

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КІРОВОГРАДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА МІЖНАРОДНОЇ ЕКОНОМІКИ

**Методичні рекомендації
до вивчення дисципліни “Ділове спілкування”
для студентів спеціальності
“Міжнародна економіка”**

Затверджено на засіданні
кафедри міжнародної економіки
Протокол № 5 від 12.01.2014 р.

Методичні рекомендації до вивчення дисципліни „Ділове спілкування” для студентів спеціальності 6.050103 „Міжнародна економіка”/ Укладач: В.І. Миценко, к.пед.н., доцент.
– Кіровоград: КНТУ, 2014. – 14 с.

КІРОВОГРАД – 2014

Вступ

Формування ринкової економіки в Україні вимагає від економістів та підприємців знань не тільки основ та нових підходів до формування фінансової системи, механізмів управління, але й питань етики підприємництва, ділового стилю і етикету у своїй поведінці по відношенню до підлеглих, клієнтів, конкурентів.

У багатьох закордонних фірмах виробничі відносини будуються виходячи з нової концепції відповідно до якої і керівник і члени виробничого колективу відповідають разом за справи фірми, тому кожен працівник вивчає етику ділового спілкування, які передбачені кодексом компанії.

У зв'язку з цим зростає значення високопрофесійного представлення себе, як ділової людини та своєї компанії. Сучасний спеціаліст з міжнародної економіки повинен мати глибокі знання з ділового спілкування в умовах національних та міжнародних ринкових відносин. У сучасному діловому світі багато уваги приділяється іміджу ділових людей, правил поведінки за столом, на зустрічах, вмінню одягатися та достойно представляти свою компанію на національному та міжнародному рівнях.

Дисципліна „Ділове спілкування” є складовою частиною підготовки економіста міжнародного профілю і тісно пов'язана з навчальними дисциплінами професійного напрямку. Викладання та вивчення предмету ведеться частково на англійській мові.

Метою вивчення даної дисципліни є набуття студентами комплексних знань про найважливіші теоретичні і практичні аспекти етики підприємництва, економічного та ділового етикету, підготовка спеціалістів високого професійного та культурного рівня, які здатні надати ринковим відносинам цивілізований характер.

Тому **задачі курсу** спрямовані на:

- визначення сутності ділового спілкування у процесі економічної діяльності та співпраці;
- вивчення основних положень етики підприємництва та правил ділового етикету;
- вміння використовувати одержані знання у практичній діяльності, організовувати і проводити ділові зустрічі, вести ділову переписку та розробляти ділові угоди, враховуючи особливості культури та традиції різних країн світу.

Методологічною та теоретичною основою даної дисципліни є володіння студентами базовими поняттями та концепціями міжнародної економіки, міжнародних фінансів та управління.

Таким чином, ефективній реалізації мети та задач курсу підпорядковані логіка його викладання, структура й зміст тем.

Introduction

The formation of market economy in Ukraine demands from the economists and entrepreneurs the knowledge of not only the basic and new approaches to formation of financial system, management mechanisms but ethics of entrepreneurship, business communication, professional interaction with customers, employees and competitors as well.

The professional interactions in many foreign companies are built on new concept which states that the manager as well as the employees should share the responsibility for the company's progress and prosperity. That explains that every member of the staff learns the aspects of business communication and business etiquette. Most companies have a code of practice to win customer loyalty. That will also regulate the professional interaction of the whole company staff.

All these factors lead to the growth of importance of high professional self-presentation as well as of the company. Current businesses demand from an economist to have profound knowledge in business communication at the national and international level. A great attention is paid to the image of business man/women today, their professional behavior, the abilities to adapt to different national peculiarities of conducting business.

The subject "Business Communication" forms a part of general preparation of a specialist in international economy and is closely connected with the subjects of similar professional direction. The studying process is combined in using Ukrainian as well as the English language which well enhances the students' abilities to solve many challenges in foreign businesses.

The **aim** of the subject is to give students complex knowledge about most important theoretical and practical aspects of entrepreneurial ethics, economic and business etiquette, training of specialists of high professional and cultural level who will be able to bring the national market into a world civilized frames of business interactions.

The course presupposes the following:

- to define the importance and essence of business communication in the process of economic interactions and activities;
- to learn basic concepts of entrepreneurial ethics and business etiquette rules;
- be able to use the acquired knowledge in practical activities, organize and hold the business meetings and negotiations, to keep the business correspondence and work out contracts taking into account the peculiarities of different national traditions.

