


Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

Кафедра філософії і педагогіки

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
завідувач кафедри

Шабанова Ю.О. 
« 31 » серпня 2020 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Етика ділового спілкування»

| | |
|-----------------------------------|----------------------------|
| Галузь знань | Всі галузі знань |
| Спеціальність | Всі спеціальності |
| Освітній рівень | Магістр |
| Освітня програма | Всі освітні програми |
| Спеціалізація | |
| Статус | Вибіркова |
| Загальний обсяг | 4 кредити ECTS (120 годин) |
| Форма підсумкового контролю | Диф.залік |
| Термін викладання | 2-й семестр |
| Мова викладання | українська |

Викладачі: доц. Шабанова Ю.О., Козинець І.І., Родіна Ю.Д.

Пролонговано: на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__» 20__ р.
(підпис, ПІБ, дата)

на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__» 20__ р.
(підпис, ПІБ, дата)

Робоча програма навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» для магістрів всіх спеціальностей / Нац. техн. ун-т. «Дніпровська політехніка», каф. філос. і пед. – Д. : НТУ «ДП», 2020. – 12 с.

Розробники – Козинець І.І., Родіна Ю.Д.

Робоча програма регламентує:

- мету дисципліни;
- дисциплінарні результати навчання, сформовані на основі трансформації очікуваних результатів навчання освітньої програми;
- базові дисципліни;
- обсяг і розподіл за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять;
- програму дисципліни (тематичний план за видами навчальних занять);
- алгоритм оцінювання рівня досягнення дисциплінарних результатів навчання (шкали, засоби, процедури та критерії оцінювання);
- інструменти, обладнання та програмне забезпечення;
- рекомендовані джерела інформації.

Робоча програма призначена для реалізації компетентнісного підходу під час планування освітнього процесу, викладання дисципліни, підготовки студентів до контрольних заходів, контролю провадження освітньої діяльності, внутрішнього та зовнішнього контролю забезпечення якості вищої освіти, акредитації освітніх програм у межах спеціальності.

Робоча програма буде в пригоді для формування змісту підвищення кваліфікації науково-педагогічних працівників кафедр університету.

ЗМІСТ

| | |
|--|--|
| 1 МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ | 4 |
| 2 ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ..... | Ошибка! Закладка не определена. |
| 3 БАЗОВІ ДИСЦИПЛІНИ | Ошибка! Закладка не определена. |
| 4 ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ | Ошибка! Закладка не определена. |
| 5 ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ | Ошибка! Закладка не определена. |
| 6 ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ | 5 |
| 6.1 Шкали | 5 |
| 6.2 Засоби та процедури..... | 6 |
| 6.3 Критерії..... | 7 |
| 7 ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ | 10 |
| 8 РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ..... | 10 |

1. МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

В освітньо-професійній програмі Національного технічного університету «Дніпровська політехніка» всіх спеціальностей здійснено розподіл програмних результатів навчання (ДРН) за організаційними формами освітнього процесу.

Мета дисципліни – сформувати поняття про етику ділового спілкування, що забезпечить належне спілкування у майбутній професійній діяльності.

Реалізація мети вимагає трансформації програмних результатів навчання в дисциплінарні та адекватний відбір змісту навчальної дисципліни за цим критерієм.

2. ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

| Дисциплінарні результати навчання (ДРН) | |
|---|--|
| шифр ДРН | зміст |
| ДРН 1 | Володіти етичними основами ділового спілкування в контексті професійної діяльності |
| ДРН 2 | Вміти застосовувати протокольні норми ділової комунікації |

3. ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ

| Вид навчальних занять | Обсяг, години | Розподіл за формами навчання, години | | | | | |
|-----------------------|---------------|--------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | | денна | | вечірня | | заочна | |
| | | аудиторні заняття | самостійна робота | аудиторні заняття | самостійна робота | аудиторні заняття | самостійна робота |
| лекційні | 60 | 16 | 44 | | | | |
| практичні | 60 | 16 | 44 | | | | |
| лабораторні | - | - | - | | | | |
| семінари | - | - | - | | | | |
| РАЗОМ | 120 | 32 | 88 | | | | |

