

С. Р. Плотніченко

ОСНОВИ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ ТА ПРОТОКОЛУ

**НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК
ДЛЯ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

Мелітополь
ТОВ «Колор Принт»
2021

УДК 341.75(076)

ПЗ9

Плотніченко С. Р. Основи ділового етикету та протоколу [Текст] : навчальний посібник для здобувачів вищої освіти / С. Р. Плотніченко. – Мелітополь : ТОВ «Колор Принт», 2021. – 200 с. – ISBN 978-617-7882-11-3.

Рецензенти:

В. В. Молодиченко, доктор філософських наук, професор кафедри початкової освіти МДПУ імені Богдана Хмельницького;

Т. І. Яворська, доктор економічних наук, професор кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності Таврійського державного агротехнологічного університету імені Дмитра Моторного;

Ю. Є. Вороніна, кандидат наук з державного управління, доцент кафедри публічного управління, адміністрування та права Таврійського державного агротехнологічного університету імені Дмитра Моторного.

Рекомендовано до друку Вченою радою Таврійського державного агротехнологічного університету імені Дмитра Моторного. Протокол №9 від 29.06.2021.

Дотримуючись правил ділового етикету та етики, вміти спілкуватись з іншими членами суспільства, залежить успіху ділової людини, а зокрема аспекти створення сприятливих ділових відносин для ефективної діяльності керівника. Навчальний посібник знайомить із особливостями поведінки притаманними різним народам світу. Велика увага приділяється іміджу ділових людей, правилам поведінки за столом на протокольних заходах і в неформальних умовах, вмінню наносити візити і приймати гостей.

Книга стане в пригоді, перш за все, студентам, а також усім, кому випадає спілкуватися з людьми інших національностей як у рідній країні, так і за кордоном; хто бажає вдосконалювати своє виховання та культуру знати організацію ділового протоколу в ділових відносинах.

ISBN 978-617-7882-11-3

© Плотніченко С. Р., 2021

© ТОВ «Колор Принт», 2021

ЗМІСТ

	стор.
ПЕРЕДМОВА	5
ТЕМА 1. ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ЕТИКЕТУ ТА ПРОТОКОЛЬНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ	6
1.1. Історія розвитку етикету і протоколу.....	6
1.2. Етика бізнесу і ділового етикету.....	7
1.3. Міжнародні етичні засади.....	8
1.4. Національні особливості спілкування.....	32
Питання для самоконтролю.....	34
ТЕМА 2. ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ ДІЛОВОГО ПРОТОКОЛУ ТА ТЕЛЕФОННИХ КОНТАКТІВ	35
2.1. Суть змісту ділового протоколу.....	35
2.2. Протокольні аспекти діяльності по зовнішньоекономічних зв'язках.....	36
2.3. Ділової протокол.....	37
2.4. Види і форми протокольних контактів.....	45
2.5. Протокольні вимоги до оформлення листів.....	47
2.6. Телефонний етикет.....	47
2.7. Правила спілкування в електронному просторі.....	55
Питання для самоконтролю.....	58
ТЕМА 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ	59
3.1. Особливості ведення ділових переговорів.....	59
3.2. Ведення переговорів.....	61
3.3. Стратегія та тактика переговорів.....	62
3.4. Завершення і аналіз переговорів.....	68
Питання для самоконтролю.....	76
ТЕМА 4. БЕЗПЕКА ПЕРЕГОВОРІВ В БІЗНЕСІ	77
4.1. Методи отримання конфіденційної інформації.....	77
4.2. Охорона комерційної таємниці.....	82
4.3. Що повинен знати іноземний партнер.....	86
Питання для самоконтролю.....	90
ТЕМА 5. ІМІДЖ ДІЛОВОЇ ЛЮДИНИ	91
5.1. Імідж як умова ділового успіху.....	91
5.2. Зовнішній вигляд ділової людини.....	98
5.3. Правила міжнародного етикету і їх виконання.....	104
5.4. Квіти, сувеніри.....	108
5.5. Обов'язки і привілеї чоловіків.....	111
Питання для самоконтролю.....	113

