

Міністерство освіти і науки України
Вінницький національний технічний університет

**Методичні вказівки
до вивчення дисципліни
“Етика та психологія ділових відносин”
для студентів напряму підготовки
“Менеджмент” заочної форми навчання**

Вінниця
ВНТУ
2016

Рекомендовано до друку Методичною радою Вінницького національного технічного університету Міністерства науки та освіти України (протокол № 7 від 23.02.2014 р.)

Рецензенти:

О. Й. Лесько, кандидат економічних наук, доцент

Л. А. Мацко, кандидат філософських наук, доцент

Методичні вказівки до вивчення дисципліни “Етика та психологія ділових відносин” для студентів напряму підготовки “Менеджмент” заочної форми навчання / Уклад. М. Д. Прищак. – Вінниця : ВНТУ, 2016. – 35 с.

Дані методичні вказівки розроблені для студентів напряму підготовки “Менеджмент”. Основні завдання – використання студентами заочної форми навчання при виконанні контрольних робіт, підготовці до здачі заліків.

ЗМІСТ

1.	Зміст курсу.	4
2.	Питання для самоперевірки.	6
3.	Тестові завдання для самоконтролю.	8
4.	Короткий термінологічний словник.	14
5.	Список основної літератури.	19
6.	Контрольні роботи.	21
6.1.	Рекомендації та вимоги до виконання контрольної роботи.	21
6.2.	Варіанти контрольних робіт.	22
6.3.	Список рекомендованої літератури.	26
6.4.	Зразок титульного листа	34

1 Зміст курсу

Тема 1. Теоретико-методологічні засади курсу “Етика та психологія ділових відносин”.

Етика, бізнес, менеджмент – співвідношення явищ і понять. Дискредитація етики в ХХ ст. Суперечки про цінності. Глобалізація. Принцип відповідальності. Етика відповідальності. Етика відповідальності як методологічна основа сучасного бізнесу та менеджменту.

Етика ділових відносин. Ділові відносини як етична проблема. Етика бізнесу як окрема сфера знань. Розвиток етики бізнесу. Декларація Ко – “Принципи бізнесу.” Глобальний договір ООН. Соціальна відповідальність бізнесу. Етичні засади сучасного бізнесу. Етичні норми в менеджменті.

Психологія ділових відносин. Ділові відносини як психологічна проблема. Психологічні засади сучасного бізнесу. Психологічні знання як фактор розвитку бізнесу. Менеджмент як психологічна проблема. “Психологія ділових відносин” як етична категорія. Системність, синтетичність етичних та психологічних основ ділових відносин.

Розвиток етики та психології ділових відносин в Україні.

Тема 2. Предмет та завдання етики та психології ділових відносин.

Категоріально-понятійний апарат етики та психології ділових відносин.

Поняття етикету. Етика та етикет. Особливості ділового етикету. Діловий етикет як економічна категорія.

Поняття ділового протоколу.

Предмет, завдання та структура етики і психології ділових відносин як науки.

Структура курсу “Етика та психологія ділових відносин”

Тема 3. Етичні та психологічні засади ділових відносин в діяльності організації.

Етика та етикет у взаєминах керівника з підлеглими. Психологічні аспекти взаємин керівника та підлеглих.

Етика та етикет у взаєминах з клієнтами та партнерами по бізнесу. Психологічні аспекти взаємин з клієнтами та партнерами по бізнесу.

Гендерні засади ділових відносин в організації.

Національні особливості ділових відносин з представниками різних країн світу.

Тема 4. Корпоративна культура

Інституалізація етичних та психологічних основ ділових відносин в організації. Корпоративні (етичні) кодекси. Означення корпоративної культури. Функції корпоративної культури. Типи організаційної культури.

Структура корпоративної культури. Корпоративні цінності. Корпоративний дух. Актуалізація (“зовнішні прояви”) корпоративної культури. Корпоративна місія. Формування корпоративної культури. Етапи проектування корпоративної культури.

Тема 5. Ділове спілкування.

Спілкування як самостійна та специфічна форма активної особистості. Ділове спілкування та його особливості. Моральні аспекти ділового спілкування. Способи ділового спілкування. Засоби ділового спілкування. Індивідуальні ділові бесіди. Особливості бесід по телефону. Форми колективного обговорення проблеми. Публічний виступ у діловому спілкуванні.

Тема 6. Взаєморозуміння та конфлікти в ділових відносинах.

Взаєморозуміння у спілкуванні. Бар’єри на шляху до взаєморозуміння. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні. Поняття конфлікту. Види та причини конфліктів. Способи управління та методики вирішення конфліктів. Аналіз та методи подолання конфліктів у ділових стосунках.

Тема 7. Працевлаштування.

Етичні та психологічні засади ділової взаємодії в процесі працевлаштування. Роль особистого резюме в процесі працевлаштування. Підготовка резюме. Співбесіда (інтерв’ю) при прийомі на роботу.

Тема 8. Ділові зустрічі та переговори.

Домовленість та підготовка до ділових зустрічей. Проведення ділових зустрічей. Особливості проведення ділових переговорів. Презентація.

Тема 9. Ділова атрибутика

Візитівки. Сувеніри і подарунки в діловій сфері. Етикет національних символів.

Тема 10. Імідж ділової людини

Імідж як основа успіху ділової людини. Етичні та психологічні основи формування іміджу ділової людини. Зовнішній вигляд ділової людини.

Тема 11. Ділові прийоми

Загальні вимоги до проведення ділових прийомів. Види прийомів. Культура організації прийому та поведінки за столом.

2 Питання для самоперевірки

1. Етика відповідальності як методологічна основа сучасного бізнесу та менеджменту.
2. Ділові відносин як етична проблема.
3. Ділові відносини як психологічна проблема.
4. Етичні засади сучасного бізнесу.
5. Психологічні засади сучасного бізнесу.
6. Етичні норми у менеджменті.
7. Психологічні засади сучасного менеджменту.
8. Розвиток етики та психології ділових відносин в Україні.
9. Визначення понять “етика”, “мораль”, “моральність”.
10. Поняття етикету.
11. Етика та етикет.
12. Предмет та завдання етики та психології ділових відносин.
13. Етика та психологія ділових відносин як складова етики та психології бізнесу.
14. Етика та психологія ділових відносин як складова менеджменту організації.
15. Ділові відносини та золоте правило моральності.
16. Особливості ділового етикету.
17. Діловий етикет як економічна категорія.
18. Поняття ділового протоколу.
19. Етика та етикет у взаєминах керівника з підлеглими.
20. Етика та етикет у взаєминах з клієнтами та партнерами по бізнесу.
21. Національні особливості ділового етикету в різних країнах світу.
22. Кодекси ділової етики (корпоративні етичні Кодекси).
23. Корпоративна культура та її роль у розвитку організації.
24. Місія, цінності та ділові принципи корпоративної культури.
25. Зовнішні прояви корпоративної культури.
26. Формування корпоративної культури.
27. Спілкування як самостійна та специфічна форма активної особистості.
28. Ділове спілкування та його особливості.
29. Функції та рівні спілкування.
30. Способи (механізми) ділового спілкування.
31. Маніпуляція та актуалізація як способи ділового спілкування.
32. Моделі спілкування.
33. Стилi спілкування.
34. Засоби ділового спілкування.
35. Культура спілкування.

