

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни
“ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”
(для бакалаврів)

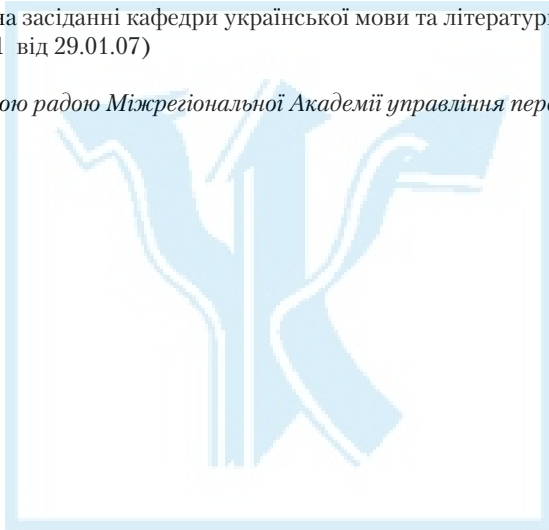
МАУП

Київ 2007

Підготовлено професором кафедри української мови та літератури
С. П. Касьянвою

Затверджено на засіданні кафедри української мови та літератури
(протокол № 1 від 29.01.07)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом



Касьянова С. П. Навчальна програма дисципліни “Етика ділового спілкування” (для бакалаврів). — К.: МАУП, 2007. — 16 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни “Етика ділового спілкування”, вказівки до самостійного вивчення програмного матеріалу та виконання контрольної роботи, теми контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП),
2007

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Внаслідок постійного розвитку виробничих стосунків парадигма міжлюдських відносин також зазнає змін. Сучасна активна особистість, отримавши базову вищу освіту, стає суб'єктом виробничих стосунків, а тому повинна здобути як теоретичні знання про основні категорії такої галузі знань, як “Етика ділового спілкування”, так і застосовувати на практиці уміння та навички загальноприйнятої комунікації.

Виробничі, організаційні, фінансові завдання, вимагають від фахівця будь-якої галузі комплексу вмінь та навичок роботи не лише з підлеглими, а й партнерами, керівництвом, конкурентами, клієнтами. Адже досвід розвинених країн світу підтверджує закономірність взаємозв'язку між досягненням матеріальних результатів праці і вмінням формувати ділові стосунки. Філософська наука з розвинутим внутрішнім понятійним апаратом у сьогodenні тісно пов'язана із системою знань з історії культури, соціології, психології, культури усного та писемного мовлення, законів управління. Питання глобалізації світової економіки також потребує фахівців із сформованою системою морально-етичних цінностей і здатністю розвивати їх протягом активного життя.

Мета навчальної дисципліни “Етика ділового спілкування” — дати студентам освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр” знання про такий суспільний інститут як етика ділового спілкування.

Втілюючись у правила поведінки, які передбачають прийняття рішень, що впливають на долю інших людей, особисту відповідальність за наслідки, зумовлені комунікативним впливом, етика ділового спілкування визначає здатність людини втілювати в життя індивідуальну професійну програму з урахуванням постійних змін у суспільних процесах. Предметом цієї програми є моральний та психологічний аспекти спілкування у сфері ділових відносин, етичні механізми їх розвитку.

Опанувавши дисципліну “Етика ділового спілкування” студент повинен:

- *знати* теоретичні положення про основні явища й поняття етики ділового спілкування;
- *вміти* практично застосовувати елементи ділової комунікації.

Науково-практичні засади вивчення етики ділового спілкування передбачають необхідність постійного контакту з середовищем

та ґрунтовне знання теоретичної бази. А відтак у процесі вивчення дисципліни передбачається створення фантомних ситуацій для вироблення у студентів моделей поведінки у типових і конкретно орієнтованих ситуаціях.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
дисципліни
“ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”

№ пор.	Назва змістового модуля і теми
Змістовий модуль I. Феномен ділового спілкування 1 2 3 4 5	Змістовий модуль I. Феномен ділового спілкування Спілкування як основа людської життєдіяльності Відображення ролі моральних норм і принципів у пам'ятках історії та культури Структура ділового спілкування Функції ділового спілкування Види та рівні ділового спілкування
Змістовий модуль II. Види, способи, форми ділового спілкування 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15	Змістовий модуль II. Види, способи, форми ділового спілкування Взаєморозуміння та його рівні, бар'єри на шляху до взаєморозуміння Способи, моделі, стилі ділового спілкування Маніпулювання, конкуренція, співробітництво як рівні спілкування Вербальна й невербальна комунікація та етикет ділового спілкування Службовий етикет і його правила Система норм і правил поведінки керівника Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування Особливості колективного обговорення питань Засоби спілкування з аудиторією Етика усного та письмового ділового спілкування з іноземцями
Разом годин 54	

ЗМІСТ
дисципліни
“ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”

Змістовий модуль I. Феномен ділового спілкування

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.

