

УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА

**Кафедра богослов'я та суспільствознавчих дисциплін
імені Академіка УАН Івана Луцького**

**Робоча програма навчальної дисципліни
ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ**

ВИБІРКОВА ДИСЦИПЛІНА

Освітньо-професійні програми першого рівня вищої освіти
за спеціальністю 192 «Будівництво та цивільна інженерія»

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри богослов'я та суспільствознавчих дисциплін імені Академіка УАН Івана Луцького гуманітарного факультету університету 30 серпня 2018 року (протокол № 1).

Завідувач кафедри
кандидат філософських наук,
ліценціат теології

_____ О.І. Савчук
30.серпня 2018 р.

ВСТУП

Мета: дати студентам знання про філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми та правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності.

Завдання курсу «Діловий етикет» допомогти студентам:

- навчитись аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та індивідуальні особливості, що виявляються 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 творчо застосовувати обрані способи й 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'язання конфліктів та ін.
- накреслити шляхи формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування відповідно до етичних та психологічних норм і правил.

У результаті вивчення курсу студенти повинні **знати:**

- філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми та правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності

На основі вивчення курсу студент повинні **вміти:**

- навчитись аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та індивідуальні особливості, що виявляються під час ділового спілкування;
- володіти системою способів і засобів ділового спілкування, його стратегіями, навчитись їх обирати відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників, до норм і правил гуманістичної етики;
- творчо застосовувати обрані способи й 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'язання конфліктів та ін.
- застосовувати на практиці уміння та навички ділової та загальноприйнятої комунікації.

Опис навчальної дисципліни

| | | |
|--|---|---|
| Найменування показників | Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти | Характеристика навчальної дисципліни |
| | | <u>денна форма, заочна форма</u> |
| Кількість кредитів – 4 | Галузь знань: 19 «Архітектура та містобудування» | <u>Вибіркова</u> |
| | Спеціальність: 192 «Будівництво та цивільна інженерія» | |
| Змістових модулів – 2 | Ступінь вищої освіти: <i>бакалавр</i> | Лекції 18 год. |
| Загальна кількість годин – 90 | | Практичні, семінарські 18 год. |
| Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 54 самостійної роботи студента – 96 | | Лабораторні - |
| | | Самостійна робота 24 год. |
| | | ПК: 30 год. |
| | | Вид контролю: залік |

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Поточне оцінювання студентів на семінарських заняттях здійснюється за чотирибальною шкалою, де «2» - незадовільно; «3» - задовільно; «4» - добре; «5» - відмінно.

Підсумковий контроль у вигляді екзамену проводиться у тестовій формі і оцінюється відповідно до шкали оцінювання знань студентів за ЄКТС

| Шкала в балах | Національна шкала | Шкала ЄКТС |
|---------------|-------------------|------------|
| 90-100 балів | 5 «відмінно» | A |
| 83-89 балів | 4 «дуже добре» | B |
| 76-82 балів | 4 «добре» | C |
| 68-75 бали | 3 «задовільно» | D |
| 60-67 бали | 3 «достатньо» | E |
| 35-59 балів | 2 «незадовільно» | FX |
| 1-34 бали | 2 «неприйнятно» | F |

МЕТОДИ НАВЧАННЯ ТА ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування як активних, так і інтерактивних навчальних технологій, серед яких: лекції проблемного характеру, міні-лекції, робота в малих групах, семінари-дискусії, мозкові атаки, кейс-метод, презентації, метод проектної роботи.

Діагностика (моніторинг і перевірка) результатів навчання здійснюється шляхом виконання студентами:

- 1) тестових завдань;
- 2) написанням есе;
- 3) презентацій і виступів на наукових заходах;
- 4) підсумкового екзамену у тестовій формі.

• Словесні

Розповідь-пояснення використовується під час навчання студентів на протязі лекції. За метою виділяються такі види розповіді: розповідь-вступ, розповідь-повідь, розповідь-висновок. Ефективність зазначеного методу залежить головним чином від уміння викладача розповісти, дохідливості та доступності інформації, від поєднання його з іншими методами навчання.

Бесіда – це діалог між викладачем та студентом, який дає можливість за допомогою цілеспрямованих і вміло сформульованих питань спрямувати студента на активізацію отриманих знань. Саме з допомогою їх викладач активізує діяльність студентів, ставлячи їм запитання для розмірковування, розв'язання проблемної ситуації.

