

**Оксана ЧЕБАН**

доцент кафедри філософії, історії, політології  
Одеського державного аграрного університету  
ORCID ID: 0000-0002-7271-1704  
E-mail: chebanoksana72@gmail.com

### **МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО-ЕТИЧНОЇ КУЛЬТУРИ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ ЕКОНОМІЧНИХ СПЕЦІАЛЬНОСТЕЙ**

Чебан О. Методика формування професійно-етичної культури здобувачів вищої освіти економічних спеціальностей. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. 2021. Том 6. № 4. С. 105–111.

#### **Анотація**

*Проблема формування сучасної культури особистості є на сьогоднішній день актуальною для всіх сфер, які досліджують особистість: психологічної, соціологічної, культурологічної, політичної та педагогічної. Сучасне суспільство зацікавлене не лише у формуванні якостей фахівця відповідної галузі, але у можливості встановлення ним міжособистісних зв'язків. В умовах глобалізації виникає необхідність пошуку нових підходів у професійній підготовці спеціалістів. Одним із важливих елементів цієї підготовки є засвоєння здобувачами вищої освіти правил етикету (як ділового етикету, так і загальнокультурних правил поведінки).*

**Ключові слова:** *формування особистості здобувача вищої освіти, етикет, етична культура, професійне спілкування, діловий етикет, міжкультурна комунікація, міжкультурна компетенція, корпоративна культура студентської спільноти, інтерактивні методи навчання, професійна підготовка.*

**Oksana CHEBAN**

Associate Professor of Philosophy, History, Political Science, Odessa State Agrarian University

### **METHODS OF FORMING PROFESSIONAL AND ETHICAL CULTURE OF THE STUDENTS OF ECONOMIC SPECIALTIES**

Cheban O. Methods of forming professional and ethical culture of the students of economic specialties. *Ukrainian Journal of Applied Economics and Technology*. 2021. Volume 6. № 4, pp. 105–111.

#### **Abstract**

*Modern society is interested not only in the formation of the qualities of a specialist in the field, but also in the possibility of establishing interpersonal relationships. In the context of globalization there is a need to find new approaches in the training of specialists. And one of the important elements of this training is the assimilation of the rules of etiquette (both business etiquette and cultural rules of conduct) by students of higher education institutes. In today's world, in order to pursue a high level of professional activity, every employee, regardless of position, is obliged to know and apply the basic ethical principles of communication. The formation of etiquette is the basis of the ethics of business communication. Etiquette implies general provisions that give a chance to those who use them to determine correctly their own behavior, personal actions, and their attitude to everything. Ethics of business communication belongs to the category of professional ethics, which acts as a regulator of relationships between employees in the field of entrepreneurship. Entrepreneurial activity, like most other activities, primarily determines the basis of morality and could exist without such a basis. Based on the generalization of the experience of society and individuals in moral terms, ethics performs three tasks: establishes rules governing the behavior of employees; creates values that should be sought and adhered to; forms positive qualities of human character. We believe that the formation and orientation of students to competent and responsible professional activity is the formation of moral qualities. Determining the priority tasks of moral and ethical formation of the individual – the future employee of the economic sector, they are the ability to self-regulation and self-organization of professional activities and behavior in accordance with the Code of Ethics. Everyone faces ethical norms in the process of work, their success in relations with colleagues depends on how a person understands ethical norms, what content they include, and this fact affects the implementation of goals and objectives, but in other cases complicates the communication process.*

---

© Оксана Чебан, 2021

---

**Keywords:** *personality formation of a student, etiquette, ethical culture, professional communication, business etiquette, intercultural communication, intercultural competence, corporate culture of the student community, interactive teaching methods, professional training.*

---

**JEL classification:** J24

---

### Вступ

Проблема спілкування та формування етикету багатогранна. За останні роки вона стала предметом вивчення багатьох наук. Нею займаються і філософи, і соціологи, і психологи. Поняття етикету дуже тісно пов'язане з етикою. Під етикою розуміють науку про мораль, про особисті та моральні принципи людини, якими вона керується в житті. А це означає, що етикет є прикладною частиною етики, практичне використання базових знань людиною в певних ситуаціях та місцях [9]. Правда, на жаль, на сьогоднішній день дотримання цих правил поведінки все більше зневажається, відносячи їх до дещо застарілих і нікому не потрібних процедур. Але це не зовсім так. Точніше, навіть зовсім не так. Вихована людина, яка знає і дотримується правил етикету, набагато простіше існує у суспільстві. Падіння духовності та моралі у суспільстві – перше свідчення потреби в етиці як одного з неодмінних факторів оздоровлення сформованої обстановки, виховання професіоналів нового покоління з урахуванням моралі суспільства.