The methodological and theoretical basis of the subject provides the knowledge of major concepts of international economy, finance and management.

So the effective realization of the subject aims are built on logical presentation, good structure and contents.

1. Тематичний план вивчення дисципліни „Ділове спілкування”

№ п/п	Назва теми	Всього, годин	в тому числі		
			Лекції	Семінарські заняття	Самостійна робота
1	Форми та особливості ділового спілкування	8	2	2	4
2	Основні етапи і тактичні засоби проведення переговорів, конференцій, виставок, ділових зустрічей.	12	2	2	8
3	Трансформація етики у часі та історія розвитку ділового спілкування.	8	2	2	4
4	Етика відносин з клієнтами, профспілками, конкурентами.	10	2	2	6
5	Знайомство, вітання та презентація компанії.	10	2	2	6
6	Етикет спілкування по телефону та мобільному телефону.	8	2	2	4
7	Психологія ділового спілкування.	10	2	2	6
8	Національні особливості ділового спілкування.	15	4	4	7
	Всього	81	18	18	45

2. Зміст дисципліни „Ділове спілкування” по темах

Тема 1. Форми та особливості ділового спілкування

1. Форми та особливості ділового спілкування.
2. Обмін діловими листами, меморандумами.
3. Особливості управління компанією та функції її керівника.
4. Аналіз проблем та діагноз ситуації.
5. Розробка проектів необхідних документів.

Семінарське заняття.

У процесі повсякденної діяльності керівник спілкується з багатьма людьми. Цей процес вимагає певних знань у виборі того чи іншого стилю ділового спілкування. Ділова документація відображує характер суспільних відносин. Вона має інформацію про дії, явища, відносини між людьми. Невербальні засоби спілкування пов'язано з психічним настроєм людини, тому слугують одним із засобів їх виразу. Письмові засоби спілкування використовуються, коли співрозмовник відсутній. До цього засобу ділового спілкування можна віднести ділові листи, телеграми, документи тощо.

Самостійна робота.

1. Business greetings and introductions.
2. How to make first positive impression.

Література.

1. Business Etiquette in Brief. Ann Marie Sabath. Bob Adams, inc. publishers. Holbrook. – Massachusetts, 1993. – P. 5-12
2. Зусин. Этика и этикет делового общения. “Рената”. - 2002. - С. 5-16.

Тема 2. Основні етапи і тактичні засоби проведення переговорів, конференцій та виставок, ділових зустрічей

1. Прийоми ділового спілкування “відкриті позиції”, „закриті позиції”.
2. Підкреслення загального у позиціях сторін, які ведуть переговори.
3. Підкреслення різниці, як один з прийомів. Вміння слухати, як психологічний прийом.
4. Особливості проведення нарад, конференцій та виставок.
5. Особливості національного характеру та міжнародного ділового етикету.

Семінарське заняття.

Безпосередньо, ділове спілкування можна умовно розподілити на слідуючи етапи: взаємне уточнення інтересів, концепцій, позицій; дискусія, пред'явлення аргументів та обґрунтування своїх пропозицій; відпрацювання

домовленостей. Важливими є тактичні прийоми під час проведення ділових зустрічей, переговорів. Це відкриті позиції, закриті позиції, підкреслення загальних положень, підкреслення різноманітності.

Самостійна робота.

1. Image tips for men in business environment from companies with corporate culture.
2. Image tips for women in business environment from companies with corporate culture.

Література.

1. Business Etiquette in Brief. Ann Marie Sabath. Bob Adams, inc. publishers. Holbrook. – Massachusetts, 1993. – P. 5-12
2. Зусин. Этика и этикет делового общения. “Рената”. - 2002. - С. 5-16.

Тема 3. Трансформація етики у часі та історія розвитку ділового спілкування

1. Поняття “етика”, “етикет”.
2. Різниця між поняттям етики у стародавньому світі, середньовіччі та сучасному діловому спілкуванні.
3. Поняття етики ділового спілкування “зверху-вниз”, “знизу-вверх” та “по-горизонталі”. Особливості використання даних прийомів.

Семінарське заняття.

Етикет – сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських взаємовідносин. Етика – наука, яка вивчає мораль та моральність. Етикет є частиною зовнішньої культури людини і суспільства. В нього входять її вимоги, які набувають характер більш чи менш регламентованого церемоніалу.