Лекція служить для пояснення теми; її типовими ознаками, є тривалість запису плану та рекомендованої літератури, уведення та характеристика нових понять, розкриття та деталізація матеріалу, завершальні висновки викладача, відповіді на запитання.

• Наочні методи

Ілюстрація – допоміжний метод при словесному методі, її значення полягає в яскравішому викладенні та показі власної думки.

Демонстрація характеризується рухомістю засобу демонстрування, наприклад, демонстрація навчальних фільмів.

• Навчальна робота під керівництвом викладача – самостійна робота. До неї належать написання рефератів, самостійні письмові роботи, контрольні роботи, написання тестів.

Контроль

Перевірка глибини засвоєння знань, рівня сформованості навичок та умінь студентів відбувається у формі поточного, проміжного та підсумкового видів контролю.

Поточний контроль здійснюється через оцінювання усних відповідей щодо проблем для обговорення, передбачених планом семінарських занять, виконання процесуальних документів на практичних заняттях, а також шляхом:

проведення експрес-опитувань,
тестування,
підготовки доповідей і рефератів,
написання самостійних і контрольних робіт.

При оцінюванні враховується глибина теоретичних знань та практичних навичок студентів, курсантів чи слухачів і вміння застосовувати їх на практиці.

Проміжний контроль передбачає перевірку рівня засвоєння студентами теоретичного і практичного матеріалу модулів і здійснюється в межах семестру наприкінці планового вивчення спецкурсу.

Підсумковий контроль проводиться у формі заліку після закінчення вивчення навчальної дисципліни.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. СПІЛКУВАННЯ ЯК ОСНОВА ЛЮДСЬКОЇ ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ

Поняття про об'єкт і предмет дисципліни. Поняття про етику, мораль, моральність. Взаємозв'язок між спілкуванням і діяльністю людей. Мета ділового спілкування та засоби її досягнення. Зміни в суспільних відносинах і розвиток ділової комунікації. Завдання етики ділового спілкування.

Тема 2. ВІДОБРАЖЕННЯ РОЛІ МОРАЛЬНИХ НОРМ І ПРИНЦИПІВ У ПАМ'ЯТКАХ ІСТОРІЇ ТА КУЛЬТУРИ

Сукупність цінностей та норм, що визначають та регулюють дії людей. Відображення традицій і звичаїв спілкування в українській народній творчості. Норми спілкування періоду Київської Русі. Діалог культур як взаємодія етичних систем. "Механічна" та органічна солідарність людей. "Організаційна культура" як один з інструментів управління господарством. Поняття моральної відповідальності кожного за себе та за інших. Взаємозв'язок між характером поведінки людини і задоволенням власних потреб.

Тема 3. СТРУКТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Специфіка людського спілкування. Теорії передавання інформації. Комунікативна, перцептивна, інтерактивний аспекти спілкування. Макро-, мезо- і мікрорівень спілкування. Канали зв'язку в процесі спілкування.

Тема 4. ФУНКЦІЇ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Інформаційно-комунікативний клас функцій спілкування. Використання теорії інформації для опису комунікативного аспекту спілкування. Регулятивно-комунікативний клас функцій спілкування. Способи впливу людей один на одного у діловому спілкуванні. Афективно-комунікативні функції спілкування. Поняття емпатії у взаєминах.

Тема 5. ВИДИ ТА РІВНІ СПІЛКУВАННЯ

Критерії визначення видів та рівнів ділового спілкування. Міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне спілкування. Спілкування між особистістю та групою. Опосередковане і безпосереднє, діалогічне і монологічне спілкування. Характеристика культури діалогового спілкування. Функціонально-рольове спілкування як частина професійної культури.

Тема 6. ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ ТА ЙОГО РІВНІ, БАР'ЄРИ НА ШЛЯХУ ДО ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ

Поняття взаємодії. Вплив етичних норм і правил на спільну діяльність людей. Влада як можливість впливу однієї людини на іншу. Три рівні взаєморозуміння: згода, осмислення, співпереживання. Емоційні, інтелектуальні, соціальні бар'єри на шляху до взаєморозуміння. Ідентифікація та рефлексія як механізми взаєморозуміння.

Тема 7. СПОСОБИ, МОДЕЛІ, СТИЛІ СПІЛКУВАННЯ

Способи впливу на людей під час спілкування. Маніпулювання та актуалізація як механізми спілкування. Запобіжна, звинувачувальна, розважлива, віддалена, врівноважена моделі спілкування. Авторитарний, демократичний, ліберальний стилі спілкування. Стратегії й тактики спілкування.

