

ЛЬВІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Кафедра менеджменту та міжнародного бізнесу

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до самостійної роботи з дисципліни
ВК 2.4. – «ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ»
для здобувачів вищої освіти за спеціальністю
073 «Менеджмент» (менеджмент організацій і адміністрування)

ЛЬВІВ-2022

Янків М.Д. Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів з дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів». Львів : ЛІМ, 2022. 18 с.

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту та міжнародного бізнесу
Протокол №1 від 11 серпня 2022р.

Схвалено Вченою радою Львівського інституту менеджменту
Протокол № 1 від 12 серпня 2022р.

1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Самостійна робота студентів – один з основних засобів опанування навчального матеріалу в час, вільний від аудиторних навчальних занять.

Основною метою самостійної роботи є закріплення, розширення та поглиблення набутих у процесі аудиторної роботи знань, умінь та навичок, а також самостійне вивчення нового матеріалу під керівництвом викладача, але без його безпосередньої участі.

Питання, що виникають у студентів стосовно виконання запланованих завдань, вирішуються на консультаціях, які проводяться згідно із графіками, затвердженими кафедрою.

Самостійна робота студентів з навчальної дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів» за спеціальністю 073 - «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)» передбачає такі форми:

- підготовку до семінарських (практичних) занять;
- підготовку до виконання модульних (контрольних) завдань;
- виконання домашніх (розрахункових) завдань;
- написання реферату (есе) за заданою тематикою;
- пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою;
- аналітичний (критичний) огляд наукових публікацій;
- формування аналітичних звітів (із побудовою діаграм, графіків, таблиць тощо) за заданою тематикою.

Мета самостійної роботи студентів – засвоїти в повному обсязі навчальну програму дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів» та сформувати навички самостійності як важливої освітньої та професійної якості, сутність якої полягає у систематизації, плануванні та контролі власної діяльності.

Завдання самостійної роботи студентів – засвоїти певні знання, закріпити і систематизувати здобуті навички та набуті уміння, відпрацювати способи їх застосування при виконанні практичних завдань та творчих робіт, а також виявити прогалини в інформаційному забезпеченні навчального предмету «Діловий протокол та ведення переговорів».

Зміст самостійної роботи студента з дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів» визначається навчальною програмою дисципліни, методичними матеріалами та завданнями викладача.

Самостійна робота студента забезпечується системою навчально-методичних засобів, передбачених для вивчення навчальної дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів»: підручниками, навчальними та методичними посібниками, методичними матеріалами для самостійної роботи студентів, конспектом лекцій, періодичними виданнями тощо.

Самостійна робота студентів з навчальної дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів» організовується з дотриманням низки вимог:

- надання детальних методичних рекомендацій щодо виконання роботи;
- забезпечення можливості творчого підходу до виконання роботи, не обмежуючи освітній процес виконанням стандартних завдань;
- підтримка у процесі виконання самостійної роботи постійного взаємозв'язку між викладачем та студентами.

Студенти, які розпочинають вивчати дисципліну «Діловий протокол та ведення переговорів», мають інформуватися викладачем щодо організації самостійної роботи, її видів, термінів виконання, форм контролю та звітності, оцінювання виконання завдань.

Перелік завдань для самостійної роботи, форми її організації та звітності, термін виконання та критерії оцінювання виконання завдання визначаються викладачем при розробці робочої навчальної програми дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів» (розділ «Самостійна робота студентів»).

Організація і контроль процесу та змісту самостійної роботи, а також її результатів здійснюються викладачами.

Оцінки (бали), одержані студентами за виконання різних видів самостійної роботи, фіксуються викладачем і доводяться до відома студентів.

Всі завдання самостійної роботи студентів поділяються на обов'язкові та вибіркові, виконуються у встановлені терміни та передбачають певні форми звітності та критерії оцінювання щодо їх виконання. Обов'язкові завдання виконуються кожним без винятку студентом у процесі вивчення дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів», а вибіркові завдання є альтернативними.

2. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

Розрахунок годин, що відведено на самостійну роботу

№ з/п	Найменування робіт	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1	Тема 1. Поняття етики та етикету. Поняття спілкування.	7	9
2	Тема 2. Зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена	7	9
3	Тема 3. Індивідуально-діалогове спілкування	7	9
4	Тема 4. Етика та етикет телефонного спілкування	7	9
5	Тема 5. Етика та етикет колективних форм спілкування	7	9
6	Тема 6. Етика та етикет публічного виступу перед аудиторією	7	11
7	Тема 7. Організація та проведення ділових прийомів	7	11
	Разом	49	67

2.1. Самостійне опрацювання програмного матеріалу, що не викладається на лекціях

При самостійному опрацюванні програмного матеріалу, що не викладається на лекціях, слухачі повинні доповнити та розширити свої знання щодо історії, принципів, цілей, завдань, звичаїв, правил та вимог щодо спілкування, поведінки, зовнішнього вигляду ділової людини в бізнес-середовищі, а також уміння практичного застосування цих знань. Самостійне опрацювання програмного матеріалу здійснюється на основі розробленого комплексу навчально-методичних матеріалів для дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів». Це дасть можливість студентам визначитися з обсягом і напрямками самостійної роботи.

Самостійне опрацювання програмного матеріалу потрібно розпочинати з узагальнення інформації, засвоєної на лекціях. Студенти, які опанують запропоновану дисципліну, зможуть впевнено почуватися в середовищі як вітчизняного, так і світового бізнесу. Вона дасть їм необхідне розуміння всіх нюансів поводження з колегами, клієнтами та партнерами, що, в свою чергу, матиме безпосередній вплив на імідж, репутацію, а врешті і на фінансові результати.

Важливе значення для ефективного самостійного опрацювання матеріалу має вміння студентів правильно використовувати методичні рекомендації до вивчення дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів». Особливу увагу слід звернути на список основної та додаткової рекомендованої літератури. Наукова та науково-методична література, що зазначена у списку як основна, є у наявності в науковій бібліотеці ЛПМу і обов'язкова для використання. Додаткова література може використо-

вуватися студентами в разі необхідності для поглибленого вивчення навчального матеріалу.

Критерієм ефективності самостійного опрацювання студентами програмного матеріалу, що не викладається на лекціях, є якість засвоєння знань, яка перевіряється під час участі студента у семінарських заняттях, при виконанні ним індивідуальних завдань та в результатах підсумкового контролю.

Слід також пам'ятати про критерії оцінювання самостійної роботи студентів, до яких відносяться:

- повнота розкриття теми завдання;
- рівень практичної спрямованості;
- якість презентації;
- рівень відповідей на питання, поставлені в ході обговорення.

ТЕОРЕТИЧНІ ПИТАННЯ ДЛЯ ОПРАЦЮВАННЯ

Тема 1. Базові етикетні правила ділового спілкування

1. Представлення, знайомства.

1. Звертання.

1.1. Правила звертання до представників різних професійних кіл.

1.2. Звертання на „ти” та „ви”.

Тема 2. Мистецтво ведення бесіди

1. Бесіда з діловим партнером.

1.1. Розмова з незадоволеним клієнтом.

1.2. Як красиво говорити «ні».

Тема 3. Візити

1. Неофіційний (світський) візит.

Тема 4. Етикетна атрибутика

1. Квіти.

1.1. Упакування квітів.

1.2. Вибір квітів.

1.3. Квіти в діловому житті.

Тема 5. Прийоми

1. Організація та проведення прийому.

1.1. Схеми розсаджування за столом.

- 1.2. Поведінка в банкетній залі.
2. Види прийомів за типом обслуговування.
 - 2.1. Банкет.

Тема 6. Зовнішній вигляд ділової людини

1. Жіночий діловий одяг.
2. Чоловічий діловий одяг.
3. Одяг для прийомів.

Тема 7. Крос-культурна поведінка в бізнесі

1. Невербальна поведінка в бізнесі.
2. Бізнес-протокол та етикет в глобальному масштабі.

ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ

При підготовці індивідуального завдання студентові слід керуватися вимогами, які висуваються до цього виду самостійної роботи. По-перше, така підготовка має здійснюватися за чіткою структурою згідно з визначеним планом. По-друге, індивідуальне завдання повинно логічно висвітлювати питання, яке розглядається. По-третє, воно повинно мати узагальнюючий характер оцінок подій, явищ у міжнародному бізнесі. По-четверте, характеризуватися чіткою аргументацією висновків з усіх поставлених питань.

Індивідуальне завдання студентів полягає у написанні реферативної роботи обсягом 12–20 друкованих сторінок формату А4 (кегель – 14, інтервал – 1,5), яка презентується у вигляді доповіді на практичному занятті. Реферативна робота має бути написана на одну з наведених нижче тем згідно з вказаним планом. Кожен студент обирає для вивчення окрему країну, назва якої починається з тієї самої літери, що й прізвище студента. Для підготовки рефератів студентам варто скористатися посиланнями на інформаційні джерела, наведені в таблиці «Наявність інформації з особливостей ділового етикету країн світу в різних інформаційних джерелах».

