МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИЭиУ
_____ Ю.С. Якунина
«____»_____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

Профессиональная этика и служебный этикет

Специальность 38.05.01 Экономическая безопасность
Специализация / направленность (профиль) Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности

Присваиваемая квалификация
"Экономист"

Формы обучения
заочная,очная

Кемерово 2024 г.

Рабочую программу составил:
Доцент кафедры Истории, философии и социальных наук Т.В. Степанова

Рабочая программа обсуждена
на заседании кафедры Истории, философии и социальных наук

Протокол № _____ от _____

Зав. кафедрой Истории, философии и социальных наук _____ О.Ю. Аксенова

подпись ФИО

Согласовано учебно-методической комиссией
по направлению подготовки (специальности) 38.05.01 Экономическая безопасность

Протокол № _____ от _____

Председатель учебно-методической комиссии по направлению подготовки (специальности) 38.05.01 Экономическая безопасность _____ Э.М. Лубкова

подпись ФИО

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Профессиональная этика и служебный этикет", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общепрофессиональных компетенций:

ОПК-5 - Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормами профессиональной этики, нормами права, нормативными правовыми актами в сфере экономики, исключающими противоправное поведение.

универсальных компетенций:

УК-6 - Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни

УК-9 - Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

Результаты обучения по дисциплине определяются индикаторами достижения компетенций

Индикатор(ы) достижения:

знает достаточное количество правовых норм, норм профессиональной этики, необходимых для осуществления профессиональной деятельности

постоянно повышает уровень своей компетентности, занимается самообразованием, опираясь на навыки саморазвития

имеет представление о дефектологических особенностях и их влиянии на развитие личности для снижения психоэмоциональной напряженности в социальном и профессиональном общении

Результаты обучения по дисциплине:

основные этические категории, основные стили руководства, круг проблем профессиональной этики, основные этические требования, предъявляемые к деятельности экономических институтов; важнейшие элементы делового этикета

психологические аспекты личности, принципы воспитания, самовоспитания и развития личности в течение всей жизни

основы дефектологии и сущность инклюзивного образования

находить организационно-управленческие решения, отвечающие этическим требованиям; выстраивать отношения с коллегами по работе и деловыми партнерами, соблюдая этические нормы; согласовывать профессиональные и служебные обязанности с общепризнанными принципами межчеловеческих отношений

провести анализ личностных характеристик, построить траекторию саморазвития

применять базовые способы взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями

навыками конструктивного делового общения и управления

навыками самоменеджмента, самовоспитания и саморазвития

навыками общения с лицами с ограниченными возможностями

2 Место дисциплины "Профессиональная этика и служебный этикет" в структуре ОПОП специалитета

Для освоения дисциплины необходимо владеть знаниями умениями, навыками, полученными в рамках среднего общего образования и (или) среднего специального и (или) дополнительного профессионального образования.

Дисциплина входит в Блок 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП. Цель дисциплины - получение обучающимися знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, необходимых для формирования компетенций, указанных в пункте 1.

3 Объем дисциплины "Профессиональная этика и служебный этикет" в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины "Профессиональная этика и служебный этикет" составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Курс 1/Семестр 1			
Всего часов	144		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):			
Аудиторная работа			
Лекции	16		
Лабораторные занятия			
Практические занятия	34		
Внеаудиторная работа			
Индивидуальная работа с преподавателем:			
Консультация и иные виды учебной деятельности			
Самостоятельная работа	58		
Форма промежуточной аттестации	экзамен /36		
Курс 1/Семестр 2			
Всего часов		144	
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):			
Аудиторная работа			
Лекции		4	
Лабораторные занятия			
Практические занятия		6	
Внеаудиторная работа			
Индивидуальная работа с преподавателем:			
Консультация и иные виды учебной деятельности			
Самостоятельная работа		125	
Форма промежуточной аттестации		экзамен /9	

4 Содержание дисциплины "Профессиональная этика и служебный этикет", структурированное по разделам (темам)

4.1. Лекционные занятия

Раздел дисциплины, темы лекций и их содержание	Трудоемкость в часах		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Раздел 1. Природа и сущность этики. Основные этические направления.	6	1	
Раздел 2. Профессиональная этика и профессиональная мораль. Этика управления.	6	2	
Раздел 3. Служебный этикет. Этика делового общения.	4	1	
Итого	16	4	