Історично, етикет розподіляється на загально громадський, дипломатичний, військовий та придворний. Вимоги до сучасного етикету склалися на протязі багатьох століть. Правила поведінки є міжнародними, але мають деякі національні відмінності.

У діловому спілкуванні „Зверху-вниз” основним є те, що відношення керівника до підлеглих впливає на весь характер ділового спілкування, у багатьох випадках окреслює його морально-психологічний клімат. Саме на цьому рівні формуються моральні еталони та зразки поведінки.

У діловому спілкуванні „Знизу-вверх” основним є добре відношення підлеглого до свого керівника і вміння знайти спільну мову як з керівником, так і з підлеглими.

У діловому спілкуванні „по-горизонталі” основним є загальний етичний принцип взаємовідносин між колегами. При цьому типі ділового спілкування колеги повинні відчувати себе рівними по відношенню один до одного.

Самостійна робота.

1. Office etiquette. Meeting VIP guests.
2. The art of mingling. Small, medium and large talk.

Література.

1. Business Etiquette in Brief. Ann Marie Sabath. Bob Adams, inc. publishers. Holbrook. – Massachusetts, 1993. – P. 5-12
2. Гур'янов Ю.Г. Этика предпринимательства. Учебное пособие. – Кировоград, «Имекс ЛТД», 2002. – 346 с.
3. Зусин. Этика и этикет делового общения. “Рената”. - 2002. - 235 с.

Тема 4. Етика відносин з клієнтами, профспілками, конкурентами

1. Розробка угод про розподіл прибутку.
2. Визначення рівня самостійності для місцевих представництв під час проведення переговорів.
3. Розробка стратегії розвитку компанії, робота по підвищенню кваліфікації робітників. Види підвищення кваліфікації.
4. Розробка нових систем оплати праці.

Семінарське заняття.

Велике значення для успішного функціонування підприємства мають відносини підприємців з профспілками. Профспілки відіграють роль активного партнера у розробці та реалізації соціальних програм. Розроблені програми повинні забезпечувати підвищення рівня праці і стабільності зайнятості.

Основою у відносинах із споживачем є професійна етика, чемність, увага. Добра репутація, яку кожне підприємство намагається заробити і закріпити за собою, значно залежить від спроможності задовольнити максимум потреб споживача (клієнта). Без розуміння цього сьогодні неможливо здобути успіху у бізнесі.

Самостійна робота.

1. Visiting receptions and hosting business partners at home.
2. International etiquette of traveling.

Література.

1. Business Etiquette in Brief. Ann Marie Sabath. Bob Adams, inc. publishers. Holbrook. – Massachusetts, 1993. – P. 5-12
2. Гур'янов Ю.Г. Этика предпринимательства. Учебное пособие. – Кировоград, «Имекс ЛТД», 2002. – 346 с.
3. Зусин. Этика и этикет делового общения. “Рената”. - 2002. - 235 с.

Тема 5. Знайомство, вітання та презентація компанії

1. Види знайомства та вітання з урахуванням національних особливостей різних країн світу.
2. Процедура обміну візиток. Види візиток. Електронні візитки.
3. Особливості вітання з жінками під час ділових зустрічей та правила ділового спілкування з жінками на роботі.

Семінарське заняття.

Список правил, які регламентують знайомство є доволі великим, але в цілому ці загальноприйняті правила однакові і обов'язкові для усіх. Ділове спілкування починається із знайомства. Тому існують певні правила представлення однієї людини іншій. У сучасному діловому світі все більш актуальними стають правила відносин з жінками. Зараз жінки мають такі ж права у бізнесі, як і чоловіки, і в багатьох випадках різниця між діловим спілкуванням між жінками та чоловіками нівелюється.

Самостійна робота.

1. Tipping system in the USA.
2. Fax, letter of invitation, letter of intention, protocol of agreement, memo, e-mailing, invoicing.

Література.

1. Business Etiquette in Brief. Ann Marie Sabath. Bob Adams, inc. publishers. Holbrook. – Massachusetts, 1993. – P. 5-12
2. Гур'янов Ю.Г. Этика предпринимательства. Учебное пособие. – Кировоград, «Имекс ЛТД», 2002. – 346 с.
3. Зусин. Этика и этикет делового общения. “Рената”. - 2002. - 235 с.
4. Камінський А. Вступ до міжнародних відносин. – Львів: Світ, 1995. - 144 с.

