Характеристика моделі комунікації.
4. Вербальні та невербальні знакові системи ділового спілкування. Особливості процесів кодування та декодування інформації через знакові системи.
5. Етичні, мотиваційні, емоційні, комунікативні бар’єри спілкування.

Базова література

4; 6; 7; 8.

Допоміжна література

22; 25; 29; 30; 32; 51;53; 58; 59; 60..

**Тема 6. Діалогічні стратегії ділового спілкування. Ділове спілкування як взаємодія.**

1. Діалог як актуалізація спілкування та основа ділової взаємодії. Діалог в контексті інформаційно-комунікативної парадигми ХХ–ХХІ ст.
2. Взаємодія та взаєморозуміння в концептуальних стратегіях комунікативної філософії Ю. Габермаса, К.- О. Апеля: кореляція концептів «дискурс», «взаєморозуміння», «стратегічна дія» «комунікативна дія» в теорії Ю. Габермаса; концепти «мовленнєво-комунікативна інтерсуб’єктивність, «реальна комунікація», «ідеальна комунікації», «комунікативна спільнота» в теорії К.- О. Апеля.
3. Встановлення взаєморозуміння як критерій ефективності ділового спілкування. Взаєморозуміння як репрезентація суб’єкт-суб’єктного рівня спілкування.
4. Діалогові форми ділового спілкування. Комунікативні стратегії підготовки і ведення індивідуальної бесіди, переговорів, зборів, «мозкового штурму», дискусій, нарад.

Базова література

2 (56); 3; 5; 6.

Допоміжна література

9; 16; 18; 19; 29; 31; 33; 39; 40; 48; 53; 57.

**Тема 7. Вербальні та невербальні засоби комунікації у діловому спілкуванні**

1. Поняття вербального або мовленнєвого спілкування. Мова як знакова система. Об’єктивні та суб’єктивні умови ефективної вербальної комунікації.
2. Культура мови і мовленнєвий етикет ділового спілкування. Культура говоріння та культура мовлення як складові вербальної комунікації.
3. Види мовних актів та типи конструювання повідомлень.
4. Невербальні знакові системи. Класифікація та характеристика невербальних засобів спілкування. Невербальна комунікація та етикет ділового спілкування.
5. Інноваційний потенціал застосування стратегій нейролінгвістичного програмування в діловому спілкуванні.

Базова література

4; 6; 7; 8.

Допоміжна література

10; 15; 17; 212; 22; 23; 26; 29; 36; 38; 41; 53; 57; 59.

**Тема 8. Комунікативна компетентність. Моральні цінності та норми в структурі комунікативної компетентності**

1. Комунікативна компетентність як вимога сучасного інформаційного суспільства. Поняття комунікативної компетентності**.** Комунікативна компетентність як сутнісна складова професійної компетентності сучасного фахівця.
2. Моральні цінності та норми в структурі комунікативної компетентності.
3. Інноваційність застосування інтерактивних технологій, а саме тренінгів, рольових, ситуаційно-рольових та ділових ігор у формуванні та розвитку комунікативної компетентності сучасного фахівця.
4. Медіакомпентність як складова комунікативної компетентності. Застосування сучасних інформаційно-комунікативних технологій в діловому спілкування.

Базова література

2 (56); 6.

Допоміжна література

11; 12; 13; 28; 32; 44; 52.

**Тема 9. Управління конфліктами як складова комунікативної компетентності. Комунікативні стратегії розв’язання конфліктів**

1. Поняття конфлікту. Філософські, соціологічні, психологічні аспекти феномену конфлікту. Концептуальні стратегії дослідження конфлікту в теоріях Г. Зіммеля, Е. Дюркгейма, Р. Дарендорфа, Л. Козера.
2. Класифікація конфліктів. Типи соціально-психологічних конфліктів у сфері професійної діяльності.
3. Управління конфліктами як репрезентація рівня комунікативної компетентності фахівця. Поняття конфліктологічної компетентності. Профілактика, діагностика та розв’язання конфліктів у діловому спілкуванні.
4. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях. Комунікативні стратегії розв’язання конфліктних ситуацій в ділових відносинах. Медіація як комунікативна технологія розв’язання конфліктів.

Базова література

5; 8.