Література: основна [13; 15; 26; 28]
додаткова [9; 17; 29; 30]

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.

Література: основна [7; 11; 13; 19]
додаткова [8; 16; 21; 22]

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.

Література: основна [1; 5; 6; 10]
додаткова [18; 23; 29; 31]

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.

Література: основна [6; 9; 14; 16; 21]

додаткова [7; 10; 18; 30]

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 ділового спілкування. Функціонально-рольове спілкування як частина професійної культури.

Література: основна [1; 2; 6; 28]

додаткова [9; 11; 13; 23]

Змістовий модуль II. Види, способи, форми ділового спілкування

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.

Література: основна [5; 6; 10; 16]

додаткова [1; 7; 10; 25]

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.

Література: основна [4; 8; 13; 18]
додаткова [9; 11; 18; 30]

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.

Література: основна [2; 15; 17; 18]
додаткова [5; 23; 30]

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.

Література: основна [1; 7; 16; 19]
додаткова [19; 25; 31]

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.

Література: основна [7, 20, 22, 24]
додаткова [4, 6, 29, 31]

Тема 11. Система норм і правил поведінки керівника

Етичні критерії спілкування керівника з підлеглими. Авторитарний, ліберальний і демократичний стилі лідерства. Участь керівника у формуванні корпоративної культури. Роль керівника у процесі прийняття рішень. Комунікативні принципи оптимізації службових від-

носин. Конфлікти і способи їх розв'язання. Дотримання керівником принципів соціальної відповідальності та справедливості.

Література: основна [4; 7; 9; 12; 14]
додаткова [7; 11; 13; 33]

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.

Література: основна [1; 6; 10; 18]
додаткова [1; 8; 20; 30; 31]

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.

Література: основна [17; 22; 28]
додаткова [12; 16; 31]

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.

Література: основна [6; 18; 22]
додаткова [10; 11; 16; 23]

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.

Література: основна [10; 20; 28]
додаткова [2; 3; 33]

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Критерії визначення видів ділового спілкування.
2. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин.
3. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.
4. Переваги й недоліки демократичного стилю лідерства.
5. “Мозковий штурм” як форма спілкування та вирішення виробничих проблем.
6. Взаємозв’язок між спілкуванням і діяльністю людей.
7. Завдання ділового спілкування.
8. Охарактеризувати авторитарний стиль лідерства.
9. Характеристика культури ділового спілкування.
10. Навести і проаналізувати приклад культури спілкування з історичного минулого України.
11. Основні періоди розвитку етичних учень у Європі.
12. Норми міжлюдського спілкування часів Київської Русі.
13. Основні поняття школи “людських відносин”.
14. “Організаційна культура” як інструмент управління підприємством.
15. Категорія моралі як виду суспільних відносин.
16. Взаємозв’язок між моральними цінностями і ставленням людини до громадянського обов’язку.
17. Вплив моральних норм на ділове спілкування.
18. Взаємозв’язок між принципами моралі та успішною економічною діяльністю.
19. Основні поняття етики соціального характеру (Е. Фромм).
20. Суть конфлікту між гуманістичною і авторитарною совістю.
21. Розкрити три сторони спілкування.
22. Функції спілкування.
23. Охарактеризувати ліберальний стиль лідерства.
24. Вплив обміну інформацією на поведінку людини.
25. Значення міжособистісної взаємодії для організації спільної діяльності.
26. Роль сприйняття і розуміння співрозмовників у процесі ділового спілкування.
27. Прояв емпатії у взаєминах і культура спілкування.
28. Способи впливу суб’єктів один на одного у діловому спілкуванні.
29. Особливості спілкування між особистістю і групою.