4 ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ

| Шифри ДРН | Види та тематика навчальних занять | Обсяг складових, години |
|----------------|--|-------------------------|
| | ЛЕКЦІЇ | 60 |
| ДРН 1 ДРН 2 | 1. Етика ділового спілкування як навчальна дисципліна | 10 |
| | 1.1. Терміни та поняття. 1.2. Структура курсу | |
| ДРН 1 ДРН 2 | 2. Спілкування як соціальний феномен | 10 |
| | 2.1. Поняття про спілкування. Усне та писемне спілкування. | |
| | 2.1. Культура і спілкування | |
| | 2.3. Спілкування як комунікація | |
| | 2.4. Техніка спілкування | |
| | 2.5. Моделі та стилі спілкування | |
| | 2.6. Спілкування і діяльність | |
| | 2.6. Етичний бік спілкування | |
| | 2.7. Дотримання мовних норм | |
| ДРН 1 | 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових | 10 |

| Шифри ДРН | Види та тематика навчальних занять | Обсяг складових, години |
|----------------|--|-------------------------|
| ДРН 2 | проблем | |
| | 3.1. Форми і види ділового спілкування та фактори впливу | |
| | 3.2. Рівні ділового спілкування | |
| | 3.3. Вимоги до учасників ділового спілкування | |
| | 3.4. Ділова бесіда | |
| | 3.5. Різновиди бесід | |
| | 3.6. Етапи бесід | |
| ДРН 1 ДРН 2 | 4. Мистецтво правильно мислити і говорити | 10 |
| | 4.1. Уміння говорити. | |
| | 4.2. Техніка мовлення | |
| | 4.3. Публічні виступи | |
| | 4.4. Ділова доповідь | |
| | 4.5. Телефонне ділове спілкування | |
| ДРН 1 ДРН 2 | 5. Виробничий конфлікт | 10 |
| | 5.1. Природа конфліктів | |
| | 5.2. Моделі конфліктів | |
| | 5.3. Спілкування як суперечка | |
| ДРН 1 ДРН 2 | 6. Службовий етикет. Моральні принципи та засади | 10 |
| | 6.1. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини. | |
| | 6.2. Професійна етика. Норми професійних ділових відносин. | |
| | 6.3. Авторитет особистості | |
| | 6.4. Особливості роботи керівника і норми його поведінки | |
| | 6.5. Мовленнєвий етикет | |
| | 6.6. Щоденний етикет | |
| | 6.7. Діловий одяг | |
| ДРН 1 ДРН 2 | СЕМІНАРСЬКІ ЗАНЯТТЯ відповідно до тем прочитаних лекцій | 60 |
| | 1. Етика ділового спілкування як навчальна дисципліна | |
| | 2. Спілкування як соціальний феномен | |
| | 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем | |
| | 4. Мистецтво правильно мислити і говорити | |
| | 5. Виробничий конфлікт | |
| | Разом | 120 |

5. ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Сертифікація досягнень студентів здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об'єктивних критеріях відповідно до Положення університету «Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти».

Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання студента за дисципліною.

5.1 Шкали

Оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних студентів.

Шкали оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП»

| Рейтингова | Інституційна |
|------------|---------------------------|
| 90...100 | відмінно / Excellent |
| 74...89 | добре / Good |
| 60...73 | задовільно / Satisfactory |
| 0...59 | незадовільно / Fail |

Кредити навчальної дисципліни зараховується, якщо студент отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації відповідно до Положення про організацію освітнього процесу НТУ «ДП».

5.2 Засоби та процедури

Зміст засобів діагностики спрямовано на контроль рівня сформованості знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності студента за вимогами НРК до 8-го кваліфікаційного рівня під час демонстрації регламентованих робочою програмою результатів навчання.

Студент на контрольних заходах має виконувати завдання, орієнтовані виключно на демонстрацію дисциплінарних результатів навчання (розділ 2).

Засоби діагностики, що надаються студентам на контрольних заходах у вигляді завдань для поточного та підсумкового контролю, формуються шляхом конкретизації вихідних даних та способу демонстрації дисциплінарних результатів навчання.