Тож завданням вищої школи є виховання у спеціалістів навичок налагодження міжкультурних та міжособистісних зв'язків, що неможливо без знання етикету [8].

Проблеми підготовки фахівців у вищій школі, гуманізації вищої освіти, істотна частина яких – формування морально-етичних стандартів у галузі ділових відносин, є об'єктом уваги педагогічної науки вже декілька десятиліть. Їх досліджують вітчизняні та зарубіжні науковці в різних аспектах, а саме: педагогічні основи організації навчально-виховного процесу у вищих навчальних закладах (А.М. Алексюк, Г.О. Балл, І.Ф. Прокопенко, М.І. Сметанський, Н.Ф. Тализіна, І. Хейстер, О.В. Шестопалюк та ін.); сучасні педагогічні технології в професійній підготовці майбутніх фахівців (Г.П. Васянович, М.П. Воловик, Р.С. Гуревич, О.С. Падалка, О.М. Пехота, С.О. Сисоєва та ін.); гуманізація та гуманітаризація вищої освіти (В.П. Андрущенко, Л.В. Барановська, І.Д. Бех, С.У. Гончаренко, І.А. Зазюн, О.Е. Коваленко, В.О. Кудін, Г.С. Тарасенко, Л.Л. Товажнянський та інші).

Значний внесок в розробку теоретичних і практичних питань педагогічної моралі, вивчення рівня етичної свідомості вчителя, пошук шляхів вдосконалення етичних відносин у педагогічному колективі був внесений такими вченими як Я.С. Котигер, В.А. Малахов, Е.А. Гришин, І.Я. Писаренко, В.М. Чернокозова, І.І. Чернокозов та ін.

Структуру і зміст професійної культури спеціаліста вивчали: А.А. Амелюченко, М.Ю. Ананченко, І.А. Зимня, О.А. Давидова, В.Г. Ігнатов, В.С. Комбаров, Н.Б. Крилова, Г.Н. Соколова та ін. Проблема професійної етики досліджувалась в працях С.А. Александрової, Р.Г. Апресяна, В.І. Бакштановського, О.Г. Дробницького, Ю.В. Согомонова, а також зарубіжних спеціалістів: Р. Джорджа, Д. Культгена, Р. Хорна, Д. Честара, Дж. Ягера та інших. Етичні норми та психологічні механізми ділового спілкування досліджували Т. Чмут, Г. Чайка, Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна та інші науковці. Певний внесок у вивчення проблеми ділового спілкування зробили українські спеціалісти з управління Г. Почепцов, В. Лозниця, Ю. Палеха, Ю. Наврузов, П. Шеремета.

### Формулювання цілей статті

Визначити особливості методики формування етикету у здобувачів вищої освіти економічних спеціальностей.

### Виклад основного матеріалу

Етикет (фр. *etiquette* – ярлик, етикетка, церемоніал), тобто порядок проведення певної церемонії. На сьогоднішній день етикет – це сукупність правил, норм, зразків

---

поведінки в суспільстві. На думку Аристотеля, етика надає допомогу у пізнанні того, що треба робити, і що робити не потрібно [8].

Сучасна науково-методична література використовує поняття не лише етикету, а й таких, що пов'язані з сучасною системою комунікативного спілкування, такі як професійне спілкування, міжкультурна комунікація, міжкультурна компетенція, корпоративна культура студентської спільноти.

Виходячи із практичних потреб майбутніх фахівців, вважаємо за доцільне виділити навички, які необхідні для виконання ними своїх функціональних обов'язків.