Допоміжна література

27; 33; 45; 47; 50; 52; 58.

**V. Контрольні роботи**

Головною метою модульних контрольних робіт є перевірка знань, що були отримані аспірантами під час лекційної, семінарської та самостійної роботи над тематичним матеріалом кредитного модуля та реалізація здатностей, умінь та навичок, формування яких передбачено навчальною програмою. Контрольні роботи складаються з контрольних питань, що охоплюють тематичний матеріал кредитного модуля «Етика ділового спілкування».

**Контрольні питання**

1. Міждисциплінарна специфіка етики ділового спілкування. Взаємодія концептуальних стратегій філософії, етики, соціології, психології, конфліктології, іміджелогії, теорії управління, менеджменту у формуванні цієї галузі знання.
2. Багатоаспектність поняття спілкування. Гуманістична природу спілкування.
3. Спілкування як актуалізація моральності й моральної культури людини.
4. Спілкування як фундаментальна проблема буття людини у гуманістичній етиці та гуманістичній психології ХХ ст.: гуманістична етика як «прикладна наука мистецтва жити», етика гуманістична та етика авторитарна за концепцією Е. Фромма.
5. Поняття, структура та функції ділового спілкування.
6. Моральна культура як етична основа ділового спілкування. Етичні цінності, норми і принципи у сучасному діловому спілкуванні.
7. Діловий етикет. Моральні основи ділового етикету.
8. Специфіка сучасного ділового етикету. Національні особливості ділового етикету різних країн світу.
9. Порівняльна характеристика загальноєвропейського етикету та етикету неєвропейських країн.
10. Корпоративна етика як система моральних норм і цінностей організації, як механізм регулювання та координації моральних відносин в організації.
11. Ділове спілкування у системі корпоративної культури.
12. Специфіка встановлення взаємодії в організації через систему горизонтальних та вертикальних типів комунікації.
13. Стилі ділового спілкування як прояв управлінської культури. Компаративний аналіз сутнісних характеристик авторитарного, демократичного та ліберального стилів спілкування (стилів лідерства). Об’єктивні та суб’єктивні чинники вибору та поєднання стилів спілкування.
14. Інноваційна специфіка сучасних стратегій формування команди (Team-building).
15. Поняття рівнів та моделей спілкування. Діалогічна концепція спілкування М. Бубера: Категорії «Я — Ти», «Я — Воно».
16. Типологія рівнів ділового спілкування. Суб’єкт-суб’єктні й суб’єкт-об’єктні рівні й моделі спілкування. Характеристика маніпулятивного, конкурентного та партнерського рівнів ділового спілкування.
17. Класифікація моделей спілкування. Маніпулятивна й актуалізаторська моделі спілкування за концепцією Е. Шостром.
18. Моделі спілкування за концепцією Е. Берна.
19. Ділове спілкування і проблема самоактуалізації особистості, здійснення креативності людини за концепцією гуманістичної психології А. Маслоу.
20. Компаративний аналіз концептуальних стратегій Е. Берна, Е. Шостром, В. Сатір щодо суб’єкт-суб’єктного та суб’єкт-об’єктного спілкування.
21. Охарактеризувати спілкування як комунікацію, як міжособистісну та міжгрупову взаємодію, як процес пізнання особистості.
22. Ділове спілкування як соціальний феномен.
23. Поліфункціональність процесу ділового спілкування. Психологічна природа спілкування. Комунікативні установки як чинники ефективного ділового спілкування.
24. Структура ділового спілкування. Класифікації видів ділового спілкування. Співвідношення понять спілкування і комунікації.
25. Ділове спілкування як процес комунікації. Загальна теорія комунікації. Характеристика моделі комунікації.
26. Діалог як актуалізація спілкування та основа ділової взаємодії. Діалог в контексті інформаційно-комунікативної парадигми ХХ–ХХІ ст.
27. Взаємодія та взаєморозуміння в концептуальних стратегіях комунікативної філософії Ю. Габермаса, К.- О. Апеля: кореляція концептів «дискурс», «взаєморозуміння», «стратегічна дія» «комунікативна дія» в теорії Ю. Габермаса; концепти «мовленнєво-комунікативна інтерсуб’єктивність, «реальна комунікація», «ідеальна комунікації», «комунікативна спільнота» в теорії К.- О. Апеля.
28. Встановлення взаєморозуміння як критерій ефективності ділового спілкування. Взаєморозуміння як репрезентація суб’єкт-суб’єктного рівня спілкування.
29. Діалогові форми ділового спілкування. Індивідуальні та колективні форми ділового спілкування.
30. Комунікативні стратегії та технології підготовки і ведення індивідуальної бесіди, переговорів, зборів, «мозкового штурму», дискусій, нарад.
31. Переговори та діловий етикет. Особливості проведення переговорів із зарубіжними партнерами.
32. «Мозковий штурм» як евристична форма ділової комунікації. Технології проведення «мозкового штурму».
33. Поняття вербального або мовленнєвого спілкування. Мова як знакова система. Об’єктивні та суб’єктивні умови ефективної вербальної комунікації.
34. Культура мови і мовленнєвий етикет ділового спілкування. Культура говоріння та культура мовлення як складові вербальної комунікації.
35. Види мовних актів та типи конструювання повідомлень.
36. Запитання як засіб активізації процесу спілкування. Види питань.
37. Невербальні знакові системи. Класифікація та характеристика невербальних засобів спілкування. Невербальна комунікація та етикет ділового спілкування.
38. Інноваційний потенціал застосування стратегій нейролінгвістичного програмування в діловому спілкуванні.
39. Комунікативна компетентність як вимога сучасного інформаційного суспільства. Поняття комунікативної компетентності**.** Комунікативна компетентність як сутнісна складова професійної компетентності сучасного фахівця.
40. Моральні цінності та норми в структурі комунікативної компетентності.
41. Інноваційність застосування інтерактивних технологій, а саме тренінгів, рольових, ситуаційно-рольових та ділових ігор у формуванні та розвитку комунікативної компетентності сучасного фахівця.
42. Медіакомпентність як складова комунікативної компетентності. Застосування сучасних інформаційно-комунікативних технологій в діловому спілкування.
43. Поняття конфлікту. Філософські, соціологічні, психологічні аспекти феномену конфлікту. Концептуальні стратегії дослідження конфлікту в теоріях Г. Зіммеля, Е. Дюркгейма, Р. Дарендорфа, Л. Козера.
44. Класифікація конфліктів. Типи соціально-психологічних конфліктів у сфері професійної діяльності.
45. Управління конфліктами як репрезентація рівня комунікативної компетентності фахівця.
46. Поняття конфліктологічної компетентності.
47. Профілактика, діагностика та розв’язання конфліктів у діловому спілкуванні.
48. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях. Комунікативні стратегії розв’язання конфліктних ситуацій в ділових відносинах.
49. Медіація як комунікативна технологія розв’язання конфліктів.