Засоби діагностики (контрольні завдання) для поточного та підсумкового контролю дисципліни затверджуються кафедрою.

Види засобів діагностики та процедур оцінювання для поточного та підсумкового контролю дисципліни подано нижче.

Засоби діагностики та процедури оцінювання

| ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ | | | ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ | |
|-------------------|-------------------------------------|---|-----------------------|---|
| навчальне заняття | засоби діагностики | процедури | засоби діагностики | процедури |
| лекції | контрольні завдання за кожною темою | виконання завдання під час лекцій | комплексна контрольна | визначення середньозваженого результату поточних контролів; |
| практичні | контрольні завдання за кожною темою | виконання завдань під час семінарських занять | | виконання ККР під час екзамену за бажанням |

| | | | |
|----------------------------------|--|--------------|----------|
| або індивідуальне завдання | виконання завдань під час самостійної роботи | робота (ККР) | студента |
|----------------------------------|--|--------------|----------|

Під час поточного контролю лекційні заняття оцінюються шляхом визначення якості виконання контрольних конкретизованих завдань. Практичні заняття оцінюються якістю виконання контрольного або індивідуального завдання.

Якщо зміст певного виду занять підпорядковано декільком дескрипторам, то інтегральне значення оцінки може визначатися з урахуванням вагових коефіцієнтів, що встановлюються викладачем.

За наявності рівня результатів поточних контролів з усіх видів навчальних занять не менше 60 балів, підсумковий контроль здійснюється без участі студента шляхом визначення середньозваженого значення поточних оцінок.

Незалежно від результатів поточного контролю кожен студент під час екзамену має право виконувати ККР, яка містить завдання, що охоплюють ключові дисциплінарні результати навчання.

Кількість конкретизованих завдань ККР повинна відповідати відведеному часу на виконання. Кількість варіантів ККР має забезпечити індивідуалізацію завдання.

Значення оцінки за виконання ККР визначається середньою оцінкою складових (конкретизованих завдань) і є остаточним.

Інтегральне значення оцінки виконання ККР може визначатися з урахуванням вагових коефіцієнтів, що встановлюється кафедрою для кожного дескриптора НРК.

5.3 Критерії

Реальні результати навчання студента ідентифікуються та вимірюються відносно очікуваних під час контрольних заходів за допомогою критеріїв, що описують дії студента для демонстрації досягнення результатів навчання.

Для оцінювання виконання контрольних завдань під час поточного контролю лекційних і практичних занять в якості критерія використовується коефіцієнт засвоєння, що автоматично адаптує показник оцінки до рейтингової шкали:

$$O_i = 100 a/m,$$

де a – число правильних відповідей або виконаних суттєвих операцій відповідно до еталону рішення; m – загальна кількість запитань або суттєвих операцій еталону.

Індивідуальні завдання та комплексні контрольні роботи оцінюються експертно за допомогою критеріїв, що характеризують співвідношення вимог до рівня компетентностей і показників оцінки за рейтинговою шкалою.

Зміст критеріїв спирається на компетентнісні характеристики, визначені НРК для магістерського рівня вищої освіти (подано нижче).

**Загальні критерії досягнення результатів навчання
для 8-го кваліфікаційного рівня за НРК**

Інтегральна компетентність – здатність розв’язувати складні задачі і проблеми у певній галузі професійної діяльності або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.