Наприклад, для проведення ділових переговорів та зустрічей здобувачі повинні навчитися знаходити ефективні форми спілкування з партнерами, вести перемовини, володіти вербальними та невербальними засобами комунікації, правильно обирати стратегію мовленнєвого спілкування, переконувати партнера і при цьому уникати конфліктів, вирішувати проблеми за допомогою переконань та правильно реагувати на отриману інформацію [1].

Досвідчені ділові партнери обов'язково звертають увагу на цей аспект вашої поведінки. Якщо спілкування у родині чи у колі друзів має переважно безпосередній характер і орієнтоване на гармонізацію стосунків заради них самих, то ділове спілкування опосередковане певною справою – професійним чи комерційним інтересом (інтересами) тощо. Тому оволодіння нормативною базою ділової культури (культури ділового спілкування) є необхідною умовою продуктивного співробітництва у будь-якій сфері професійної діяльності [7].

Ще в 30-ті роки минулого століття Дейл Карнегі зауважив, що успіхи тієї чи іншої людини в його фінансових справах відсотків на п'ятнадцять залежать від його професійних знань і відсотків на вісімдесят п'ять – від його вміння спілкуватися з людьми. У цьому контексті легко пояснюються спроби багатьох дослідників обґрунтувати основні принципи етикету та етики ділового спілкування або, як їх частіше називають на Заході, заповіді *personal public relation* (приблизно можна перекласти як «діловий етикет»). Джен Ягер у книзі «Діловий етикет: як вижити і досягти успіху у світі бізнесу», зауважує, що кожна проблема, пов'язана з етикетом, починаючи від хвастощів і закінчуючи обміном подарунками, повинна вирішуватися у світлі етичних норм [6].

Критеріями певного рівня сформованості етикету ділового спілкування є, звичайно, отримані результати. Яким же чином досягти високого рівня культурного розвитку студентів?

По-перше, це мотивація, зазвичай потрібно використовувати внутрішню і зовнішню мотивацію. Впевненість здобувача вищої освіти у практичній доцільності використання в подальшій професійній діяльності отриманих та засвоєних знань. При проведенні занять викладач для того, щоб зацікавити студентів, добирає матеріал, який містить аспекти соціалізації людини, встановлення міжособистісних стосунків та проблемні виклади.

Паралельно викладач розкриває такі поняття, як «етикет», «культура поведінки», «гарні манери», «діловий етикет», «мовленнєва культура» та їх функції. І вже на цьому етапі студенти починають усвідомлювати необхідність знань етичної поведінки, необхідність знань етикету для встановлення особистісного контакту та вплив власної манери поведінки на подальші успішні стосунки як у загальнолюдських відносинах, так і професійних. Таким чином, забезпечується позитивна мотивація здобувачів вищої освіти до оволодіння ними правил громадянського, що є однією з педагогічних умов, процесу його формування [1].

Важливою складовою постають стосунки «студент-викладач», основою яких є повага до здобувача вищої освіти як до особистості. Це відображається у поважливому ставленні викладача до здобувача вищої освіти, у толерантному відношенні до думок,

---

ідей студента, готовність вислухати і прийняти власне бачення ситуації. Викладач повинен демонструвати на власному прикладі належний, етично-культурний стиль власної поведінки, поєднуючи з високим рівнем професійної підготовки. Інтелігентність, тактовність, комунікабельність викладача покликані створити необхідну атмосферу на заняттях.

По-друге, важливий момент – це набуття предметно-етичних та культурних знань, знайомство з різноманітними стилями поведінки, різних видів етикету, етикету різних професій, навіть з різноманітним етикету різних національних спільнот. Відбувається порівняння ділового етикету, звичаїв, традицій, свят. Це можливо через обговорення різноманітних суспільних проблем – соціальних, культурних, етичних. Під час такого обговорення студенти навчаються формувати власні думки та розуміти інших.

По-третє, формування етикету як відповідного типу поведінки студентів неможливе без засвоєння ними загальнолюдських цінностей, які формують викладачі саме гуманітарних дисциплін. Культивування таких етичних цінностей, як доброта, гуманність, толерантність, коректність до різного типу студентів (національна відмінність, расова, розумова, статева).

Це сприяє затвердженню загальнолюдських цінностей, основою яких є пошана до людської особи. І саме ця пошана полягає в основі ділового етикету, який є віддзеркаленням професійної поведінки.