Тема 6. Етикет спілкування по телефону та мобільному телефону

1. Оперативність у вирішенні питань за допомогою телефону.
2. Коректне спілкування по телефону для отримання найкращого результату.
3. Види вітань по телефону залежно від ситуації.
4. Оформлення факсу. Особливості оформлення факсу за кордон.
5. Поняття “висячі дзвінки”.
6. Підготовка розмови по телефону за допомогою перекладача та ведення такої розмови. Її особливості.

Семінарське заняття.

Ділові люди витрачають на телефоні розмови від 4 до 25 відсотків свого робочого часу. Завдяки телефону підвищується ефективність вирішення великої кількості питань. Телефонний зв'язок забезпечує двосторонній безперервний обмін інформацією на будь-якій відстані. За допомогою телефону можна проводити переговори, консультації, але необхідно знати основні правила правильного використання телефону, факсу, електронного та мобільного зв'язку.

Самостійна робота.

1. Acronyms used in international trade.
2. Main clauses of contract.
3. Payment documents and bank transfers.

Література

1. Business Etiquette in Brief. Ann Marie Sabath. Bob Adams, inc. publishers. Holbrook. – Massachusetts, 1993. – P. 5-12
2. Гур'янов Ю.Г. Этика предпринимательства. Учебное пособие. – Кировоград, «Имекс ЛТД», 2002. – 346 с.
3. Афанасьев И. Деловой этикет. К.: Альтерпресс. - 1998. - 320 с.
4. Камінський А. Вступ до міжнародних відносин. – Львів: Світ, 1995. - 144 с.

Тема 7. Психологія ділового спілкування

1. Позитивний психологічний клімат у компанії, його складові.
2. Психологічні особливості ділового спілкування (міміка, жести). Деякі жести та їх значення у різних країнах світу.
3. Вміння вислухати співрозмовника як один із психологічних прийомів ведення переговорів.
4. Створення репутації компанії, позитивного відношення до себе, інтер'єр робочого кабінету.

Семінарське заняття.

Психологія ділового спілкування відображує закономірності психічної діяльності партнерів. Важливими є не тільки знання з психології, а й вміння їх використання залежно від ситуації. Основною метою правильного використання цих знань є створення гарного психологічного клімату під час ділового спілкування, який забезпечується умінням вислухати співрозмовника. Вислуховування має два види: активне і пасивне.

Самостійна робота.

1. Manners for special occasions.
2. Communication caveats.
3. American and British mechanics of table manners and restaurant etiquette.

Література.

1. Business Etiquette in Brief. Ann Marie Sabath. Bob Adams, inc. publishers. Holbrook. – Massachusetts, 1993. – P. 5-12
2. Гур'янов Ю.Г. Этика предпринимательства. Учебное пособие. – Кировоград, «Имекс ЛТД», 2002. – 346 с.
3. Афанасьев И. Деловой этикет. К.: Альтерпресс. - 1998. - 320 с.
4. Камінський А. Вступ до міжнародних відносин. – Львів: Світ, 1995. - 144 с.
5. Business for Business Activities. M.F. Khachaturova. Київ: Криниця, 1999. – 287 с.

Тема 8. Національні особливості ділового спілкування

1. Особливості ділового спілкування у США та Великобританії.
2. Особливості ділового спілкування у країнах Європейського союзу.
3. Особливості ділового спілкування та поведінки у країнах Азійського регіону.
4. Особливості ділового спілкування у Арабських країнах.

Семінарське заняття.

Кожна країна і кожна нація має свої власні традиції та звичаї ділового спілкування і ділової етики. Тому національним особливостям ділового спілкування відводиться значне місце у міжнародному етикеті ділового спілкування. Як правило, не існує проблем із національними відмінностями, коли партнерські відносини носять позитивний характер, але при виникненні незначних непорозумінь, зразу виникає конфліктна ситуація, якщо не брати до уваги національні традиції іншого народу.

Самостійна робота.

1. Image tips for men in business environment from companies with corporate culture.

Література.

1. Business Etiquette in Brief. Ann Marie Sabath. Bob Adams, inc. publishers. Holbrook. – Massachusetts, 1993. – P. 5-12
2. Гур'янов Ю.Г. Этика предпринимательства. Учебное пособие. – Кировоград, «Имекс ЛТД», 2002. – 346 с.
3. Афанасьев И. Деловой этикет. К.: Альтерпресс. - 1998. - 320 с.
4. Камінський А. Вступ до міжнародних відносин. – Львів: Світ, 1995. - 144 с.
5. Business for Business Activities. M.F. Khachaturova. Київ: Криниця, 1999. – 287 с.