4.2 Практические (семинарские) занятия

Тема занятия	Трудоемкость в часах		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Этика как наука. Цели и задачи курса. Изучение морали: различные подходы. Структура морали. Функции морали. Проблема обоснования в этике.	4	1	

Структура этики.	4		
Основные этические направления: религиозная этика; деонтологическая этика; развитие идей утилитаризма; этика справедливости.	4	1	
Профессиональная этика и профессиональная мораль. Возникновение профессиональной этики. Дилеммы профессиональной морали. Правовая этика. Нетерпимость к противоправному поведению. *Этика управления.* Этические нормы организации и этика руководителя. Корпоративная этика. Управление и самоуправление карьерой. Формирование навыков самоменеджмента, самовоспитания и саморазвития	4	1	
Служебный этикет. Основные правила служебного этикета. Правила поведения в офисе. Этикет деловых приёмов. Речевой этикет. Визитные карточки.	4	1	
Этика делового общения. Этика установления контакта. Манипулятивная этика. Этика рекламы. Деловая беседа. Основные правила публичного выступления. Деловая переписка.	4	1	
Имидж организации. Причины возникновения дресс-кода. Специфика требований к профессиональному имиджу мужчин и женщин в различных организациях.	4	1	
Эстетика рабочего места. Основные требования к проектированию рабочей зоны. Эстетические факторы, влияющие на продуктивную деятельность сотрудников. Обеспечение необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями	6		
Итого	34	6	

4.3 Самостоятельная работа студента и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Вид СРС	Трудоемкость в часах		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Ознакомление с содержанием основной и дополнительной литературы, методических материалов, конспектов лекций для подготовки к занятиям	20	30	
Написание рефератов по отделным разделам изучаемой дисциплины	10	30	
Подготовка домашнего задания	18	25	
Оформление контрольной проверочной работы по усвоению теоретического материала.		20	
Подготовка к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации	10	20	
Всего за семестр:	58	125	
Экзамен	36	9	

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

по дисциплине "Профессиональная этика и служебный этикет"

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

Форма текущего контроля	**Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)**	**Индикаторы достижения компетенции**	**Результаты обучения по дисциплине (модулю)**	**Уровень**
Опрос по контрольным вопросам	ОПК-5	Знает достаточное количество правовых норм, норм профессиональной этики, необходимых для осуществления профессиональной деятельности	**Знать** основные этические категории, основные стили руководства, круг проблем профессиональной этики, основные этические требования, предъявляемые к деятельности экономических институтов; важнейшие элементы делового этикета **Уметь** находить организационно-управленческие решения, отвечающие этическим требованиям; выстраивать отношения с коллегами по работе и деловыми партнерами, соблюдая этические нормы; согласовывать профессиональные и служебные обязанности с общепризнанными принципами межчеловеческих отношений **Владеть** навыками конструктивного делового общения и управления	Высокий или средний
Опрос по контрольным вопросам	УК-6	Постоянно повышает уровень своей компетентности, занимается самообразованием, опираясь на навыки саморазвития	**Знать** психологические аспекты личности, принципы воспитания, самовоспитания и развития личности в течение всей жизни **Уметь** провести анализ личностных характеристик, построить траекторию саморазвития **Владеть** навыками самоменеджмента, самовоспитания и саморазвития	Высокий или средний
Опрос по контрольным вопросам	УК-9	Имеет представление о дефектологических особенностях и их влиянии на развитие личности для снижения психоэмоциональной напряженности в социальном и профессиональном общении	**Знать** основы дефектологии и сущность инклюзивного образования **Уметь** применять базовые способы взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями **Владеть** навыками общения с лицами с ограниченными возможностями	Высокий или средний

Высокий уровень результатов обучения – знания, умения и навыки соотносятся с индикаторами достижения компетенции, рекомендованные оценки: отлично; хорошо; зачтено.
Средний уровень результатов обучения – знания, умения и навыки соотносятся с индикаторами достижения компетенции, рекомендованные оценки: хорошо; удовлетворительно; зачтено.
Низкий уровень результатов обучения – знания, умения и навыки не соотносятся с индикаторами достижения компетенции, оценивается неудовлетворительно или не зачтено.

