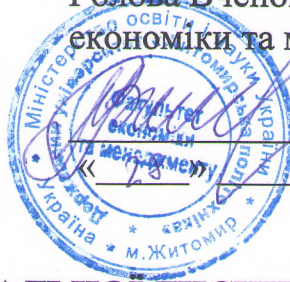


«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Голова Вченої ради факультету  
економіки та менеджменту



Тарасюк Г. М.

08 20 19 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
«РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК»**

для студентів освітнього ступеня «Бакалавр»  
спеціальності 275 «Транспортні технології (за видами)»  
спеціалізація 275.03 «Транспортні технології (на автомобільному транспорті)»  
освітньо-професійна програма «Транспортні технології (на автомобільному  
транспорті)»  
факультет економіки та менеджменту  
кафедра управління персоналом та економіки праці

Робочу програму схвалено на засіданні  
кафедри управління персоналом та економіки  
праці  
протокол від «28» 08 2019 р. № 5

Розробники: доцент кафедри управління персоналом та економіки праці,  
к.е.н., доц. Богоявленська Ю.В., старший викладач Суходольська А.С.

**1. Опис навчальної дисципліни**

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань: 27 «Транспорт»	Нормативна	
Модулів – 2	Спеціальність: 275 «Транспортні технології (за видами)» Спеціалізація 275.03 «Транспортні технології (на автомобільному транспорті)»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1-й	-
Індивідуальне науково-дослідне завдання		Семестр	
Загальна кількість годин – 90		1-й	-
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 3,625	Освітній ступінь: «бакалавр»	Лекції	
		16 год.	- год.
		Практичні, семінарські	
		16 год.	- год.
		Лабораторні	
		- год.	- год.
		Самостійна робота	
		58 год.	- год.
Індивідуальні завдання: - год.			
Вид контролю: залік			

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 32/58

## **2. Мета та завдання навчальної дисципліни**

Метою дисципліни «Розвиток комунікативних навичок» є формування системи теоретичних і прикладних знань з основ ділового спілкування та розвитку навичок ефективних комунікацій.

Завданнями вивчення дисципліни є отримання студентами стійких теоретичних знань щодо комунікацій та набуття навиків і вмінь практичного їх застосування у процесі спілкування:

### **1. Розуміти:**

- особливості культури ділових відносин;
- моральні передумови та психологічну природу ділових відносин;
- вимоги до публічних виступів;
- правила та прийоми введення ділових бесід та переговорів;
- шляхи попередження та розв'язання конфліктів в організації;

### **2. Знати:**

- основні засоби впливу та взаєморозуміння;
- засоби ділових відносин та культуру їх застосування;
- сутність, зміст та специфіку корпоративної культури;
- основні функції, принципи та стилі ділових відносин;
- основні правила спілкування з іноземними партнерами та національні особливості введення ділових переговорів.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен здобути такі компетентності:

ЗК-4. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК-5. Навики використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК-6. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК-7. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК-11. Здатність працювати автономно та в команді.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен досягти таких результатів навчання:

РН-1 Брати відповідальність на себе, проявляти громадянську свідомість, соціальну активність та участь у житті громадянського суспільства, аналітично мислити, критично розуміти світ.

РН-2 Критично оцінювати наукові цінності і досягнення суспільства у розвитку транспортних технологій.

## **3. Програма навчальної дисципліни**

**ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. Теоретичні аспекти розвитку комунікативних навичок**

Тема 1.1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку

Тема 1.2. Поняття комунікацій та їх види в груповій або командній роботі

Тема 1.3. Спілкування як комунікація

Тема 1.4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет

**ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. Прикладні аспекти розвитку комунікативних навичок**

Тема 2.5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда

Тема 2.6. Теорія аргументації і переконання

Тема 2.7. Колективне обговорення ділових проблем

Тема 2.8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях

#### 4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
л		п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти розвитку комунікативних навичок</b>						
Тема 1.1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку	10	2	2	-	-	6
Тема 1.2. Поняття комунікацій та їх види в груповій або командній роботі	10	2	2	-	-	6
Тема 1.3. Спілкування як комунікація	10	2	2	-	-	6
Тема 1.4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет	10	2	2	-	-	6
Разом за змістовим модулем 1	40	8	8	-	-	24
<b>Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти розвитку комунікативних навичок</b>						
Тема 2.1. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда	10	2	2	-	-	6
Тема 2.2. Теорія аргументації і переконання	10	2	2	-	-	6
Тема 2.3. Колективне обговорення ділових проблем	10	2	2	-	-	6
Тема 2.4. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях	10	2	2	-	-	6
Разом за змістовим модулем 2	40	8	8	-	-	24
Індивідуальне завдання	10	-	-	-	-	10
Усього годин	90	16	16	-	-	58