3. Завдання для самостійної підготовки і контролю знань

1. If you want to get the first positive impression of yourself you should:
 - a) make your first 10 words count;
 - b) to start talking for at least 5 minutes;
 - c) keep silent for the first 5 minutes and then speak for 5 minutes.
2. When you write a letter to a business woman, you should address her:
 - a) Miss.
 - b) Mrs.
 - c) Ms.
3. What is the standard length of a man's tie should be:
 - a) 50 cm;
 - b) touching the belt's buckle;
 - c) 30 cm.
4. "Dress-down days" at a company means:
 - a) an employee can take off his/her jacket during hot weather;
 - b) a day in the week which allows to wear not rigid-corporate outfit;
 - c) women are not allowed to wear a dress during this day of the week.
5. It is usual to shake hands the first time you meet a British colleague.
 - a) true;
 - b) false.
6. When a Japanese business person gives you his/her business card, it is polite to say thank you and put it in your pocket.
 - a) true;
 - b) false.
7. In the Mediterranean, embrace colleagues when you meet them.
 - a) true;
 - b) false.
8. In Saudi Arabia it is rude to refuse a cup of coffee.
 - a) true;
 - b) false.
9. In Asian countries, it is rude to look people in the eyes.
 - a) true;
 - b) false.
10. British people like to talk about their salaries.
 - a) true;
 - b) false.
11. Your Curriculum Vitae should be:
 - a) word-processed;
 - b) hand-written.
11. Your Curriculum Vitae should be:
 - a) no longer than two pages of A4 paper;
 - b) no longer than three pages of A4 paper.

12. Put the list of things that an interviewer should do into a logical sequence.
 - a) answer questions;
 - b) ask questions about candidate's CV;
 - c) explain the plan of the interview;
 - d) explain what happens next;
 - e) hold a few minutes of neutral conversation;
 - f) listen;
 - g) make the candidate feel at ease;
 - h) observe;
 - i) summarise the main points.
13. If someone enters your office, you should:
 - a) walk out from behind your desk to greet the person and offer a handshake;
 - b) stand up and offer a handshake over the table;
14. After your welcome, you should:
 - a) ask the person's name and the purpose of his/her visit;
 - b) show your guest where you'd like him/her to sit.
15. When you write a business letter it is possible:
 - a) to use short forms of *do not*, *cannot*, and the like;
 - b) to address the receiver as *To Whom it May Concern*.
16. As a host/hostess you should:
 - a) send invitations four to six weeks prior to the event;
 - b) send invitations two to four weeks prior to the event;
 - c) send invitations one to two weeks prior to the event.
17. When meeting someone in a restaurant:
 - a) wait in the lobby unless otherwise requested;
 - b) wait at the table in the dining hall.
18. When you sit at the table:
 - a) solids to your left; liquids to your right;
 - b) liquids to your right; solids to your left.
19. While eating you should:
 - a) pick up your utensils from the outside in;
 - b) pick up your utensils from the inside out.
20. Who should first leave the lift?
 - a) a woman;
 - b) a man;
 - c) the person closest to the door.

4. Орієнтовні питання для підготовки до заліку з дисципліни

“Ділове спілкування”

1. Форми ділового спілкування.
2. Етична відповідальність.
3. Обмін діловими листами, меморандумами.
4. Структура ділових листів.
5. Особливості компанії та її керівника.
6. Управлінська етика.
7. Економічна етика.
8. Етика підприємництва.
9. Аналіз проблем та діагноз ділової ситуації.
10. Розробка проектів необхідних документів.
11. Види контрактів.
12. Поняття ділового спілкування “відкриті позиції”.
13. Підкреслення загального у позиціях, як прийом у діловому спілкуванні.
14. Підкреслення різниці, вміння слухати, як один з прийомів ділового спілкування.
15. Особливості проведення нарад.
16. Особливості проведення конференцій.
17. Особливості проведення виставок.
18. Особливості національного характеру та міжнародного ділового етикету.
19. Поняття “етика”, “етикет” та їхній розвиток в історії світу.
20. Етика та етикет на сучасному етапі розвитку.
21. Поняття етики ділового спілкування “зверху-вниз”.
22. Поняття етики ділового спілкування “знизу-вверх”.
23. Поняття етики ділового спілкування “по-горизонталі”.
24. Юридична відповідальність підприємців.
25. Соціальна відповідальність підприємців.
26. Етичні кодекси організацій, фірм, концернів.
27. Види заохочення етичної поведінки.
28. Практика ефективного керівництва.
29. Субординація у ділових відносинах.
30. Особливості написання рекомендацій.
31. Види та жанри публічних виступів.
32. Види та способи переконання.
33. Відпрацювання взаємовигідних рішень.
34. Розробка угод про розподіл прибутку.
35. Визначення рівня самостійності для місцевих представництв під час проведення переговорів.
36. Розробка стратегії розвитку компанії.
37. Робота по підвищенню кваліфікації робітників.
38. Розробка нових систем оплати праці.

39. Види знайомства та вітання з урахуванням національних особливостей різних країн світу.
40. Процедура обміну візиток.
41. Особливості вітання з жінками під час ділових зустрічей.
42. Вирішення ділових питань за допомогою телефону.
43. Коректне спілкування по телефону для отримання найкращого результату.
44. Види вітань залежно від ситуації.
45. Оформлення факсу.
46. Поняття “висячі дзвінки”.
47. Особливості підготовки розмови по телефону за допомогою перекладача. Здійснення такої розмови.
48. Створення позитивного психологічного клімату у компанії.
49. Психологічні особливості ділового спілкування (міміка, жести, мова тіла).
50. Вміння вислухати співрозмовника як один із психологічних прийомів.
51. Створення власного позитивного іміджу.
52. Інтер'єр робочого кабінету.
53. Особливості ділового спілкування з представниками таких країн як, США, Великобританія, Німеччина, Франція.
54. Особливості ділового спілкування з представниками таких країн як, Греція, Угорщина, Іспанія, Італія, Швеція.
55. Особливості ділового спілкування з представниками таких країн як, Китай, Японія, Корея.
56. Особливості ділового спілкування з представниками Арабських країн.

5. Список рекомендованої літератури до вивчення дисципліни

1. Алехина И.В. Имидж и этикет делового человека. - М.: ЭНН, 1996. - 126 с.
2. Афанасьев И. Деловой этикет. К.: Альтерпресс. - 1998. - 320 с.
3. Зусин. Этика и этикет делового общения. "Рената". - 2002. - 235 с.
4. Белланже Лионель. Переговоры. Спб. "Нева". - 2002. - 122 с.
5. Антологія сучасної міжнародної економіки. Уклад. Ю.Г. Козак та ін. – Донецьк: ДДУ, 1996.
6. Камінський А. Вступ до міжнародних відносин. – Львів: Світ, 1995. 144 с.
7. Гур'янов Ю.Г. Этика предпринимательства. Учебное пособие. – Кировоград, «Имекс ЛТД», 2002. – 346 с.
8. Карнеги Д. Учебник жизни: сочинения. – М.: ЗАО „Эксмо-Пресс“, 1999. – 720 – с.
9. Венедиктова В.И. О деловой этике и этике. – М., 1994.
10. Боса Л.Г. Практикум з українського ділового мовлення. КДТУ. - 2002ю - 64 с.
11. Business Etiquette in Brief. Ann Marie Sabath. Bob Adams, inc. publishers. Holbrook. – Massachusetts, 1993. – 144 p.
12. Business for Business Activities. M.F. Khachaturova. Київ: Криниця, 1999. – 287 с.
13. Кияткина О.И. Этикет и сервировка стола. – М.: АСТ, 2002. – 240 с.
14. Кузин Ф.Д. Культура делового общения. – М.: «Ось-89», 2000 – 241 с.
15. Палеха Ю.І., Водерацький Ю.В. Етика ділових стосунків. – Київ. – 1993. – 138 с.
16. Честара Дж. Деловой Этикет. М.: «ФАИР», 1997. – 336 с.
17. Холопова Т.И. Протокол и этикет для деловых людей. М.: Инфра. – 1995. 366 с.
18. Почепцов Г.Г. Имиджелогия: теория и практика/Г.Г. Почепцов – К.: «АДЕФ – Украина», 1999. – 392 с.
19. Уткин Э.А. Этика бизнеса/ Э.А. Уткин. – М.: Изд. «Зеркало», 1998. – 256 с.

Зміст

1. Вступ	3
2. Тематичний план вивчення дисципліни „Ділове спілкування”	5
3. Зміст дисципліни „Ділове спілкування” по темах	6
4. Завдання для самостійної підготовки і контролю знань	12
5. Орієнтовні питання для підготовки до заліку з дисципліни “Ділове спілкування”	14
6. Список рекомендованої літератури до вивчення дисципліни	16