36. Невербальні акустичні засоби ділового спілкування.
37. Кінетичні засоби ділового спілкування.
38. Організація простору і часу під час ділового спілкування.
39. Індивідуальні ділові бесіди.
40. Особливості ділових бесід телефоном.
41. Етикет стільникового зв'язку.
42. Правила спілкування в електронному просторі.
43. Форми колективного обговорення проблеми. Ділова нарада.
44. Форми колективного обговорення проблеми. "Мозковий штурм".
45. Форми колективного обговорення проблеми. Дискусія.
46. Публічний виступ у діловому спілкуванні.
47. Взаєморозуміння та конфлікти.
48. Механізми взаєморозуміння.
49. Конфлікти. Види конфліктів.
50. Конструктивні та деструктивні конфлікти.
51. Причини міжособистісних конфліктів.
52. Способи поведінки при міжособистісних конфліктах.
53. Методи подолання міжособистісних конфліктів.
54. Поняття асертивності в конфліктології.
55. Ділові конфлікти в організації.
56. Аналіз та методи подолання ділових конфліктів в організації.
57. Управлінські конфлікти.
58. Роль резюме та інтерв'ю в процесі працевлаштування.
59. Домовленість та підготовка до ділових зустрічей.
60. Проведення ділових зустрічей.
61. Підготовка до ділових переговорів.
62. Стратегічні підходи до ведення ділових переговорів.
63. Застосування тактичних прийомів під час ділових переговорів.
64. Основні прийоми сприйняття партнера при веденні переговорів.
65. Презентація.
66. Візитні картки та їх ділове призначення.
67. Сувеніри і подарунки в діловій сфері.
68. Етикет національних символів.
69. Імідж організації.
70. Імідж як основа успіху ділової людини.
71. Зовнішній вигляд ділової людини.
72. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів.
73. Види прийомів. Прийоми без розміщення.
74. Організація ділових прийомів з розміщенням.
75. Правила поведінки за столом.

3 Тестові завдання для самоконтролю

Варіант 1.

1. Етика – це ...
 - а) правила поведінки;
 - б) система знань про добро та зло;
 - в) наука про добро.
2. При спілкуванні втрачається інформації:
 - а) приблизно 10 %;
 - б) приблизно 30 %;
 - в) приблизно 50 %.
3. Категоричний імператив Г. Йонаса:
 - а) “поводься стосовно інших людей так, як ти хотів би, щоб вони поводитися стосовно тебе”;
 - б) “чини так, щоб наслідки твоєї діяльності узгоджувалися з продовженням автентичного людського життя на Землі”;
 - в) “поступай так, щоб максима твоєї волі могла в той же час мати силу принципу загального законодавства”.
4. Одним із елементів системи підготовки до переговорів є опції, під якими розуміють:
 - а) підготовка різних варіантів договору;
 - б) пошук зовнішніх стандартів, які ми можемо використовувати для переконання інших;
 - в) необхідність брати на себе такі зобов’язання, які ми можемо виконати.
5. Головне правило підбору ділового костюму:
 - а) стильність;
 - б) охайність;
 - в) відповідність ціни костюма соціальному статусу людини, яка його одягає.

Варіант 2.

1. Етикет – це ...
 - а) сукупність правил поведінки;
 - б) форма звертання;
 - в) сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків.
2. Вислів “Говори, аби я міг тебе пізнати” належить:
 - а) Платону;
 - б) Арістотелю;
 - в) Сократу.

3. Принцип комунікативної етики:
 - а) “Я”;
 - б) “Ми”;
 - в) “Я - Інший”.
4. До стратегічних підходів до ведення переговорів відносять:
 - а) компромісний;
 - б) стандартний;
 - в) жорсткий.
5. Скільки кольорів може одночасно сполучатися у діловому костюмі:
 - а) не більше чотирьох;
 - б) не більше трьох;
 - в) не більше двох.

Варіант 3.

1. Назва Декларації Ко:
 - а) “Основи етики”;
 - б) “Принципи бізнесу”;
 - в) “Етика бізнесу”.
2. Золоте правило моральності:
 - а) десять заповідей Ісуса;
 - б) поведься стосовно інших людей так, як ти хотів би, щоб вони поведилися стосовно тебе;
 - в) поступай так, щоб максима твоєї волі могла в той же час мати силу принципу загального законодавства.
3. Яке розташування оратора в аудиторії є найбільш вдалим:
 - а) оратор ходить по аудиторії під час виступу;
 - б) оратор сидить перед слухачами;
 - в) оратор стоїть перед слухачами.
4. Вчені Гарвардського університету розробили метод ведення переговорів:
 - а) принциповий;
 - б) м'який;
 - в) ефективний.
5. Імідж людини – це...
 - а) уміння спілкуватися;
 - б) уміння впливати на людей;
 - в) уміння керувати враженням.

Варіант 4.

1. Етика ділових відносин – це...
 - а) моральні принципи ділового спілкування;
 - б) знання про моральні аспекти ділових відносин;

- в) рекомендації для успішного вирішення ділових проблем.
2. Яка з приведених трансакцій веде до конфлікту у ділових стосунках:
- а) “батько – дитина”;
 - б) “дорослий – дорослий”;
 - в) “батько – батько”.
3. Логотип у корпоративній культурі:
- а) образотворчий знак (графічний образ);
 - б) словесний товарний знак;
 - в) відображення змісту повідомлення у виді одного чи кількох малюнків.
4. Друге правило Гарвардського методу ведення переговорів:
- а) ведіть переговори на основі співробітництва;
 - б) концентруйтеся на інтересах, а не на позиціях;
 - в) не дозволяйте маніпулювати собою.
5. Стиль чоловічого костюма під час ділової зустрічі:
- а) повинен відповідати стилю інших учасників зустрічі;
 - б) повинен бути індивідуальним, що дасть можливість впливати на формування іміджу;
 - в) вибір стилю не регламентується.

Варіант 5.

1. Етика ділових відносин є складовою:
- а) менеджменту організації;
 - б) психології управління;
 - в) етики ділового спілкування.
2. Стиль спілкування (керівництва) який формує відповідальність та ініціативність:
- а) ліберальний;
 - б) демократичний;
 - в) авторитарний.
3. Символ у корпоративній культурі:
- а) абстрактний знак;
 - б) зображення конкретних фігур та предметів;
 - в) знак у тривимірному просторі.
4. Салям, як тактичний прийом ведення переговорів, означає:
- а) демонстрація партнеру зацікавленості у вирішенні якогось питання, яке насправді є другорядним;
 - б) відмежування учасників переговорів від проблеми;
 - в) надання інформації про свої інтереси маленькими порціями.
5. Під час ділових зустрічей жінці рекомендується:
- а) одягати міні-спідниці;

- б) одяг яскравих кольорів;
- в) одяг, який не буде відволікати співрозмовника від ділової розмови.

Варіант 6.

1. Діловий етикет – це ...
 - а) форма ділового звертання та представлення;
 - б) сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків;
 - в) норми, які регулюють стиль роботи, поведінки та спілкування при вирішенні ділових проблем.
2. За допомогою невербальних засобів передається інформації:
 - а) приблизно 30 %;
 - б) приблизно 60 %;
 - в) приблизно 80 %.
3. До рівнів взаєморозуміння відносяться:
 - а) компроміс;
 - б) співпереживання;
 - в) дружба.
4. Яким має бути розмір візитної картки для чоловіків?
 - а) 90×50;
 - б) 80×40;
 - в) 80×50.
5. До денних прийомів відносяться:
 - а) “фуршет”;
 - б) “обід”;
 - в) “келих вина”.

Варіант 7.

1. Діловий протокол – це ...
 - а) правила, що регламентують порядок ділових зустрічей, переговорів та ділових стосунків в цілому;
 - б) правила оформлення документів;
 - в) сукупність правил, традицій, яких дотримуються у міжнародних стосунках.
2. Праксодика відноситься до засобів невербальної комунікації:
 - а) акустичних;
 - б) тактильно-кінетичних;
 - в) темпоральних.
3. Серед механізмів взаєморозуміння виділяють:
 - а) емпатію;
 - б) осмислення;
 - в) згоду.