ТЕМА 6. ДІЛОВІ ПОДАРУНКИ.....	114
6.1. Особливості вибору ділових подарунків.....	114
6.2. Оформлення і вручення подарунків.....	118
6.3. Вибір і вручення квітів.....	120
6.4. Етикет отримання подарунка.....	125
Питання для самоконтролю.....	125
ТЕМА 7. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВИХ ПРИЙОМІВ.....	126
7.1. Підготовка запрошень.....	126
7.2. Підготовка робочої програми.....	128
7.3. Підготовка та проведення ділових зустрічей.....	128
7.4. Прийоми з розміщенням.....	140
7.5. Прийоми без розміщення.....	148
7.6. Культура організації прийому та поведінки за столом.....	151
Питання для самоконтролю.....	161
ТЕМА 8. ОРГАНІЗАЦІЯ ЗУСТРІЧІ ДЕЛЕГАЦІЇ.....	162
8.1. Протокольні вимоги до учасників церемоній.....	162
8.2. Посадка в автомобілі.....	163
8.3. Зустріч ділових партнерів.....	164
8.4. Нанесення візиту ввічливості.....	166
8.5. Офіційні форми репрезентації.....	167
Питання для самоконтролю.....	168
ТЕМА 9. ЗНАЧЕННЯ ЕТИКИ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖЕРА.....	169
9.1. Основні поняття. Роль етики в діловому житті.....	169
9.2. Мета, завдання, об'єкт дослідження етики менеджера.....	171
9.3. Історична еволюція моральності.....	173
9.4. Взаємна довіра як основа ділової етики.....	175
Питання для самоконтролю.....	179
ТЕМА 10. СТРУКТУРА ОРГАНІЗАЦІЇ ВЗАЄМОВІДНОСИН З ІНОЗЕМЦЯМИ.....	180
10.1. Етичні засади спілкування з іноземцями.....	180
10.2. Етика усного ділового спілкування з іноземцями.....	182
10.3. Етикет міжнародних переговорів.....	185
Питання для самоконтролю.....	189
ГЛОСАРІЙ.....	190
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА.....	193

ПЕРЕДМОВА

У сучасному діловому світі широкі знання у певній сфері діяльності не завжди достатні для досягнення успіху. Надзвичайно важливими є також вміння співпрацювати з іншими, демонструючи при цьому хороші манери та здатність створювати робочу обстановку, у якій кожен почуває себе комфортно, а отже, має можливість максимально сконцентруватися на справі. Без такого вміння можна просто втратити свій бізнес. У сучасному житті багато товарів та послуг мало чим різняться між собою, саме тому часто вирішальним моментом для прийняття рішення клієнтом про вибір конкретного продукту, конкретної фірми/компанії може стати (і стає) те, як саме ми ставимося до потенційних і наявних покупців/споживачів. Діловий етикет переносить світські манери у бізнес. Хороші адекватні ділові манери дають вам можливість відчувати себе впевнено з тим, щоб ви могли працювати з людьми та виконувати свою роботу ввічливо і професійно. Людина може бути прекрасним робітником, але якщо вона при цьому проявляє неповагу до колег та клієнтів або ж неадекватно одягається, її кар'єра може (і буде) від цього страждати.

Для того, щоб представляти себе у найвигіднішому світлі. Наші манери впливають на те, яким чином нас сприймають інші, незважаючи на посаду, яку ми обіймаємо. Невідповідна зовнішність та вбрання можуть бути причиною непросування по службовій драбині. Незнання правил поведінки у дорогих висококласних ресторанах може стримувати співробітника від запрошення клієнтів на ланч. Невміння ефективно вести розмову по телефону може призвести до неможливості вирішити ділові питання з партнерами в іншому місті. Незнання правил вітання та рекомендування може завадити вам встановити нові ділові контакти.