| Дескриптори НРК | Вимоги до знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності | Показник оцінки |
|---|--|-----------------|
| Знання | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ◆ спеціалізовані концептуальні знання, набуті у процесі навчання та/або професійної діяльності на рівні новітніх досягнень, які є основою для оригінального мислення та інноваційної діяльності, зокрема в контексті дослідницької роботи; ◆ критичне осмислення проблем у навчанні та /або професійній діяльності та на межі предметних галузей | Відповідь відмінна – правильна, обґрунтована, осмислена. Характеризує наявність: <ul style="list-style-type: none"> - спеціалізованих концептуальних знань на рівні новітніх досягнень; - критичне осмислення проблем у навчанні та/або професійній діяльності та на межі предметних галузей | 95-100 |
| | Відповідь містить негрубі помилки або описки | 90-94 |
| | Відповідь правильна, але має певні неточності | 85-89 |
| | Відповідь правильна, але має певні неточності й недостатньо обґрунтована | 80-84 |
| | Відповідь правильна, але має певні неточності, недостатньо обґрунтована та осмислена | 74-79 |
| | Відповідь фрагментарна | 70-73 |
| | Відповідь демонструє нечіткі уявлення студента про об’єкт вивчення | 65-69 |
| | Рівень знань мінімально задовільний | 60-64 |
| | Рівень знань незадовільний | <60 |
| Уміння | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ◆ розв’язання складних задач і проблем, що потребує оновлення та інтеграції знань, часто в умовах неповної/недостатньої інформації та суперечливих вимог; ◆ провадження дослідницької та/або інноваційної діяльності | Відповідь характеризує уміння: <ul style="list-style-type: none"> - виявляти проблеми; - формулювати гіпотези; - розв’язувати проблеми; - оновлювати знання; - інтегрувати знання; - провадити інноваційну діяльність; - провадити наукову діяльність | 95-100 |
| | Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності з негрубими помилками | 90-94 |
| | Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації однієї вимоги | 85-89 |
| | Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації двох вимог | 80-84 |
| | Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в | 74-79 |

| Дескриптори НРК | Вимоги до знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності | Показник оцінки |
|--|---|-----------------|
| | практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації трьох вимог | |
| | Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації чотирьох вимог | 70-73 |
| | Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності при виконанні завдань за зразком | 65-69 |
| | Відповідь характеризує уміння застосовувати знання при виконанні завдань за зразком, але з неточностями | 60-64 |
| | Рівень умінь незадовільний | <60 |
| Комунікація | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ◆ зрозуміле і недвозначне донесення власних висновків, а також знань та пояснень, що їх обґрунтовують, до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються; ◆ використання іноземних мов у професійній діяльності | <p>Зрозумілість відповіді (доповіді). Мова:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильна; - чиста; - ясна; - точна; - логічна; - виразна; - лаконічна. <p>Комунікаційна стратегія:</p> <ul style="list-style-type: none"> - послідовний і несуперечливий розвиток думки; - наявність логічних власних суджень; - доречна аргументації та її відповідність відстоюваним положенням; - правильна структура відповіді (доповіді); - правильність відповідей на запитання; - доречна техніка відповідей на запитання; - здатність робити висновки та формулювати пропозиції; - використання іноземних мов у професійній діяльності | 95-100 |
| | Достатня зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія з незначними хибами | 90-94 |
| | Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано три вимоги) | 85-89 |
| | Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано чотири вимоги) | 80-84 |
| | Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано п'ять вимог) | 74-79 |
| | Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано сім вимог) | 70-73 |
| | Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано дев'ять вимог) | 65-69 |
| | Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та | 60-64 |

| Дескриптори НРК | Вимоги до знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності | Показник оцінки |
|---|--|-----------------|
| | комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано 10 вимог) | |
| | Рівень комунікації незадовільний | <60 |
| Автономність та відповідальність | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ♦ відповідальність за розвиток професійного знання і практик, оцінку стратегічного розвитку команди; ♦ здатність до подальшого навчання, яке значною мірою є автономним та самостійним | Відмінне володіння компетенціями: <ul style="list-style-type: none"> - використання принципів та методів організації діяльності команди; - ефективний розподіл повноважень в структурі команди; - підтримка врівноважених стосунків з членами команди (відповідальність за взаємовідносини); - стресовитривалість; - саморегуляція; - трудова активність в екстремальних ситуаціях; - високий рівень особистого ставлення до справи; - володіння всіма видами навчальної діяльності; - належний рівень фундаментальних знань; - належний рівень сформованості загальнонавчальних умінь і навичок | 95-100 |
| | Упевнене володіння компетенціями автономності та відповідальності з незначними хибами | 90-94 |
| | Добре володіння компетенціями автономності та відповідальності (не реалізовано дві вимоги) | 85-89 |
| | Добре володіння компетенціями автономності та відповідальності (не реалізовано три вимоги) | 80-84 |
| | Добре володіння компетенціями автономності та відповідальності (не реалізовано чотири вимоги) | 74-79 |
| | Задовільне володіння компетенціями автономності та відповідальності (не реалізовано п'ять вимог) | 70-73 |
| | Задовільне володіння компетенціями автономності та відповідальності (не реалізовано шість вимог) | 65-69 |
| | Задовільне володіння компетенціями автономності та відповідальності (рівень фрагментарний) | 60-64 |
| | Рівень автономності та відповідальності незадовільний | <60 |