#### 5. Темі семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин
1	Роль комунікативних навичок для досягнення Вашого професійного успіху	2
2	Сформулювати психологічний контекст структури діяльності керівника.	2
3	Спілкування як комунікація	2
4	Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет.	2
5	Порівняльний аналіз психологічних особливостей публічного виступу.	2
6	Бесіда, полеміка, дискусія: структура та психологічні прийоми.	2
7	Основні методи психогігієни керівника	2
8	Дослідження причини та прогнозування наслідків психічного перевантаження в управлінській діяльності в конкретному колективі (групі).	2
	Разом	16

#### 6. Самостійна робота

Для опанування матеріалу дисципліни, окрім лекційних та практичних занять, студенти повинні виконати певну самостійну роботу.

№ завдання	Кількість Годин
Завдання 1	3
Завдання 2	3
Завдання 3	3
Завдання 4	3
Завдання 5	3
Завдання 6	3
Завдання 7	3
Завдання 8	3
Завдання 9	3
Завдання 10	3
Завдання 11	3
Завдання 12	3
Завдання 13	3
Завдання 14	3
Завдання 15	3
Завдання 16	3
Індивідуальне завдання (реферат)	10
Разом	58

Завдання 1. Дати порівняльну характеристику психологічних аспектів організованої діяльності.

Завдання 2. На основі вивченої теми, студентам пропонується вирішити ситуаційну вправу.

Вихідний матеріал для роботи:

Психологія управління має витoki з порівняно молодшої науки – психології (науки про душу) – та є її галуззю.

У процесі свого самостійного становлення та розвитку вона пережила декілька історичних періодів. У кожному періоді передбачалась участь людини в процесі управління. Дана засада обумовила виникнення різних підходів до визначення предмету психології управління: інженерно-психологічний, соціально-психологічний, суб'єкт-об'єктний.

Психологія управління – галузь психологічної науки, яка вивчає психологічні закономірності управлінської діяльності. Відтак, вона є тісно пов'язаною з менеджментом. Новою галуззю психології управління виступила психологія менеджменту.

Завдання:

1. Уявіть себе оратором, що пропагує новий науковий напрямок – психологію менеджменту. На цій підставі складіть тези свого публічного виступу серед колег по роботі (колектив до 10 осіб).

2. Під час виконання роботи:

- наведіть визначення поняття «психологія», її засновника;
- назвіть періоди формування психології управління;
- визначте об'єкт і предмет психології;
- наведіть основні складові напрями формування загальної психології;
- визначте, на Вашу думку, які основні риси притаманні психології менеджменту.

Завдання 3. Проаналізувати етапи дії принципу Пітера та його особливості.

Завдання 4. На основі вивченої теми, студентам пропонується вирішити ситуаційну вправу.

Вихідний матеріал для роботи:

Менеджер в організації, який є суб'єктом здійснення управлінської діяльності, грає

ролі, які полягають у тому, що менеджер отримує, збирає інформацію про зовнішнє і внутрішнє середовище, розповсюджує інформацію у вигляді фактів та нормативних настанов, а також роз'яснює політику, основні цілі організації, тобто виступає її представником. Результати роботи залежать від того, наскільки менеджер володіє інформацією, наскільки ясно і чітко доводить інформацію до членів організації.

Завдання:

- визначте склад структури діяльності керівника у психологічному контексті;
- охарактеризуйте управлінські відносини та їх психологічні закономірності.

Завдання 5. Порівняти критерії стабільності трудового колективу. Визначити, яким чином можна забезпечити стабільність трудового колективу в сучасних умовах.

Завдання 6. Охарактеризувати деструктивні тенденції у трудовому колективі та проаналізувати методи їх упередження. Розкрити, за допомогою яких методів можна їм запобігти.

