

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Одеський державний екологічний університет

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні групи забезпечення
спеціальності

від « 25 » 09 20 20 року

протокол № 5

Голова групи: Губанова О.Р.

УЗГОДЖЕНО

Декан (директор): Чугай А.В.

Факультет природоохоронний

(назва факультету, прізвище, ініціали)

СИЛЛАБУС

навчальної дисципліни

Психологія ділового спілкування

(назва навчальної дисципліни)

242 Туризм

(шифр та назва спеціальності)

«Сталий туризм»

(назва освітньої програми)

бакалавр

(рівень вищої освіти)

денна

(форма навчання)

1

(рік навчання)

I

(семестр навчання)

4/120

(кількість кредитів ЄКТС/годин)

залік

(форма контролю)

кафедра українознавства та соціальних наук

(кафедра)

Одеса, 2020

Автор: Мирошніченко М.І., старший викладач
(прізвище, ініціали, посада, науковий ступінь, вчена звання)

Поточна редакція розглянута на засіданні кафедри українознавства та соціальних наук від «28» серпня 2020 року, протокол № 1.

Викладачі: лекційні заняття: Мирошніченко М.І., старший викладач
(вид навчального заняття: прізвище, ініціали, посада, науковий ступінь, вчена звання)

практичні заняття: Мирошніченко М.І., старший викладач
(вид навчального заняття: прізвище, ініціали, посада, науковий ступінь, вчена звання)

Перелік попередніх редакцій

Прізвища та ініціали авторів	Дата, № протоколу	Дата набуття чинності

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета	Метою викладання навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» є формування у студентів як майбутніх фахівців умінь ділового спілкування у трудовому колективі, з представниками преси, інших підприємств, створення сприятливого психологічного клімату.
Компетентність	ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно.
Результат навчання	<p>ПР16. Діяти згідно з принципами соціальної відповідальності та громадської свідомості.</p> <p>ПР20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.</p>
Базові знання	<p>Після закінчення вивчення дисципліни студенти повинні знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основні поняття теорії комунікації та комунікативної лінгвістики; - прагматичні аспекти комунікації; - особливості публічного і приватного мовлення; - правила логіки та прийоми аргументації у діловому спілкуванні; - правила організації та проведення ділових заходів; - етико-психологічні особливості ділового спілкування. - ефективні методи і прийоми під час контактів із діловими партнерами; - основні процесуальні правила, методи і прийоми ділової комунікації, культури спілкування та мовленнєвого етикету; - конкретні ділові ситуації, типи співрозмовників, етико-психологічні особливості ситуацій і партнерів по бізнесу; - шляхи самовдосконалення та формування власного ділового іміджу.
Базові вміння	<p>Після закінчення вивчення дисципліни студенти повинні вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оперувати базовими поняттями теорії комунікації та комунікативної лінгвістики для визначення мети, завдань, засобів і прийомів комунікації, перцепції та інтеракції у діловому спілкуванні; - аналізувати ситуації ділового спілкування за рівнями, різновидами, метою, рольовими установками комунікантів; - аналізувати публічні виступи третіх осіб з позицій семіотичного аналізу, логіки і теорії аргументації; - організовувати і проводити ділові заходи: наради, круглі столи, семінари, переговори тощо; - аргументовано виступати за темами, пов'язаними з майбутньою професійною діяльністю; - дотримуватися етичного кодексу під час ділових стосунків в організаціях, де студент навчається, практикується або працює; - створювати ефективні й естетично привабливі презентації рідною мовою; - правильно застосовувати усталені мовні звороти разом із власним творчим доробком в усному і писемному спілкуванні.

Базові навички	<p>У результаті вивчення дисципліни студенти отримують базові уміння (навички):</p> <ul style="list-style-type: none"> - усної самопрезентації; - публічних аргументованих виступів і дебатів за темами із майбутньої професійної та поточної навчальної діяльності; - проведення телефонних розмов; - публічного представлення результатів навчальних завдань; - ведення ділових зустрічей і переговорів. - аналізу ситуацій ділового спілкування за рівнями, різновидами, метою, рольовими установками комунікантів; - аналізу публічних виступів третіх осіб з позицій семіотичного аналізу, логіки і теорії аргументації; - правильного застосування усталених мовних зворотів в усному і писемному спілкуванні.
Пов'язані силлабуси	немає
Попередня дисципліна	немає
Наступна дисципліна	немає
Кількість годин	лекції: 30 практичні заняття: 15 самостійна робота студентів: 75

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1 Лекційні модулі

Код	Назва модуля та тем	Кількість годин	
		аудиторні	СРС
ЗМ-Л1	Спілкування в системі міжособових і суспільних відносин		
	<u>Тема 1. Предмет, функції та види спілкування.</u> 1. Поняття про спілкування. 2. Функції спілкування. 3. Основні види спілкування. 4. Стили спілкування.	2	1
	<u>Тема 2. Спілкування та індивідуальні якості особистості.</u> 1. Вплив спілкування на розвиток особистості. 2. Вплив темпераменту на спілкування. 3. Здібності. 4. Спілкування і характер.	2	1
	<u>Тема 3. Комунікативність і комунікабельність.</u> 1. Спілкування як комунікація.	2	1