30. Види ділового спілкування.
31. Роль індивідуальних рис характеру людини у процесі ділового спілкування.
32. Специфіка функціонально-рольового спілкування.
33. Особливості діалогічного і монологічного спілкування при формуванні виробничих стосунків.
34. Вплив способів і засобів спілкування на досягнення мети.
35. Концепція рівнів спілкування за Е. Берном.
36. Маніпулювання емоціями, поведінкою та успішні виробничі стосунки.
37. Вплив етичних норм і правил на встановлення взаємодії між співрозмовниками.
38. Поведінка окремого індивіда в контексті кодексу поведінки на підприємстві.
39. Рівні взаєморозуміння між співрозмовниками.
40. Види бар'єрів на шляху до взаєморозуміння.
41. Моральна та психологічна культура ділового спілкування.
42. Емоційні бар'єри та їх подолання на шляху до взаєморозуміння.
43. Інтелектуальні бар'єри та їх подолання на шляху до взаєморозуміння.
44. Соціальні бар'єри та їх подолання на шляху до взаєморозуміння.
45. Етикет як сукупність правил поведінки.
46. Норми і правила службового етикету.
47. Організація морально-психологічної атмосфери в колективі у контексті правил поведінки службовців.
48. Етичні норми поведінки керівника.
49. Охарактеризувати особливості професійної риторики.
50. Стратегії і тактики ділового спілкування.
51. Взаємозв'язок між стилями лідерства і стилями ділового спілкування.
52. Особливості використання вербальних засобів спілкування.
53. Вплив невербальних засобів спілкування на ділові стосунки.
54. Індивідуальна бесіда як одна з форм ділового спілкування.
55. Форми колективного обговорення питань.
56. Діалог культур як взаємодія етичних систем.
57. Стратегії ведення переговорів.
58. Психологічні та етичні основи ділового спілкування в аудиторії.
59. Етичні засади спілкування з іноземцями.
60. Найтипівіші помилки у процесі формування корпоративної культури підприємства.

ВКАЗІВКИ ДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ ПРОГРАМНОГО МАТЕРІАЛУ ТА ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Засвоєння програмного матеріалу з дисципліни потребує від студента не лише участі у різних формах аудиторної роботи під керівництвом викладача, а й самостійного опрацювання. Зокрема в аудиторії студент повинен брати участь у практичних заняттях, навчальних переговорах, ділових іграх, дискусіях. Під час самостійного опрацювання матеріалу студент має законспектувати матеріал з кожної теми, зважаючи на перелік вказаної основної та додаткової літератури. Конспект має містити: визначення термінів, понять, розвиток явищ, вислови науковців з врахуванням специфіки конкретної теми. Компонент самостійної роботи полягає у прагненні до повного вираження власної думки з кожного конкретного питання.

Варіант контрольної роботи студент обирає за першою літерою свого прізвища :

А-1, Б-2, В-3, Г-4, Д-5, Є-6, Ж-7, З-8, І-9, Й-10, К-11, Л-12, М-13, Н-14, О-15, П-16, Р-17, С-18, Т-19, У-20, Ф-21, Х-22, Ц-23, Ч-24, Ш-25, Щ-26, Ю-27, Я-28.

Виконання контрольної роботи студентами заочної та дистанційної форм навчання є показником здатності студента працювати самостійно. Контрольна робота виконується у формі реферату за вибраною темою. Студент повинен скласти план реферативної роботи і розкрити зміст теми.

Мета контрольної роботи — закріпити та поглибити теоретичні знання, здобуті під час вивчення курсу “Етика ділового спілкування”, виявити уміння самостійно працювати з навчальною та спеціальною літературою, статистичними та соціологічними матеріалами, а також матеріалами власних досліджень на підприємствах та установах.

ТЕМИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

1. Завдання ділового спілкування.
2. “Організаційна культура” як один з інструментів управління господарством.
3. Особливості обміну інформацією у діловому спілкуванні.
4. Етичні норми поведінки керівника.
5. Основні напрями етичного вчення у ХХ ст.