6 ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Технічні засоби навчання.

8 РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Закон України «Про вищу освіту» [Електронний ресурс]. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1556-18> (дата звернення: 04.11.2019).
2. Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України). – К.: 2019.

3. Гриценко Т.Б., та ін. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник. – К.: 2019
4. Сюта Г.М., Бирик С. П. Сучасна ділова культура. Усне і писемне спілкування. К.: 2019
5. Зубков М. М. Норми та культура української мови за оновленим правописом. Ділове мовлення. 2-ге вид., доп. і змін. / Микола Зубков. – К.: Арій, 2019. – 608 с.
6. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: Навч. посібник / Ю.І. Палеха. – К.: Кондор, 2006. – 247 с.

Додаткова література

7. Малахов В. Етика спілкування: Навч. посібник / В. Малахов. – К.: Либідь, 2006. – 400 с.
8. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів / В. П. Галушко. – Вінниця: Нова книга, 2002. – 223 с.
9. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч-практ. посіб. / Уклад. Ю. І. Палеха. – К.: Вид-во Європейського ун-та, 2004. – 283 с.
10. Діловий етикет / І. Афанасьєв (авт.-уклад.) – К.: Альтерпрес, 2003. – 368 с.
11. Дюмін О. З., Ніколаєва А. О. Ділове спілкування (Риторика та ораторське мистецтво): Практ. посіб. / О. З. Дюмін, А. О. Ніколаєва. – Х.: Видавництво ХТУРЕ, 2001. – 146 с.
12. Етика та психологія ділових відносин: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Під ред. Т. Е. Андрєєвої. – Х.: Бурун Книга, 2004. – 143 с.
13. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування / А. П. Загнітко, І. Г. Данилюк. – Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2004. – 480 с.
14. Зубенко Л. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування: Навч. посібник / Л. Г. Зубенко, В. Д. Немцов. – К.: «Ексоб», 2002. – 200 с.
15. Зубков М. Г. Сучасна українська ділова мова / М. Г. Зубков. – 3 вид, доп. – Х.: Торсінг, 2003. – 448 с.
16. Палеха Ю. І. Ділова етика: Навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – 4-те вид. – К.: Вид.-во Європейського ун-ту, 2002. – 181 с.
17. Панфілова А. П. Игротехнический менеджмент. Интерактивные технологии для обучения и организационного развития персонала: Учеб. пособ. / А. П. Панфілова. – СПб.: ИВЭСЭП, «Знание», 2003. – 536 с.
18. Потелло Н. Я., Скиртач Г. Е. Українське ділове мовлення і спілкування: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Н. Я. Пателло, Г. Є. Скиртач. – К.: МАУП, 2003. – 440 с.
19. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування / Я. Радевич-Винницький. – Львів: В-во «СПОЛОМ», 2001. – 223 с.
20. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування / В. М. Шеломенцев. – 2-е вид. – К.: Лібра, 2003. – 415 с.
21. Чмут Т.К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – 3-тє вид., стер. – К.: Вікар, 2003. – 223 с.

Навчальне видання

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Етика ділового спілкування»
для магістрів всіх спеціальностей

Розробник:
Інна Іванівна Козинець,
Юлія Дмитрівна Родіна

Підготовлено до виходу в світ
у Національному технічному університеті
«Дніпровська політехніка».
49005, м. Дніпро, просп. Д. Яворницького, 19