- **“Особливості ведення переговорів з діловими партнерами різних країн світу”.**

План

1. Вступ.
2. Призначення зустрічі.
3. Діловий одяг.

4. Ділова розмова.
 - 4.1. Загальні принципи.
 - 4.2. Бажані теми розмови.
 - 4.3. Темы, яких варто уникати.
5. Форми звертання.
6. Подарунки.
7. Укладання угоди.
8. Форми відпочинку.
9. Поведінка в громадських місцях.
10. Порівняння норм ділової поведінки, прийнятих у цій країні, з вітчизняними етикетними правилами.
11. Висновки.

• **„Аналіз національних стереотипів поведінки, притаманних нації в цілому, а також бізнесменам, менеджерам і спеціалістам зокрема”** (на прикладі окремої країни).

План:

1. Вступ.
2. Загальна структура і специфіка культурного середовища.
3. Комунікативна складова.
4. Стереотипи поведінки представників цієї культури.
5. Висновки.

Студенти заочної форми навчання за бажанням також можуть підготувати реферат обсягом 12–20 друкованих сторінок формату А4 (кегель – 14, інтервал – 1,5) на одну із тем рефератів і повідомлень, запропонованих для студентів денної форми навчання (на вибір студента).

Студенти заочної форми навчання повинні підготуватися до вхідного контрольного тестування, самостійно опрацювавши за літературними джерелами встановлений перелік запитань.

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТІВ І ПОВІДОМЛЕНЬ

Тема 1. Базові етикетні правила ділового спілкування

1. Предмет, структура та зміст ділового етикету.
2. Етикет і його роль у соціальній взаємодії.
3. Етикет як засіб розвитку ідентичності.
4. Історія формування етикету.

5. Витоки ділового етикету: історичний зріз.
6. Зародження етикету у стародавньому Єгипті.
7. Розуміння етикету у Давній Греції та Римі.
8. Давньоіндійський етикет.
9. Давньокитайський етикет.
10. Етикет стародавньої Японії.
11. Виникнення і сутність християнського етикету.
12. Моральні норми і принципи християнського етикету.
13. Християнський етикет і його роль у практичному вихованні людини.
14. Поширення християнського етикету в Україні та Росії.
15. Загальногромадянський етикет у Росії XIX ст.
16. Службовий етикет.
17. Дотримання норм службової субординації і вимог культури ділових взаємин.
18. Етикет керівника і підлеглого.
19. Парадокси ділової етики.
20. Етика офіційних стосунків.
21. Роль церемоніалу і протоколу в міжнародних відносинах.
22. Дипломатичний протокол і привила ввічливості на міжнародному рівні.
23. Протокол міжнародних конференцій.
24. Організаційна культура.
25. Корпоративний етикет та особиста культура.
26. Корпоративний імідж.
27. Діловий етикет і комерційна таємниця.
28. Діловий етикет у світовій рекламній діяльності.
29. Культура ділового спілкування між чоловіками та жінками.
30. Культура ділових взаємовідносин у навчальних закладах вищої школи.
31. Поведінка на співбесіді з приводу працевлаштування.
32. Офіційні та протокольні форми представлення.
33. Представлення та знайомство в процесі ділового спілкування.
34. Спілкування на роботі: етикет звертань.
35. Привітання та звертання як найрозповсюдженіша форма ввічливості.

Тема 2. Мистецтво ведення бесіди

36. Тактика телефонного спілкування.