4. Психологія ділових відносин:
- а) наука про добро та зло в діловій сфері;
 - б) наука про поведінку в діловій сфері;
 - в) наука про психологічні засади ділових відносин.
5. Діловий прийом “обід” розпочинається:
- а) о 12.00;
 - б) о 20.00;
 - в) о 14.00.

Варіант 8.

1. На думку А.Моріти, найвище завдання японського менеджера полягає в необхідності...
- а) бути професіоналом у сфері виробництва;
 - б) сформулювати у працівників ставлення до корпорації як до рідної сім'ї;
 - в) набуття навиків стратегічного планування.
2. До оптичних засобів невербальної комунікації відноситься:
- а) екстралінгвістика;
 - б) проксемика;
 - в) праксодика.
3. Основою для вирішення конфлікту є:
- а) компроміс;
 - б) співробітництво;
 - в) згода.
4. Які подарунки ми можемо дарувати в діловій сфері?
- а) сорочку;
 - б) парфуми;
 - в) краватку.
5. Діловий прийом “жур-фікс”:
- а) для чоловіків;
 - б) для молоді;
 - в) для жінок.

Варіант 9.

1. Встановлення дострокових, конструктивних взаємин, це завдання...
- а) торговельного маркетингу;
 - б) відділу стимулювання збуту;
 - в) маркетингу стосунків.
2. Кінетика відноситься до засобів невербальної комунікації:
- а) оптичних;
 - б) акустичних;
 - в) ольфакторних.

3. Асертивність – це...

- а) неконфліктна поведінка;
- б) уміння знаходити компроміс;
- в) уміння перемагати в конфлікті.

4. Що потрібно робити при прийомі подарунків?

- а) розгорнути його в присутності особи яка його подарувала і подякувати;
- б) неввічливо розгортати його в присутності особи, яка його подарувала;
- б) не розгортати подарунок, але подякувати.

5. На діловий прийом з розміщенням потрібно приходити:

- а) раніше визначеного часу;
- б) у визначений час;
- в) порядок не регламентований.

Варіант 10.

1. За оцінками американських спеціалістів причиною поразок у бізнесі є неправильна взаємодія з клієнтами:

- а) у 60 % випадків;
- б) у 20 % випадків;
- в) у 40 % випадків.

2. До якої просторової зони організації простору при спілкуванні відноситься зона від 120 до 360 см:

- а) особиста;
- б) громадська;
- в) соціальна.

3. Об'єктивні причини управлінського конфлікту:

- а) прийняття керівниками необґрунтованих, помилкових рішень;
- б) низький авторитет конкретного управління;
- в) непідготовленість спеціаліста до конкретної управлінської діяльності.

4. Кому не рекомендується дарувати яскраво-червоні квіти (особливо троянди)?

- а) чоловікам;
- б) дівчаткам, які не досягли 18 років;
- в) заміжнім жінкам.

5. Кому належить ініціатива залишення прийому?

- а) правила це не регламентують;
- б) головному гостю;
- в) за вказівкою господаря.

4 Короткий термінологічний словник

Авторитарний (директивний, вольовий) стиль керівництва (*authoritative style of management*) – базується на жорсткому способі управління, недопущенні ініціативи, тотальному контролі.

Адміністративна етика (*administrative ethics*) – вивчає і розробляє моральні аспекти діяльності державних службовців і керівників.

Актуалізація (*actualization*) – повага до інших людей, врахування їхніх інтересів, прагнення до реалізації унікальності кожної людини.

Банкет (*banquet*) – урочистий захід, що проводиться у зв'язку з важливим ювілеєм, святом, підписанням міжнародної угоди тощо.

Бізнес (*business*) – справа, заняття, що приносить дохід, підприємницька чи комерційна діяльність.

Бізнесмен (*businessman*) – ділок, комерсант, підприємець, зачинатель.

Вербальна комунікація (*verbal communication*) – комунікація за допомогою усної і письмової мови.

Взаєморозуміння (*mutual understanding*) – таке розшифрування партнерами повідомлень і дій один одного, яке відповідає їх значенню з погляду їхніх авторів.

Група (*group*) – сукупність людей, об'єднаних загальними інтересами, професією, діяльністю та ін.

Груповий конфлікт (*group conflict*) – стан дезорганізації, порушення рівноваги в групі.

Демократичний стиль керівництва (*democratic style of management*) – стиль базується на колегіальності прийняття рішень, врахуванні думок і, по можливості, побажань підлеглих, передачі частини повноважень підлеглим; стиль заохочення, ініціативи.

Ділова бесіда (розмова) (*business conversation (talk)*) – це вид міжособистісного ділового, службового спілкування, що передбачає обмін інформацією, поглядами, думками і спрямований на вирішення певної проблеми.

Ділове спілкування (*business communication*) – спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників.

Діловий етикет (*business etiquette*) – норми, які регулюють стиль

роботи, манеру поведінки, спілкування при вирішенні ділових проблем.

Діловий прийом (*business official reception*) – зібрання запрошених гостей на честь завершення переговорів, підписання контракту, запрошених гостей, ювілею і презентації фірми та ін.

Діловий протокол (*business minutes*) – регламентований порядок зустрічей і проводів делегацій, проведення бесід, переговорів і прийомів, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін.

Довіра (*trust*) – морально-психологічна категорія, яка виявляє ставлення до дій іншої особи і до неї самої; ґрунтується на переконаності, що діє ця особа правильно, що їй притаманні сумлінність і чесність.

Егоїзм (*selfishness*) – морально-психологічна риса особи; полягає в надмірній зосередженості на своєму “я”, замкненості у вузькому світі своєї індивідуальності.

Економічна етика (*economical ethics*) – розділ науки, визначає методи і форми досягнення етично виправданих економічних цілей.

Емпатія (*empation*) – уміння проникнути в переживання іншої людини, уміння співпереживати, співчувати.

Етика (*ethics*) (з грецьк. *ethos* – нрав, звичай, характер) – система знань (наука) про мораль та моральність, їх сутність та історію розвитку, роль та місце в житті людини. Е. – система знань про добро та зло, їх актуалізацію в житті людини.

Етика бізнесу (*business ethics*) – правила, норми, що регулюють відношення суб’єктів бізнесу.

Етика ділових відносин (*ethics of the business relations*) – система знань про моральні аспекти ділових відносин.

Етикет (*etiquette*) (з франц. *etiquette* – встановлений порядок і форми обходження при дворах) – це сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків (ставлення до інших, форми звертання, манери, стиль одягу тощо). Це складова зовнішньої культури окремої людини і суспільства в цілому. Е. є певною формою церемоніалу, це мова символів.

Імідж (*image*) – враження, яке особистість або організація справляють на людей і яке фіксується в їх свідомості у формі певних емоційно забарвлених стереотипних уявлень.

Керівник (*leader; manager; chief*) – особа, на яку офіційно покладено функції управління організацією.

Керівництво (management, administration) – 1) мистецтво впливати на інших для досягнення певної мети; 2) керівник, керівний склад будь-якої організації.

Колектив (staff) – соціальна група вищого рівня розвитку з певною організаційною структурою, що поєднана цілями спільної суспільно-корисної діяльності і має складну динаміку формальних та неформальних стосунків. Діяльність членів К. визначається особистісно значимими і соціально визнаними цінностями.

Комунікбельність (sociability) – риса особистості, здатність її до спілкування з іншими людьми, товариськість.

Комунікація (communication) – фундаментальна ознака людської культури, яка полягає у взаємозв'язку, взаємоспілкуванні, взаємодії людей на основі обміну певною інформацією.

Конфлікт (conflict) (з лат. conflictus – зіткнення) – особливий вид особистісної взаємодії, в основі якого лежать протилежні і несумісні в даній ситуації цілі, інтереси, типи поведінки і під час якого виникають неприємні почуття та переживання.