Сучасне життя сповнене швидких перемін, викликаних демократичними змінами в нашому суспільстві. Воно потребує людей, всебічно і ґрунтовно освічених, з глибоким почуттям відповідальності.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Абрамович С. Д. Риторика : навч. посібник / С. Д. Абрамович, М. Ю. Чикарькова. – Львів : Світ, 2001. – 240 с.
2. Алехина И. Я. Имидж и этикет в бизнесе / И. Я. Алехина. – М. : Дело, 2003. – 112 с.
3. Ангел Е. Эпос и история / Е. Ангел. – М. : Мысль, 1988. – 126 с.
4. Андреева И. В. Этика деловых отношений / И. В. Андреева. – СПб. : Вектор, 2006. – 160 с.
5. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо / Б. Антоненко-Давидович. – К. : Вид. дім "KM Academia", 1994. – 254 с.
6. Афанасьев И. Діловий етикет : 2-е вид., перероб. і доп / И. Афанасьев. – К. : "Альтерпрес", 2001. – 352 с.
7. Бабич А. Д. Основы культуры мовлення / А. Д. Бабич. – Львів : Світ, 1990. – 231 с.
8. Бакушевич Я. М. Презентації та комунікації в бізнесі з використанням Power Point : навч. посібник / Я. М. Бакушевич. – Тернопіль : ТІСІТ, 2007. – 176 с.
9. Белик С. В. Современная энциклопедия общения : 1000 правил этикета / С. В. Белик. – Донецк : ООО ПКФ "БАО", 2004. – 448 с.
10. Бендас Т. В. Гендерная психология : учеб. пособие / Т. В. Бендас. – СПб. : Питер, 2006. – 341 с.
11. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры : пер. с англ. / Э. Берн. – М. : Прогресс, 1998. – 400 с.
12. Блощинська В. А. Практикум з етики : навч. посібник / В. А. Блощинська. – Ів.-Франківськ : ІМЕ, 2003. – 256 с.
13. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений : учебн. пособие / Р. Н. Ботавина. – М. : "Финансы и статистика", 2004. – 208 с.
14. Браун Л. Имидж – путь к успеху : пер. с англ. / Л. Браун. – СПб. : Питер, 2001. – 188 с.
15. Буряк А. В. Практикум по "Этике деловых отношений" : учебно-методическое пособие / А. В. Буряк, Е. А. Петунина. – Харьков : НТУ "ХПИ", 2002. – 120 с.
16. Вебер Макс Протестантська етика і дух капіталізму : пер. з нім. О. Погорілого / Вебер Макс. – К. : Основи, 1994. – 261 с.
17. Венедиктова В. И. О деловой этике и этикете / В. И. Венедиктова. – М., 1994.
18. Верне Б. Принимаем гостей / Б. Верне. – М. : Изд. Терра, 1998. – 96 с.
19. Власова Н. М. И проснешься босом. Справочник по психологии управления / Н. М. Власова. – Новосибирск : Экор, 1994. – 230 с.
20. Внешнеэкономическая деятельность предприятий. Основы : учебник для вузов / Г. Д. Гордеев, Л. Я. Иванов, С. К. Казанцев и др. – М. : Закон и право, ЮНИТИ, 1996. – 408 с.
21. Возный Т. С. Этика деловых отношений / Т. С. Возный. – К. : УкрИНТЭИ, 2001. – 106 с.
22. Вольф Й. Современный этикет / И. Вольф. – М. : Изд. "Кристина и Ко", 1997. –

255 с.

23. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів / В. П. Галушко. – Вінниця : НОВА КНИГА, 2002. – 223 с.
24. Гаркавенко С. С. Маркетинг : підручник / С. С. Гаркавенко. – К. : Лібра, 2002. – 712 с.
25. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник / Й. М. Гах. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 160 с.
26. Герасіна Л. М. Конфліктологія : підручник / Л. М. Герасіна, М. І. Панова. – Харків : Право, 2002. – 256 с.
27. Герасимчук А. А. Етика та етикет / А. А. Герасимчук, О. І. Тимошенко. – К. : ЄУ. – 2006. – 350 с.
28. Герет Томас М. Етика бізнесу : пер. з англ. / М. Герет Томас, Дж. Річард Клоноскі. – К. : Основи, 1999. – 214 с.
29. Герчанівська П. Е. Культура управління : навч. посібник / П. Е. Герчанівська. – К. : ІВЦ Видавництво "Політехніка", 2005. – 152 с.
30. Герчикова И. Н. Деловая этика и регулирование международной коммерческой практики : учебн. пособие / И. Н. Герчикова. – М. : Консалтбанкир, 2002. – 576 с.
31. Гончаров В. Н. Культура менеджмента (социально-психологические аспекты) : монография / В. Н. Гончаров, С. И. Радомский, М. С. Радомская, О. В. Додонов и др. – Донецк : СПД Куприянов В. С., 2007. – 210 с.
32. Гусейнов А. А. Этика / А. А. Гусейнов, Р. Г. Апресян. – М. : Изд. Гардарика, 1998. – 472 с.
33. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета : учебн. пособие / Л. А. Данильчук. – К. : Кондор, 2004. – 234 с.
34. Данкел Ж. Ораторское искусство – путь к успеху / Ж. Данкел, Э. Парнхэм. – СПб. : Питер Пресс, 1997. – 192 с.
35. Дерлоу Дес. Ключові управлінські рішення. Технологія прийняття рішень : пер. з англ. / Дес Дерлоу. – К. : Наукова думка, 2001. – 242 с.
36. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів / В. О. Джелалі. – Харків-Київ, 2006. – 320 с.
37. Джоунз Б. Приемы, торжества и банкеты / Б. Джоунз. – Гонконг : Изд. Белфакс, 1998. – 255 с.
38. Дикинсон С. Презентация. Технология успеха : пер. с англ. / С. Дикинсон. – М. : ЗАО "Олимп-Бизнес", 2003. – 256 с.
39. Дональдсон Майкл К. Умение вести переговоры для "чайников" / К. Майкл Дональдсон, Мими Дональдсон. – К. : Диалектика, 1998. – 320 с.
40. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посібник / Т. В. Дуткевич. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 456 с.
41. Загнітко А. П. Українське ділове мовлення : професійне і непрофесійне спілкування / А. П. Загнітко, І. Г. Данилюк. – Донецьк : ТОВ ВКФ "БАО", 2004. – 480 с.
42. Зайверт Л. Ваше время в ваших руках / Л. Зайверт. – М. : Экономика, 1990. – 232 с.