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся могут проводиться как при непосредственном взаимодействии педагогического работника с обучающимися, так и с использованием ресурсов ЭИОС КузГТУ, в том числе синхронного и (или) асинхронного взаимодействия посредством сети «Интернет».

5.2.1.Оценочные средства при текущем контроле

При проведении опроса по контрольным вопросам обучающимся будет задано 2 вопроса, на которые они должны дать ответы.

Раздел 1. **Природа и сущность этики. Основные этические направления.**

Примеры вопросов:

1. Основные этические категории
2. Социокультурные функции этики
3. Концепции происхождения морали
4. Исторические формы развития морали
5. Основные направления консеквенциональной этики
6. Религиозная этика и бизнес
7. Теория утилитаризма
8. Деонтологическая этика
9. Этика справедливости Д. Роулза
10. Протестантская этика М. Вебера

Раздел 2. **Профессиональная этика и профессиональная мораль. Этика управления**

Примеры вопросов:

1. Дилеммы профессиональной морали
2. Профессиональные кодексы
3. Корпоративная этика
4. Нормативные документы, регламентирующие этику взаимоотношений в организации
5. Профессиональная этика в информационном обществе
6. Корпоративная этика и принятие решений
7. Проблема конфиденциальной информации
8. Социальная ответственность бизнеса
9. Этика взаимоотношений руководителя с подчиненными
10. Этика специалистов по экономической безопасности
11. Формирование нетерпимости к противоправному поведению

Раздел 3. **Служебный этикет. Этика делового общения**

Примеры вопросов:

1. Особенности делового общения в США
2. Особенности делового общения в странах Западной Европе
3. Особенности делового общения в исламском мире
4. Особенности делового общения в Японии и Китае
5. Подарки в деловых отношениях
6. Этика служебных взаимоотношений "по горизонтали"
7. Этикет неофициальных встреч с деловыми партнерами
8. Служебное помещение: требования этикета
9. Дорожный этикет
10. Служебный этикет: правила поведения, связанные с гендерными различиями
11. Формирование навыков самоменеджмента, самовоспитания и саморазвития

За каждый правильно данный ответ обучающийся получает до 50 баллов в зависимости от правильности и полноты данного ответа.

Количество баллов	0…49	50…64	65…84	85…100

Шкала оценивания	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		

5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации является экзамен, в процессе которого оцениваются результаты обучения по дисциплине и соотносятся с установленными в рабочей программе индикаторами достижения компетенций. Инструментом измерения результатов обучения по дисциплине является устный ответ обучающегося на 2 теоретических вопроса, выбранных случайным образом.

Примерные вопросы к экзамену:

1. Предмет этики.
2. Система этического знания: теоретическая и нормативная этика.
3. Основные этические категории.
4. Социокультурные функции этики.
5. Концепции происхождения морали.
6. Исторические формы развития морали.
7. Парадокс морали, моральной оценки
8. Моральный выбор, моральная ответственность
9. Деонтология И. Канта.
10. Этика утилитаризма (Бентам, Милль).
11. «Этика справедливости» Д. Роулза.
12. Соотношение этики, морали и нравственности
13. Дилеммы профессиональной морали.
14. Сущность и происхождение профессиональной этики.
15. Задачи профессиональной этики
16. Содержание профессионально-этического кодекса различных видов труда
17. Этика бизнеса. Соотношение рынка и этики.
18. Социальная ответственность бизнеса.
19. Этика управления. Этические требования к деятельности менеджера.
20. Понятие деловой этики
21. Служебная этика. Морально-психологический климат в трудовом коллективе.
22. Этика делового общения. Основные принципы и правила.
23. Основные элементы делового этикета
24. Этикет деловых приемов
25. Этикет дистанционного общения.
26. Понятие корпоративной культуры
27. Дресс-код как элемент корпоративной культуры
28. Деловое совещание: требование к подготовке и проведению
29. Рекламная деятельность: этические нормы и правила
30. Общение в интернет-пространстве: этические нормы и правила
31. Особенности телефонного общения (в том числе по мобильному телефону)
32. Стили письма и речи
33. Речевой этикет в деловом общении
34. Критика и комплименты в деловых коммуникациях
35. Институт визитных карточек
36. Взаимоотношения руководителя и подчиненных: нормы служебного этикета
37. Проблемы манипуляции в деловом общении
38. Оборудование рабочих мест с обеспечением необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями

Критерии оценивания:

- два теоретических вопроса отвечены в полном объеме без замечаний или с незначительными замечаниями, на дополнительные вопросы даны правильные ответы, при этом обучающийся владеет материалом, и может обосновать все принятые решения – 85…100 баллов;

- один из теоретических вопросов отвечен в полном объеме, второй в неполном объеме, на дополнительные вопросы даны в основном правильные ответы, при этом обучающийся владеет материалом, и может обосновать все принятые решения – 65…84 балла;

- один из теоретических вопросов отвечен в полном объеме без замечаний или с незначительными замечаниями, ответа на второй вопрос не последовало или на два вопроса даны ответы не в полном объеме, на дополнительные вопросы даны в основном правильные ответы, при этом обучающийся владеет материалом, и может обосновать все принятые решения – 50…64 балла;

- в прочих случаях – 0…49 балла.

Количество баллов	0…49	50…64	65…84	85…100
Шкала оценивания	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		

5.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

При проведении текущего контроля успеваемости в форме опроса по распоряжению педагогического работника обучающиеся убирают все личные вещи, электронные средства связи, печатные и (или) рукописные источники информации, достают чистый лист бумаги любого размера и ручку. На листе бумаги записываются Фамилия, Имя, Отчество (при наличии), номер учебной группы и дата проведения текущего контроля успеваемости. Педагогический работник задает вопросы (ситуации), которые могут быть записаны на подготовленный для ответа лист бумаги. В течение установленного педагогическим работником времени обучающиеся письменно формулируют ответы на заданные вопросы. По истечении установленного времени обучающий излагает свой ответ устно, опираясь на подготовленный конспект ответа. Педагогический работник при оценке ответов имеет право задать обучающемуся вопросы, необходимые для пояснения данных ответов, а также дополнительные вопросы по содержанию дисциплины.

Результаты текущего контроля успеваемости доводятся до сведения обучающихся в течение трех учебных дней, следующих за днем проведения текущего контроля успеваемости, и могут быть учтены педагогическим работником при промежуточной аттестации. Результаты промежуточной аттестации доводятся до сведения обучающихся в день проведения промежуточной аттестации.

При подготовке ответов на вопросы при проведении текущего контроля успеваемости и при прохождении промежуточной аттестации обучающимся запрещается использование любых электронных средств связи, печатных и (или) рукописных источников информации. В случае обнаружения педагогическим работником факта использования обучающимся при подготовке ответов на вопросы указанных источников информации – оценка результатов текущего контроля успеваемости и (или) промежуточной аттестации соответствует 0 баллов.

При прохождении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами, допускается присутствие в помещении лиц, оказывающим таким обучающимся соответствующую помощь, а для подготовки ими ответов отводится дополнительное время с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

6 Учебно-методическое обеспечение

6.1 Основная литература

1. Чёрный, С. П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / С. П. Чёрный, А. П. Савин. — Железногорск : СПСА, 2020. — 239 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/170739 (дата обращения: 08.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Кораблина, Е. П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методический комплекс : [16+] / Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2019. – 212 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577597 (дата обращения: 28.03.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2741-1. – Текст : электронный.

6.2 Дополнительная литература

1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Управление персоналом" / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; М-во образования РФ, Гос. ун-т управления. – Москва : ИНФРА-М, 2006. – 368 с. – (Высшее образование). – Текст : непосредственный.

2. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки "Гостиничное дело" и "Туризм" / С. В. Дусенко. – 2-е изд.,

перераб. и доп. – Москва : Академия, 2012. – 224 с. – Текст : непосредственный.

3. Гаврилова, Н. П. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Н. П. Гаврилова, Е. О. Гаврилов, С. Б. Максюкова; ГОУ ВПО "Кузбас. гос. техн. ун-т". – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2008. – 152 с. – URL: http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90249&type=utchposob:common. – Текст : непосредственный + электронный.