Тема 8. МАНІПУЛЮВАННЯ, КОНКУРЕНЦІЯ, СПІВРОБІТНИЦТВО ЯК РІВНІ СПІЛКУВАННЯ

Технології маніпуляції суспільною думкою. Способи протидії маніпуляції. Організація діяльності колективу в конкурентному середовищі. Співробітництво – вищий рівень ділового спілкування.

Тема 9. ВЕРБАЛЬНА ТА НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ ТА ЕТИКЕТ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Поняття про вербальні й невербальні засоби комунікації. Культура усного мовлення та культура слухання. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень. Оптико-кінетична, паралінгвістична, екстралінгвістична системи невербальних засобів. Візуальний контакт, кінесика, проксемика як специфічні знакові системи у невербальній комунікації.

Тема 10. СЛУЖБОВИЙ ЕТИКЕТ І ЙОГО ПРАВИЛА

Взаємозв'язок між моральною культурою та етикетом. Універсальний характер етикету. Етичні норми і правила етикету службовців. Етичні якості підприємця. Етика та етикет у взаємовідносинах з клієнтами.

Тема 11. СИСТЕМА НОРМ І ПРАВИЛ ПОВЕДІНКИ КЕРІВНИКА

Етичні критерії спілкування керівника з підлеглими. Авторитарний, літеральний і демократичний стилі лідерства. Участь керівника у формуванні корпоративної культури. Роль керівника у процесі прийняття рішень. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Конфлікти і способи їх

розв'язання. Дотримання керівником принципів соціальної відповідальності та справедливості.

Тема 12. ІНДИВІДУАЛЬНА БЕСІДА ЯК ФОРМА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Функції бесіди. Види бесід. Характеристика та етапи індивідуальної бесіди. Орієнтування в ситуації та людях. Особливості проведення бесід з клієнтами. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглим.

Тема 13. ОСОБЛИВОСТІ КОЛЕКТИВНОГО ОБГОВОРЕННЯ ПИТАНЬ

Форми колективного обговорення проблем: наради, збори, мітинги, переговори, дискусії. “Мозковий штурм”, ділові та рольові ігри як форми активного навчання. Стратегії ведення переговорів. Етапи проведення зборів. Етапи організації дискусії.

Тема 14. ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ З АУДИТОРІЄЮ

Психологічні та етичні основи спілкування в аудиторії. Етапи спілкування з аудиторією. Вербальні й невербальні засоби спілкування з аудиторією. Ораторське мистецтво промовця та його особливості. Риторичні фігури та жанри красномовства. Дискусійний характер спілкування в аудиторії та рівень його моральності.

Тема 15. ЕТИКА УСНОГО ТА ПИСЬМОВОГО СПІЛКУВАННЯ З ІНОЗЕМЦЯМИ

Етичні засади спілкування з іноземцями. Етика усного ділового спілкування з іноземцями. Особливості письмового ділового спілкування з іноземцями. Особливості поведінки в різних країнах.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

| Назви змістових модулів і тем | Кількість годин | | | | | |
|---|-----------------|--------------|---|------|------|------|
| | усього | у тому числі | | | | |
| | | л | с | лаб. | інд. | с.р. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Тема 1. Спілкування як основа людської життєдіяльності | 6 | 2 | 2 | - | - | 2 |
| Тема 2. Відображення ролі моральних норм і принципів у пам'ятках історії та культури | 4 | 1 | 1 | | | 2 |

| | | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| Тема 3. Структура ділового спілкування | 4 | 1 | 1 | - | - | 2 |
| Тема 4. Функції ділового спілкування | 4 | 1 | 1 | - | - | 2 |
| Тема 5. Види та рівні спілкування | 4 | 1 | 1 | - | - | 2 |
| Тема 6. Взаєморозуміння та його рівні, бар'єри на шляху до взаєморозуміння | 4 | 1 | 1 | - | - | 2 |
| Тема 7. Способи, моделі, стилі спілкування | 4 | 1 | 1 | - | - | 2 |
| Разом за змістовим модулем 1: | 30 | 8 | 8 | - | - | 14 |
| Змістовний модуль 2. Прикладна сутність дисципліни “Етика та естетика”. | | | | | | |
| Тема 8. Маніпулювання, конкуренція, співробітництво як рівні спілкування | 6 | 2 | 2 | - | - | 2 |
| Тема 9. Вербальна та невербальна комунікація та етикет ділового спілкування | 4 | 1 | 1 | - | - | 2 |
| Тема 10. Службовий етикет і його правила | 3 | 1 | 1 | - | - | 1 |
| Тема 11. Система норм і правил поведінки керівника | 5 | 2 | 2 | | | 1 |
| Тема 12. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування | 3 | 1 | 1 | | | 1 |
| Тема 13. Особливості колективного обговорення питань | 3 | 1 | 1 | | | 1 |
| Тема 14. Засоби спілкування з аудиторією | 3 | 1 | 1 | | | 1 |
| Тема 15. Етика усного та письмового спілкування з іноземцями | 3 | 1 | 1 | | | 1 |
| ПК | | | | | 30 | |
| Разом за змістовим модулем 2: | 60 | 10 | 10 | - | 30 | 10 |
| Усього годин: | 90 | 18 | 18 | - | 30 | 24 |