	<p>2. Види комунікації.</p> <p>3. Специфіка міжособистісної комунікації.</p> <p><u>Тема 4. Вербальне спілкування.</u></p> <p>1. Поняття та основні ознаки вербального спілкування.</p> <p>2. Види та форми мови.</p> <p>3. Слухання.</p> <p>4. Особливості сприймання та розуміння людини людиною під час вербального спілкування.</p> <p><u>Тема 5. Невербальне спілкування.</u></p> <p>1. Невербальна комунікація та її особливості.</p> <p>2. Кінесичні особливості невербального спілкування (жести, пози, міміка).</p> <p>3. Проксемічні особливості невербального спілкування.</p> <p><u>Тема 6. Порушення, бар'єри та труднощі спілкування.</u></p> <p>1. Труднощі спілкування.</p> <p>2. Бар'єри у спілкуванні.</p> <p>3. Маніпуляція під час спілкування.</p>	2	1
	<p><u>Тема 5. Невербальне спілкування.</u></p> <p>1. Невербальна комунікація та її особливості.</p> <p>2. Кінесичні особливості невербального спілкування (жести, пози, міміка).</p> <p>3. Проксемічні особливості невербального спілкування.</p>	2	1
	<p><u>Тема 6. Порушення, бар'єри та труднощі спілкування.</u></p> <p>1. Труднощі спілкування.</p> <p>2. Бар'єри у спілкуванні.</p> <p>3. Маніпуляція під час спілкування.</p>	2	1
ЗМ-ЛІ2	<p>Психологія професійного спілкування.</p> <p><u>Тема 1. Ділове спілкування.</u></p> <p>1. Поняття «ділове спілкування».</p> <p>2. Форми ділового спілкування.</p> <p>3. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.</p> <p><u>Тема 2. Психологічні аспекти переговорного процесу.</u></p> <p>1. Переговори як різновид ділового спілкування.</p> <p>2. Процес підготовки до переговорів.</p> <p>3. Етапи переговорного процесу.</p> <p><u>Тема 3. Професійне спілкування фахівців у галузі туризму.</u></p> <p>1. Спілкування працівників туристичних організацій.</p> <p>2. Розуміння в процесі ділового спілкування.</p> <p>3. Встановлення психологічного контакту у спілкуванні.</p> <p>4. Правила спілкування посередництвом телефону.</p> <p><u>Тема 4. Конфлікти та шляхи їх вирішення.</u></p> <p>1. Психологічні причини виникнення конфліктів.</p> <p>2. Типи конфліктів.</p> <p>3. Основні стилі поведінки для вирішення конфліктів.</p> <p>4. Конфлікти у професійній діяльності фахівців туристичної галузі.</p> <p><u>Тема 5. Етика і культура спілкування фахівців галузі.</u></p> <p>1. Етика спілкування як прояв культури почуттів.</p> <p>2. Професійна мораль.</p> <p>3. Загальні етичні принципи і правила спілкування фахівців туристичної галузі.</p> <p><u>Тема 6. Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини.</u></p> <p>1. Поняття про корпоративну культуру та імідж корпорації. Засоби їх формування.</p> <p>2. Складові корпоративного іміджу, правила й вимоги до їх створення.</p>	2	2
	<p><u>Тема 2. Психологічні аспекти переговорного процесу.</u></p> <p>1. Переговори як різновид ділового спілкування.</p> <p>2. Процес підготовки до переговорів.</p> <p>3. Етапи переговорного процесу.</p>	2	2
	<p><u>Тема 3. Професійне спілкування фахівців у галузі туризму.</u></p> <p>1. Спілкування працівників туристичних організацій.</p> <p>2. Розуміння в процесі ділового спілкування.</p> <p>3. Встановлення психологічного контакту у спілкуванні.</p> <p>4. Правила спілкування посередництвом телефону.</p>	2	2
	<p><u>Тема 4. Конфлікти та шляхи їх вирішення.</u></p> <p>1. Психологічні причини виникнення конфліктів.</p> <p>2. Типи конфліктів.</p> <p>3. Основні стилі поведінки для вирішення конфліктів.</p> <p>4. Конфлікти у професійній діяльності фахівців туристичної галузі.</p>	2	2
	<p><u>Тема 5. Етика і культура спілкування фахівців галузі.</u></p> <p>1. Етика спілкування як прояв культури почуттів.</p> <p>2. Професійна мораль.</p> <p>3. Загальні етичні принципи і правила спілкування фахівців туристичної галузі.</p>	2	2
	<p><u>Тема 6. Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини.</u></p> <p>1. Поняття про корпоративну культуру та імідж корпорації. Засоби їх формування.</p> <p>2. Складові корпоративного іміджу, правила й вимоги до їх створення.</p>	6	6

	3. Зв'язки з громадськістю, технологія проведення ПР-акцій. 4. Імідж ділової людини, техніки його формування. 5. Поняття про індивідуальний стиль. Ставлення до моди. 6. Чоловічий і жіночий одяг для різних ситуацій. 7. Ділова атрибутика та правила її використання. 8. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.		
	<u>Тема 7. Гендерні особливості ділового спілкування.</u> 1. Гендерні стереотипи та їх подолання. 2. Особливості чоловічої та жіночої ділової комунікації. 3. Гендерні аспекти управлінської комунікації.	2	2
Разом:		30	24

Консультації:

Викладач: Мирошніченко Марія Іванівна.

Дні тижня: середа (13.00-15.00).

Аудиторія 610 (НЛК №2).

2.2 Практичні модулі

Код	Назва модуля та тем	Кількість годин	
		аудиторні	СРС
ЗМ-П1	Основні поняття психології ділового спілкування. Тема 1. Предмет, функції та види спілкування. Спілкування та індивідуальні якості особистості.	2	4
	Тема 2. Комунікативність і комунікабельність. Вербальне спілкування.	3	4
	Тема 3. Невербальне спілкування. 1. Невербальна комунікація та її особливості. 2. Кінесичні особливості невербального спілкування (жести, пози, міміка). 3. Проксемічні особливості невербального спілкування.	2	4
	Тема 4. Порушення, бар'єри та труднощі спілкування. 1. Труднощі спілкування. 2. Бар'єри у спілкуванні. 3. Маніпуляція під час спілкування.	2	3
	Тема 5. Мовностилістична культура ділового спілкування. 1. Культура усного міжособистісного та групового спілкування. Спілкування по телефону. Відео-конференції. Проведення ділових переговорів, нарад, науково-практичних конференцій. 2. Стилїстика невербального спілкування. 3. Професійне спілкування фахівців у галузі туризму.	2	4
ЗМ-П2	Ділове спілкування в організації. Тема 6. Ділове спілкування. 1. Поняття «ділове спілкування». 2. Форми ділового спілкування. 3. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування. 4. Етика і культура спілкування фахівців галузі.	2	3
	Тема 7. Корпоративна культура організації (установи) та імідж ділової людини. Гендерні особливості ділового спілкування.	2	3
	Разом:	15	25

Консультації:

Викладач: Мирошніченко Марія Іванівна.

Дні тижня: середа (13.00-15.00).

Аудиторія 610 (НЛК №2).

2.3 Самостійна робота студента та контрольні заходи

Код модуля	Завдання на СРС та контрольні заходи	Кількість годин	Термін проведення
ЗМ-Л1	Підготовка до лекційних занять • Назва контрольного заходу (обов'язковий): - усне опитування.	6	1 семестр, 1-6 тиждень
ЗМ-П1	Підготовка до практичних занять • Назва контрольного заходу (обов'язковий) <i>Тестування (ТР)</i> • Назва контрольного заходу: - <i>Усне опитування; виконання типових домашніх завдань; ділові ігри.</i>	2	1 семестр, 6 тиждень
		25	1 семестр, 1-10 тиждень
ЗМ-Л2	Підготовка до лекційних занять • Назва контрольного заходу (обов'язковий) - усне опитування.	18	1 семестр, 7-14 тиждень
ЗМ-П2	Підготовка до практичних занять • Назва контрольного заходу (обов'язковий): - <i>Модульна тестова контрольна робота (МКР)</i> • Назва контрольного заходу: - <i>Усне опитування; виконання типового домашнього завдання; ділові ігри, тестування, індивідуальне завдання (письмова доповідь)</i>	5	1 семестр, 14 тиждень
		10	1 семестр, 10-14т
		4	1 семестр, 12 тиждень
	Підготовка до заліку	5	1 семестр, 15 тиждень
Разом:		75	

1. Методика проведення та оцінювання контрольного заходу для ЗМ-Л1.