По-четверте, самостійне використання знань, отриманих студентами для вирішення визначених завдань. На цьому етапі перевіряється вміння студента практично застосувати отримані знання, можливість самостійного прийняття рішення та вирішення конфліктних ситуацій.

Представники науково-педагогічної сфери пропонують декілька методик в плані формування та засвоєння студентами загально-громадського та ділового етикету, культури спілкування (Г. Китайгородська, Л.П. Гімпель, Н.В. Козлова, А.В. Обсков, О.І. Пометун, Г.К. Селевко та ін.). Велику роль у формуванні навичок відіграють рольові/ділові ігри, презентації, дискусії.

Ділові ігри є змодельованими ситуаціями, максимально наближені до реально можливих. Психологи визначають гру як метод навчання, прийнятий у вищій школі. В процесі такого заняття студентам пропонується змодельована конфліктна ситуація, максимально наближена до реальних умов. Метою ділової гри є використання отриманих знань та вироблення навичок, за допомогою яких студент може діяти в стандартних життєвих ситуаціях. Викладач має можливість оцінити якість засвоєного матеріалу та рівень підготовки студента.

Ділова гра має етапи підготовки.

1-й етап. Постановка проблеми. Ділова гра імітує конкретну ситуацію, в результаті вирішення якої студенти отримують практичні знання та навички.

2-й етап. Обробка матеріалу, пов'язаного з темою ділової гри. Дослідження реальних ситуацій, оцінка поведінки учасників.

3-й етап. Програвання ситуацій. Вирішення проблеми за короткий проміжок часу.

4-й етап. Підбиття підсумків. Аналіз процесу ділової гри та обговорення та поведінкових помилок.

Після закінчення проводиться оцінювання студентів за такими критеріями: знання теми ділової гри (діловий рівень); рівень риторичного спілкування (культура мовлення), етичний (манера поведінки, тактовність та коректність у спілкуванні з співрозмовниками, конкретика у відповідях на питання) [3].

Наприклад, ділова гра «Зарахування на роботу». Такий сценарій має реальне практичне значення – у студентів є можливість виступити у ролі працівника, який наймається на роботу, проходить співбесіду; у ролі роботодавця, який проводить

---

співбесіду. Усній співбесіді передуює подання письмового резюме, що передбачає знання студентами його створення у діловому стилі. Потім йде усна співбесіда, яка передбачає знайомство, вітання, вибачення, прощання, прохання, відмову. Проведення ділових ігор дасть можливість проявити студентам не лише свої фахові навички, але й засвоїти соціокультурні навички спілкування, сформувані етичну манеру поведінки в різноманітних ситуаціях.

Ще одним цікавим засобом сформувані необхідні в професійному та загальнолюдському вимірі навички це дебати. Технологію дебатів у навчальний процес студентів запровадив Карл Поппер. Дебати допомагають навчитися критично мислити, аргументувати свої позиції та думки. Здобувачі вищої освіти навчаються етичній поведінці у суперечливих ситуаціях, навчаються слухати і чути опонента, тактовно висловлювати свою думку, толерантно ставитись до думок інших людей, чия позиція не співпадає з їхньою. Окрім цього, формуються логічне мислення, навички чітко висловлюватись, знаходити суперечності, відкидати зайве і знаходити саму суть проблеми, виробляти шляхи їх рішення [7].

Проведення дебатів сьогодні набуває широкого розповсюдження не лише у вищих навчальних закладах, але й у школах.

Молода людина, яка вступила до вузу, зобов'язана дотримуватись правил внутрішнього розпорядку, які діють у даному вищому навчальному закладі.

Найголовніше в етикеті студента – дотримання загальнообов'язкових правил культури поведінки: точність, акуратність, дисциплінованість, ввічливість, що повинно знаходити своє відображення в основному виді його діяльності – навчанні. Це необхідність відвідувати заняття. Це виконання та підготовка до практичних занять, це підготовка у визначений термін курсових та інших робіт, передбачених навчальним закладом, це й своєчасне складення сесій та ін.

Серед найважливіших аспектів загальнообов'язкових правил потрібно виділити такі, як привітання, поважне ставлення, дисципліну, культуру мови, зовнішній вигляд та користування мобільним телефоном.