**VI. Методичні вказівки**

Специфіка викладання навчального матеріалу дисципліни «Етика ділового спілкування» зумовлює необхідність поєднання теоретичних і практичних аспектів у репрезентації тематики дисципліни. За умов відносно невеликого обсягу лекційних занять при викладанні дисципліни, а також враховуючи інтегративну та міждисциплінарну специфіку цієї дисципліни, доцільно акцентувати увагу на особливостях методологічних стратегій сучасної комунікативної філософії, психології, комунікативістики та інших галузях гуманітарного знання у розгляді можливостей створення комунікативних форм взаємодії у професійній діяльності на основі суб’єкт-суб’єктного рівня спілкування або рівня партнерства як найбільш адекватного в умовах розвитку демократичних відносин в українському суспільстві. У цьому контексті принципово важливим є розгляд рівнів ділового спілкування, а саме, маніпуляції, конкуренції та співробітництва через здійснення суб’єкт-об’єктної або суб’єкт-суб’єктної стратегій ділової взаємодії. Задля підвищення ефективності засвоєння матеріалу у викладанні лекцій бажано застосовувати мультимедійні технології, які сприятимуть засвоєнню тематичного матеріалу, створенню візуальних та аудіовізуальних образів відповідно до тематики, а також позитивно впливатимуть на встановлення взаєморозуміння.