Культура спілкування (culture of communication) – це сума набутих людиною знань, вмінь та навичок спілкування, які створені, прийняті та реалізуються в конкретному суспільстві на певному етапі його розвитку.

Ліберальний (номінальний) стиль керівництва (liberal style of management) – базується на тому, що роль керівника при прийнятті рішень стає номінальною, вказівки не даються, керують підлеглі, діє принцип “своя людина”.

Лідер (leader) (від англ. leader – провідний, керівник) – особистість, що користується визнанням та авторитетом групи і за якою група визнає право приймати рішення про дії у важливих ситуаціях.

Маніпуляція (manipulation) – комунікативний вплив, який веде до створення в іншій людини мотиваційних станів (почуттів, стереотипів), що спонукають його до поведінки, вигідної тому, хто на неї впливає.

Маркетинг (marketing) – система заходів із вивчення ринку й активного впливу на споживчий попит, з метою розширення збуту вироблених товарів.

Менеджер (manager) – найманий професійний керуючий виробництвом, фахівець з керівництва виробництвом.

Менеджмент (management) – управління виробництвом, принципи, методи, засоби і форми управління виробництвом.

Мораль (moral) (з лат. moris – морі, звичай, характер) – теоретична сукупність поглядів на мораль та моральність, моральнісні відношення, якості, діяльність людини; це моральні принципи, норми і правила поведінки. М. визначає цінності людини, регулює її поведінку з точки зору принципового протиставлення добра та зла.

Моральна культура (moral culture) – частина існуючої в суспільстві культури, зміст якої включає вироблене віками загальнолюдське уявлення про добро, сумління, обов’язок і відповідну їм поведінку.

Моральність (morality) – поведінка, вчинки, якості, відношення, діяльність людини як результат безпосередньої реалізації моральних ідей, цінностей, принципів, норм і правил поведінки.

Морально-психологічний клімат (moral and psychological climate) – стійкий емоційно-моральний стан соціальної групи (колективу), що визначає настрій людей, їхнє ставлення один до одного, суспільну думку щодо найважливіших матеріальних і духовних цінностей.

Навіювання (cast) – це психологічний вплив однієї людини на іншу або на групу людей, що передбачає некритичне сприймання висловлених думок і волі. Воно є механізмом, який дає змогу вплинути на несвідоме: установки, емоційні реакції, очікування тощо. Виокремлюють такі види Н. на людину: 1) коли вона перебуває в активному стані; 2) під гіпнозом; 3) під час сну.

Невербальна комунікація (nonverbal communication) – комунікація за допомогою немовних засобів (жести, міміка, паузи, манери, зовнішність).

Організація (organization) – стійка форма об’єднання людей або груп, пов’язаних спільною діяльністю (підприємство, комерційні та некомерційні установи та ін.)

Особистість (personality) – соціально-психологічна сутність людини, яка формується в результаті засвоєння індивідом суспільних форм свідомості і поведінки, суспільно-історичного досвіду людства. Особистістю ми стаємо під впливом суспільства, виховання, навчання, взаємодії, спілкування тощо. О. – ступінь привласнення людиною соціальної сутності. О. – соціальний індивід.

Переговори (negotiation) – це метод досягнення угоди шляхом ділового спілкування, коли обидві сторони мають як спільні, так і протилежні інтереси.

Протокол (protocol) – це форма ієрархічного порядку, вияв гарних

манер у стосунках між партнерами. Протокол є сукупністю правил поведінки, норм і традицій на офіційних та неофіційних зустрічах.

Професійна етика (professional ethics) – сукупність моральних норм, які визначають відношення людини до своєї професії і регулюють відношення людей у трудовій сфері.

Публічний виступ (public speech) – це усне монологічне висловлювання з метою вплинути на аудиторію.

Риторика (art of the public-speaking) – теорія ораторського мистецтва.

Службовий етикет (official etiquette) – сукупність найдоцільніших правил поведінки там, де відбувається професійна діяльність (на виробництві, в будь-якій організації).

Соціально-психологічний клімат (social and psychological climate) – рівень міжособистісних стосунків, що виявляється як сукупність психологічних умов, які сприяють або заважають продуктивній діяльності особистості у групі; домінуючий настрій, морально-психологічна атмосфера, у якій виявляється властиве для членів групи ставлення до загальної справи і один до одного. Істотним показником С.-п. к. є рівень згуртованості групи.

Спілкування (communication) – взаємодія людей, яка полягає в обміні інформацією, діями та встановленні взаєморозуміння.

Управління (management) – 1) галузь наукового знання, яка вивчає об'єктивні закономірності процесу управління; 2) сукупність взаємопов'язаних елементів (мети, функцій, організаційних структур управління, методів управління, кадрів управління та ін.) і підсистем управління, що взаємодіють між собою для досягнення головної мети діяльності організації; 3) свідомий і цілеспрямований процес впливу на свідомість і поведінку окремих індивідів або членів групи, колективу, організації з метою підвищення організованості та ефективності їх спільної діяльності.

Цінності (values) – об'єкти, явища та їх властивості, абстрактні ідеї, які втілюють у собі узагальнені ідеали, виступаючи завдяки цьому еталоном належного.

5 Основна література

1. Андреева И. В. Этика деловых отношений / Андреева И. В. – СПб. : Вектор, 2006. – 160 с.
2. Афанасьєв І. Діловий етикет : 2-е вид., перероб. і доп / Афанасьєв І. – К. : “Альтерпрес”, 2001. – 352 с. – рос. мовою.
3. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений : учебн. пособие / Ботавина Р. Н. – М. : “Финансы и статистика”, 2004. – 208 с.
4. Браун Л. Имидж – путь к успеху : пер. с англ. / Браун Л. – СПб. : Питер, 2001. – 188 с.
5. Возный Т. С. Этика деловых отношений / Возный Т. С. – К. : УкрИНТЭИ, 2001. – 106 с.
6. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів / Галушко В. П. – Вінниця : НОВА КНИГА, 2002. – 223 с.
7. Герчанівська П. Е. Культура управління : навч. посібник / Герчанівська П. Е. – К. : ІВЦ Видавництво “Політехніка”, 2005. – 152 с.
8. Герчикова И. Н. Деловая этика и регулирование международной коммерческой практики : учебн. пособие / Герчикова И. Н. – М. : Консалтбанкир, 2002. – 576 с.
9. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посібник / Дуткевич Т. В. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 456 с.
10. Занковский А.Н. Психология деловых отношений: учебно-методическое пособие. – М.: Изд. центр ЕОАИ, 2008. – 384 с.
11. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник. – 2-е вид., перероб. і доп. / Зусін В. Я. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.
12. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посібник / Калашник Г. М. – К. : Знання, 2007. – 143 с.
13. Карнегі Д. Як завойовувати друзів та впливати на людей / Карнегі Д. – Харків : Промінь, 2001. – 560 с.
14. Кришемінська Л. Д. Етика ділових відносин у торгівлі : підручник: 2-ге вид., доп. і переробл. / Кришемінська Л. Д. – К. : Вища школа, 2006. – 150 с.
15. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник / Кубрак О. В. – Суми : ВДТ “Університетська книга”, 2002. – 288 с.
16. Кузнецов И. Н. Корпоративная этика : учебн. пособие / Кузнецов И. Н. – М. : Изд. деловой и учебной литературы, 2003. – 480 с.