43. Залюбівська О. Б. Практикум з риторики: методичні вказівки до виконання вправ та завдань з дисципліни "Основи риторики" / О. Б. Залюбівська. – Вінниця : ВНТУ, 2007. – 74 с.
44. Зарецкая Е. Н. Риторика : теория и практика речевой коммуникации / Е. Н. Зарецкая. – М. : Дело, 1998. – 480 с.
45. Здоровенко В. В. Культура ділового спілкування : навч. посібник / В. В. Здоровенко. – Дрогобич : НВЦ "Каменяр", 2002. – 147 с.
46. Зубенко Л. Г. Культура ділового спілкування : навч. посібник / Л. Г. Зубенко, В. О. Немцов. – К. : "Екс Об", 2000. – 200 с.
47. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник. – 2-е вид., перероб. і доп. / В. Я. Зусін. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.
48. Искусство разговаривать и получать информацию. Хрестоматия / Сост. В. Н. Лозовский. – М. : Высшая школа, 1993. – 303 с.
49. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посібник / Г. М. Калашник. – К. : Знання, 2007. – 143 с.
50. Карнеги Д. Учебник жизни: Сочинения / Д. Карнеги. – М. : ЗАО "ЭКСМО-Пресс", 1999. – 720 с.
51. Карнегі Д. Як завойовувати друзів та впливати на людей / Д. Карнегі. – Харків : Промінь, 2001. – 560 с.
52. Кияткина О. Й. Этикет и сервировка стола / О. Й. Кияткина. – М. : АСТ, 2002. – 240 с.
53. Ключев Э. В. Риторика : учебн. пособие / Э. В. Ключев. – М. : "Издательство ПРИОР", 2001. – 272 с.
54. Коваль А. П. Культура ділового мовлення : писемне та усне ділове спілкування / А. П. Коваль. – К. : Вища школа, 1974. – 224 с.
55. Кришемінська Л. Д. Етика ділових відносин у торгівлі : підручник : 2-ге вид., доп. і переробл. / Л. Д. Кришемінська. – К. : Вища школа, 2006. – 150 с.
56. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник / О. В. Кубрак. – Суми : ВДТ "Університетська книга", 2002. – 288 с.
57. Кузин Ф. А. Культура делового общения : практич. пособие : 6-е изд., перераб. и доп. / Ф. А. Кузин. – М. : Ось-89, 2002. – 320 с.
58. Кузнецов И. Н. Корпоративная этика : учебн. пособие / И. Н. Кузнецов. – М. : Изд. деловой и учебной литературы, 2003. – 480 с.
59. Кукушин В. С. Деловой этикет : учебн. пособие / В. С. Кукушин. – М. : ИКЦ "МарТ"; Ростов н/Д : Издательский центр "МарТ", 2003. – 224 с.
60. Ликсон Ч. Конфликт / Ч. Ликсон. – СПб. : Питер Паблишинг, 1997. – 160 с.
61. Маккей Х. Как уцелеть среди акул : пер. с англ. / Х. Маккей. – М. : Экономика, 1993. – 367 с.
62. Максвелл Дж. Нет такого понятия, как "деловая" этика : пер. с англ. Е. А. Самсонов / Дж. Максвелл. – Минск : ООО "Попурри", 2004. – 192 с.
63. Малахов В. Г. Етика : курс лекцій : навч. посібник / В. Г. Малахов. – К. : Либідь, 2000. – 304 с.
64. Маличевский В. Переговоры : психология, стратегия, аргументы / В. Маличевский. – Харьков : Центр "Консульт", 2007. – 128 с.
65. Мартиненко М. М. Основи менеджменту : підручник / М. М. Мартиненко. – К. : Каравела, 2005. – 496 с.

66. Мицич П. Как проводить деловые беседы / П. Мицич. – М. : Экономика, 1983. – 207 с.
67. Можжевельников Б. В вашей фирме зазвонил телефон / Б. Можжевельников // Комерческий вестник, 1992. – №2.
68. Морита А. Сделано в Японии. История фирмы Сони : пер. с англ. / А. Морита. – М. : Прогресс, 1990. – 410 с.
69. Морозов А. В. Деловая психология : учебник : изд. 3-е доп. и перераб. / А. В. Морозов. – М. : Академический Проект, 2005. – 1040 с.
70. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : навч. посібник / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2003. – 568 с.
71. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник : у двох книгах / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Либідь. Кн. 1 : Соціальна психологія особистості і спілкування. – 2004. – 576 с.
72. Основы управления персоналом: Учебник для вузов / Б. М. Генкин, Г. А. Кокконова, В. И. Кочетков и др. – М. : Высш. школа, 1966. – 383 с.
73. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій / Г. В. Осовська. – К. : "Кондор", 2003. – 218 с.
74. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Ю. І. Палеха. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
75. Плотніченко С. Імідж ділової людини / С. Плотніченко, А. Уварова // Materiały XVI Międzynarodowej naukowo-praktycznej konferencji, "Perspektywiczne opracowania są nauką i technikami – 2020", Volume 7. – Przemysł : Nauka i studia. – 42 s.
76. Плотніченко С. Організаційна культура / С. Плотніченко, В. Островерхв // Інноваційні технології публічного управління та адміністрування : теорія і кращі практики 21 століття : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (17.11.2020 р., Мелітополь, Україна) / Відп. ред. Ортіна Г. В. – Мелітополь : ФОП "Однорог Т. В.", 2020. – 224 с.
77. Плотніченко С. Прес-конференція: ділова зустріч / С. Плотніченко, А. Крись // Матеріали за XVII міжнародна научна практична конференція, Ключові въпроси в съвременната наука – 2021, 17-25 април, 2021. – Софія : "Бял ГРАД-БГ". – 80 с.
78. Плотніченко С. Р. Ділові подарунки / С. Р. Плотніченко, В. Ю. Абібуллаєв // Інноваційні технології публічного управління та адміністрування: теорія і кращі практики 21 століття : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (17.11.2020 р., Мелітополь, Україна) / Відп. ред. Ортіна Г. В. – Мелітополь : ФОП "Однорог Т. В.", 2020. – 224 с.
79. Плотніченко С. Р. Етика в сучасному менеджменті / С. Р. Плотніченко // Збірник наукових праць ТДАТУ (економічні науки) / За ред. Синяєвої Л. В. – Мелітополь : Вид-во "Мелітопольська типографія "Люкс", 2015. – №1(28). – 216 с. – С. 117-119.
80. Плотніченко С. Р. Етика менеджера в діловому спілкуванні / С. Р. Плотніченко // Збірник наукових праць ТДАТУ (економічні науки) / За ред. Синяєвої Л. В. – Мелітополь : Вид-во "Мелітопольська типографія "Люкс", 2014. – №4(28). – 314 с. – С. 148-150.
81. Плотніченко С. Р. Етикет державного службовця / С. Р. Плотніченко //