Семінарські заняття необхідно проводити у формі дискусії, процес проведення якої складається з усних доповідей за темою семінару, обговорення та уточнення змістовних аспектів тематичного матеріалу, у тому числі через запитання, коментарі, обмін репліками. При цьому треба зважати на те, що організація ефективної комунікації як ефективної взаємодії передбачає залучення до дискусії більшості аспірантів академічної групи. Зазначимо, що ступінь підготовки аспірантів впливає на ступінь діалогічності семінару та якість розкриття основної проблематики заняття. У цьому контексті принципово важливим є такий рівень підготовки аспірантами теми семінарського заняття, який дозволяє застосовувати саме форму усної доповіді. Виходячи із специфіки спеціальності фахівців, а також із специфіки цієї дисципліни, доцільним у навчальному процесі є використання інноваційних форм навчання, до яких відносяться інтерактивні форми, зокрема ділові ігри, ситуаційно-рольові ігри. Моделювання реальної ділової ситуації за допомогою ділової гри виступає ефективним засобом формування комунікативної компетентності аспірантів, сприяє актуалізації їхнього креативного потенціалу.Крім того, на семінарських заняттях необхідно поєднувати теоретичні та практичні форми роботи з тематичним матеріалом, використовувати презентації, що підготовлені аспірантами за допомогою комп’ютерних засобів.

**VІI. Рекомендована література**

**Базова література**

1. Гусейнов А.А., Апресян Р.Г. Этика: Учебник/ А.Гусейнов, Р.Апресян. – М.: Гардарики, 2000. – 472 с.
2. Єрмоленко А.М. Комунікативна практична філософія. Підручник. /А.Єрмоленко. - К.:Лібра, 1999. – 488 с.
3. Єрмоленко А. М. Соціальна етика та екологія. Гідність людини – шанування природи / Монографія. – К.: Лібра, 2010. – 416 с.
4. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практ. пособие / Ф. А. Кузин. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Ось-89, 2000. – 320 с.
5. Малахов В. Етика спілкування: Навч. посібник / В. Малахов. – К.: Либідь, 2006. – 400 с.
6. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации / Г. Г. Почепцов. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер». – 2001. – 656 с.
7. Психология и этика делового общения: Учеб. для студ. вузов / Под ред. В. Н. Лавриненко. – 3-е изд. перераб и доп. – М.: «Изд-во ЮНИТИ – ДАНА», 2006. – 326 с.
8. Чмут Т.К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – 3-тє вид., стер. – К.: Вікар, 2003. – 223 с.