17. Лесько О. Й. Етика ділових відносин : навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б., Рузакова Г. Г. – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 320 с.
18. Лесько О. Й. Етика ділових стосунків : навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Рузакова Г. Г., Залюбівська О. Б., – Вінниця : ВНТУ, 2009. – 187 с.
19. Лозниця В. С. Психологія менеджменту: навч. посібник / Лозниця В. С. – К. : КНЕУ, 1997. — 248 с.
20. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч.-методичний посібник / Палеха Ю. І. – К. : ЄУФІМБ, 2000.– 250 с.
21. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
22. Прищак М. Д. Психологія управління в організації / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. – Вінниця : ВНТУ, 2013. – 142 с.
23. Радченко С. Г. Етика бізнесу. Практикум : навч. посібник / Радченко С. Г. – К. : КНТУ, 2006. – 192 с.
24. Романовський О. Г. Ділова етика : навч. посібник / О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, О. М. Лапузіна. – Харків : НТУ “ХПІ”, 2006. – 364 с.
25. Семенов А. К. Психология и этика менеджмента и бизнеса : 3-е изд. / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. – М. : Изд.-торговая палата “Дашков и К°”, 2002. – 200 с.
26. Статінова Н. П. Етика бізнесу : навч. посібник / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К. : КНТЕУ, 2001. – 280 с.
27. Холопова Т. И. Протокол и этикет деловых людей / Т. И. Холопова, М. М. Лебедева. – М. : Инфра-М, 1994. – 208 с.
28. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : навч. посібник / Цимбалюк І. М. – К. : ВД “Професіонал”, 2004. – 304 с.
29. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посібник / Цюрупа М. В. – К. : Кондор, 2004. – 172 с.
30. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Чайка Г. Л. – К. : Знання, 2005. – 442 с.

6 Контрольні роботи

6.1 Рекомендації та вимоги до виконання контрольної роботи

1. Згідно з навчальним планом студенти виконують одну контрольну роботу.
2. Робота пишеться державною мовою, подається в письмовому або друкованому варіанті (формат А4, шрифт 14 пт, півтора інтервали між рядками).
3. Варіант контрольної роботи вибирається за порядковим номером прізвища студента в алфавітному списку, зафіксованому в журналі групи. Якщо в групі понад 30 студентів, то студентові, прізвище якого, приміром, значиться під номером 31, слід виконувати контрольну роботу варіанта 1, під номером 32 – варіанта 2 і т.д.
4. Вимоги до відповіді:
 - а) відповідність темі;
 - б) науковий характер (наявність посилань на літературу, якою Ви користувались);
 - в) відображення свого ставлення до теми;
 - г) обґрунтованість та аргументованість своєї точки зору (в тому числі конкретними прикладами).
5. У контрольній роботі мають бути розкриті всі 3 питання.
6. Обсяг контрольної роботи – близько 24-х сторінок письмового (7 – 9 сторінок на кожне питання) або близько 20-и сторінок друкованого тексту формату А4 (5 – 7 сторінок на кожне питання).
7. У контрольній роботі має бути перелік питань (план) та список літератури або посилання на електронні джерела, а також титульний лист (див. Зразок титульного листа).
8. Список літературних джерел складається окремо до кожного питання і розміщується після викладення відповідного питання.
9. Контрольну роботу потрібно оформляти у такій послідовності: титульна сторінка, тема (питання 1), план, вступ, основна частина (3 – 4 пункти плану), висновки, список літератури. Далі у визначеній послідовності викладається питання 2 та питання 3.
10. Робота має бути зареєстрована в деканаті вашого факультету та на кафедрі ФГН (секція ГН) (ауд. 2360).
11. Термін подання контрольної роботи встановлюється згідно графіку навчального процесу, але не пізніше як за 10 днів до початку сесії (дня складання заліку). Контрольні, здані пізніше визначеного терміну приймаються і перевіряються в десятиденний термін і студент складає залік в день, визначений для ліквідації заборгованості.
12. Якщо контрольна робота повторює вже здану, вона не зараховується.
13. Якщо контрольна робота не зарахована, Ви зможете її отримати на кафедрі ФГН (секція ГН) для доопрацювання.

6.2 Варіанти контрольних робіт

Варіант №1

1. Етика відповідальності як методологічна основа сучасного бізнесу та менеджменту.
2. Невербальні засоби ділового спілкування.
3. Національні особливості ділових відносин у США.

Література: 1) 53; 75; 76;

2) 19; 40; 41; 42; 46; 48; 50; 53; 54; 78; 82; 107; 109; 113;

3) 43; 53; 69; 111

Варіант №2

1. Етичні засади ділових відносин.
2. Організаційна культура.
3. Національні особливості ділових відносин у Франції.

Література: 1) 3; 11; 13; 16; 47; 53; 54; 69;

2) 23; 25; 51; 99;

3) 43; 53; 69; 111

Варіант №3

1. Корпоративні кодекси.
2. Взаєморозуміння у спілкуванні.
3. Національні особливості ділових відносин у Німеччині.

Література: 1) 19; 21; 24; 28; 53; 54; 93;

2) 53; 54; 113;

3) 43; 53; 69; 111

Варіант №4

1. Психологічні засади ділових відносин.
2. Способи поведінки в конфлікті
3. Національні особливості ділових відносин у Великій Британії.

Література: 1) 38; 56; 64; 65; 67; 74; 86; 97;

2) 20; 29; 31; 53; 54; 55; 71; 110;

3) 43; 53; 69; 111

Варіант №5

1. Предмет та завдання етики та психології ділових відносин.
2. Аналіз та методи подолання міжособистісних конфліктів.
3. Національні особливості ділових відносин у Італії.

Література: 1) 3; 11; 16; 47; 53; 54; 74; 86; 97;

2) 20; 29; 31; 53; 54; 55; 71; 110;

3) 43; 53; 69; 111

Варіант №6

1. Діловий етикет.

2. Аналіз та методи подолання виробничих конфліктів.
3. Національні особливості ділових відносин у Росії.

Література: 1) 2; 5; 7; 21; 32; 34; 43; 52; 53; 54; 70; 73; 77; 83; 90; 91;
94; 96;
2) 20; 26; 29; 53; 71; 110;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант №7

1. Етичні та психологічні засади ділових відносин в діяльності організації.
2. Аналіз та методи подолання управлінських конфліктів.
3. Національні особливості ділових відносин у Китаї.

Література: 1) 53; 54; 74; 86; 97;
2) 20; 29; 31; 53; 55; 71; 110;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант №8

1. Етичні та психологічні засади ділових відносин керівника з підлеглими.
2. Роль презентації в ділових відносинах з клієнтами та партнерами по бізнесу.
3. Національні особливості ділових відносин у Японії.

Література: 1) 53; 54; 86; 97;
2) 30; 54;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант №9

1. Етичні та психологічні засади ділових відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу.
2. Роль особистого резюме в процесі працевлаштування. Підготовка резюме.
3. Національні особливості ділових відносин у Туреччині.

Література: 1) 53; 54; 86; 97;
2) 53; 54;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант №10

1. Гендерні засади ділових відносин в організації.
2. Етичні та психологічні засади співбесіди (інтерв'ю) в процесі працевлаштування.
3. Національні особливості ділових відносин у Іспанії.

Література: 1) 8; 53;
2) 53; 54;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант №11

1. Ділове спілкування та його особливості.
2. Домовленість та підготовка до ділових зустрічей.
3. Національні особливості ділових відносин у Росії.

Література: 1) 19; 40; 41; 42; 46; 48; 50; 53; 54; 78; 82; 107; 109; 111;
2) 53; 54; 68; 69;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант №12

1. Вербальні засоби ділового спілкування. Культура спілкування
2. Проведення ділових зустрічей.
3. Національні особливості ділових відносин у арабських країнах.

Література: 1) 19; 40; 41; 42; 46; 48; 50; 53; 54; 78; 82; 107; 109; 111;
2) 53; 54; 68; 69;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант №13

1. Індивідуальні ділові бесіди.
2. Підготовка до ділових переговорів.
3. Національні особливості ділових відносин у США.