- Інноваційні технології публічного управління та адміністрування: теорія і кращі практики 21 століття : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (17.11.2020 р., Мелітополь, Україна) / Відп. ред. Ортіна Г. В. – Мелітополь : ФОП "Однорог Т. В.", 2020. – 224 с.
82. Плотніченко С. Р. Зв'язки з громадськістю, як позитивний імідж підприємства / С. Р. Плотніченко, О. Ю. Шевчук // Збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції "Соціально-економічні проблеми розвитку бізнесу та місцевого самоврядування", присвячена 25-річчю факультету економіки та бізнесу ТДАТУ (14-15 червня 2018). – Мелітополь-Кирилівка, 2018. – С. 222-224.
83. Плотніченко С. Р. Комунікативна діяльність та ділове спілкування у роботі публічної служби / С. Р. Плотніченко, Ю. Є. Вороніна // Збірник наукових праць ТДАТУ (економічні науки) / За ред. Синяєвої Л. В. – Мелітополь : Вид-во "Мелітопольська типографія "Люкс", 2021. – №1(43). – 163 с. – С. 88-91.
84. Плотніченко С. Р. Корпоративний стиль управління / С. Р. Плотніченко, Д. А. Юрійчук // Інноваційні технології публічного управління та адміністрування : теорія і кращі практики 21 століття : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (17.11.2020 р., Мелітополь, Україна) / Відп. ред. Ортіна Г. В. – Мелітополь : ФОП "Однорог Т. В.", 2020. – 224 с.
85. Плотніченко С. Р. Методи ведення переговорів / С. Р. Плотніченко, С. В. Попович // Інноваційні технології публічного управління та адміністрування: теорія і кращі практики 21 століття : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (17.11.2020 р., Мелітополь, Україна) / Відп. ред. Ортіна Г. В. – Мелітополь : ФОП Однорог Т. В., 2020. – 224 с.
86. Плотніченко С. Р. Моральні якості керівника як основа професійної етики та етикету / С. Р. Плотніченко // Міжнародний науково-практичний форум "Сучасні наукові дослідження на шляху до євроінтеграції", Мелітополь, Україна, 14-15 червня 2019 р.
87. Плотніченко С. Р. Організація ділових переговорів / С. Р. Плотніченко, З. О. Кравець // Інноваційні технології публічного управління та адміністрування : теорія і кращі практики 21 століття : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (17.11.2020 р., Мелітополь, Україна) / Відп. ред. Ортіна Г. В. – Мелітополь : ФОП "Однорог Т. В.", 2020. – 224 с.
88. Плотніченко С. Р. Організація ділових переговорів в бізнесі / С. Р. Плотніченко // Збірник наукових праць ТДАТУ (економічні науки) / За ред. Синяєвої Л. В. – Мелітополь : Вид-во "Мелітопольська типографія "Люкс", 2016. – №1(30). – 163 с. – С. 56-58.
89. Плотніченко С. Р. Основи професійної етики та етикету, як моральні виміри діяльності фінансиста / С. Р. Плотніченко // Збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції, Северодонецьк, Україна, 24-26 квітня 2019 р.
90. Плотніченко С. Р. Особливості використання іміджу та його використання у PR / С. Р. Плотніченко, О. Ю. Шевчук // Збірник наукових праць ТДАТУ (економічні науки) / За ред. Синяєвої Л. В. – Мелітополь: Вид-во