**Допоміжна література**

1. Апель К. О. Ситуація людини як етична проблема /К. О. Апель; пер. з нім. А. Ермоленка // Єрмоленко А.М. Комунікативна практична філософія. Підручник. — К.: Лібра, 1999. — С.231-254.
2. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие / О. А. Баева.– 4-е изд., испр. – М.: ООО «Новое знание», 2003. – 368 с.
3. Балакірова С. Ю., Павленко В. В. Вплив медіакультури на комунікативну компетентність управлінця / Вісник Національного технічного університету України «КПІ» Філософія. Психологія. Педагогіка. // Зб. наук. праць./ Гол. ред. Б. В. Новіков — К.: ІВЦ «Політехніка», 2011. — №2 (32). — С. 21-24.
4. Балакірова С. Ю., Павленко В. В. Інформаційна компетентність управлінця в контексті «культури реальної віртуальності» / Вісник Національного технічного університету України «КПІ» Філософія. Психологія. Педагогіка. // Зб. наук. праць./ Гол. ред. Б. В. Новіков — К.: ІВЦ «Політехніка», 2012. — № 1 (34). — С. 7-10.
5. Баловсяк Н. Інформаційна компетентність фахівця / Н. Баловсяк// Педагогіка і психологія професійної освіти. —2004. —№5.—С. 21-28.
6. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн; пер. с англ. А. Грузберга. — М.: «Эксмо», 2008. — 576 с.
7. Богдан С. К. Мовний етикет українців: Традиції і сучасність / С. К. Богдан. – К.: Рідна мова, 1988. – 508 с.
8. Бубер М. Я и Ты / М. Бубер: пер. с нем. – М.: Высшая школа, 1993. – 175 с.
9. Бэндлер Р., Гриндер Д. Из лягушек – в принцы: Нейролингвистическое программирование / Р. Бэндлер, Д. Гриндер: пер. с англ. – Воронеж.: НПО «Модэк», 1994. – 240 с.
10. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів / В. П. Галушко. – Вінниця: Нова книга, 2002. – 223 с.
11. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч-практ. посіб. / Уклад. Ю. І. Палеха. – К.: Вид-во Європейського ун-та, 2004. – 283 с.
12. Діловий етикет / І. Афанасьєв (авт.-уклад.) – К.: Альтерпрес, 2003. – 368 с.
13. Дюмін О. З., Ніколаєва А. О. Ділове спілкування ( Риторика та ораторське мистецтво ): Практ. посіб. / О. З. Дюмін, А. О. Ніколаєва. – Х.: Видавництво ХТУРЕ, 2001. – 146 с.
14. Етика та психологія ділових відносин: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Під ред. Т. Е. Андрєєвої. – Х.: Бурун Книга, 2004. – 143 с.
15. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування / А. П. Загнітко, І. Г. Данилюк. – Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2004. – 480 с.
16. Зарубежная социальная психология ХХ столетия. Теоретические подходы: Учеб. пособие для вузов / Г. М. Андреева, Н. Н. Богомолова, Л. А. Петровская. – М.: Аспект Пресс, 2001. – 288 с.
17. Зубенко Л. Г., Нємцов В. Д. Культура ділового спілкування: Навч. посібник / Л. Г. Зубенко, В. Д. Нємцов. – К.: «Ексоб», 2002. – 200 с.
18. Зубков М. Г. Сучасна українська ділова мова / М. Г. Зубков. – 3 вид, доп. – Х.: Торсінг, 2003. – 448 с.
19. Козер Л. Функции соцального конфликта / Л. Козер; пер. с англ. О. Назарова.— М.ю: Идея-Пресс, 2000. —208 с.
20. Лозовой Р. О. Культура особистості та етикет: Посіб. / В. О. Лозовой, О. В. Уманець, М. Б. Ценко. – Х.: Регіон-інформ, 2004. – 112 с.
21. Мальханова И. Н. Деловое общение: Учеб. пособ. для вузов / И. Н. Мальханова. – М.: Академический проект, 2001. – 220 с.
22. Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури: пер. с англ. – 2-е изд. – М.: Дело, 2001. – 799 с.
23. Мицич П. Как проводить деловые беседы / П. Мицич: пер. с серб-хорв. М. Б. Белявской. – М.: Экономика, 1987. — 208 с.
24. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Підручник у 2-х кн.: Кн. 1. Соціальна психологія особистості і спілкування / Л. Е. Орбан-Лембрик.— К.: Либідь, 2004.—576 с.
25. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Підручник у 2-х кн.: Кн. 2. Соціальна психологія групп. Прикладна соціальна психологія. / Л. Е. Орбан-Лембрик.— К.: Либідь, 2006.—560 с.
26. Палеха Ю. І. Ділова етика: Навч. посіб. / Ю. І. Палеха.– 4-те вид. – К.: Вид.-во Європейського ун-ту, 2002. – 181 с.
27. Панфилова А. П. Игротехнический менеджмент. Интерактивные технологии для обучения и организационного развития персонала: Учеб. пособ. / А. П. Панфілова. – СПб.: ИВЭСЭП, «Знание»,2003. – 536 с.
28. Потелло Н. Я., Скиртач Г. Е. Українське ділове мовлення і спілкування: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Н. Я. Пателло, Г. Є. Скиртач. – К.: МАУП, 2003. – 440 с.
29. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування /Я. Радевич-Винницький. – Львів: В-во “СПОЛОМ”, 2001. – 223 с.
30. Рай Л. Развитие навыков эффективного общения / Л. Рай: пер. с англ. – СПб.: Питер, 2002. – 288 с.
31. Резниченко В.І., Михно І.Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету / В. І. Резниченко, І. Л. Михно. – К.: УНВЦ «Рідна мова», 2003. – 479 с.
32. Сабат Э. М. Бизнес-этикет / Э. М. Сабат: пер. с англ. – М.: Издательско-торговый дом ГРАНД, 2004. – 237 с.
33. Савчин Т. О. Мова і ділове спілкування: норми, етикет, діловодство: Навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Т. О. Савчин. – Т.: Видавництво ТДПУ, 2002. – 264 с.
34. Современный этикет / И. А. Сокол (сост.). – Х.: Фолио, 2005. – 477 с.
35. Соловьев Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол / Э. Я. Соловьев. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Ось-89, 2003. – 208 с.
36. Спенсер С., Спенсер Л. Компетенции на работе / С. Спенсер, Л. Спенсер; пер. с англ.. —М.: HIPPO, 2005.— 384 с.
37. Спивак В. А. Корпоративная культура. Ключевые вопросы / В. А. Спивак.—СПб: Питер, 2001.-352 с.
38. Фромм Е. Мати чи бути? / Е. Фромм: пер. з англ. – К.:Український письменник, 2010. – 222 с.
39. Фромм Э. Психоанализ и этика / Э. Фромм: пер. с англ. – М.: АСТ, 1998. – 566 с.
40. Ходжсон Дж. Эффективное ведение переговоров. Тактика быстрого реагирования: Новые подходы к творческому мышлению и решению проблем / Дж. Ходжсон: Пер. с англ. – Д.: Баланс Клуб, 2002. – 230 с.
41. Честара Дж. Деловой этикет. Паблик рилейшинз для всех и для каждого / Дж. Честара: пер. с англ. – М.: Фаир-Пресс, 1999. – 332 с.
42. Шейн Э. Г. Организационная культура и лідерство / Э. Г. Шейн; пер. с англ.—Под ред. В. А. Спивака. — Спб: Питер, 2002.—336 с.
43. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування / В. М. Шеломенцев. – 2-е вид. – К.: Лібра, 2003. – 415 с.