37. Етикет телефонної розмови
 38. Як досягти успіху в телефонній розмові
 39. Проведення офіційних переговорів по телефону
 40. Етикет мобільного зв'язку
 41. Культура мови
 42. Інтонаційні особливості ділового мовлення
 43. Протокольні аспекти ведення переговорів
 44. Підготовка до ведення переговорів
 45. Типові помилки на етапі підготовки переговорів
 46. Запис переговорів
 47. Мистецтво ведення переговорів
 48. Ведення комерційних переговорів
 49. Основні етапи та тактичні прийоми ведення переговорів
 50. Прийоми ведення переговорів
 51. Техніка та тактика ведення переговорів
 52. Конференційна форма переговорів
 53. Психологічні аспекти переговорного процесу
 54. Боротьба з маніпулюванням під час переговорів
 55. Техніка поведінки із співрозмовниками різноманітних психологічних типів
 56. Переговорний процес: техніка переконання
 57. Аргументація та правила доведення
 58. Нейтралізація некоректної поведінки співрозмовника
 59. Безконфліктне спілкування в діловому середовищі
 60. Розв'язання конфліктів у ділових відносинах
 61. Раціональна поведінка під час конфлікту
 62. Презентація
 63. Публічний виступ
 64. Секрети успішного публічного виступу.
 65. Етикет співпраці із засобами масової інформації: виступ по радіо
 66. Етикет співпраці із засобами масової інформації: виступ на телебаченні
 67. Невербальні засоби спілкування в процесі ділової взаємодії
 68. Невербальні комунікації та типові помилки спілкування
 69. Жести та символіка тіла в етикетній поведінці
- Тема 3. Візити**
70. Комунікативна компетенція ділових партнерів
 71. Особливості ведення ділових бесід

72. Формула ділової бесіди: підготовка, протокольні етапи, завершальна стадія
73. Підготовка до ділової розмови
74. Технологія ділового спілкування
75. Техніка ділового спілкування
76. Психологічні основи ділового спілкування
77. Арсенал етикетних засобів у спілкуванні з відвідувачами
78. Протокол ділової зустрічі: поведінка відвідувача
79. Протокол ділової зустрічі: поведінка власника кабінету
80. Протокол ділової зустрічі: поведінка секретаря-асистента
81. Секретар шефа як обличчя організації, яку він представляє
82. Міжнародні вимоги до посади секретаря
83. Етикет прийому відвідувачів і ведення службового засідання
84. Організація і проведення ділової наради
85. Культура ділового спілкування: збори, нарада, конференція
86. Зустрічі на найвищому рівні
87. Ділова зустріч з іноземним партнером (протокольний візит, програма перебування, етикет спілкування через перекладача)
88. Підготовка програми перебування для зарубіжних партнерів
89. Протокольні аспекти прийому зарубіжних делегацій
90. Ділова зустріч у ресторані (Power lunch, business lunch)
91. Неофіційні зустрічі з діловими партнерами
92. Домашні обіди та виходи в ресторан з іноземними партнерами
93. Етикет домашніх прийомів

Тема 4. Етикетна атрибутика

94. Візитна картка: історія виникнення
95. Візитна картка як атрибут ділового життя: протокольні вимоги до оформлення
96. Візитна картка як атрибут ділового життя: протокольні вимоги до використання
97. Ділові подарунки та сувеніри
98. Подарунки до особливих нагод
99. Квіти в діловому житті
100. Ділове листування як запорука успіху в бізнес-середовищі
101. Ділове листування: складання запиту та відповіді на нього
102. Ділове листування: як представити фірму потенційному партнеру
103. Ділове листування: мовна специфіка та особливості етикету
104. Деякі особливості мовного етикету в діловому листуванні

- 105. Мовний етикет ділового листування
- 106. Службове листування
- 107. Комерційне листування
- 108. Листування з іноземними партнерами
- 109. Дипломатична кореспонденція
- 110. Міжнародні угоди
- 111. Етикет спілкування за допомогою електронної пошти
- 112. Правила електронної кореспонденції

Тема 5. Прийоми

- 113. Історія застольного етикету
- 114. Запрошення на прийом і відповіді на них
- 115. Види прийомів, особливості їх організації та проведення
- 116. Правила розсаджування за столом і обслуговування запрошених на прийомах
- 117. Оформлення приміщення і сервірування столу
- 118. Характеристика і призначення основних і допоміжних столових приборів
- 119. Характеристика і призначення основного та допоміжного столового посуду
- 120. Застольний етикет: правила поведінки за столом
- 121. Використання столових приборів та посуду
- 122. Застольний етикет: культура їжі
- 123. Етикет їжі: як правильно їсти деякі страви
- 124. Правила подачі блюд та напоїв
- 125. Класифікація вин
- 126. Культура вживання спиртних напоїв
- 127. Соціальна значимість культури вживання спиртних напоїв
- 128. Протокольні аспекти проголошення тостів
- 129. Етикет паління
- 130. Етикет особливої нагоди
- 131. Правила поведінки у громадських місцях
- 132. Гарні манери і правила поведінки у місцях видовищ
- 133. Як поводитись у театрі або концертному залі
- 134. Етикетні ситуації у сфері обслуговування
- 135. Правила поведінки у транспорті та місцях відпочинку