- Мелітопольська типографія "Люкс", 2021. – №1(43). – 163 с. – С. 94-99.
91. Плотніченко С. Р. Практикум організації та проведення ділових переговорів / С. Р. Плотніченко, В. М. Брустінов. – Мелітополь : ТОВ "Видавничий будинок ММД", 2010. – 144 с.
 92. Плотніченко С. Р. Цифровий етикет / С. Р. Плотніченко // Соціально-відповідальне суспільство : реалії, виклики, перспективи : Матеріали Всеукраїнської наукової конференції студентів, аспірантів та молодих вчених (14.05.2021 р.) Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного / За загал. ред. Ортіної Г. В. – Мелітополь : ФОП "Однорог Т. В.", 2021. – 220 с.
 93. Попов Л. А. Этика / Л. А. Попов. – М. : Центр, 1998. – 159 с.
 94. Пост П. Энциклопедия этикета от Эмили Пост. Правила хорошего тона и изысканных манер на все случаи жизни : пер с англ. / П. Пост. – М. : Эксмо, 2008. – 672 с.
 95. Проценко О. П. Етикет в просторі практичної філософії / О. П. Проценко. – Харків : ХНУ, 2002. – 240 с.
 96. Психология и этика делового общения. Учебник для вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко и др. – М. : Изд. ЮНИТИ, 1997. – 279 с.
 97. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посібник / Я. Радевич-Винницький. – К. : Знання, 2006. – 291 с.
 98. Радченко С. Г. Етика бізнесу. Практикум : навч. посібник / С. Г. Радченко. – К. : КНТУ, 2006. – 192 с.
 99. Резніченко В. І. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного протоколу та етикету / В. І. Резніченко, І. Л. Михно. – К. : УНВЦ "Рідна мова", 2003. – 479 с.
 100. Роджерс Ф. Дж. IBM. Взгляд изнутри. Человек – фирма – маркетинг : пер. с англ. / Ф. Дж. Роджерс. – М. : Прогресс, 1990. – 280 с.
 101. Романов А. А. Грамматика деловых бесед / А. А. Романов. – Тверь, 1995. – 240 с.
 102. Романовський О. Г. Ділова етика : навч. посібник / О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, О. М. Лапузіна. – Харків : НТУ "ХПИ", 2006. – 364 с.
 103. Рукавчук Л. Н. Энциклопедия этикета / Л. Н. Рукавчук. – СПб. : "МиМ", 1997. – 352 с.
 104. Р. Т. де Джордж. Деловая этика : в 2-х т. : пер. с англ. Р. И. Стопера / Р. Т. де Джордж. – СПб. : Экономическая школа, М. : Изд. Группа "Прогресс", 2001. – Т. 1. – 496 с.
 105. Р. Т. де Джордж Деловая этика : в 2-х т. : пер. с англ. Р. И. Стопера / Р. Т. де Джордж. – СПб. : Экономическая школа, М. : Изд. группа "Прогресс", 2001. – Т. 2. – 560 с.
 106. Сабат Э. М. Бизнес-этикет : пер. с англ. / Э. М. Сабат. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 1999. – 240 с.
 107. Сагайдак О. П. Словник дипломатичного протоколу та етикету / О. П. Сагайдак. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2006. – 161 с.
 108. Сагач Г. Риторика : навч. посібник / Г. Сагач. – К. : Вид. дім "ІнЮре", 2000. – 568 с.
 109. Семенов А. К. Психология и этика менеджмента и бизнеса : 3-е изд. / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. – М. : Изд.-торговая палата "Дашков и К", 2002.

- 200 с.
110. Сердюк О. Д. Теорія та практика менеджменту : навч. посібник / О. Д. Сердюк. – К. : Професіонал, 2004. – 432 с.
 111. Сергеечева В. Азы общения / В. Сергеечева. – СПб. : Питер, 2002. – 224 с.
 112. Скворцов Л. И. Актуальные проблемы культуры речи / Л. И. Скворцов. – М. : Юрид. литература, 1970.
 113. Современный этикет / Сост. И. А. Сокол. – Харьков : Фолио, 2004. – 477 с.
 114. Соловьев Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол : 4-е изд., перераб. и доп. / Э. Я. Соловьев. – М. : Изд. "Ось-89", 2003 – 208 с.
 115. Сопер П. Основы искусства речи / Сопер П. – Ростов н/Д. : "Феникс", 1999. – 448 с.
 116. Статінова Н. П. Етика бізнесу : навч. посібник / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К. : КНТЕУ, 2001. – 280 с.
 117. Стахів М. Український комунікативний етикет : навч.-метод. посібник / М. Стахів. – К. : Знання, 2008. – 245 с.
 118. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посібник / Т. А. Стоян. – К. : Центр навч. літератури, 2004. – 232 с.
 119. Сухарев В. А. Психология добра и зла / В. А. Сухарев. — Д. : Сталкер, 1998. – 416 с.
 120. Сухарев В. А. Этика и психология делового человека / В. А. Сухарев. – М. : Агентство "ФАИР", 1997. – 400 с.
 121. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура : діловий етикет : навч. посібник / Н. Л. Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 391 с.
 122. Універсальний довідник з ділових паперів та ділової етики. – К. : Довіра, 2003. – 623 с.
 123. Фишер Р. Подготовка к переговорам : пер. с англ. / Р. Фишер, Д. Эртель. – М. : Инф.-издательский дом "Филинь", 1996. – 232 с.
 124. Фишер Р. Переговоры без поражения. Гарвардский метод : пер. с англ. / Р. Фишер, У. Юри, Б. Паттон. – М. : Эксмо, 2006. – 320 с.
 125. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посібник / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2004. – 280 с.
 126. Холопова Т. И. Протокол и этикет деловых людей / Т. И. Холопова, М. М. Лебедева. – М. : Инфра-М, 1994. – 208 с.
 127. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : навч. посібник / І. М. Цимбалюк. – К. : ВД "Професіонал", 2004. – 304 с.
 128. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2005. – 442 с.
 129. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посібник : 3-є вид., перероб. і доп. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Вікар, 2003. – 223 с.
 130. Южин В. И. Полная энциклопедия этикета / В. И. Южин. – М. : РИПОЛ классик, 2007. – 512 с.
 131. Этика деловых отношений / Т. С. Возный. – К. : УкрИНТЭИ, 2001. – 106 с.
 132. Ягер Дж. Деловой этикет: Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Дж. Ягер. – М. : Джон Уайли энд Санз, 1994. – 288 с.

Основи ділового етикету та протоколу

Навчальний посібник для здобувачів вищої освіти

Видавець та виготовлювач ТОВ «Колор Принт»
72312, Запорізька обл., м. Мелітополь, вул.
Університетська, 44/7Тел. (0619) 46-50-20

Свідоцтво Державного
комітету телебачення та
радіомовлення України про
внесення суб'єкта видавничої
справи
до державного реєстру видавців та
виготівників видавничої продукції
Серія ДК №6974 від 13.11.2019 р.

Підписано до друку 01.07.2021 р.
Папір офсетний. Формат 60×90/16. Гарнітура Times New Roman 12.
Друк ризографічний. Умов.-друк. аркушів 12,5.
Тираж 100 прим.
Замовлення №67ТОВ
«Колор Принт»
72312, Запорізька обл., м. Мелітополь, вул.
Університетська, 44/7Тел. (0619) 46-50-20