6.3 Методическая литература

6.4 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» http://biblioclub.ru/
2. Электронная библиотека КузГТУ https://library.kuzstu.ru/index.php/punkt-2/podrazdel-21

6.5 Периодические издания

1. Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Гуманитарные и общественные науки : журнал
2. Общественные науки и современность : журнал https://eivis.ru/browse/publication/593

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

ЭИОС КузГТУ:

a) Электронная библиотека КузГТУ. – Текст: электронный // Научно-техническая библиотека Кузбасского государственного технического университета им. Т. Ф. Горбачева : сайт. – Кемерово, 2001 – . – URL: https://elib.kuzstu.ru/. – Текст: электронный.

b) Портал.КузГТУ : Автоматизированная Информационная Система (АИС) : [сайт] / Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева. – Кемерово : КузГТУ, [б. г.]. – URL: https://portal.kuzstu.ru/. – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

c) Электронное обучение : [сайт] / Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева. – Кемерово : КузГТУ, [б. г.]. – URL: https://el.kuzstu.ru/. – Режим доступа: для авториз. пользователей КузГТУ. – Текст: электронный.

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины "Профессиональная этика и служебный этикет"

Самостоятельная работа обучающегося является частью его учебной деятельности, объемы самостоятельной работы по каждой дисциплине (модулю) практике, государственной итоговой аттестации, устанавливаются в учебном плане.

Самостоятельная работа по дисциплине (модулю), практике организуется следующим образом:

1. До начала освоения дисциплины обучающемуся необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины (модуля), программы практики в следующем порядке:

1.1 содержание знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, которые будут сформированы в процессе освоения дисциплины (модуля), практики;

1.2 содержание конспектов лекций, размещенных в электронной информационной среде КузГТУ в порядке освоения дисциплины, указанном в рабочей программе дисциплины (модуля), практики;

1.3 содержание основной и дополнительной литературы.

2. В период освоения дисциплины обучающийся осуществляет самостоятельную работу в следующем порядке:

2.1 выполнение практических и (или) лабораторных работы и (или) отчетов в порядке, установленном в рабочей программе дисциплины (модуля), практики;

2.2 подготовка к опросам и (или) тестированию в соответствии с порядком, установленном в рабочей программе дисциплины (модуля), практики;

2.3 подготовка к промежуточной аттестации в соответствии с порядком, установленном в рабочей программе дисциплины (модуля), практики.

В случае затруднений, возникших при выполнении самостоятельной работы, обучающемуся необходимо обратиться за консультацией к педагогическому работнику. Периоды проведения консультаций устанавливаются в расписании консультаций.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине "Профессиональная этика и служебный этикет", включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для изучения дисциплины может использоваться следующее программное обеспечение:
1. Mozilla Firefox
2. Google Chrome
3. 7-zip
4. Microsoft Windows
5. ESET NOD32 Smart Security Business Edition
6. Kaspersky Endpoint Security
7. Браузер Спутник

10 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине "Профессиональная этика и служебный этикет"

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены специальные помещения:

1. Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Организации.

2. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

11 Иные сведения и (или) материалы

1. Образовательный процесс осуществляется с использованием как традиционных так и современных интерактивных технологий.

В рамках аудиторных занятий применяются следующие интерактивные методы:

- разбор конкретных примеров;
- мультимедийная презентация.

2. Проведение групповых и индивидуальных консультаций осуществляется в соответствии с расписанием консультаций по темам, заявленным в рабочей программе дисциплины, в период освоения дисциплины и перед промежуточной аттестацией с учетом результатов текущего контроля.



Список изменений литературы на 01.09.2019

Основная литература

1. Гаврилова, Н. П. Деловая этика : учебное пособие для студентов направления подготовки 230700.62 «Прикладная информатика» / Н. П. Гаврилова, О. И. Калинина ; Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева. – Кемерово : КузГТУ, 2014. – 1 файл (1, 4 Мб). – URL: http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90082&type=utchposob:common (дата обращения: 01.09.2019). – Текст : электронный.

2. Гаврилова, Н. П. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Н. П. Гаврилова, Е. О. Гаврилов, С. Б. Максюкова; ГОУ ВПО "Кузбас. гос. техн. ун-т". – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2008. – 152 с. – URL: http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90249&type=utchposob:common. – Текст : непосредственный + электронный.

Дополнительная литература

1. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102 (дата обращения: 25.03.2024). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.

2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Управление персоналом" / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; М-во образования РФ, Гос. ун-т управления. – Москва : ИНФРА-М, 2006. – 368 с. – (Высшее образование). – Текст : непосредственный.

3. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки "Гостиничное дело" и "Туризм" / С. В. Дусенко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Академия, 2012. – 224 с. – Текст : непосредственный.