Студенти мають першими вітатися з викладачем. Першочерговість не залежить від віку або статі викладача. Звичайно, це не означає, що викладач не може вітатись першим зі студентами. Це його право. Коли викладач заходить в аудиторію, студенти в якості привітання мають встати.

Поважне ставлення обов'язково має бути двостороннім. Студент звертається до викладача на «Ви», і викладач, в свою чергу, виказуючи повагу до особи студента, має звертатись до студента на «Ви». Студенти повинні знати прізвище, ім'я та по батькові викладача.

Студенти мають приходити на заняття своєчасно. Це є необхідною умовою прояву ввічливого ставлення як до викладача, так і до інших студентів. Якщо трапляється запізнитися, необхідно вибачитися, запитати дозволу зайти на заняття і зайняти своє місце. У разі необхідності (на вимогу викладача) дати пояснення про причину запізнення.

Телефон у сучасних умовах – необхідний засіб зв'язку. І спілкування телефоном також вимагає дотримання певних правил етикету. Культура телефонної розмови – особлива культура ділового спілкування. У випадку необхідності вирішувати важливі питання по телефону слід дотримуватися певних правил: чіткість, конкретність, ввічливість.

Але під час проведення аудиторних занять телефони мають бути переведені у беззвучний режим. У разі потреби відповісти на дзвінок необхідно перепросити і вийти з аудиторії.

Студенти не спілкуються між собою під час проведення лекційного заняття. Це заважає не лише лектору, а й іншим студентам. Якщо необхідно зробити уточнення,



---

поставити додаткове запитання, не слід перебивати, а дочекатися закінчення висловлювання, піднявши руку, попросити повторити матеріал.

Етикет навчального закладу вимагає дотримання певних правил також у плані культури мови студентів. У стінах вишу не припустимо використання у спілкуванні з іншими студентами, тим більше з викладачем, жаргонізмів, брутальної лайки, неповажного, зневажливого тону. Викладач, у свою чергу, має показувати приклад культури мовлення, допомагати, при необхідності, сформулювати та висловити здобувачу вищої освіти свою думку. Якщо необхідно зробити зауваження, це має бути зроблено коректно, як то кажуть тонко. Зауваження має бути справедливим, тактовним, щоб здобувач міг зрозуміти, де саме він припустився помилки, але без переходу на особистості та зверхності, не принижуючи гідності студента [10].

Грубість, несхвальні епітети, уїдливість не припустимі ні в спілкуванні між студентами, ні в спілкуванні між студентом і викладачем.

Зовнішній вигляд має бути охайним, з дотриманням санітарно-гігієнічних вимог; має бути відповідність обраного стилю одягу. Необхідно пам'ятати про різницю стилю одягу у нічному клубі, пляжі і власне виші.

Звичайно, даючи знання про правила загальнолюдського етикету, які базуються на вищеозначених принципах (тактовність, толерантність, повага), викладачі впливають на формування студентського етикету, який стане запорукою гармонійного входження здобувача вищої освіти і в трудовий колектив як у професійну специфічну спільноту [10].

Кожний трудовий колектив користується службовим етикетом, який починається з зовнішнього вигляду. На роботі, в залежності від сфери роботи, необхідно дотримуватись певного дрес-коду. Але неохайність, неакуратність в одязі можуть сприйматися як неповага до оточення [2].

Співпраця в робочому колективі неможлива без діалогу, який починається з вітання, незалежно від власних симпатій та тривалості стосунків.

За правилами етикету, жінка, при необхідності і бажанні, першою подає руку чоловікові, старший за віком – молодшому, той хто займає посаду вищу за рангом – тому, хто займає посаду нижчу за рангом. Людина, яка входить в кабінет, приміщення вітається першою.

Важливою умовою службового етикету є дисципліна, яка розглядається і як адміністративна вимога, і як моральна – ступінь поваги до людей, до їх інтересів. Дана якість формується, як ми вже зазначали, в процесі навчання. Дисципліна – характеристика надійності людини, впевненість у ній оточуючих. Це і своєчасно виконана робота, і виконання взятих обов'язків, і функціональних повноважень. Це є свідченням високого рівня професійної культури [2].