6. Взаємозв'язок між нормами ділового спілкування і успішною діяльністю підприємства чи установи.
7. Соціонічні типи партнерів у діловому спілкуванні.
8. Основні функції ділового спілкування.
9. Прийоми та засоби, що дають змогу переконати партнера під час переговорів.
10. Маніпулювання у процесі ділового спілкування та його наслідки.
11. Роль взаємодії при формуванні ділових відносин.
12. Основні етапи проведення ділової зустрічі.
13. Основні поняття службового етикету.
14. Норми поведінки на вашому підприємстві.
15. Охарактеризувати поняття професійної етики.
16. Стратегії ведення переговорів.
17. Культура мовлення як запорука успіху у діловому спілкуванні.
18. Невербальні канали передавання інформації.
19. Особливості підготовки сторін до індивідуальної бесіди.
20. Аналіз інтересів учасників колективного обговорення проблем.
21. Переваги та недоліки письмового ділового спілкування.
22. Особливості використання діалогу та монологу під час усного ділового спілкування.
23. Способи подолання емоційних бар'єрів у діловому спілкуванні.
24. Засоби подолання соціальних бар'єрів під час ділового спілкування.
25. Види запитань та подолання інтелектуальних бар'єрів у діловому спілкуванні.
26. Функціонально-рольове спілкування як складова професійної культури.
27. Види колективного обговорення проблем.
28. Прийоми та засоби позитивного впливу на аудиторію.
29. Охарактеризувати переваги та недоліки одного (за вибором) стилю лідерства.
30. Етичні норми в Україні XXI ст.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. *Блощинська В. А.* Практикум з етики: Навч. посіб. — Івано-Франківськ: ІМЕ, 20001.
2. *Васильєва-Іангус Л. П.* Азбука ввічливості. — К.: Рад. шк., 1989.
3. *Галушко В. П.* Діловий протокол та ведення переговорів: Навч. посіб. — Вінниця: Нова кн., 2002.
4. *Гребеньков Г. В.* Юридична етика: Навч. посіб. / Г. В. Гребеньков, Д. П. Фіолевський. — К.: Алерта, 2004.
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, 2003.
7. *Зусін В. Я.* Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посіб. — 2-ге вид., перероб. і доп. — К.: ЦНЛ, 2005.
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., 2005.
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, 2006.
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., Щекін 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., Кудїн 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, 2006.
23. *Статінова Н. П.* Етика бізнесу: Навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. — К.: КНТЕУ, 2001.
24. *Стоян Т. А.* Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: Навч. посіб. — К.: ЦНЛ, 2004.
25. *Тофтул М. П.* Етика: Навч. посіб. — К.: Академія, 2005.
26. *Україна.* Соціальна сфера у перехідний період. — К.: Основи, 1994.
27. *Шеломенцев В. М.* Етикет і сучасна культура спілкування. — 2-ге вид. — К.: Лібра, 2003.
28. *Щекин Г. В.* Как эффективно управлять людьми: психология кадрового менеджмента: Науч.-практ. пособие. - К.: МАУП, 1999.

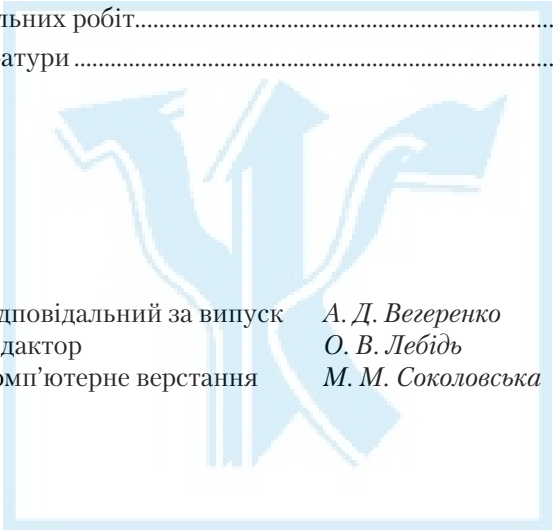
Додаткова

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. *Нозль-Нойман Э.* Общественное мнение. Открытие спирали молчания. — М.: Прогресс-Академия, 1996.
18. *Основы психологических знаний: Учеб. пособие / Авт.-сост. Г. В. Щёкин.* — 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. *Свеницкая 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.

ЗМІСТ

Пояснювальна записка.....	3
Тематичний план дисципліни “Етика ділового спілкування”	4
Зміст дисципліни “Етика ділового спілкування”	5
Питання для самоконтролю	9
Вказівки до самостійного вивчення програмного матеріалу і виконання контрольної роботи	11
Теми контрольних робіт.....	11
Список літератури	13



Відповідальний за випуск *А. Д. Вегеренко*
Редактор *О. В. Лебідь*
Комп'ютерне верстання *М. М. Соколовська*

МАУП

Зам. № ВКЦ-2922

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП