Чорноморський національний університет імені Петра Могили

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Перший проректор

_____ Н.М. Іщенко

„07" 11 2017 р.

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

З ДИСЦИПЛІНИ Професійна етика
Назва

статус дисципліни Вибіркова
нормативна чи вибіркова

для напряму підготовки 6.030601 «Менеджмент»
шифр, назва

АВТОР ПРОГРАМИ:

канд. екон. наук, доцент (б.в.з.)
вчене звання, науковий ступінь

кафедри менеджменту
назва кафедри

Мельничук Л.С.
прізвище, ім'я, ім'я по-батькові автора

„07" 11 2017 р.

Миколаїв 2017

Лист погодження робочої програми

Робочу програму схвалено:

на засіданні кафедри менеджменту
(назва кафедри, за якою закріплена дисципліна)
Протокол № 3 від „07" 11 2017р.

Завідувач кафедри _____ (Стоян О.Ю.)
Підпис ПІБ

на засіданні випускової кафедри менеджменту
(назва кафедри)
Протокол № 3 від „07" 11 2017р.

Завідувач кафедри _____ (Стоян О.Ю.)
Підпис ПІБ

на засіданні методичної ради факультету економічних наук
(назва факультету, за яким закріплена дисципліна)
Протокол № 04/1 від „07" 11 2017р.

Голова _____ (Верланов Ю.Ю.)
Підпис ПІБ

Робочу програму погоджено за формами навчання:

Денна форма навчання:
В.о. декана факультету економічних наук _____ (Філімонова О.Ь.)
Назва, підпис, дата

Начальник навчально-
методичного відділу _____ (Потай І.Ю.)
„29" 11 2017 р.

1. Концепція викладання дисципліни.

Програма вивчення нормативної навчальної дисципліни “Професійна етика” складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів з напряму підготовки 6.030601 «Менеджмент».

Сучасний етап у розвитку етичної науки пов’язаний з питаннями, від характеру вирішення яких багато в чому залежить становище людини у світі. В кожній професії є свої моральні проблеми. Але серед інших професій вирізняється певна група таких, де вони виникають частіше та потребують особливої уваги. Професійна етика має значення, насамперед, для професій, об’єктом яких є людина. Там, де представники певної професії в силу її специфіки перебувають в постійному або навіть безперервному спілкуванні з іншими людьми існують специфічні «моральні кодекси» людей цих професій і спеціальностей.

Професійна етика поширюється на ті соціальні групи, до яких висуваються найбільш високі моральні вимоги. Як система норм професійна етика — це кодекс правил, що визначає поведінку спеціаліста у службовій обстановці, норм, які відповідають існуючим законам та відомчим нормативним документам, професійним знанням, стосункам у колективі, глибокому усвідомленню моральної відповідальності за виконання професійних обов’язків.

Метою вивчення навчальної дисципліни "Професійна етика" є формування у студентів необхідних для майбутньої професійної діяльності теоретичних знань про сутність, структуру функціональної заданості етикету в організації й упорядкуванні соціальних й професійних зв'язків, колективних й індивідуальних видів поведінки.

Завдання навчальної дисципліни:

- набуття практичних навичок використання етичних норм;
- сформувати уявлення про сучасний діловий етикет;
- визначити сутність і роль корпоративної культури;

- набуття навичок проведення ділових переговорів та співбесід;
- ознайомити із основними вимогами до одягу ділової людини;
- навчити правилам етикету індивідуального робочого місця;
- сформувати вміння щодо організації та проведенні ділових засідань;
- проаналізувати вербальні та невербальні засоби ділової комунікації;

Міждисциплінарні зв'язки: мовне підґрунтя – українська мова, англійська мова; економіко-теоретичне підґрунтя – основи менеджменту, слугує підґрунтям – бізнес комунікації.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати: сутність і види професійної етики; принципи і норми ділового етикету; етапи ділового інтерв'ю; національні особливості ділового спілкування; основні вимоги до одягу ділової людини; правила телефонного етикету; норми використання офісної техніки; етапи планування та підготовки ділового засідання; правила дорожнього етикету; принципи проведення ділових бесід.

вміти: відповідально ставитися до професійних обов'язків; задавати питання та приймати участь у колективному обговоренні ділових проблем; організовувати і проводити співбесіду; застосовувати вербальні та невербальні засоби ділового спілкування; враховувати психологічні та соціокультурні особливості співрозмовника задля створення умов позитивного ділового спілкування; творчо користуватися набутими знаннями в професійній діяльності.

2. Витяг з навчального плану спеціальності

Форма навчання	Курс	Триместр	Всього годин	В тому числі						Форма підсумкового контролю	
				аудиторних				самостійна робота студента			
				лекцій	семінарських	практичних	лабораторних	триместрова робота по дисципліні	курсова робота (проект)*	іспит	залік
Денна	2	4 т	90	28	14	-	-	48	-		+

3. Зміст навчальної дисципліни – тематичні плани дисципліни

Тема 1. Професійна етика та моральна свідомість. Історія та умови виникнення професійної етики. Поняття професійної етики. Професійна етика в суспільстві та її зв'язок з іншими науками. Класифікація професійної етики. Особливості етики різних професій. Етичні кодекси.

Тема 2. Діловий етикет як засіб професійної поведінки. Діловий етикет невід'ємна складова корпоративної культури. Особливості ділового етикету. Значення етикету для досягнення успіхів у діловій сфері. Принципи і норми ділового етикету. Світський та діловий етикет. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету.

Тема 3. Організація і техніка ділового спілкування. Форми і види ділового спілкування. Рівні ділового спілкування. Техніка проведення ділової розмови. Підготовка до співбесіди. Етапи ділового інтерв'ю. Вітання та рекомендування у сфері ділового спілкування. Реквізити ділових листів і їх оформлення. Види ділових листів. Принципи підготовки ділових паперів.

Змістовий модуль 2. Діловий етикет та діловий імідж

Тема 4. Стиль та імідж ділової людини. Значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу. Основні вимоги до одягу ділової людини; традиційний діловий гардероб; неформальний діловий одяг. Принципи та критерії підбору ділового гардеробу.

Тема 5. Офіс кожного дня. Етикет візиту. Правила етикету індивідуального робочого місця. Питання конфіденційності та безпеки офісних документів та матеріалів. Норми ділового етикету при використанні сучасної ділової техніки: автовідповідачів, факсів, копіювальної техніки, комп'ютерів. Етикет електронної пошти. Правила етикету ділової телефонної розмови.

Тема 6. Ділові поїздки. Планування та підготовка ділових поїздок. Правила дорожнього етикету. Ділові поїздки за кордон. Підготовка звіту про ділову поїздку. Правила прийому зарубіжного гостя.

Змістовий модуль 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем

Тема 7. Національні особливості ділового спілкування. Особливості ділового спілкування в США та Німеччині. Характерні

особливості спілкування у Франції, Греції, Іспанії, Італії та Швеції. Особливості спілкування з представниками ділових кіл Японії та Китаю.

Тема 8. Організація і проведення ділових засідань. Етапи планування та підготовки ділового засідання. Правила проведення засідання. Функції головуючого ділового засідання. Етикет учасника засідання. Оцінка ефективності ділового засідання.

Тема 9. Ділова бесіда. Принципи проведення ділової бесіди. Функції та види бесід. Кадрові бесіди. Проблемні або дисциплінарні бесіди. Етапи ділової бесіди. Прийоми ведення бесіди. Методи сприйняття, вивчення та оцінювання співбесідника. Правила етикету під час бесід з клієнтами.

Розподіл навчальних годин за темами.

№ з/п	Назви розділів та тем	Всього годин	За формами занять, годин					Форми контролю
			Аудиторні				Самостійна робота студента	
			лекційні	семінарські	практичні	лабораторні		
1	Професійна етика та моральна свідомість.	8	2	1			5	усне опитування
2	Діловий етикет як засіб професійної поведінки.	8	2	1			5	усне опитування
3	Організація і техніка ділового спілкування.	8	2	1			5	усне опитування
4	Стиль та імідж ділової людини.	8	2	1			5	усне опитування
5	Офіс кожного дня.	12	4	2			5	усне опитування
6	Ділові поїздки.	12	4	2			6	усне опитування
7	Національні особливості ділового спілкування.	12	4	2			6	усне опитування
8	Організація і проведення ділових засідань.	12	4	2			6	усне опитування
9	Ділова бесіда.	12	4	2			6	усне опитування; контрольна робота
Всього		90	28	14			48	

4. Аудиторна робота:

4.1. Денна форма навчання:

4.1.1. лекційні заняттяї

Тема: Професійна етика та моральна свідомість

1. Історія та умови виникнення професійної етики
2. Сутність професійної етики
3. Класифікація професійної етики

Тема: Діловий етикет як засіб професійної поведінки

1. Діловий етикет – невід'ємна складова корпоративної культури
2. Значення етикету для досягнення успіхів у діловій сфері
3. Світський та діловий етикет

Тема: Організація і техніка ділового спілкування

1. Форми і види ділового спілкування
2. Підготовка до співбесіди та її основні елементи
3. Вітання та рекомендування у сфері ділового спілкування

Тема: Стиль та імідж ділової людини

1. Значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу професіонала
2. Основні вимоги до одягу ділової людини
3. Принципи та критерії підбору ділового гардеробу

Тема: Офіс кожного дня

1. Візит до офісу: поведінка господаря та гостя
2. Етикет індивідуального робочого місця
3. Конфіденційність і безпека офісних документів та матеріалів

Правила використання електронної пошти у ділових ситуаціях

Тема: Ділові поїздки

1. Планування та підготовка ділових поїздок
2. Етикет у дорозі
3. Ділові поїздки за кордон
4. Складання звіту про ділову поїздку

Тема: Національні особливості ділового спілкування

1. Особливості ділового спілкування в США, Великобританії та Німеччині
2. Ділове спілкування у Франції, Греції та Угорщині
3. Характерні особливості спілкування в Іспанії, Італії та Швеції
4. Ділове спілкування в Китаї, Японії та Кореї

7. Елементи спілкування в Арабських країнах

Тема: Організація і проведення ділових засідань

1. Планування та підготовка засідання
2. Правила проведення засідання
3. Необхідні кроки для проведення успішного засідання: поведінка головуючого

Тема: Ділова бесіда

1. Принципи проведення ділових бесід
2. Види ділових бесід
3. Кадрова співбесіда

4.1.2. семінарські заняття

Тема: Професійна етика та моральна свідомість

4. Історія та умови виникнення професійної етики
5. Сутність професійної етики
6. Класифікація професійної етики
7. Особливості етики різних професій
8. Етичні кодекси

Тема: Діловий етикет як засіб професійної поведінки

4. Діловий етикет – невід'ємна складова корпоративної культури
5. Значення етикету для досягнення успіхів у діловій сфері
6. Світський та діловий етикет
7. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету

Діловий протокол у бізнесі

Тема: Організація і техніка ділового спілкування

4. Форми і види ділового спілкування

5. Підготовка до співбесіди та її основні елементи
6. Вітання та рекомендування у сфері ділового спілкування
7. Реквізити ділових листів і їх оформлення
8. Види ділових листів і вимоги до них
9. Принципи підготовки ділових паперів

Тема: Стиль та імідж ділової людини

4. Значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу професіонала
5. Основні вимоги до одягу ділової людини
6. Принципи та критерії підбору ділового гардеробу
7. Традиційний діловий гардероб для чоловіків та жінок
8. Неформальний діловий одяг

Тема: Офіс кожного дня

4. Візит до офісу: поведінка господаря та гостя
5. Етикет індивідуального робочого місця
6. Конфіденційність і безпека офісних документів та матеріалів
7. Правила телефонного етикету
8. Норми використання офісної техніки

Правила використання електронної пошти у ділових ситуаціях

Тема: Ділові поїздки

5. Планування та підготовка ділових поїздок
6. Етикет у дорозі
7. Ділові поїздки за кордон
8. Складання звіту про ділову поїздку
9. Правила прийому зарубіжного гостя

Тема: Національні особливості ділового спілкування

5. Особливості ділового спілкування в США, Великобританії та Німеччині
6. Ділове спілкування у Франції, Греції та Угорщині
7. Характерні особливості спілкування в Іспанії, Італії та Швеції
8. Ділове спілкування в Китаї, Японії та Кореї

7. Елементи спілкування в Арабських країнах

Тема: Організація і проведення ділових засідань

4. Планування та підготовка засідання
5. Правила проведення засідання
6. Необхідні кроки для проведення успішного засідання: поведінка головуючого
7. Етикет учасника засідання
8. Оцінка ефективності ділового засідання

Тема: Ділова бесіда

4. Принципи проведення ділових бесід
5. Види ділових бесід
6. Кадрова співбесіда
7. Етапи ділової бесіди
8. Правила етикету під час бесід з клієнтами

5. Самостійна робота

КАРТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

з дисципліни Професійна етика
назва дисципліни

кількість годин СРС згідно з навчальним планом 48

Види самостійної роботи	Трудо-місткість (годин)*	Планові терміни виконання	Форми контролю	Максимальна кількість балів
1.	*2.*	*3.*	*4.*	*5.*
Денна форма навчання				
IV триместр номер триместру				
І. О б о в ’ я з к о в і				
Види робіт на семінарських (практичних, лабораторних) заняттях				
1.1. Підготовка до семінарських занять.	30	Систнматично	Активна робота на семінарських заняттях	40
За виконання модульних (контрольних) завдань				
1.2. Підготовка до виконання модульних контрольних робіт	5	Останнє заняття відповідного модуля	Модульна контрольна робота	10
За виконання завдань самостійного опрацювання та інших завдань				
Разом балів за обов’язкові види СРСР				60
ІІ. В и б і р к о в і				
За виконання творчих завдань для самостійного опрацювання				
2.1. Написання реферату за заданою тематикою	5	Відповідно до розкладу занять	Захист матеріалів під час семінарських занять	5
2.2. Підготовка доповіді на студентську конференцію (форум)	8	Відповідно до плану проведення конференції	Подані матеріали тез доповіді на студентську конференцію	5
Разом балів за вибіркові види СРСР				10
Всього балів за СРС у IV триместрі				70

Теми рефератів:

1. Професійна етика: виникнення та призначення в суспільстві.
2. Професійна етика та моральна свідомість: історія становлення і основи теорії.
3. Роль та значення ділового етикету в сучасному житті.
4. Діловий етикет як складова корпоративної культури.
5. Мистецтво ділового спілкування керівника.
6. Етикет проведення ділових прийомів та презентацій.
7. Особливості проведення переговорів із зарубіжними партнерами.
8. Бесіда та діловий етикет. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими.
9. Методика співбесіди під час прийняття на роботу.
10. Етикет проведення ділової розмови.
11. Значення спілкування у професійній діяльності керівника.
12. Етика державної служби як один із видів професійної етики.
13. Ділове спілкування та його особливості.
14. Імідж ділової людини.
15. Етикет телефонного спілкування.
16. Організація і проведення ділових нарад.
17. Публічний виступ і дискусія.
18. Переговори як форма ділового спілкування. Стратегії та технології ведення переговорів.
19. Дискусія як форма колективного обговорення ділової проблеми.
20. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем.
21. Спілкування керівника з підлеглими у процесі виконання ними службових обов'язків.
22. Особливості міжнародного спілкування.
23. Ділова розмова по телефону.
24. Ділова доповідь.
25. Дипломатичний етикет та протокол.

6. Питання для самоконтролю

1. Історія виникнення і розвитку професійної етики.
2. Місце і значення професійної етики в сучасному житті.
3. Етикет у спілкуванні.
4. Етикет в громадських місцях.
5. Етика і етикет ділових відносин в неформальних умовах.
6. Ділове спілкування як форма організаційної діяльності корпоративних органів управління.
7. Планування змісту переговорів.
8. Техніка проведення ділової розмови.
9. Візитні картки.
10. Національні особливості ділового спілкування.
11. Імідж ділової людини.
12. Традиційний діловий гардероб: стратегія для чоловіків та жінок.
13. Етикет телефонного спілкування.
14. Етикет керівника.
15. Публічний виступ і дискусія.
16. Ділове листування.
17. Ділові переговори.
18. Етикет у дорозі.
19. Невербальні засоби ділового спілкування.
20. Принципи проведення та види ділових бесід.
21. Організація і проведення ділових засідань.
22. Етикет ділових прийомів.
23. Підготовка та проведення ділових зустрічей.
24. Ділове спілкування та його особливості.
25. Особливості написання ділових листів.
26. Методика співбесіди під час прийняття на роботу.
27. Особливості міжнародного спілкування.
28. Правила етикету під час бесід з клієнтами.
29. Планування та підготовка ділових поїздок.
30. Форми і види ділового спілкування.

7. Підсумковий контроль

Підсумковий контроль з дисципліни «Адміністративний менеджмент» проводиться відповідно до навчального плану у вигляді іспиту в 4 триместрі, в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу. Форма проведення іспиту – письмова.

Перелік питань до заліку:

1. Історія та умови виникнення професійної етики.
2. Сутність професійної етики.
3. Класифікація професійної етики.
4. Етичні кодекси.
5. Діловий етикет – невід'ємна складова корпоративної культури.
6. Значення етикету для досягнення успіхів в діловій сфері.
7. Правила ділового етикету.
8. Норми та принципи ділового етикету.
9. Світський та діловий етикет.
10. Форми і види ділового спілкування.
11. Етапи підготовки до співбесіди.
12. Етапи ділового інтерв'ю.
13. Правила, які дотримуються при рекомендуванні.
14. Реквізити ділових листів і їх оформлення.
15. Види ділових листів.
16. Принципи підготовки ділових паперів.
17. Ділові переговори.
18. Значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу професіонала.
19. Основні вимоги до одягу ділової людини.
20. Принципи та критерії підбору ділового гардеробу.
21. Традиційний діловий гардероб: стратегія для чоловіків та жінок.
22. Неформальний діловий одяг.
23. Правила поведінки при вході та виході з офісу.
24. Етикет візиту.
25. Етикет індивідуального робочого місця.
26. Конфіденційність і безпека офісних документів та матеріалів.

27. Правила телефонного етикету.
28. Норми використання офісної техніки.
29. Етикет електронної пошти.
30. Планування та підготовка ділових поїздок.
31. Правила дорожнього етикету.
32. Ділові поїздки за кордон.
33. Правила складання звіту про ділову поїздку.
34. Особливості ділового спілкування в США.
35. Ділове спілкування в Німеччині.
36. Ділове спілкування у Франції.
37. Ділове спілкування у Греції.
38. Особливості спілкування в Іспанії.
39. Ділове спілкування в Італії.
40. Ділове спілкування у Швеції.
41. Особливості ділового спілкування в Китаї.
42. Особливості спілкування в Японії.
43. Етапи планування та підготовки ділового засідання.
44. Правила проведення засідання.
45. Функції головуючого ділового засідання.
46. Етикет учасника ділового засідання.
47. Принципи проведення ділової бесіди.
48. Види ділових бесід.
49. Етапи ділової бесіди.
50. Правила етикету під час бесід з клієнтами.

8. Система оцінювання роботи студентів з дисципліни

Об'єктом оцінювання навчальних досягнень студентів є знання, уміння та навички, досвід творчої діяльності, емоційно-ціннісного ставлення до навколишньої дійсності.

Поточний контроль знань студентів протягом одного триместру включає оцінку за роботу на семінарських заняттях та самостійну роботу.

Критерії поточної оцінки знань студентів.

Усний виступ та виконання письмового завдання, тестування	Критерії оцінки
5	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов’язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
4	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов’язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.
3	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
2	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом.

	Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
1	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

Модульний контроль знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт або комп'ютерного тестування.

Критерії поточної модульної оцінки знань студентів.

Усний виступ та виконання письмового завдання, тестування	Критерії оцінки
9-10	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
7-8	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та

	аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.
5-6	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
3-4	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
1-2	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

Підсумковий модульний контроль знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	**A**	відмінно	
82-89	**B**	добре	

74-81	**C**		зараховано
64-73	**D**	задовільно	
60-63	**E**		
35-59	**FX**	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	**F**	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

9. Список рекомендованої літератури

Картка інформаційного забезпечення дисципліни

№ п/п	Бібліографічний опис джерела	Місце знаходження (основні бібліотеки міста та ін.)			
		ЧДУ ім.П.Могили	Обласна наукова бібліотека ім.О.Гмирьова	Міська центральна бібліотека ім. М.Кропивницького	Інтернет, внутрішня мережа (адреса)
1. Основні джерела					
1.	Кривошей О. Повна енциклопедія етикету / О. Кривошей. – Донецьк. : Глорія Трейд, 2010. – 384 с.	+	+		+
2.	Дьяконов Г. Спілкування і взаємодія: діалогічний підхід / Г. Дьяконов // Соціальна психологія. – 2005. – № 3. – С. 82-85.		+	+	
3.	Бралатан В. П. Професійна етика : навч. посіб. / В. П. Бралатан, Л. В. Гуцаленко, Н. Г. Здирко. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 252 с.		+		
4.	Гах Й. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / Й. Гах. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 158 с.		+	+	
2. Додаткові джерела					
1.	Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки		+		+

	бізнесмена : навч. посіб. / Т. А. Стоян. – Київ. : Центр навчальної літератури, 2004. – 232 с.				
2.	Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет : [навч. посіб.] / Н. Л. Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 391 с.		+		+
3.	Юрій М. Ф. Етика : [підручник] / М. Ф. Юрій. – [2-е вид., стереотип]. – К. : Дакор, 2008. – 320 с.		+		+
4.	Честара Дж. Деловой этикет: Паблик рилэйшнз для всех и каждого / Дж. Честара; пер. с англ. – М. : ФАИР –ПРЕСС, 2000. – 336 с.		+		+

10. Словник дисципліни.

Авторитарний (директивний, вольовий) стиль керівництва	Торитарный стиль управления	Authoritative style of management
Авторитет	Авторитет	Authority
Адаптація	Адаптация	Adaptation
Адміністративна етика	Административная этика	Administrative ethics
Актуалізатор	Актуализатор	Actualization
Актуалізація	Актуализация	Actualization
Банкет	Банкет	Banquet
Бізнес	Бизнес	Business
Бізнесмен	Бизнесмен	Businessman
Вербальна комунікація	Вербальная коммуникация	Verbal communication
Взаєморозуміння	Взаимопонимание	Mutual understanding
Група	Группа	Group
Груповий конфлікт	Групповой конфликт	Group conflict
Демократичний стиль керівництва	Демократический стиль руководства	Democratic style of management
Ділова бесіда (розмова)	Деловая беседа (разговор)	Business conversation (talk)
Ділове спілкування	Деловое общение	Business communication
Діловий етикет	Деловой этикет	Business etiquette
Діловий лист	Деловое письмо	Business letter
Діловий прийом	Деловой прием	Business official reception

Діловий протокол	Деловой протокол	Business minutes
Діловодство	Делопроизводство	Clerical work; office work
Динаміка конфлікту	Динамика конфликта	Dynamics of the conflict
Довіра	Доверие	Trust
Егоїзм	Эгоизм	Selfishness
Економічна етика	Экономическая этика	Economical ethics
Емпатія	Эмпатия	Empation
Етика	Этика	Ethics
Етика бізнесу	Этика бизнеса	Business ethics
Заохочення	Поощрение	Incentive
Ідентифікація	Идентификация	Identification
Імідж	Имидж	Image
Інцидент	Инцидент	Incident
Керівник	Руководитель	Leader; manager; chief
Колектив	Коллектив	Staff
Комунікабельність	Коммуникабельность	Sociability
Конфлікт	Конфликт	Conflict
Лідер	Лидер	Leader
Маніпулятор	Манипулятор	Manipulator
Міміка	Мимика	Expression
Моральна культура	Нравственная культура	Moral culture
Морально-психологічний клімат	Морально-психологический климат	Moral and psychological climate
Наполегливість	Настойчивость	Persistence
Наслідування	Наследование	Imitation

Невербальна комунікація	Невербальные комуникации	Nonverbal communication
Організаторські здібності	Организаторские способности	Management abilities
Особистість	Личность	Personality
Переговори	Переговоры	Negotiation
Переконання	Убеждения	Persuasion
Прийоми	Приемы	Receptions
Протокол	Протокол	Protocol
Професійна етика	Профессиональная этика	Professional ethics
Публічний виступ	Публичное выступление	Public speech
Соціально-психологічний клімат	Социально-психологический климат	Social and psychological climate
Спілкування	Общение	Communication
Стиль управління (керівництва)	Стиль управления	Style of management
Стратегія спілкування	Стратегия общения	Communication strategy
Тактика спілкування	Тактика общения	Communication tactics
Упевненість	Уверенность	Confidence
Управління	Управление	Management
Характер	Характер	Character
Цінності	Ценности	Values