Методи усного контролю: індивідуальне опитування, фронтальне опитування, співбесіда.

Оцінювання усного контролю: за кожну усну відповідь на лекційному занятті студент отримає 2 бали, тобто загалом: **6 занять*2 бали = 12 балів.**

2. Методика проведення та оцінювання контрольного заходу для ЗМ-П1.

Методи усного контролю: індивідуальне опитування, фронтальне опитування,

співбесіда, участь у ділових іграх (ДІ);

Оцінювання усного контролю: за кожну усну відповідь, з будь-якого методу усного контролю, на практичному занятті студент зможе отримати 2 бали, загалом - **10 балів**.

- участь у ділових іграх (ДІ) на практичному занятті оцінюється у 2 бали (загалом – **3*2 бали=6 балів**).

Методи письмового контролю: письмовий тестовий контроль (ТР), виконання типового домашнього завдання (ДЗ).

Оцінювання письмового контролю:

- один письмовий тестовий контроль (ТР) складається з 7 тестових запитань закритого типу з однієї певної теми, одна правильна відповідь на запитання оцінюється в 1 бал, **загалом: 7 балів*1 ТР = 7 балів;**

- виконання типових домашніх завдань (ДЗ) – див. розділ 3 силлабусу: 2 домашні завдання * 5 балів = 10 балів, **загалом – 10 балів;**

- Методика проведення та оцінювання контрольного заходу для ЗМ-П2.

Методи усного контролю: індивідуальне опитування, фронтальне опитування, співбесіда, участь у ділових іграх (ДІ).

Оцінювання усного контролю: за кожну усну відповідь, з будь-якого методу усного контролю, на практичному занятті студент зможе отримати 2 бали, загалом - **4 бали**.

- участь у ділових іграх (ДІ) на практичному занятті оцінюється в 1 бал (загалом – **5*1 бал=5 балів**).

Методи письмового контролю: письмовий тестовий контроль (ТР), підсумковий модульний тестовий контроль (МКР), виконання типового домашнього завдання (ДЗ), виконання індивідуального завдання (ІЗ) – підготовка доповіді за певною темою.

Оцінювання письмового контролю:

- один письмовий тестовий контроль (ТР) складається з 7 тестових запитань закритого типу з однієї певної теми, одна правильна відповідь на запитання оцінюється в 1 бал, **загалом: 7 балів*1 ТР = 7 балів;**

- модульний тестовий контроль (МКР), складається з 10 запитань закритого типу, одна правильна відповідь оцінюється в 1 бал, **загалом - 10 балів;**

- виконання типового домашнього завдання (ДЗ) **оцінюється в 5 балів;**

- виконання індивідуального завдання (ІЗ) – підготовка доповіді за певною темою, оцінюється в **10 балів**.

3. Методика проведення та оцінювання контрольного заходу для ЗМ-Л2.

Методи усного контролю: індивідуальне опитування, фронтальне опитування, співбесіда.

Оцінювання усного контролю: за кожну усну відповідь, з будь-якого методу усного контролю, на практичному занятті студент отримає 2 бали, тобто загалом: **7 занять*2 бали = 14 балів**.

Кожний модуль охоплює бали за поточну роботу на лекційному та практичному занятті (опитування за темою, виконання самостійної роботи, виконання різного типу вправ).

Підсумковий модульний контроль здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу ЗМ-Л1 і ЗМ-Л2.

Кількість балів за роботу з теоретичним матеріалом на практичному занятті, під час виконання самостійної роботи залежить від дотримання таких вимог:

- своєчасність виконання практичних завдань;
- повний обсяг їх виконання;
- якість виконання практичних завдань;
- самостійність виконання;
- творчий підхід у виконанні завдань;
- ініціативність у навчальній діяльності.

4. Методика проведення та оцінювання підсумкового заходу з дисципліни «Психологія ділового спілкування».

Формою підсумкового семестрового контролюючого заходу з обов'язкової навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» є **залік**.

Залікова контрольна робота проводиться на останньому занятті з дисципліни і складається з тестових завдань закритого типу, які потребують від студента вибору правильних відповідей з чотирьох запропонованих у запитанні. Тестові питання формуються по всьому переліку сформованих у навчальній дисципліні знань (в першу чергу базової компоненти), а їх загальна кількість складає 20 завдань. Повна правильна відповідь на 1 тестове завдання оцінюється у **5 балів**. Оцінка успішності виконання студентом цього заходу здійснюється у формі кількісної оцінки (бал успішності) та максимально складає **100 балів**. Перехід від кількісної оцінки до якісної оцінки здійснюється за 4-х бальною системою відповідно до наступної шкали - **за правильну відповідь: на 18-20 тестів, це 90-100 балів (90-100%) – «відмінно»; на 15-17 тестів, це 75-85 балів (74-89%) – «добре»; на 12-14 тестів, це 60-70 балів (60-73%) – «задовільно»; на менш ніж 12 тестів, це менше 60 балів (<60%) – «незадовільно».**

Інтегральна оцінка поточного контролю знань та вмінь студентів із навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» денної форми навчання складається з оцінок усіх контрольних заходів за чотирма модулями (ЗМ-Л1, ЗМ-Л2, ЗМ-П1, ЗМ-П2) вказаних в *табл. 2.3 Самостійна робота студента та контрольні заходи* і є підставою для допуску до семестрового контрольного заходу – **залік**.

Студент вважається допущеним до підсумкового семестрового контролю, якщо він виконав усі передбачені види контрольних заходів з дисципліни, тобто: брав участь в усному опитуванні з тем ЗМ-Л1, ЗМ-Л2 та виконав модульну контрольну роботу, індивідуальне завдання до ЗМ-П2 й тестові завдання до ЗМ-П1, ЗМ-П2. Тобто "умова допуску до заліку" - **більше 13 балів** з теоретичної частини (УО) та **більше 9 балів** з практичної частини (МКР, ТР) дисципліни, загалом студент набрав суму **не менше 26 балів** від максимально можливої суми - **43 бали, які** передбачені за обов'язкові види контролюючих заходів по модулях.

При цьому інтегральна оцінка поточної роботи студента в 100-бальній шкалі з дисципліни, обов'язково включає оцінку залікової контрольної роботи за таким алгоритмом:

$$B = (0,75 \times O3) + (0,25 \times OKP), \quad (1)$$

де B – інтегральна оцінка поточної роботи студента в 100-бальній шкалі по дисципліні; O3 – оцінка роботи студента за змістовними модулями, ОКР – оцінка залікової контрольної роботи.

Якщо студент має на останній день семестру суму балів за змістовні модулі поточного контролю **26 балів** від максимально можливих за обов'язкові види контролюючих заходів, та не **менше 50 балів (50%)** від максимально можливої суми балів за залікову контрольну роботу (ЗКР) він може отримати позитивну оцінку в заліково-екзаменаційній відомості, відповідно до форми (1).

Перехід від кількісної оцінки до якісної оцінки здійснюється відповідно до таблиці:

Інтегральна сума балів з дисципліни «Психологія ділового спілкування», B		Оцінка за національною шкалою
% (від максимальної суми балів)	бали	
< 60%	< 60	Не зараховано
≥ 60%	≥ 60	Зараховано

3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

3.1 Модуль ЗМ-Л1 «Спілкування в системі міжособових і суспільних відносин».

3.1.1 Повчання.

Під час вивчення тем модуля «Спілкування в системі міжособових і суспільних відносин» слід звернути увагу на відмінність понять «спілкування» та «комунікація». Доцільно розглянути різні погляди мовознавців (вітчизняних і зарубіжних) на ці терміни та їх взаємозв'язок.

Слід навчитися чітко визначати поняття «функції спілкування», «стилі спілкування», «види спілкування».

Розглядаючи питання про здібності, характер і темперамент, студенти мають розмежувати їх з огляду на їх дефініції, з'ясовуючи їх особливості.

Доцільно розрізняти поняття «вербальне спілкування» та «невербальне спілкування», визначити зв'язки між ними.

Під час вивчення блоку тем, що стосується труднощів у процесі спілкування, слід звернути увагу на відмінність і взаємозв'язок понять «труднощі спілкування», «бар'єри спілкування», «маніпуляції у спілкуванні», розглядаючи їх класифікації відповідно до досліджень різноманітних зарубіжних і вітчизняних учених.

3.1.2 Питання для самоперевірки.

1. Спілкування і комунікація. Функції спілкування [1, С. 27-29].
2. Спілкування як діяльність. Типи спілкування [1, С. 31-37].
3. Компоненти і засоби комунікації [1, С. 51-68].
4. Мета спілкування. Комунікативні інтенції [1, С. 115-118].
5. Стратегії публічного мовлення [1, С. 118-122].
6. Інтенції, мотиви, настанови [1, С. 115-118].
7. Техніка публічного виступу: комунікація, перцепція, інтеракція [2, С. 38-40].
8. Інтеракція. Взаємний вплив адресантів і адресатів комунікації [1, С. 105-112]; [2, С. 10-12].
9. Комунікативні девіації [1, С. 213-250].
10. Мовні і комунікативні компетенції [1, С. 122-126].
11. Особливості усного і писемного спілкування [1, С. 191-195].
12. Типи дискурсів і мовленнєвий жанр [1, С. 136-169].
13. Невербальні компоненти комунікації [1, С. 58-66]; [3, С. 109-130].
14. Стилїстика невербального спілкування [2, С. 184-206].
15. Стилї спілкування. Мовна особистість у комунікації [1, С. 186-191].
16. Регїстр, тональність і атмосфера спілкування [1, С. 202-213].
17. Комунікативно-риторичні якості мовлення [1, С. 195-198]; [4, С. 97-109].

Джерела:

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лїнгвїстики: пїдручник / Флорїй Сергїйович Бацевич. — К.: ВЦ «Академія», 2004. — 344.
2. Хмїль Ф.І. Дїлове спілкування: навч. посїбник / Федїр Іванович Хмїль. — К.: «Академвидав», 2004. — 280 с.
3. Гах Й. М. Етика дїлового спілкування. — К., 2005.
4. Зубенко А. Г., Немцов В. Д. Культура дїлового спілкування. — К., 2000.

3.2 Модуль ЗМ-Л2 «Психологія професїйного спілкування».

3.2.1 Повчання.

Пїд час вивчення тем модуля «Психологія професїйного спілкування» слїд звернути увагу на визначення поняття «дїлове спілкування» та чїтко розрїзняти усї форми дїлового спілкування, зокрема, дїлову бесїду як найбільш популярну з них.

Дослїджуючи питання про переговори як рїзновид дїлового спілкування, слїд досконало вивчити їх структуру, процес пїдготовки до переговорів і навчитися аналізувати перебїг переговорів з метою можливої їх організації в майбутньому. Слїд навчитися чїтко визначати поняття «функції спілкування», «стилї спілкування», «види спілкування».

Детально розглядаючи питання професїйного спілкування працівників туристичних організацій, слїд навчитися його аналізувати, пояснювати важливість розуміння в процесї дїлового спілкування, навчитися встановлювати психологічний контакт у спілкуванні, а також вмїти втілювати в життя усї

необхідні правила ведення спілкування посередництвом телефону..

Розглядаючи питання про конфлікти, студенти мають навчитися пояснювати причини їх виникнення, розрізняти типи конфліктів, використовувати основні стилі поведінки для вирішення конфліктів і, найголовніше, знати, як уникнути конфліктів у своїй професійній діяльності.

Досліджуючи питання етики та культури ділового спілкування, слід пам'ятати про необхідність вивчення поняття «професійна мораль» та використовувати під час спілкування загальні етичні принципи і правила спілкування фахівців галузі.

Під час розгляду питання корпоративної культури та іміджу організації, слід проаналізувати відповідні поняття, вивчити складові корпоративного іміджу, правила й вимоги до їх створення. Слід також дослідити питання проведення PR-акцій, різновидів PR, навчитися аналізувати ділову атрибутику та правильно її використовувати.

Слід звернути особливу увагу на техніки формування іміджу ділової людини, навчитися добирати чоловічий і жіночий одяг для різних професійних ситуацій.

Крім того, обов'язковим є розрізнення особливостей чоловічої та жіночої комунікації задля розвитку вміння долати гендерні стереотипи й аналізувати гендерні аспекти управлінської комунікації.

3.2.2 Питання для самоперевірки.

1. Різновиди ділового спілкування [5, С. 26-31].
2. Писемне ділове спілкування [1, С. 27-29].
3. Стратегії публічного мовлення [1, С. 118-122].
4. “Зв’язки з громадськістю” [5, С. 208-232].
5. Індивідуальне та групове спілкування в ієрархічних організаціях. Наради, конференції, збори [5, С. 127-139].
6. Особливості усного і писемного спілкування [1, С. 191-195].
7. Типи дискурсів і мовленнєвий жанр [1, С. 136-169].
8. Мовностилістична культура ділового спілкування [3, С. 179-182]; [4, С. 140-145].
9. Спілкування по телефону [5, С. 87-97].
10. Проведення ділових переговорів, нарад, науково-практичних конференцій [2, С. 10-17].
11. Регістр, тональність і атмосфера спілкування [1, С. 202-213].
12. Алгоритм створення промови [3, С. 160-165].
13. Виголошення промови [5, С. 97-111].
14. Ділові переговори [5, С. 140-154].
15. Публічні дискусії та дебати [5, С. 111-121].
16. Гендерні аспекти комунікації [1, С. 112-115].

