

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Комин Андрей Эдуардович

Должность: ректор

Дата подписания: 16.05.2023 15:05:53

Уникальный программный ключ:

f6c6d686f0c899fdf76a1ed8b448452ab8cac6fb1af6547b6d40cdf1bdc60ae2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Приморская государственная сельскохозяйственная академия»**

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

методические указания для самостоятельной работы для обучающихся
всех направлений подготовки

Уссурийск 2022

УДК 81

Деловой этикет: методические указания для самостоятельной работы для обучающихся всех направлений подготовки (электронное издание) [Электронный ресурс]: / сост. Н.Ф. Прошко; ФГБОУ ВО Приморская ГСХА. – Электрон. текст. дан. – Уссурийск: ФГБОУ ВО Приморская ГСХА, 2022. – 22 с. – Режим доступа: <http://de.primacad.ru/>

Методические указания составлены в соответствии с учебным планом и рабочей программой дисциплины (модуля).

Включают общие методические указания по освоению дисциплины (модуля), материалы для практических занятий, вопросы к промежуточной аттестации, список литературы.

Предназначены для обучающихся всех направлений подготовки ФГБОУ ВО ПГСХА

Электронное издание

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
РАЗДЕЛ 1. Общие методические указания по освоению дисциплины (модуля)	5
РАЗДЕЛ 2. Материалы для самостоятельной работы обучающихся	5
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	19

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее издание представляет собой новые методические указания по дисциплине «Деловой этикет» для самостоятельной работы для обучающихся всех направлений подготовки. Структура и способ изложения материала представляет студентам возможность ознакомиться с содержанием курса в целом и основными вопросами каждой темы. Разнообразие затронутых в методических рекомендациях тем должно способствовать максимальному развитию соответствующих компетенций в области делового этикета.

Все это поможет обучающимся запомнить и оперативно повторить основные положения дисциплины «Деловой этикет», необходимые для работы на семинарских занятиях, а также при подготовке к зачету по данной учебной дисциплины.

Методические указания состоят из заданий для самостоятельной работы для обучающихся всех направлений подготовки, списка рекомендуемой литературы по курсу «Деловой этикет»

Методические указания соответствуют Федеральному государственному образовательному стандарту третьего поколения и предназначено для студентов непрофильных направлений бакалавриата.

Методические указания для выполнения самостоятельной работы

Самостоятельная работа - это совокупность всей самостоятельной деятельности обучающихся, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии, формы проявления которой заключается в освоении тем дисциплины (модуля) по рекомендуемой учебной литературе, написании рефератов, подготовке к текущему и рубежному контролю. Аудиторная самостоятельная работа по учебной дисциплине (модулю) выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний; формирования умений использовать специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, ответственности и организованности; развития исследовательских умений.

Материалы для самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа № 1. Тема «Деловое общение».

Пользуясь предложенным списком литературы, ответьте на следующие вопросы

1. Понятие общения, его основные функции.
2. Особенности директивного, манипулятивного, диалогового общения.
3. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения.
4. Психологические требования к ведению деловых бесед и совещаний, групповой дискуссии и публичного выступления.

Контрольные задания.

1. Объясните, как соотносятся понятия делового и директивного общения.
2. Определите типичные причины искажений в межличностном восприятии.
3. Обоснуйте, что, на Ваш взгляд, значит - уметь правильно ориентироваться в ситуации общения? Дайте перечень качеств человека, необходимых для компетентного решения этой задачи.
4. Мы обычно склонны оправдывать не лучшие поступки людей, к которым в целом не плохо относимся. Обоснуйте, какие психологические закономерности здесь проявляются.
5. Как люди чаще ведут себя, столкнувшись с коммуникативным барьером? Опишите типичное поведение в этой ситуации.
6. Объясните, почему первичная информация о человеке часто выступает решающей для формирования представления о нем? Аргументируйте свой ответ, опираясь на психологические закономерности восприятия.

Самостоятельная работа № 2. Личность делового партнёра.

Подготовьте, используя указанные источники литературы конспекты по следующим вопросам:

1. **Психическая структура личности и практика делового общения**
2. **Основные подходы к анализу психики личности**
3. **Структура психики по Фрейду**
4. **Модель психической структуры личности в аналитической психологии**

К. Юнга

5. **Гуманистический и когнитивный подходы к пониманию психики личности**
6. **Детерминация поведения личности в деловом общении**

7. **Факторы детерминации поведения личности**
8. **Макро - и микросреда личности**
9. **Динамика человеческого поведения**
10. **Ролевое поведение в деловом общении**

Самостоятельная работа № 3 : Я-концепция в системе делового общения.