Тема 6. Зовнішній вигляд ділової людини

- 136. Іміджелогічні основи створення образу

137. Діловий імідж: принципи побудови та основні форми його вияву
138. Самобрендинг
139. Імідж сучасної ділової людини
140. Зовнішній вигляд як елемент іміджу
141. Культура одягу ділового чоловіка
142. Культура одягу ділової жінки
143. Елементи професійного іміджу у чоловіків
144. Елементи професійного іміджу у жінок
145. Чоловічий діловий костюм: сучасні тенденції
146. Жіночий діловий костюм: сучасні тенденції
147. Прикраси та аксесуари – що прийнятно і що заборонено для ділових чоловіків і жінок
148. Кольорова символіка та її використання в індивідуальному та корпоративному іміджі
149. Зовнішній вигляд оратора
150. Вимоги до зовнішнього вигляду учасників телевізійних програм
151. Інтер'єр офісу як показник ділового статусу
152. Фізичний стан ділової людини як форма виявлення його ділового іміджу
153. Етикет спортивного відпочинку
154. Голос як засіб ефективної комунікації
155. Тайм-менеджмент: визначення особистих пріоритетів
156. Дрес-код: діловий та урочистий
157. Одяг для офіційних прийомів
158. Церемоніальний одяг і нагородні знаки
159. Чоловічий одяг для прийомів
160. Жіночий одяг для прийомів

Тема 7. Крос-культурна поведінка в бізнесі

161. Порівняльний аналіз стилю ведення переговорів в Україні та в країні, назва якої починається з тієї самої літери, що й прізвище студента*.
162. Культурно-психологічні відмінності між вітчизняними і західними підприємцями (на прикладі країни, назва якої починається з тієї самої літери, що й прізвище студента)*.
163. Аналіз культурного зовнішнього середовища (окремої країни)*.
164. Комплексний аналіз культурного зовнішнього середовища і врахування національних стереотипів поведінки у міжнародному менеджменті
165. Чи існує національний характер?

166. Крос-культурний менеджмент. Історія виникнення, предмет і методи дослідження
167. Комунікації в системі міжнародного менеджменту: крос-культурний аналіз
168. Крос-культурний шок і типові помилки спілкування
169. Національні стилі ведення переговорів
170. Врахування етичних і соціально-психологічних особливостей бізнесу зарубіжних країн
171. Вплив національної культури на управління організацією
172. Відносність норм поведінки та правил етикету в різних країнах і регіонах. Парадокси етикету
173. Невербальна мова різних народів світу
174. Ділові подарунки у міжнародному бізнесі: як дарувати та приймати
175. Національні особливості кухні окремих країн

ПІДГОТОВКА ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Підсумковий контроль включає набір питань відкритого і закритого типу, які передбачають перевірку розуміння студентами основних понять дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів»; перевірку вміння студентів приймати управлінські рішення в сучасному глобальному ринковому середовищі, правильно оцінювати тенденції розвитку об'єкту управління, застосовувати принципи, методи, засоби та механізми міжнародного менеджменту; перевірку здатності студентів до критичного аналізу власних управлінських рішень.

Підсумковий контроль дозволяє викладачеві визначити узагальнений рівень теоретичних знань студентів за програмою навчальної дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів».

Підготовка до підсумкового контролю включає опрацювання студентами основних теоретико-методологічних та наукових положень за темами затвердженої навчальної програми дисципліни «Діловий протокол та ведення переговорів», що розглядалися на лекціях; акумулювання навичок розширеного засвоєння теоретичних знань, індивідуального їх застосовування для вироблення оптимальних підходів щодо вирішення конкретних проблем, здобутих та закріплених під час самостійного опрацювання матеріалу, що не викладається на лекціях, підготовки та участі у семінарських заняттях, а також при підготовці індивідуального завдання.