Джерела:

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Флорій Сергійович Бацевич. — К.: ВЦ «Академія», 2004. — 344.

2. Гах Й. М. Етика ділового спілкування. — К., 2005.
3. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета. — К., 2004.
4. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей. — К., 1998.
5. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посібник / Федір Іванович Хміль. — К.: «Академвидав», 2004. — 280 с.

3.3 Модуль ЗМ-П1: «Основні поняття психології ділового спілкування».

3.3.1 Повчання.

Основне завдання практичного модуля – підвищення рівня знань із психології, самопізнання, здобуття вміння застосовувати теоретичні знання з психології спілкування у повсякденному житті, створюючи умови, які забезпечують успіх професійної діяльності.

Під час підготовки до практичних занять вам слід звернути увагу на зв'язок спілкування й комунікації, проаналізувати характеристики складових ефективної комунікації.

Вивчаючи теми «Вербальне спілкування» та «Невербальне спілкування», слід навчитися аналізувати інформацію вербального та невербального спілкування, розпізнавати та інтерпретувати особливості міміки, жестів, рухів, пози тіла.

Корисною буде робота з виконання вправ №1-10, 20-22 (сторінки 12-16), кейсів і ситуаційних завдань 1-13 (сторінки 20-24), запропонованих викладачем у «Методичних вказівках з організації самостійної роботи студентів і підготовки до практичних занять з дисципліни «Психологія ділового спілкування» для студентів 1 курсу денної форми навчання. Рівень вищої освіти: бакалавр. Спеціальність: 242 «Туризм»: Електронна версія. – Одеса: ОДЕКУ, 2018. – 42с.

Перелік домашніх завдань:

Домашнє завдання № 1: Укласти діалог (у парах) за темою: «Розмова з клієнтом туристичного агентства».

Домашнє завдання № 2:

Ситуаційна задача.

Уявіть собі п'ятьох незнайомих між собою менеджерів. Усі вони зібралися в тому самому приміщенні, тому що запрошені як учасники на семінар. Вони не знають про те, що є членами однієї і тієї ж групи. І от вони вийшли з залу для сніданку, стоять поряд і чекають ліфт. (Німецькі чи американські менеджери, були б одягнені в чорні костюми і поводитися б, напевно, саме так.) Вони мовчки пересуваються по приміщенню, як п'ять пінгвінів, при цьому тримаються на максимально можливій дистанції один від одного і зачаровано спостерігають за миготінням лампочок ліфта, що спускається до них. Коли двері відчиняються, вони входять, не торкаючись один одного, і так розподіляються по кабіні, щоб

надалі кожний міг, по можливості, захистити власну інтимну зону. Вони тримаються прямо, стоять як вкопані і чекають, поки ліфт не почне рухатися, щоб так само нерухомо втупитися, маленькі лампочки, що відраховують поверхи. Нарешті двері відчиняються, вони залишають ліфт, читають інформацію на дошці оголошень, з якої кожному стає зрозуміло, що далі необхідно пройти, скажімо, у приміщення 15, і йдуть уперед усі з тією ж дистанцією відносно один одного. Входять у приміщення, де буде проводитися семінар, і шукають свої місця. Визначивши їх, вони, нарешті, оглядають один одного і зауважують, що вони вже трохи знайомі, потім злегка розкланюються зі своїми мимовільними супутниками (можливо, навіть вітають їх, але помітною посмішкою), перш ніж їхні очі, продовжуючи блукати по аудиторії, розглянуть інших, «зовсім чужих» їм учасників.

Дайте письмові відповіді на запитання:

1. Які засоби передання невербальної інформації схарактеризовані в ситуації?
2. Дайте інтерпретацію цим невербальним сигналам.
3. Які зміни простежуються в змальованій невербаліці відповідно до зміни ситуації? Схарактеризуйте їх зміст і причини виникнення.
4. З яким рівнем спілкування пов'язані описані невербальні сигнали?

3.4 Модуль ЗМ-П2: «Ділове спілкування в організації».

3.4.1 Повчання.

Основними завданнями даного практичного модуля є вироблення навичок володіти та вільно оперувати професійною термінологією, використовувати її в даній сфері практичної діяльності, самопізнання, здобуття вміння застосовувати теоретичні знання з психології спілкування у повсякденному житті, створюючи умови, які забезпечують успіх професійної діяльності.

Під час підготовки до практичних занять вам слід навчитися розпізнавати взаємозв'язки міжособистісного спілкування з іншими формами комунікативних процесів, аналізувати смисли змісту повідомлень і діалогів у комунікативних актах.

Корисною буде робота з виконання вправ № 11-19 (сторінки 14-15), кейсів і ситуаційних завдань № 6, 8, 14, 16 (сторінки 21-25), запропонованих викладачем у «Методичних вказівках з організації самостійної роботи студентів і підготовки до практичних занять з дисципліни «Психологія ділового спілкування» для студентів 1 курсу денної форми навчання. Рівень вищої освіти: бакалавр. Спеціальність: 242 «Туризм»: Електронна версія. – Одеса: ОДЕКУ, 2018. – 42с.

3.4.2 Домашнє завдання до ЗМ-П2:

Підготуватися до виступу з повідомленням-презентацією за однією з тем:

1. Загальні принципи ефективного спілкування
2. Бар'єри спілкування
3. Значення мови невербального спілкування для ділових контактів.
4. Види ділових контактів. Організація і проведення ділових контактів (співбесіда, телефонні переговори)
5. Організація і проведення ділових нарад
6. Техніка ведення ділових переговорів
7. Організація і проведення конференцій, презентацій, прийомів
8. Поняття «іміджу» та його значення для ділового спілкування
9. Зовнішній вигляд ділової людини
10. Візитні картки, правила їх оформлення та вручення
11. Національні особливості ділового етикету та спілкування

Вибір теми доповіді кожному студентові здійснюється викладачем на першому практичному занятті з дисципліни.

3.4.3 Індивідуальне завдання до ЗМ-П2

Вимоги до змісту та оформлення індивідуального завдання.

Індивідуальне завдання виконується студентом у визначені терміни в межах поточного навчального семестру.

При **оформленні** індивідуального завдання слід дотримуватися певних вимог.

1. Текст набирається в редакторі Microsoft Word.
2. Формат сторінки – А4.
3. Поля: ліве – 3 см, праве – 1 см, всі інші – 2 см.
4. Шрифт – **Times New Roman**. Розмір шрифту – 14 pt. Інтервал – 1,5
Вирівнювання тексту – за шириною.
5. Обсяг роботи – 10 сторінок.

Проводиться у формі доповіді на практичне заняття за однією з тем:

1. Суть етичних установок у діловому спілкуванні.
2. Застосування невербального спілкування у ділових стосунках.
3. Використання особистісного простору в діловому спілкуванні.
4. Використання погляду в діловому спілкуванні.
5. Сигнали тіла в традиціях різних народів.
6. Поза і постава під час ділових переговорів.
7. Значення міміки людини.
8. Зв'язок спілкування і діяльності.

9. Культура спілкування ділових людей.
10. Рекомендації щодо ведення ділових бесід.
11. Правила етикету ділової телефонної розмови.
12. Тактика і принципи ведення переговорів.
13. Нарада. Особливості підготовки до неї.
14. Підготовка до зборів і їх проведення.
15. Роль дискусії в сучасному житті.
16. Роль прес-конференції в наші дні.
17. Різновиди публічних виступів.
18. Засоби і методи ефективного слухання.
19. Класифікації соціальних типів підлеглих, керівників.
20. Національні особливості ділового спілкування.

Вибір теми доповіді кожному студентові здійснюється викладачем на першому практичному занятті з дисципліни.

Перед студентами постає завдання аналізу авторського тексту та використання необхідних відомостей. Слід пам'ятати, що це процес аналітично-синтетичної переробки тексту, необхідно вибрати найбільш важливу інформацію та подати її в стислій формі. Далі зі списку наведених джерел слід визначити основні питання, а потім знайти в тексті інформацію, що розкриває зміст цих положень.

Далі слід розібратися в тому, як автор аналізує положення, що стверджує, яку має точку зору, як її підтверджує, як ілюструє свої позиції, які робить висновки.

Слід звернути увагу і пам'ятати, що відбувається передавання інформаційного змісту авторського тексту. Власна позиція студента – це лише висновки.

Критерії оцінювання доповіді:

- самостійність виконання – 0-2 бали;
- повнота розкриття теми – 0-2 бали;
- наявність особистої позиції – 0-2 бали;
- грамотність і коректність написання висновків – 0-2 бали;
- відповідність формальним критеріям (структура, послідовність і логічність, обґрунтованість висновків, грамотність, якість оформлення тощо) – 0-2 бали.

4. ПИТАННЯ ДО ЗАХОДІВ ПОТОЧНОГО, ПІДСУМКОВОГО ТА СЕМЕСТРОВОГО КОНТРОЛЮ

4.1 Тестові завдання до тестування у модулі ЗМ-П1.

1. За якою ознакою спілкування поділяється на пряме та непряме?
(Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 11-12)
2. Який із способів комунікації є найбільш розповсюдженим серед людей?

- (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 7-9)
3. Яка функція спілкування залежить від мети, яку ставить перед собою адресант, організовуючи своє спілкування, дотримуючись певної стратегії й тактики? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 9-11)
 4. Який тип темпераменту характеризується високою психологічною активністю, енергійністю, працездатністю, багатством міміки, швидким темпом мовлення? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 16-20)
 5. Яка структура спілкування? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 7-9)
 6. Яке поняття є характеристикою індивіда з боку динамічних особливостей його психічної діяльності? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 16-20)
 7. Яким є правильне визначення поняття «мовний стиль»? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 30-32)
 8. Яким є правильне визначення поняття «спілкування»? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 10-11)
 9. Якого зі стилів спілкування не існує? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 11-13)
 10. Який тип темпераменту відрізняється високим рівнем психологічної активності, енергійністю дій, різкістю з переважно різкою зміною настрою, запальний, нетерплячий, схильний до емоційних зривів, іноді буває агресивним? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 15-19)
 11. Яке правильне визначення поняття «слухання»? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 33-35)
 12. За якою ознакою спілкування поділяється на міжособистісне, особистісно-групове, міжгрупове та опосередковане? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 10-11)
 13. За якою ознакою спілкування поділяється на когнітивне, кондиційне, мотиваційне та діяльнісне? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний

- університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 10-11)
14. Яким є правильне визначення поняття «вербальне спілкування»? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 28-30)
 15. Яке слухання називають нерефлексивним? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 31-33)
 16. За якою ознакою спілкування поділяється на ділове та особистісне? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 10-11)
 17. Які погляди розрізняють залежно від локалізованої спрямованості на співрозмовника? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 40-43)
 18. Яке поняття називає експресивні рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрої людини в певний момент часу? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 37-40)
 19. Які бар'єри виникають унаслідок різного інтелектуального рівня співрозмовників? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 44-47)
 20. Які є види мови? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 30-31)
 21. Через що виникають труднощі у професійному спілкуванні? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 43-44)
 22. Які бар'єри виникають унаслідок низької привабливості партнера у його зовнішньому вигляді, мові та манерах поведінки? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 44-47)
 23. Яке поняття називає систему немовних знаків, що є засобами для обміну інформацією між людьми? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 35-37)
 24. Які бар'єри долають за допомогою усмішки, чуйного ставлення до співрозмовника? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 44-47)
 25. Як називаються жести, що дублюють інтонацію, виокремлюють певні

частини висловлювання, підкреслюють логічний наголос, сповільнення чи прискорення темпу мовлення? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 37-40)

26. Які бар'єри роблять спілкування нецікавим і непотрібним? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 44-47)

4.2 Тестові завдання до тестування у модулі ЗМ-П2.

1. Яку назву мають етапи бесіди? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 55-57)
2. Що потрібно зробити, щоб досягти успіху під час бесіди? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 55-57)
3. На які групи поділяють перемовини за кількістю їх учасників? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 57-59)
4. Яка головна мета ділового спілкування? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 51-53)
5. Яка основна ознака телефонної розмови? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 74-77)
6. Яким є правильне визначення поняття «ділове спілкування»? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 51-53)
7. Які два підходи до перемовин розрізняють дослідники? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 57-59)
8. Який вид аналізу переговорів допомагає оцінити їх перебіг і результати? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 61-65)
9. За якими напрямками проходить аналіз підсумків ділових переговорів? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 61-65)
10. Під час якого з видів аналізів переговорів відбувається обговорення звіту про результати переговорів і з'ясування відхилення від поставленої

- мети? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 61-65)
11. Під час якого з видів аналізів переговорів відбувається з'ясування відповідального ставлення кожного учасника до своїх завдань і організації в цілому? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 61-65)
 12. Які види бесіди виділяють за кількістю учасників? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 55-57)
 13. Як називається стиль поведінки людини у конфлікті, за яким вона не приймає рішень і погоджується з діями суперника? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 80-82)
 14. Яким є правильне визначення поняття «телефонна розмова»? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 74-77)
 15. Який стиль поведінки у конфлікті обирає людина, якщо вона впевнена у своїй позиції і вважає, що повинна і може її відстояти? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 80-82)
 16. Які є чинники позитивного впливу на співрозмовника? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 80-82)
 17. Які важливі чинники доцільно враховувати під час вибору способу виходу із конфлікту? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 80-82)
 18. Що повинен мати турагент для ефективного спілкування з відвідувачами, перш за все? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 88-91)
 19. Якого типу людина конструктивно діє у конфліктній ситуації, "працює з конфліктом"? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 80-82)
 20. Що належить до значення сильного позитивного іміджу? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 94-95)

21. Яке поняття називає уявлення широкого кола споживачів про соціальні цілі та роль фірми в економічному, соціальному, культурному житті суспільства? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 91-94)
22. Яке рішення ми приймаємо на основі першого враження? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 65-70)
23. До якої мети іміджмейкінгу входить створення і підтримка зрозумілого іміджу, роз'яснення клієнтам реальних проблем? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 91-94)
24. Який тип іміджу використовує погляд на людину, організацію збоку? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 91-95)
25. Який основний зміст роботи туристичного агента? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 65-70)
26. Що означає термін "імідж"? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 91-95)
27. Що із наведеного потрібно, щоб досягти успіху під час розмови з клієнтом? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 88-91)
28. Яке поняття називає уявлення працівників про свою фірму? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 91-94)
29. Яка гендерна чоловіча особливість спілкування? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 121-125)
30. Який вид PR, за якого використовується реклама (позитивна чи негативна), що приховує своє джерело, не передбачає відвертої брехні про своє походження? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 95-100)
31. Які ознаки жіночого стилю спілкування? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 121-125)
32. Які є бар'єри сприйняття PR-звернень? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 95-100)

33. Як ви порадите одягтися людині, яка вирушає на співбесіду з працевлаштування? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 109-117)
34. Яка гендерна жіноча особливість спілкування? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 121-125)
35. Який вид піару, заснований на корпоративній відповідальності в галузі захисту навколишнього середовища? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 95-100)

4.3 Тестові завдання до залікової контрольної роботи (ЗКР).

1. Які ознаки чоловічого стилю спілкування? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 121-125)
2. Що обслуговує і регламентує адміністративно-канцелярський підстиль офіційно-ділового стилю спілкування? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 28-30)
3. Що розглядається під час бесіди? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 55-57)
4. Якщо під час розмови телефоном зв'язок переривається, хто його відновлює? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 74-77)
5. Які засідання поєднують усі три функції управління? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 53-55)
6. Який із різновидів усного мовлення характеризується специфічними ознаками, зумовленими екстрамовними причинами? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 74-77)
7. Як називаються жести, що виконують функцію виділення якогось предмета серед однорідних? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 37-40)
8. Як називається перелік питань, які розглядають на зборах, нараді або конференції? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 53-55)
9. Яка стратегія спілкування спрямована на пошук рішення, що задовольняло б інтереси обох сторін? (Мирошніченко М.І. Психологія

- ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 80-82)
10. Які дистанції виділяють між учасниками спілкувального акту? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 40-43)
 11. Яка специфічна особливість ділового спілкування? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 51-53)
 12. Під час використання якої зі стратегій спілкування проблема врегульовується шляхом взаємних поступок: обидві сторони поступаються чимось, що забезпечує спільне розв'язання проблеми? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 80-82)
 13. Яка стратегія спілкування обов'язково передбачає переможця і переможеного? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 80-82)
 14. Який із наведених функціональних стилів зайвий? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 28-30)
 15. Які мовні особливості офіційно-ділового стилю? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 28-30)
 16. Яка стратегія спілкування супроводжується суперництвом учасників спілкування, відкритою боротьбою за свої інтереси, протиборством? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 80-82)
 17. Яка функція спілкування залежить від мети, яку ставить перед собою адресант, організовуючи своє спілкування, дотримуючись певної стратегії й тактики? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 9-10)
 18. За якою ознакою спілкування поділяється на пряме та непряме? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 11-12)
 19. Який із способів комунікації є найбільш розповсюдженим серед людей? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 7-9)
 20. Яка функція спілкування залежить від мети, яку ставить перед собою адресант, організовуючи своє спілкування, дотримуючись певної стратегії й тактики? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект

- лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 9-11)
21. Який тип темпераменту характеризується високою психологічною активністю, енергійністю, працездатністю, багатством міміки, швидким темпом мовлення? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 16-20)
 22. Яка структура спілкування? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 7-9)
 23. Яке поняття є характеристикою індивіда з боку динамічних особливостей його психічної діяльності? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 16-20)
 24. Яким є правильне визначення поняття «мовний стиль»? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 30-32)
 25. Яким є правильне визначення поняття «спілкування»? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 10-11)
 26. Якого зі стилів спілкування не існує? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 11-13)
 27. Який тип темпераменту відрізняється високим рівнем психологічної активності, енергійністю дій, різкістю з переважно різкою зміною настрою, запальний, нетерплячий, схильний до емоційних зривів, іноді буває агресивним? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 15-19)
 28. Яке правильне визначення поняття «слухання»? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 33-35)
 29. За якою ознакою спілкування поділяється на міжособистісне, особистісно-групове, міжгрупове та опосередковане? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 10-11)
 30. За якою ознакою спілкування поділяється на когнітивне, кондиційне, мотиваційне та діяльнісне? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 10-11)
 31. Яким є правильне визначення поняття «вербальне спілкування»? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 28-30)
 32. Яке слухання називають нереклексивним? (Мирошниченко М.І. Психологія

- ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 31-33)
33. За якою ознакою спілкування поділяється на ділове та особистісне? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 10-11)
34. Які погляди розрізняють залежно від локалізованої спрямованості на співрозмовника? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 40-43)
35. Яке поняття називає експресивні рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрої людини в певний момент часу? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 37-40)
36. Які бар'єри виникають унаслідок різного інтелектуального рівня співрозмовників? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 44-47)
37. Які є види мови? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 30-31)
38. Через що виникають труднощі у професійному спілкуванні? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 43-44)
39. Які бар'єри виникають унаслідок низької привабливості партнера у його зовнішньому вигляді, мові та манерах поведінки? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 44-47)
40. Яке поняття називає систему немовних знаків, що є засобами для обміну інформацією між людьми? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 35-37)
41. Які бар'єри долають за допомогою усмішки, чуйного ставлення до співрозмовника? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 44-47)
42. Як називаються жести, що дублюють інтонацію, виокремлюють певні частини висловлювання, підкреслюють логічний наголос, сповільнення чи прискорення темпу мовлення? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 37-40)
43. Які бар'єри роблять спілкування нецікавим і непотрібним? (Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський

державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 44-47)

44. Яку назву мають етапи бесіди? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 55-57)
45. Що потрібно зробити, щоб досягти успіху під час бесіди? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 55-57)
46. На які групи поділяють перемовини за кількістю їх учасників? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 57-59)
47. Яка головна мета ділового спілкування? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 51-53)
48. Яка основна ознака телефонної розмови? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 74-77)
49. Яким є правильне визначення поняття «ділове спілкування»? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 51-53)
50. Які два підходи до перемовин розрізняють дослідники? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 57-59)
51. Який вид аналізу переговорів допомагає оцінити їх перебіг і результати? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 61-65)
52. За якими напрямками проходить аналіз підсумків ділових переговорів? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 61-65)
53. Під час якого з видів аналізів переговорів відбувається обговорення звіту про результати переговорів і з'ясування відхилення від поставленої мети? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 61-65)
54. Під час якого з видів аналізів переговорів відбувається з'ясування відповідального ставлення кожного учасника до своїх завдань і організації в цілому? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 61-65)