**Інформаційні ресурси**

**http://pe.ptngu.com/**

1. Апресян Р. Профессиональная, прикладная и практическая этика / Р. Апресян. / [Електронний ресурс] //http// ethicscenter. Ru/ed/Kaunas/apr.html
2. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: Підручник / Т. Б. Гриценко. —Центр учбової літератури, 2007 / [ Електронний ресурс] // http://textbooks.net.ua/content/category/42/58/48/
3. Гусейнов А.А., Апресян Р.Г. Этика: Учебник/ А.Гусейнов, Р.Апресян. – М.: Гардарики, 2000. – 472 с. iph.ras.ru/uplfile/ethics/biblio/Apressyan/Ethics\_Gusseinov\_Apressyan.doc [Електронний підручник]
4. Єрмоленко А.М. Комунікативна практична філософія. Підручник. /А.Єрмоленко. - К.: Лібра, 1999. – 488 с. .http://javalibre.com.ua/java-book/book/2908185
5. Маслоу. А. Мотивация и личность / А. Маслоу.: Пер. с англ. — СПб: Євразия,1999.— Терминологическая правка В. Данченко.—К.: PSYLIB, 2004. —478 с. / [ Електронний ресурс ] www. Psylib.org/ua/books/maslao 1/index.htm
6. Пентилюк М. І., Марунич І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення: Навчальний посібник / М. І. Пантелюк, І. І. Марунич, І. В. Гайдаєнко. – К.: Центр навчальної літератури, 2010 // [Електронний ресурс] // www.kspu.edu/FileDownload.ashx/Культура%20мовлення.pdf?id
7. Психология и этика делового общения: Учеб. для студ. вузов / Под ред. В. Н. Лавриненко. – 3-е изд. перераб и доп. – М.: «Изд-во ЮНИТИ – ДАНА», 2000. – 326 с. /

[ Електронний ресурс ]

Stud.com/ua/27255/psihologiya­\_i\_etica\_dilovogo\_spilkuvannya

1. Чмут Т. К., Чайка Г. Л., Лукашевич М. П., Осечинська І. Б. Етика ділового спілкування: Підручник / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич та ін.— 2011 //[ Електронний ресурс ] //http://www.ex.ua/11142469
2. .Шостром Э. Анти-Карнеги или человек –маніпулятор / Є. Шостром: пер. с англ. - Издательский дом «Попурри , 2004/ [ Електронний ресурс ]

http://royallib.ru/book/shostrom\_everett/anti\_karnegi.html