Контрольні питання

1. Протокольні питання зустрічі та прийому зарубіжних делегацій.
2. Дотримання відповідності рангів при зустрічі зарубіжних делегацій.
3. Порядок вручення квітів при зустрічі зарубіжних делегацій.
4. Порядок привітання подружніх пар.
5. Особливості привітання рукостисканнями.
6. Правила місцерозташування в автомобілях.
7. Протокольний візит.
8. Види ділових листів (вільна оферта, тверда оферта, контроферта, тверда контроферта, акцепт).
9. Структура ділового листа.
10. Обов'язкові і необов'язкові частини ділового листа.
11. Особливості адресації ділових листів (“Private”, Confidential”, “Re: ...”, “Attention of Mr. ...”, с/o”).
12. Нумерація сторінок у ділових листах.
13. Написання дати в ділових листах.
14. Особливості написання дати в ділових листах у країнах Європи та Америки.
15. Ввічливе звертання в діловому листі та пунктуація його оформлення.
16. Правила написання заключної форми ввічливості та підпису в діловому листі.
17. Випадки написання ділових листів від руки.
18. Зони спілкування.
19. Розмови по телефону та сучасні вимоги до них.
20. Особливості спілкування з представниками Європейських країн.
21. Особливості спілкування з партнерами країн Північної та Південної Америки.
22. Особливості спілкування з партнерами країн Азії, Близького Сходу та Австралії.
23. Візитні картки та їх використання.
24. Правила особистої передачі візитної картки, але без нанесення візиту.
25. Передача візитних карток через третіх осіб (водія, кур'єра).
26. Вітання візитними картками з нагоди свят у країні перебування.
27. Написання латинських скорочень на візитних картках та їхнє значення.
28. Правила залишення візитних карток у резиденції подружжя.
29. Подарунки та сувеніри.

30. Дипломатичні прийоми та їхні особливості.
31. Правила розташування за столом на прийомі, де присутні жінки.
32. Денні прийоми.
33. Вечірні прийоми.
34. Організація ділових прийомів з розміщенням.
35. Прийоми без розміщення.
36. Порядок приходу на прийом та його залишення.
37. Написання латинських скорочень на запрошеннях.
38. Правила поведінки за столом.
39. Етикетні норми поведінки в товаристві та в гостях.
40. Етикетні норми поведінки в громадських місцях і на вулиці.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Базова:

1. Бучацька І. О., Дубовик Т. В. Ділові переговори : навч. посіб. [для студ. навч. закл.]. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 252 с.
2. Галушко, В. П. Діловий протокол та ведення переговорів : навч. посібник. Вінниця : Нова кн., 2012. 221 с.
3. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування : підручник / за заг. ред. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Київ : Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.
4. Гуменюк Б. І., Щерба О. В. Сучасна дипломатична служба : навч. посіб. для студ. гуманіт. спец. вищ. навч. закл. Київ : Либідь, 2011. 254 с.
5. Діловий протокол та ведення переговорів (Business protocol and negotiations) / В. П. Галушко, О. М. Файчук, І. А. Міщенко, О. П. Комарніцька / Навчальний посібник. Київ : Компринт, 2013. 357 с.
6. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет : підручник. 2-ге вид., оновл. і доповн. Київ : Знання, 2017. 326 с.

Допоміжна:

7. Галушко В. П., Міщенко І. А. Менеджмент в системі адміністративної діяльності : навчальний посібник. Київ : «КОМПРИНТ». 2015. 528 с.
8. Галушко В. П., Міщенко І. А., Ковтун О. А. Методи та процеси прийняття управлінських рішень : монографія. Київ : ЦП «Компринт», 2013. 345 с.
9. Діловий етикет: Етика ділового спілкування / [авт.-уклад. І. Афанасьєв]. 3-тє вид., перероб. та допов. Київ : Альтерпрес, 2015. 367 с.
10. Жернакова, М. Б., Румянцева І. А. Ділові комунікації: теорія і практика. Київ : Либідь, 2014. 384 с.
11. Коноваленко В. А., Коноваленко М. Ю. Теорія комунікації. Київ : Компринт, 2014. 416 с.
12. Снітинський, В. В., Завальницька Н. Б., Брух О. О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навчальний посібник: рек. МОН України. Львів : Магнолія, 2016. 287 с.
13. Станчев М. Дипломатичний протокол та етикет : навчально-методичний посібник, Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 96 с.
14. Таратухіна Ю. В., Авдєєва З. К. Делові і міжкультурні комунікації. Київ : Компринт, 2014. 324 с.

Інформаційні ресурси

15. Українське ділове мовлення: за матеріалами сайту Ділова Мова. URL : dilovamova.com
16. Етика та естетика: бібліотека stud.com.ua. URL: <https://stud.com.ua/>.

17. Етика та естетика: Навчальні матеріали онлайн. URL:
<https://pidru4niki.com/>.
18. Комунікаційні інструменти для побудови репутації: курс Prometheus.
URL :
https://courses.prometheus.org.ua/courses/NaUKMA/CI101/2014_T1/about.
-