55. Які види бесіди виділяють за кількістю учасників? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 55-57)
56. Як називається стиль поведінки людини у конфлікті, за яким вона не приймає рішень і погоджується з діями суперника? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 80-82)
57. Яким є правильне визначення поняття «телефонна розмова»? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 74-77)
58. Який стиль поведінки у конфлікті обирає людина, якщо вона впевнена у своїй позиції і вважає, що повинна і може її відстояти? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 80-82)
59. Які є чинники позитивного впливу на співрозмовника? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 80-82)
60. Які важливі чинники доцільно враховувати під час вибору способу виходу із конфлікту? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 80-82)
61. Що повинен мати турагент для ефективного спілкування з відвідувачами, перш за все? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 88-91)
62. Якого типу людина конструктивно діє у конфліктній ситуації, "працює з конфліктом"? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 80-82)
63. Що належить до значення сильного позитивного іміджу? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 94-95)
64. Яке поняття називає уявлення широкого кола споживачів про соціальні цілі та роль фірми в економічному, соціальному, культурному житті суспільства? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 91-94)
65. Яке рішення ми приймаємо на основі першого враження? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 65-70)
66. До якої мети іміджмейкінгу входить створення і підтримка зрозумілого іміджу, роз'яснення клієнтам реальних проблем? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 91-94)

67. Який тип іміджу використовує погляд на людину, організацію збоку? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 91-95)
68. Який основний зміст роботи туристичного агента? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 65-70)
69. Що означає термін "імідж"? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 91-95)
70. Що із наведеного потрібно, щоб досягти успіху під час розмови з клієнтом? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 88-91)
71. Яке поняття називає уявлення працівників про свою фірму? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 91-94)
72. Яка гендерна чоловіча особливість спілкування? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 121-125)
73. Який вид PR, за якого використовується реклама (позитивна чи негативна), що приховує своє джерело, не передбачає відвертої брехні про своє походження? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 95-100)
74. Які ознаки жіночого стилю спілкування? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 121-125)
75. Які є бар'єри сприйняття PR-звернень? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 95-100)
76. Як ви порадите одягтися людині, яка вирушає на співбесіду з працевлаштування? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 109-117)
77. Яка гендерна жіноча особливість спілкування? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 121-125)
78. Який вид піару, заснований на корпоративній відповідальності в галузі захисту навколишнього середовища? (Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — С. 95-100)

5. ЛІТЕРАТУРА ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Основна література.

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Флорій Сергійович Бацевич. — К.: ВЦ «Академія», 2004. — 344.
2. Максименко С.Д. Загальна психологія: підручник, 2004.
3. Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. — Одеса: Одеський державний екологічний університет (ОДЕКУ), 2020. — 130 с. (електронна версія)
4. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посібник / Федір Іванович Хміль. — К.: «Академвидав», 2004. — 280 с.
5. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування. — К., 2002.

Додаткова література.

1. Афанасьєв І. Діловий етикет. — К., 2003.
2. Бугай Н. І. Український етикет. — К., 2000.
3. Глушкова Н.М., Слободянюк О.Р. Збірник методичних вказівок по організації СРС з дисципліни “Психологія”. Методичні вказівки. — ОДЕКУ, 2004.
4. Змановская Е. В. Руководство по управлению личным имиджем. — СПб., 2005.
5. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування. — К., 2005.
6. Коваль А. П. Ділове спілкування: Навч. посібник. — К.: Либідь, 1992. — 280 с.
7. Корніяка О. Мистецтво гречності. — К., 1995.
8. Мацько Л. І. Стилїстика української мови: підручник / [Мацько Л. І., Сидоренко О. М., Мацько О. М.]. — К.: Вища школа, 2003. — 462 с.
9. Палеха Ю. І. Ділова етика. — К., 2002.
10. Пиз А. Язык телодвижений / Аллан Пиз. — СПб.: Изд. дом Гутенберг, 2000. — 186 с.
11. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации. — М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2003. — 656 с. (Образовательная библиотека).
12. Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету. — К., 2003.
13. Рыбалка С. В. Язык мимики, взглядов, жестов / Светлана Викторовна Рыбалка. — Донецк: ООО ПКФ "БАО", 2006. — 224 с.
14. Сабат Э. М. Бизнес-этикет. — М., 2001.
15. Сагач Г. Мистецтво риторичної комунікації. — К., 2003.
16. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена. — К., 2004.
17. Паламар Л.М., Бех А.О. Практичний курс української мови. — К.: Либідь, 1993. — 208с.

- 18.Троян А.О. Методичні вказівки до практичних занять та організації самостійної роботи студентів з факультативу “Етика і культура ділового професійного спрямування: Методичні вказівки. – ОДЕКУ, 2005 р.
- 19.Троян А.О. Етика і культура ділового професійного спрямування. Методичні вказівки. – ОДЕКУ, 2005 р.– 30с.
- 20.Троян А.О. Усна форма професійного ділового спілкування. Методичні вказівки. – ОДЕКУ, 2006. – 22с.
- 21.Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. — К., 2003.

Словники:

1. Великий тлумачний словник української мови / [уклад. В. Т. Бусел]. — К.; Ірпінь: ВТФ «Перун», 2005. — 1728 с.
2. Морозов С.М. Словник іншомовних слів / С. М. Морозов, Л. М. Шкарапута. — К.: Наук. думка, 2000. — 680 с.
3. Російсько-український словник наукової термінології: Суспільні науки / [уклад. В.В. Гейченко та ін.]. — К.: Наук. думка, 1998. — 892 с.

Інформаційні ресурси:

1. Національна бібліотека України імені В.В. Вернадського
2. <http://www.nbuv.gov.ua/>
3. Державна науково-педагогічна бібліотека України ім. В. О. Сухомлинського www.dnrb.gov.ua/
4. Бібліотека українських підручників <http://pidruchniki.ws/>
5. Библиотека Гумер <http://www.gumer.info/>
6. Серия «мастера психологии» <http://aboutyourself.ru/obshpsy/mastera-psixologii.html>
7. «Психологічний журнал» <http://elibrary.ru/issues.asp?id=7972>
8. Журнал «Вопросы психологии» <http://www.voppsy.ru/>
9. Журнал «Психологические исследования» <http://psystudy.ru/>
- 10.«Психологическая наука и образование» <http://psyedu.ru>
- 11.Психологічний словник <http://psi.webzone.ru/>
- 12.Словник психологічних термінів <http://psychology.proektsb.ru/>