Завдання 7. На основі вивченої теми, студентам пропонується вирішити ситуаційну вправу.

Вихідний матеріал для роботи:

Відповідальний за збут А і відповідальний за збут Б не можуть дійти згоди стосовно питання, що потребує спільних зусиль. У збудженому стані вони приходять до керівника і змальовують йому ситуацію, щоб він сам розв'язав проблему. Починається довга дискусія з переконливими аргументами з обох сторін. Скоро співрозмовники та сам керівник починають розуміти, що кінцевою метою є не отримання оптимального рішення, а відстоювання власних поглядів. До дискусії часто підключаються співробітники конкуруючих відділів. У результаті один з них (А і Б) програє, і в нього виникає бажання помститись за програш. Так програмується ще одна подібна гра або більш руйнівний конфлікт.

Завдання:

- визначте правильну стратегію керівника виходу з психологічної гри та розв'язання конфліктної ситуації між колегами.
- на Вашу думку, чи являється керівник для своїх підлеглих лідером?
- які заходи має застосовувати керівник, щоб уникати подібних ситуацій у колективі підприємства?

Завдання 8. Визначити категорію “особистість” та сформувані психологічний портрет керівника.

Завдання 9. Змодельовати ситуацію, за якої людина володіє чимось одним: або владою, або впливом, або авторитетом, або лідерством. Визначити, яка із змодельованих ситуацій є найбільш типовою.

Завдання 10. На основі вивченої теми, студентам пропонується вирішити ситуаційну вправу.

Вихідний матеріал для роботи:

З узагальнень практики можна виокремити одинадцять найважливіших якостей менеджера, які впливають на управлінську діяльність.

Якщо детально розглядати це питання, то якості та риси, якими повинен володіти менеджер, що досягає успіху, можна поділяють на психологічні, інтелектуальні, професійні, соціальні.

Також менеджер повинен володіти високою психологічною культурою, яка є невід'ємною частиною загальної культури людини.

Завдання:

1. Визначте поняття «особистість як суб'єкт управління».
2. Під час виконання роботи:
  - визначте особистість керівника, риси та якості менеджера;

– розкрийте роль вольових властивостей особистості в процесі виконання функцій управління;

– наведіть приклади ефективної побудови взаємовідносин між підприємством та клієнтами.

Завдання 11. Проаналізувати позитивні та негативні поведінкові компоненти.

Завдання 12. Подати аналітичне узагальнення заходів та прийомів щодо упередження саботажних тенденцій в організації.

Завдання 13. На основі вивченої теми, студентам пропонується вирішити ситуаційну вправу.

Вихідний матеріал для роботи:

Розглядають позитивні і негативні поведінкові компоненти організаційної поведінки.

Розв'язання конфліктів є складовою менеджерської діяльності. Причини виникнення і шляхи подолання конфліктів можуть бути різними. Мистецтво і професіоналізм менеджера полягають в об'єктивізмі рішень щодо їх подолання, а в ідеальному випадку – у запобіганні їх виникнення. При цьому особливу увагу необхідно приділяти суб'єктивному світу окремих індивідів, що формують колективи. Залежно від ситуації, використовують один із найбільш вживаних варіантів сценаріїв конфлікту: конкурентний і кооперативний. При цьому, мистецтво точного визначення типу конфлікту менеджером виступає головним.

Конфлікти значною мірою відображаються на людях і впливають на їх діяльність. Вони можуть приймати як активну, так і пасивну форми; можуть трансформувати групи в залежності від причин, що лежать в їх основі. Особи, які формують такі колективи можуть займати як інтервентну, так і інгерентну позицію. В будь-якому випадку такі особи є долученими до конфлікту.

Завдання:

1. Визначте поняття «організація» та «організаційна поведінка» з точки зору психології управління.

2. Під час виконання роботи:

– визначте соціальну групу та мету її існування;

– наведіть психологічні регулятори трудової поведінки;

– розкрийте позитивні і негативні поведінкові компоненти трудової поведінки.

Завдання 14. Провести аналіз принципів соціально-психологічного дослідження у соціально-економічних системах.

Завдання 15. Дослідити евристичні можливості соціально-психологічних досліджень в управлінській діяльності та визначити можливості використання їх результатів.

На основі вивченої теми, студентам пропонується вирішити ситуаційну вправу.

Вихідний матеріал для роботи:

Підтримувати службову дисципліну краще за допомогою особистих бесід. Це прямий обов'язок у межах встановлених повноважень. Виконуючи дану роботу, доцільно домагатися їх розумного поєднання. При цьому необхідно пам'ятати, що дисципліна має бути втілена в особі самого керівника.

При доведенні наказів і розпоряджень до виконавців також необхідно використовувати метод бесіди. Необхідно прагнути, щоб бесіди допомагали вирішенню спеціальних проблем.

Для створення дружного і працездатного колективу також використовується метод бесіди. Безпосередні бесіди, що мають особистісну спрямованість, є одним із кращих способів підвищення загальної результативності, ефективності роботи, якості її елементів, удосконалення працівників, створення дружнього і працездатного колективу. Індивідуальні цілеспрямовані бесіди потрібно проводити у відповідності до вищевикладених правил для того, щоб кожен міг чітко визначити своє місце у колективі, можливі перспективи і тощо.

Завдання:

– визначте структуру та психологічні прийоми бесіди.  
– в чому різниця між методом бесіди, анкетною та тестом? Назвіть переваги та недоліки кожного методу.

Завдання 16. На основі вивченої теми, студентам пропонується вирішити ситуаційну вправу.

Вихідний матеріал для роботи:

Одна з Ваших колег недавно пережила дві трагедії в особистому житті: її чоловік подав на розлучення, а мати померла. Вам її щиро шкода, але працювати вона стала гірше (звіт, складений на основі підготовлених співробітницею даних, був підданий жорсткій критиці керівництва). Ваш менеджер вимагає у Вас пояснень. Які будуть Ваші дії:

– повністю звалите всю провину на колегу.  
– поясните причину, внаслідок чого звіт був складений некоректно.  
– звернетесь з проханням до керівництва посприяти у долі колеги, щоб допомогти їй вийти зі стресу, що був пов'язаний з сімейними обставинами.

### **7. Індивідуальні завдання**

Індивідуальні завдання для самостійного виконання виконуються в форму реферату.

Рекомендовані теми для виконання навчально-дослідного завдання (реферату)

1. Етика відповідальності як методологічна основа розвитку етики ділових відносин XXI століття

2. Етичні засади сучасного бізнесу

3. Етичні норми в менеджменті

1. Інституалізація етичних основ діяльності організацій

2. Етика та етикет

3. Сутність і зміст етики ділових відносин

4. Особливості ділового етикету та протоколу

5. Етика ділових взаємин керівника з підлеглими

6. Етика ділових відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу

7. Гендерні засади ділової етики

8. Національні особливості ділової етики в різних країнах світу

9. Підготовка та проведення ділових зустрічей

10. Особливості ведення ділових переговорів

11. Презентація

12. Візитівки

13. Сувеніри і подарунки в діловій сфері

14. Етикет національних символів

15. Імідж як умова ділового успіху

16. Зовнішній вигляд ділової людини

17. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів

18. Види ділових прийомів

19. Культура організації прийому та поведінки за столом

20. Спілкування як самостійна та специфічна форма активної особистості

21. Ділове спілкування та його особливості

22. Способи ділових відносин

23. Засоби ділових відносин

24. Індивідуальні ділові бесіди

25. Особливості бесід телефоном

26. Правила спілкування в електронному просторі

27. Форми колективного обговорення проблеми

28. Публічний виступ у діловому спілкуванні



29. Взаєморозуміння у спілкуванні
30. Міжособистісні конфлікти у спілкуванні
31. Конфлікти в організації

#### **8. Методи навчання**

Бесіда, співбесіда, пояснення, інноваційні методи з використанням інтерактивних технологій

#### **9. Методи контролю**

Під час вивчення дисципліни «Розвиток комунікативних навичок» застосовуються поточний, модульний контроль і підсумковий контроль знань студентів. Останній здійснюється у формі заліку. Такий порядок контролю і оцінювання знань застосовується щодо студентів денної форми навчання. При заочному навчанні контроль і оцінювання знань є підсумковим і здійснюється в формі заліку.

Об'єктом оцінювання знань студентів є програмний матеріал дисципліни різного характеру і рівня складності, засвоєння якого відповідно перевіряється під час поточного контролю і на заліку. Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою.

1. Поточний контроль. В процесі поточного контролю здійснюється перевірка запам'ятовування та розуміння програмного матеріалу, набуття вміння і навичок конкретних розрахунків та обґрунтувань, опрацювання, публічного та письмового викладу (презентації) певних питань дисципліни.

Об'єктами поточного контролю знань студента є:

- 1) систематичність та активність роботи на лекційних та практичних заняттях;
- 2) виконання завдань для самостійного опрацювання;
- 3) виконання модульних (контрольних занять).
- 4) альтернативні завдання для підвищення рейтингу студента

При контролі систематичності та активності роботи на лекційних заняттях оцінці підлягають: рівень знань продемонстрований в письмових та усних відповідях на лекціях та лабораторних заняттях, системність при проведенні лабораторних робіт, результати експрес контролю.

При контролі виконання завдань для самостійного опрацювання оцінці підлягають: самостійне опрацювання тем в цілому чи окремих питань, написання рефератів, презентацій.

При виконанні модульних (контрольних) завдань оцінці підлягають: тести, виконання письмових завдань під час проведення контрольних робіт, виконання індивідуальних завдань, розв'язання виробничих ситуацій, інші завдання.

#### **2. Система підсумкового контролю**

Формою підсумкового контролю з дисципліни «Розвиток комунікативних навичок» є залік. Залік проводиться у письмовій формі. Студент має право не складати залік і отримати оцінку за результатами ПМК, якщо він виконав всі види навчальної роботи без порушення встановлених термінів і отримав позитивну (за національною шкалою) підсумкову оцінку.

Якщо студент отримав не задовільну оцінку або не згоден з оцінкою за результатами ПМК, він повинен скласти залік.

Перевірку й оцінювання знань студентів викладач проводить у наступних формах:

1. Опитування на заняттях;
2. Виконання КМР;
3. Оцінювання самостійної роботи студентів у вигляді опитування, підготовки доповідей, рефератів;

#### **10. Розподіл балів, які отримують студенти**

Загальна кількість балів за якими оцінюється вся поточна робота розподіляється між об'єктами контролю наступним чином:

для заліку

Поточне тестування та самостійна робота								Сума	Підсумковий тест (залік)
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2				100	100
T 1.1	T 1.2	T 1.3	T 1.4	T 2.1	T 2.2	T 2.3	T 2.4		
11	11	14	14	11	11	14	14		

Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	Екзамен	Залік	Бали
A	Відмінно	Зараховано	90–100
B	Добре	Зараховано	82–89
C			74–81
D	Задовільно	Зараховано	64–73
E			60–63
FX	Незадовільно, з обов'язковим перескладанням окремих модулів	Не зараховано	35–59
F	Незадовільно, з обов'язковим перескладанням повного курсу	Не зараховано	0–34

Порядок ліквідації академічної заборгованості з дисципліни.

Студенти, які набрали за результатами поточного контролю від 0 до 15 балів зобов'язані написати заяву на повторне вивчення дисципліни. Дозволяється написати заяву на індивідуально-консультаційну роботу з викладачем і згідно направлення деканату отримувати та здавати викладачу під час консультацій виконані завдання, модулі тощо і набрати бали поточної успішності і в кінці семестру, згідно графіку затвердженому деканом отримати підсумковий модульний контроль.

Студенти, які набрали за результатами поточного контролю від 20 до 45 балів, зобов'язані написати заяву на індивідуально-консультаційну роботу з викладачем і згідно направлення деканату отримувати та здавати викладачу під час консультацій виконані завдання, модулі тощо і набрати бали поточної успішності і в кінці семестру, згідно графіку затвердженому деканом отримати підсумковий модульний контроль.

## 11. Рекомендована література

### Основна література

1. Гах Й. М. Етика ділових відносин: навч. посібник для – К. : Центр навч. літ., 2005. – 158 с.
2. Етика ділових відносин: навч. посібник для внз / ред. Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. – К. : Центр навч. літ., 2007. – 343 с. –
3. Етика ділових відносин: навч. посібник для внз / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В. В. Мельник, М. А. Ажажа. – Львів : Магнолія 2006, 2009. – 310 с.
4. Чмут, Т. К. Етика ділових відносин: навч. посібник – 6-те вид., випр. і доп. – К. : Знання, 2007. – 230 с.

### Допоміжна література

1. Андреева И. В. Этика деловых отношений / Андреева И. В. – СПб. : Вектор, 2006. – 160 с.
2. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений : учебн. пособие / Ботавина Р. Н. – М. : “Финансы и статистика”, 2004. – 208 с.

3. Вебер Макс Протестантська етика і дух капіталізму: пер. з нім. О. Погорілого / Макс Вебер. – К. : Основи, 1994. – 261 с.
4. Герасимчук А. А. Етика та етикет / А. А. Герасимчук, О. І. Тимошенко. – К. : ЄУ. – 2006. – 350 с.
5. Герчанівська П. Е. Культура управління : навч. посібник / Герчанівська П. Е. – К. : ІВЦ Видавництво “Політехніка”, 2005. – 152 с.
6. Герчикова И. Н. Деловая этика и регулирование международной коммерческой практики : учебн. пособие / Герчикова И. Н. – М. : Консалтбанк, 2002. – 576 с.
7. Дерлоу Дес Ключові управлінські рішення. Технологія прийняття рішень : пер. з англ. / Дерлоу Дес. – К. : Наукова думка, 2001. – 242 с.
8. Єрмоленко А. М. Етика дискурсу Карла-Отто Апеля у контексті українського суспільства за доби модернізації / Єрмоленко А. М. // Філософська думка. – 2007. – № 5. – С. 104 – 124.
9. Єрмоленко А. М. Комунікативна практична філософія : підручник / Єрмоленко А. М. – К. : Лібра, 1999. – 488 с.
10. Єрмоленко А. М. Філософувати дискурсом. Практична філософія Дитріха Бьолера та берлінська етика дискурсу // Філософська думка. – 2007. – № 1. – С. 107 – 116.
11. Зусін В. Я. Етика та етикет ділових відносин : навч. посібник. – 2-е вид., перероб. і доп. / Зусін В. Я. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.
12. Йонас Ганс Принцип відповідальності. У пошуках етики для технологічної цивілізації / пер. з нім. – К. : Лібра, 2001. – 400 с.
13. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник / Кубрак О. В. – Суми : ВДТ “Університетська книга”, 2002. – 288 с.
14. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч.-методичний посібник. / Палеха Ю. І. – К. : ЄУФІМБ, 2000. – 250 с.
15. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
16. Проценко О. П. Етикет в просторі практичної філософії / Проценко О. П. – Харків : ХНУ, 2002. – 240 с.
17. Романовський О. Г. Ділова етика : навч. посібник / О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, О. М. Лапузіна. – Харків : НТУ “ХПІ”, 2006. – 364 с.
18. Сердюк О. Д. Теорія та практика менеджменту : навч. посібник / Сердюк О. Д. – К. : Професіонал, 2004. – 432 с.
19. Статінова Н. П. Етика бізнесу : навч. посібник / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К. : КНТЕУ, 2001. – 280 с.
20. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посібник / Стоян Т. А. – К. : Центр навч. літератури, 2004. – 232 с.
21. Хажински А. Гуру менеджмента. Дорога к успеху / Хажински А. – СПб. : Питер, 2001. – 460 с.
22. Цапова В. О. Ділова етика як складова частина духовно-етичного самовизначення людини / Цапова В. О. // Духовність українства. – 2002. – № 4. – С. 110 – 114.
23. Чайка Г. Л. Культура ділових відносин менеджера : навч. посібник / Чайка Г. Л. – К. : Знання, 2005. – 442 с.

**Інформаційні ресурси в Інтернеті**

1. Кодекс законів про працю України – [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/322-08>
2. Класифікатор професій ДК 003:2010. – [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.dk003.com/>

3. <http://www.management.com.ua/hrm/> – вітчизняний інтернет-портал для управлінців, розділ «Персонал» наповнюється статтями та матеріалами для практичного застосування у HR-менеджменті.

4. <http://hr-kavjarnia.com.ua/> – проект «HR-кав'ярня» Львівського клубу менеджерів з персоналу.

5. <http://www.ucs-hrm.org.ua/elektronna-biblioteka/> – бібліотека проекту «Реформа управління персоналом на державній службі в Україні»

6. <http://www.hrliga.com/> – спільнота кадровиків і фахівців з управління персоналом – новини, статті, журнал «MeНеджеR по персоналу».