Література: 1) 19; 40; 41; 42; 46; 48; 50; 53; 54; 78; 82; 107; 109; 111;
2) 53; 54; 57; 60; 68; 69; 103; 104; 105; 110;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант №14

1. Особливості ділових бесід по телефону.
2. Стратегічні підходи до ведення ділових переговорів.
3. Національні особливості ділових відносин у Франції.

Література: 1) 53; 54; 69; 113;
2) 53; 54; 57; 60; 68; 69; 102; 103; 105; 110;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант №15

1. Форми колективного обговорення проблеми.
2. Застосування тактичних прийомів під час ведення ділових переговорів.
3. Національні особливості ділових відносин у Німеччині.

Література: 1) 53; 54; 69; 113;
2) 53; 54; 57; 60; 68; 69; 103; 104; 105; 110;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант №16

1. Публічний виступ у діловому спілкуванні.
2. Основні прийоми сприйняття партнера при веденні переговорів.
3. Національні особливості ділових відносин у Італії.

- Література:** 1) 27; 53; 54; 69; 113;
2) 53; 54; 57; 60; 68; 69; 103; 104; 105; 110;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант №17

1. Маніпуляція та актуалізація як способи ділового спілкування.
2. Ділова атрибутика. Візитівки.
3. Національні особливості ділових відносин у Китаї.

- Література:** 1) 53; 54; 69; 113; 118;
2) 53; 54; 68; 69;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант №18

1. Невербальні засоби ділового спілкування.
2. Ділова атрибутика. Сувеніри та подарунки в діловій сфері.
3. Національні особливості ділових відносин у Японії.

- Література:** 1) 19; 40; 41; 42; 46; 48; 50; 53; 54; 78; 82; 107; 109; 111;
2) 53; 54; 68; 69;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант №19

1. Стилi ділового спілкування.
2. Етичні та психологічні основи формування іміджу ділової людини.
3. Національні особливості ділових відносин у Туреччині.

- Література:** 1) 53; 54; 69; 113;
2) 2; 12; 26; 53; 54;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант №21

1. Кінетичні засоби ділового спілкування.
2. Етичні та психологічні основи формування іміджу організації та персоналу.
3. Національні особливості ділових відносин у Іспанії.

- Література:** 1) 19; 40; 41; 42; 46; 48; 50; 53; 54; 78; 82; 107; 109; 111;
2) 2; 12; 26; 53; 54;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант №22

1. Організація простору і часу в процесі ділового спілкування.
2. Загальні вимоги до організації та проведення ділових прийомів.
3. Національні особливості ділових відносин у Росії.

- Література:** 1) 53; 54; 69; 113;
2) 53; 54; 68; 69;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант №23

1. Взаєморозуміння у спілкуванні.
2. Ділові прийоми. Проведення ділових прийомів без розміщення.
3. Національні особливості ділових відносин у арабських країнах.

Література: 1) 53; 54;
2) 53; 54; 68; 69;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант № 24

1. Етичні та психологічні основи формування іміджу ділової людини.
2. Ділові прийоми. Проведення ділових прийомів з розміщенням.
3. Національні особливості ділових відносин у Південній Кореї.

Література: 1) 2; 12; 26; 53; 54;
2) 53; 54; 68; 69;
3) 43; 53; 69; 111

Варіант № 25

1. Корпоративні кодекси.
2. Культура організації прийому та поведінки за столом.
3. Національні особливості ділових відносин у Польщі.

Література: 1) 19; 21; 24; 28; 53; 54; 93
2) 53; 54; 68; 69;
3) 43; 53; 69; 111

6.3 Список рекомендованої літератури

1. Абрамович С. Д. Риторика : навч. посібник / С. Д. Абрамович, М. Ю. Чікарькова. – Львів : Світ, 2001. – 240 с.
2. Алехина Ия. Имидж и этикет в бизнесе / Алехина Ия. – М. : Дело, 2003. – 112 с.
3. Андреева И. В. Этика деловых отношений / Андреева И. В. – СПб. : Вектор, 2006. – 160 с.
4. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо / Антоненко-Давидович Б. – К. : Вид. дім “КМ Academia”, 1994. – 254 с.
5. Афанасьєв І. Діловий етикет : 2-е вид., перероб. і доп / Афанасьєв І. – К. : “Альтерпрес”, 2001. – 352 с. – рос. мовою.
6. Бабич А. Д. Основи культури мовлення / Бабич А. Д. – Львів : Світ, 1990. – 231 с.
7. Белик Є. В. Современная энциклопедия общения : 1000 правил этикета / Белик Є. В. – Донецк : ООО ПКФ “БАО”, 2004. – 448 с.
8. Бендас Т. В. Гендерная психология : учебное пособие / Бендас Т. В. – СПб. : Питер, 2006. – 341 с.

9. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры : пер. с англ. / Берн Э. – М. : Прогресс, 1998. – 400 с.
10. Блощинська В. А. Практикум з етики : навч. посібник / Блощинська В. А. – Ів. - Франківськ : ІМЕ, 2003. – 256 с.
11. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений : учебн. пособие / Ботавина Р. Н. – М. : “Финансы и статистика”, 2004. – 208 с.
12. Браун Л. Имидж – путь к успеху : пер. с англ. / Браун Л. – СПб. : Питер, 2001. – 188 с.
13. Буряк А. В. Практикум по “Этике деловых отношений” : учебно-методическое пособие / А. В. Буряк, Е. А. Петунина. – Харьков : НТУ “ХПИ”, 2002. – 120 с.
14. Вебер Макс Протестантська етика і дух капіталізму : пер. з нім. О. Погорілого / Вебер Макс. – К. : Основи, 1994. – 261 с.
15. Власова Н. М. И проснешься боссом. Справочник по психологии управления / Власова Н. М. – Новосибирск : Экор, 1994. – 230 с.
16. Возный Т. С. Этика деловых отношений / Возный Т. С. – К. : УкрИНТЭИ, 2001. – 106 с.
17. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів / Галушко В. П. – Вінниця : НОВА КНИГА, 2002. – 223 с.
18. Гаркавенко С. С. Маркетинг : підручник / Гаркавенко С. С. – К. : Лібра, 2002. – 712 с.
19. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник / Гах Й. М. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 160 с.
20. Герасіна Л. М. Конфліктологія : підручник / Л. М. Герасіна, М. І. Панова. – Харків : Право, 2002. – 256 с.
21. Герасимчук А. А. Етика та етикет / А. А. Герасимчук, О. І. Тимошенко. – К. : ЄУ, 2006. – 350 с.
22. Герет Томас М. Етика бізнесу : пер. з англ. / М. Герет Томас, Дж. Річард Клоноскі. – К. : Основи, 1999. – 214 с.
23. Герчанівська П. Е. Культура управління : навч. посібник / Герчанівська П. Е. – К. : ІВЦ Видавництво “Політехніка”, 2005. – 152 с.
24. Герчикова И. Н. Деловая этика и регулирование международной коммерческой практики : учебн. пособие / Герчикова И. Н. – М. : Консалтбанк, 2002. – 576 с.
25. Гончаров В. Н. Культура менеджмента (социально-психологические аспекты) : монография / В. Н. Гончаров, С. И. Радомский, М. С. Радомская, О. В. Додонов и др. – Донецк : СПД Куприянов В. С., 2007. – 210 с.

26. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета : учебн. пособие / Данильчук Л. А. – К. : Кондор, 2004. – 234 с.
27. Данкел Ж. Ораторское искусство – путь к успеху / Ж. Данкел, Э. Парнхэм. – СПб. : Питер Пресс, 1997. – 192 с.
28. Дерлоу Дес Ключові управлінські рішення. Технологія прийняття рішень : пер. з англ. / Дерлоу Дес. – К. : Наукова думка, 2001. – 242 с.
29. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів / Джелалі В. О. – Харків-Київ, 2006. – 320 с.
30. Дикинсон С. Презентация. Технология успеха : пер. с англ. / Дикинсон С. – М. : ЗАО “Олимп-Бизнес”, 2003. – 256 с.
31. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посібник / Дуткевич Т. В. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 456 с.
32. Энциклопедия этикета. – М. : АСТ : Астрель, 2004. – 511 с.
33. Этика деловых отношений / Возный Т. С. – К. : УкрИНТЭИ, 2001. – 106 с.
34. Этикет / Сост. О. Н. Улищенко. – Харьков : Фомо, 1999. – 400 с.
35. Загнітко А. П. Українське ділове мовлення : професійне і непрофесійне спілкування / А. П. Загнітко, І. Г. Данилюк. – Донецьк : ТОВ ВКФ “БАО”, 2004. – 480 с.
36. Зайверт Л. Ваше время в ваших руках / Зайверт Л. – М. : Экономика, 1990. – 232 с.
37. Залюбівська О. Б. Практикум з риторики: методичні вказівки до виконання вправ та завдань з дисципліни “Основи риторики” / Залюбівська О. Б. – Вінниця: ВНТУ, 2007. – 74 с.
38. Занковский А.Н. Психология деловых отношений: учебно-методическое пособие. – М.: Изд. центр ЕОАИ, 2008. – 384 с.
39. Зарецкая Е. Н. Риторика : теория и практика речевой коммуникации / Зарецкая Е. Н. – М. : Дело, 1998. – 480 с.
40. Здоровенко В.В. Культура ділового спілкування : навч. посібник / Здоровенко В. В. – Дрогобич : НВЦ “Каменярь”, 2002. – 147 с.
41. Зубенко Л. Г. Культура ділового спілкування : навч. посібник / Л. Г. Зубенко, В. О. Немцов. – К. : “Екс Об”, 2000. – 200 с.
42. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник. – 2-е вид., перероб. і доп. / Зусін В. Я. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.
43. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посібник / Калашник Г. М. – К. : Знання, 2007. – 143 с.

44. Карнегі Д. Як завойовувати друзів та впливати на людей / Карнегі Д. – Харків : Промінь, 2001. – 560 с.
45. Ключев Э. В. Риторика : учебн. пособие / Ключев Э. В. – М. : “Издательство ПРИОР”, 2001. – 272 с.
46. Коваль А. П. Культура ділового мовлення : писемне та усне ділове спілкування / Коваль А. П. – К. : Вища школа, 1974. – 224 с.
47. Кришемінська Л. Д. Етика ділових відносин у торгівлі : підручник: 2-ге вид., доп. і переробл. / Кришемінська Л. Д. – К. : Вища школа, 2006. – 150 с.
48. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник / Кубрак О. В. – Суми : ВДТ “Університетська книга”, 2002. – 288 с.
49. Кузин Ф. А. Имидж бизнесмена / Кузин Ф. А. – М. : Ось – 89, 1996. – 304 с.
50. Кузин Ф. А. Культура делового общения : практич. пособие : 6-е изд., перераб. и доп. / Кузин Ф. А. – М. : Ось – 89, 2002. – 320 с.
51. Кузнецов И. Н. Корпоративная этика : учебн. пособие / Кузнецов И. Н. – М. : Изд. деловой и учебной литературы, 2003. – 480 с.
52. Кукушин В. С. Деловой этикет : учебн. пособие / Кукушин В. С. – Москва : ИКЦ “МарТ”; Ростов н/Д : Издательский центр “МарТ”, 2003. – 224 с.
53. Лесько О. Й. Етика ділових відносин : навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б., Рузакова Г. Г. – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 320 с.
54. Лесько О. Й. Етика ділових стосунків : навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Рузакова Г. Г., Залюбівська О. Б., – Вінниця : ВНТУ, 2009. – 187 с.
55. Ликсон Ч. Конфликт / Ликсон Ч. – СПб. : Питер Пабблишинг, 1997. – 160 с.
56. Лозниця В. С. Психологія менеджменту: навч. посібник / Лозниця В. С. – К. : КНЕУ, 1997. — 248 с.
57. Маккей Х. Как уцелеть среди акул : пер. с англ. / Маккей Х. – М. : Экономика, 1993. – 367 с.
58. Максвелл Дж. Нет такого понятия, как “деловая” этика : пер. с англ. Е. А. Самсонов / Максвелл Дж. – Минск : ООО “Попурри”, 2004. – 192 с.
59. Малахов В. Г. Етика : курс лекцій : навч. посібник / Малахов В. Г. – К. : Либідь, 2000. – 304 с.

60. Маличевский В. Переговоры: психология, стратегия, аргументы / Маличевский В. – Харьков : Центр “Консульт”, 2007. – 128 с.
61. Мицич П. Как проводить деловые беседы / Мицич П. – М. : Экономика, 1983. – 207 с.
62. Можжевельников Б. В. вашей фирме зазвонил телефон / Можжевельников Б. В. // Комерческий вестник, 1992. – № 2.
63. Морита А. Сделано в Японии. История фирмы Сони : пер. с англ / Морита А. – М. : Прогресс, 1990. – 410 с.
64. Морозов А. В. Деловая психология : учебник : изд. 3-е доп. и перераб. / Морозов А. В. – М. : Академический Проект, 2005. – 1040 с.
65. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : навч. посібник / Орбан-Лембрик Л. Е. – К. : Академвидав, 2003. – 568 с.
66. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник : у двох книгах / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Либідь. Кн.1 : Соціальна психологія особистості і спілкування. – 2004. – 576 с.
67. Организационная психология. 2-е изд., испр. и перераб. / Под ред. П. К.Власова, С. А. Маничева, Г. В. Суходольского. – СПб. : Изд-во С.-Петербургского ун-та; Харьков : Изд-во “Гуманитарный центр”; Харьков, 2008. – 480 с.
68. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч.-методичний посібник / Палеха Ю. І. – К. : ЄУФІМБ, 2000.– 250 с.
69. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
70. Палкін В. А. Етикет підприємницької діяльності (у схемах, таблицях, малюнках, завданнях для самостійної та індивідуальної роботи) : навч. посібник / Палкін В. А. – Донецьк : ТОВ “Юго-Восток, Лтд”, 2003. – 60 с.
71. Паттерсон Кэри Управление конфликтом : что делать, если вы столкнулись с невыполненными обещаниями, обманутыми ожиданиями и агрессивным поведением : пер. с англ. / Паттерсон Кэри, Гренни Ожозеф, Мак-Миллан Рон, Свитцлер Эр. – М. : ООО “И. Д. Вильямс”, 2007. – 320 с.
72. Пиз А. Язык телодвижений : как читать мысли других людей по их жестам / Пиз А. – СПб. : Изд. Дом Гутенберг, 2000. – 186 с.
73. Пост П. Энциклопедия этикета от Эмили Пост. Правила хорошего тона и изысканных манер на все случаи жизни : пер с англ. / Пост П. – М. : Эксмо, 2008. – 672 с.
74. Почебут Л.Г. Организационная социальна психология : учебное пособие / Почебут Л. Г., Чичер В. А. – СПб. : Речь, 2002. – 298 с.

75. Прищак М. Д. Етика відповідальності: дискурс еколого-комунікативних засад / М. Д. Прищак // III-й всеукраїнський з'їзд екологів з міжнародною участю (Екологія/Ecology), 21-24 вересня, 2011. Збірник наукових статей. Т.2. – Вінниця : ВНТУ, 2011. – С. 648 – 651.
76. Прищак М. Д. Психологія управління в організації / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. – Вінниця : ВНТУ, 2013. – 142 с.
77. Проценко О. П. Етикет в просторі практичної філософії / Проценко О. П. – Харків : ХНУ, 2002. – 240 с.
78. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посібник / Радевич-Винницький Я. – К. : Знання, 2006. – 291 с.
79. Радченко С. Г. Етика бізнесу. Практикум : навч. посібник / Радченко С. Г. – К. : КНТУ, 2006. – 192 с.
80. Резніченко В. І. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного протоколу та етикету / В. І. Резніченко, І. Л. Михно. – К. : УНВЦ “Рідна мова”, 2003. – 479 с.
81. Роджерс Ф. Дж. IBM. Взгляд изнутри. Человек – фирма – маркетинг : пер. с англ. / Роджерс Ф. Дж. – М. : Прогресс, 1990. – 280 с.
82. Романовський О. Г. Ділова етика : навч. посібник / О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, О. М. Лапузіна. – Харків : НТУ “ХПІ”, 2006. – 364 с.
83. Сабат Э. М. Бизнес-этикет : пер. с англ. / Сабат Э. М. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 1999. – 240 с.
84. Сагайдак О. П. Словник дипломатичного протоколу та етикету / Сагайдак О. П. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2006. – 161 с.
85. Сагач Г. Риторика : навч. посібник / Сагач Г. – К. : Вид. дім “ІнЮре”, 2000. – 568 с.
86. Семенов А. К. Психология и этика менеджмента и бизнеса : 3-е изд. / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. – М. : Изд.-торговая палата “Дашков и К°”, 2002. – 200 с.
87. Сергеечева В. Азы общения / Сергеечева В. – СПб. : Питер, 2002. – 224 с.
88. Сергеич П. Искусство речи на суде / Сергеич П. – М. : Юрид. литература, 1988. – 384 с.
89. Скворцов Л. И. Актуальные проблемы культуры речи / Скворцов Л. И. – М. : Юрид. литература, 1970
90. Современный этикет / Сост. И. А. Сокол. – Харьков : Фолио, 2004. – 477 с.

91. Соловьев Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол : 4-е изд., перераб. и доп. / Соловьев Э. Я. – М. : Изд. “Ось-89”, 2003 – 208 с.
92. Сопер П. Основы искусства речи / Сопер П. – Ростов н/Д. : “Феникс”, 1999. – 448 с.
93. Статінова Н. П. Етика бізнесу : навч. посібник / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К. : КНТЕУ, 2001. – 280 с.
94. Стахів М. Український комунікативний етикет : навчально-методичний посібник / Стахів М. – К. : Знання, 2008. – 245 с.
95. Столяренко Л. Д. Основы психологии / Столяренко Л. Д. – Ростов н/Д : “Феникс”, 1997. – 736 с.
96. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посібник / Стоян Т. А. – К. : Центр навч. літератури, 2004. – 232 с.
97. Сухарев В. А. Этика и психология делового человека / Сухарев В. А. – М. : Агентство “ФАИР”, 1997. – 400 с.
98. Таранов П. С. Приемы влияния на людей / Таранов П. С. – Симферополь : Таврия, 1996. – 493 с.
99. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура : діловий етикет : навч. посібник / Тимошенко Н. Л. – К. : Знання, 2006. – 391 с.
100. Тоехиро Коно. Стратегия и структура японских предприятий : пер. с яп. / Тоехиро Коно. – М. : Прогресс, 1987. – 384 с.
101. Томан І. Мистецтво говорити : пер. з чес. / Томан І. – К. : Політвидав України, 1986. – 1986 с.
102. Універсальний довідник з ділових паперів та ділової етики. – К. : Довіра, 2003. – 623 с.
103. Фишер Р. Подготовка к переговорам : пер. с англ. / Р. Фишер, Д. Эртель. – М. : Инф.-издательский дом “Филинь”, 1996. – 232 с.
104. Фишер Р. Переговоры без поражения. Гарвардский метод : пер. с англ. / Р. Фишер, У. Юри, Б. Паттон. – М. : Эксмо, 2006. – 320 с.
105. Фишер Д. Путь к согласию, или переговоры без поражения : пер. с англ. / Д. Фишер, У. Юри. – М. : Наука, 1990. – 158 с.
106. Хажински А. Гуру менеджмента. Дорога к успеху / Хажински А. – СПб. : Питер, 2001. – 460 с.
107. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посібник / Хміль Ф. І. – К. : Академвидав, 2004. – 280 с.
108. Холопова Т. И. Протокол и этикет деловых людей / Т. И. Холопова, М. М. Лебедева. – М. : Инфра-М, 1994. – 208 с.
109. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : навч. посібник / Цимбалюк І. М. – К. : ВД “Професіонал”, 2004. – 304 с.

110. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посібник / Цюрупа М. В. – К. : Кондор, 2004. – 172 с.
111. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Чайка Г. Л. – К. : Знання, 2005. – 442 с.
112. Честара Дж. Деловой этикет : паблик рилейшнз для всех и для каждого : пер. с англ. / Честара Дж. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 1999. – 336 с.
113. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посібник : 3-є вид., перероб. і доп. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Вікар, 2003. – 223 с.
114. Швалб Ю. М. Практична психологія в економіці та бізнесі / Швалб Ю. М., Данчева О. В. – К. : Лібра, 1998. – 270 с.
115. Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців / Шевчук С. В. – К. : Літера ЛТД, 2004. – 400 с.
116. Шеломенцев В. М. Этикет і сучасна культура спілкування : 2-е вид. / Шеломенцев В. М. – К. : Лібра, 2003. – 416 с.
117. Шминке Д. 47 Принципов Древних Самураев или Кодекс Руководителя : пер. с англ. / Шминке Д. – М. : РИПОЛ КЛАССИК, 2003. – 159 с.
118. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек манипулятор : пер. с англ. / Шостром Э. – Минск : ТПЦ “Полифакт”, 1992. – 128 с.
119. Щекин Г. В. Как эффективно управлять людьми: психология кадрового менеджмента / Щекин Г. В. – К.: МАУП, 1999. – 400 с.
120. Южин В. И. Полная энциклопедия этикета / Южин В. И. – М. : РИПОЛ классик, 2007. – 512 с.
121. Ягер Джен Деловой протокол: стратегия личного успеха : пер. с англ. / Ягер Джен. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2004. – 344 с.
122. Яккока Л. Карьера менеджера / Яккока Л. – М. : Прогресе, 1991. – 384 с.

6.4 Зразок титульного листа

Міністерство освіти і науки України
Вінницький національний технічний університет
Інститут менеджменту
Кафедра філософії та гуманітарних наук

**Контрольна робота з дисципліни
“ЕТИКА ТА ПСИХОЛОГІЯ
ДІЛОВИХ ВІДНОСИН”**

Варіант №

Виконав:

Перевірив:

Вінниця 2016

Навчальне видання

Методичні вказівки
до вивчення дисципліни
“Етика та психологія ділових відносин”
для студентів напряму підготовки
“Менеджмент” заочної форми навчання.

Редактор І. Городенська

Укладач Прищак Микола Дем'янович

Оригінал-макет підготовлено М. Прищак

Підписано до друку
Формат 29,7 × 42 ¼. Папір офсетний.
Гарнітура Times New Roman.
Друк різнографічний. Ум. друк. арк.
Наклад пр. Зам. №

Вінницький національний технічний університет,
навчально-методичний відділ ВНТУ.
21021, м. Вінниця, Хмельницьке шосе, 95,
ВНТУ, к. 2201.
Тел. (0432) 59-87-36.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи
серія ДК № 3516 від 01.07.2009 р.

Віддруковано у Вінницькому національному технічному університеті
в комп'ютерному інформаційно-видавничому центрі.
21021, м. Вінниця, Хмельницьке шосе, 95.
ВНТУ, ГНК, к. 114.
Тел. (0432) 59-87-38.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи
серія ДК № 3516 від 01.07.2009 р.