Засвоєння цих норм і правил етикету дозволить майбутньому спеціалісту легко увійти в трудовий колектив, сприятиме швидкому оволодінню професійними навичками і допоможе стати справжнім фахівцем та культурною людиною.

### **Висновки та перспективи подальших розвідок**

Завдяки опануванню гуманітарних дисциплін людина вчиться мислити, аналізувати, висловлювати свої судження, стає комунікабельною, що в свою чергу впливає на формування і розвиток професійно-етичної культури. У системі підготовки здобувачів вищої освіти вагомому роль відіграє морально-етична підготовка й виховання майбутніх фахівців економічних спеціальностей-бухгалтерів, економістів, менеджерів на принципах честі, гуманізму, людської порядності й відповідальності.

---

## Список літератури

1. Балл Г.О. Категорія «культура особистості» в аналізі гуманізації загальної та професійної освіти /Г.О.Балл //Педагогіка і психологія професійної освіти: результати досліджень і перспективи/за ред. І.А. Зязюна. Київ, 2003, с.51-61.
2. Беліченко А.Г. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник. Київ: Магнолія, 2019. 312с.
3. Брига Т.В. Інтерактивне навчання як форма організації пізнавальної діяльності/ Т.В. Брига. Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми: зб. наук. пр./Ред. кол.: І.А. Зязюн та ін. Київ; Вінниця: ТОВ фірма «Планер», 2010. Вип.26. С.237-242.
4. Виготський Л.С. Педагогічна психологія. Київ, Знання. 1991. 480 с.
5. Галицька Е.В. Донкоглова Н.А. Роль «ділової етики» у формуванні особистості студента//Зб. наук. праць. Економіка: проблеми теорії і практика.Вип. 178. Дніпропетровськ: ДНУ, 2003, с.221-228.
6. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. Етика ділового спілкування. Навч. Посібник. К: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
7. Етика ділового спілкування менеджера: навч. посібник / В. К. Бабайлов та ін.; Харків. 2018. 192 с.
8. Етика та естетика. Курс лекцій для майбутніх керівників: навч. посіб. /С. В.Овчаренко та ін. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2010. 240 с.
9. Малахов В. А. Етика: Курс лекцій: Навч. посібник 3-те вид. К.: Либідь, 2001. 384 с.
10. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. 6-те вид., випр. і доп. К.: Знання, 2007. 208 с.

## References

1. Ball G.O. Category "culture of personality" in the analysis of the humanization of general and vocational education / GO Ball // Pedagogy and psychology of vocational education: research results and prospects / ed. I.A. Cuckoo. Kyiv, 2003, p.51-61.
2. Belichenko AG Ethics of business communication. Tutorial. Kyiv: Magnolia, 2019. 312p.
3. Briga TV Interactive learning as a form of organization of cognitive activity / T.V. Care. Modern information technologies and innovative teaching methods in training: methodology, theory, experience, problems: coll. Science. etc. / Editor. : I.A. Zyazyun and others. Kyiv; Vinnytsia: LLC company "Planer", 2010. Issue 26. P.237-242.
4. Vygotsky LS Pedagogical psychology. Kyiv, Knowledge. 1991. 480 p.
5. Halytska EV Donkoglova NA The role of "business ethics" in shaping the student's personality // Coll. Science. work. Economics: problems of theory and practice. 178. Dnepropetrovsk: DNU, 2003, p.221-228.
6. Gritsenko TB, Gritsenko SP, Ishchenko TD, Melnichuk TF, Chuprik NV, Anokhina LP Ethics of business communication. Teaching Manual. K: Center for Educational Literature, 2007. 344 p.
7. Ethics of business communication manager: textbook. manual /VK Babaylov, etc.; Kharkiv. 2018. 192 p.
8. Ethics and aesthetics. Course of lectures for future leaders: textbook. way. /WITH. V. Ovcharenko and others. Odessa: ORIDU NADU, 2010. 240 p.
9. Malakhov VA Ethics: Course of lectures: Textbook. manual 3rd ed. K.: Lybid, 2001. 384 p.
10. Chmut TK, Chaika GL Ethics of business communication: Textbook. way. 6th ed., Corr. and ext. K.: Knowledge, 2007. 208 p.

**Стаття надійшла до редакції 18.10.2021 р.**