Рекомендована література:

Базова:

1. Блощинська В. А. Практикум з етики: Навч. посіб. — Івано-Франківськ: ІМЕ, 2016.
2. Васильєва-Гангус Л. П. Азбука ввічливості. — К., 2014.
3. 3 . Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів: Навч.посіб. — Вінниця: Нова кн., 2012.
4. 4 . Гребеньков Г. В. Юридична етика: Навч. посіб / Г. В. Гребеньков, Д. П. Фіолевський. — К.: Алерта, 2014.
5. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей. — К.: КМ Academia, 1997.
6. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осетинська — 2-ге вид., стереотип. — К.: МАУП, 2013.
7. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посіб. — 2-ге вид., перероб. і доп. — К.: ЦНЛ, 2015.
8. Кодекс етики та збірник стандартів професійної діяльності: Підручник. — К.: Київ. ін-т інвестиційного менеджменту, 1996.
9. Короткін В. Г. Трудове право: прийняття на роботу і звільнення: Навч-метод. розробка. — 2-ге вид., переробл. — К., 2000.
10. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навч. посіб. — Суми, К.: ВТД Університ. кн., 2015.
11. Лозниця В. С. Психологія менеджменту: Навч. посіб. — К.: Ексоб, 1997.
12. Лозовой В. О. Професійна етика юриста / В. О. Лозовой, О. В. Петришин. — Х.: Право, 2004.
13. Малахов В. А. Етика спілкування: Навч. посіб. — К.: Либідь, 2016.
14. Мурашко М. І. Довідник для підприємців, роботодавців та працівників відділів кадрів підприємств, установ і організацій. Практичні питання реалізації положень законодавчих та нормативних актів, що пов'язані з трудовим законодавством. — К., 1995.
15. Обозов Н. Н., Щекин Г. В. Психология работы с людьми. — 5-е изд., стереотип. — К.: МАУП, 1999.
16. Палеха Ю. І. Ділова етика. — К., 2002.
17. Палеха Ю. І. Ключі до успіху, або Організаційна та управлінська культура. — К., 2000.
18. Палеха Ю. І., Водерацький Ю. В. Етика ділових стосунків. — К.: УФІМБ, 1999.
19. Палеха Ю. І., Кудін В. О. Культура управління та підприємництва. — К.: МАУП, 1998.
20. Поуст Е. Американський етикет: Пер. з англ. — К.: МП “Юнівес”, 1991.
21. Прибутько П. С. Етика: Посібник / П. С. Прибутько, Л. М. Дубчак. — К.: Паливода А. В., 2006.
22. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч.посіб. — 2-ге вид., переробл. і доп. — К.: Знання, 2016.

24. Статінова Н. П. Етика бізнесу: навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. — К.: КНТЕУ, 2001.
25. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: Навч. посіб. — К.: ЦНЛ, 2004.
26. Тофтул М. П. Етика: Навч. посіб. — К.: Академія, 2015.
27. Україна. Соціальна сфера у перехідний період. — К.: Основи, 1994.
28. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб.-5-те вид., стер.-К.: Вікар, 2006.-223с.-
29. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. – 2-ге вид. — К.: Лібра, 2003.
30. Щекин Г. В. Как эффективно управлять людьми: психология кадрового менеджмента: Науч.-практ. пособие. - К.: МАУП, 1999.

Допоміжна:

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры: Пер. с англ. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 1988.
2. Ваш зарубежный партнер. Переписка, документация, контракты. — М.: Экономика, 1992.
3. Деловая переписка и контракты: Рус.-англ. справочник по ведению деловой переписки и составлению контракта. — М., 1994.
4. Деловой этикет / И. Афанасьев (авт.-сост). — К.: Альтерпресс, 1998.
5. Доценко Е. Л. Психология манипуляции. Феномены, механизмы, защита. — М.: Че Ро, Изд-во МГУ, 1996.
6. Дунцова К. Г., Станкович Г. П. Этикет за столом. — М.: Экономика, 1990.
7. Еропкин А. М. Организационное поведение. — М.: Экономика, 1998.
8. Иванов Б. Г. История этики древнего мира. — Л.: Изд-во Ленинград. ун-та, 1980.
9. Как научиться работать и добиваться успеха: Учеб. пособ. Для высш. управленческого персонала / Автор-сост. Р. Р. Кашапов. — Ижевск.: Изд-во Удм. ун-та, 1997.
10. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей / Пер. с англ. — М.: Наука, 1989.
11. Курбатов В. И. Стратегия делового успеха. — Ростов н/Д: Феникс, 1995.
12. Лебон Г. Психология народов и масс. — СПб.: Манет, 1996.
13. Лоуренс Первин, Оливер Джон. Психология личности: Теория и исследования. — М.: Аспект Пресс, 2000.
14. Мастенбрук В. Переговоры. — Калуга: Калужский ин-т социологии, 1993.
15. Михальская А. К. Русский Сократ: Лекции по сравнительно-исторической риторике. — М.: Academia, 1996.
16. Московичи С. Век толпы. Исторический трактат по психологии масс. — М.: центр психологии и психотерапии, 1996.
17. Ноэль-Нойман Э. Общественное мнение. Открытие спирали молчания. — М.: Прогресс-Академия, 1996.
18. Основы психологических знаний: Учеб. пособие / Авт.-сост. Г. В. Щекин. — К.: МАУП, 1996.
19. Пиз А. Язык телодвижений. — Новгород, 1992.

20. Поль Сопер. Основы искусства речи. Книга о науке убеждать. — Ростов н/Д: Феникс, 1995.
21. Размышления и афоризмы французских моралистов XVI-XVIII веков. — Л.: Худ. лит., 1987.
22. Свенцицкая И. С. Раннее христианство: страницы истории. — М.: Политиздат, 1988.
23. Теория и практика управления персоналом: Учеб.-метод. Пособие / Авт.-сост. Г. В. Щёкин. — К., 1998.
24. Уильям Юри. Преодолевая “нет” или переговоры с трудными людьми. — М.: Наука, 1993.
25. Фоли Джон. Энциклопедия знаков и символов. — М.: Вече-АСТ, 1996.
26. Формановская Н. И. Вы сказали: “Здравствуйте!” (Речевой этикет в нашем общении). — М.: Знание, 1987.
27. Фрейд З. Психология бессознательного: Сб. Произведений. — М.: Просвещение, 1990.
28. Фром Э. Психоанализ и этика. — М.: Наука, 1998.
29. Шеломенцев В. Н. Этикет и культура общения. — К.: Основы, 1995.
30. Щёкин Г. В. Основы кадрового менеджмента: Учебник. — К., 1999.
31. Щёкин Г. В. Визуальная психодиагностика. — К., 2003.
32. Юсупов И. М. Психология взаимопонимания. — Казань, 1995.
33. Якокка Ли. Карьера менеджера / Пер. с англ. — М.: Прогресс, 1990__
34. Фрейд З. Психология бессознательного: Сб. Произведений. — М.: Просвещение, 1990.
35. Фром Э. Психоанализ и этика. — М.: Наука, 1998.
36. Шеломенцев В. Н. Этикет и культура общения. — К.: Основы, 1995.
37. Щёкин Г. В. Основы кадрового менеджмента: Учебник. — К., 1999.
38. Щёкин Г. В. Визуальная психодиагностика. — К., 2003.
39. Юсупов И. М. Психология взаимопонимания. — Казань, 1995.
40. Якокка Ли. Карьера менеджера / Пер. с англ. — М.: Прогресс, 1990__

Internet-джерела:

41. Деловой этикет и ведение переговоров. Ханников А.В. <http://www.klex.ru/61q>
42. Корпоративна культура: діловий етикет – Тимошенко Н.Л. [http://pidruchniki.ws/00000000/etika ta estetika/korporativna kultura diloviy etiket - timoshenko nl](http://pidruchniki.ws/00000000/etika%20ta%20estetika/korporativna%20kultura%20diloviy%20etiket%20-%20timoshenko%20nl)
43. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе. Баженова Е.В. <http://www.klex.ru/83b>
44. Етика та естетика (Петрушенко В.Л. та ін.) <http://books.br.com.ua/16948>