Рефлексивный анализ.

Задание:

1. Составить свою характеристику по следующей схеме.

-20 ответов на вопрос «кто я?»;

-20 ответов на вопрос «какой я?»;

-10 ответов на вопрос «каким меня видят другие?»

2. Придумать обосновать универсальный комплимент.

3. Выбрать один из видов коммуникации и описать его по схеме:

-определение;

-особенности;

-примеры.

4. Написать эссе, в качестве темы используется одна из предложенных цитат по теме занятия. Оценивается:

- полнота содержания;
- соответствие требованиям оформления;
- самостоятельность мышления;
- грамотность письменной речи.

Самостоятельная работа № 4. Коммуникативные технологии.

Пользуясь [конспектами лекционных](#) занятий ответьте на следующие вопросы.

1. Допишите недостающие слова в следующих фразах.

- Таким образом, действие фактора превосходства начинается тогда, когда человек

Соглашается с _____ другого над собой.

- Под социальным _____ обычно понимается устойчивое представление

О каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной

группы.

2. Опишите один из видов коммуникации.
3. В чем заключается «Правило трех плюсов»? Приведите пример использования.
4. Прокомментируйте выражение:

У вас никогда не будет второго шанса произвести первое впечатление. *Дон Аминадо.*

5. Напишите объяснительную записку о опоздании на занятия. (на обороте).

6. Как нужно вести себя в следующей ситуации? Ваше решение.

Ваш одноклассник выводит вас из себя своими язвительными шутками. Содержанием этих

Шуток является все: ваша внешность, одежда, прическа, стиль поведения, успехи и неудачи.

Обычная ошибка: язвительно заметить, что его тупые шуточки не смешны.

Самостоятельная работа № 5. Невербальная коммуникация)

Вопросы для самоконтроля

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Задание 1

Рассмотрите предложенные иллюстрации и проанализируйте их на предмет невербального выражения.

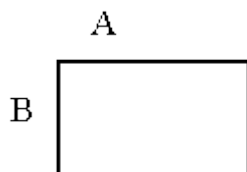
1. Какие эмоции испытывает каждый изображенный субъект?
2. Конгруэнтен ли он?
3. Каковы принципы использования пространства на рисунке
4. Каков характер отношений между субъектами, изображенными на рисунке?
5. Сделать вывод о примерном содержании разговора.

Самостоятельная работа №6. Организация пространственной среды

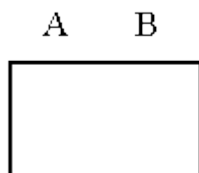
Вопросы для самоконтроля

1. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»?
2. Что означает организация пространственной среды?
3. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
4. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?

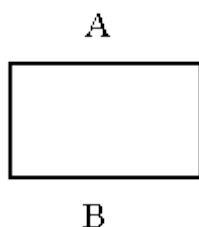
1. Угловая позиция



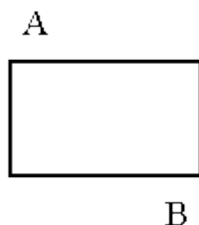
2 позиция рядом



3. Положение деловых партнеров друг против друга



4. независимую позицию по диагонали через весь стол.



Самостоятельная работа № 6 Барьеры деловом общении и пути их преодаления.

Задание 1 Писменн ответьте на вопросы:

1. Что такое коммуникативные барьеры?
2. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.

3. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.

4. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.

5. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.

6. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления

Задание 2. Разработайте психотехническую программу преодолению барьеров в деловом общении.

Самостоятельная работа № 7 Коммуникативные технологии самостоятельная работа

1. Укажите факторы, позволяющие деловой беседе пройти успешно.

2. Найдите нарушения административного речевого этикета.

Отредактируйте предложения.

-Не откажите нам в любезности и пришлите, если это Вас не затруднит, проект устава фирмы.

- Направляем Вам откорректированный вариант проекта нового положения. Просим рассмотреть и утвердить.

3. Приведите примеры использования активного слушания. Обоснуйте.

4. Напишите объяснительную записку об опоздании на занятия. (на обороте).

5. Опишите этапы проведения дискуссии.

6. Дайте корректные ответы на агрессивно заданные вопросы:

-Вам не кажется, что вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас?

-Возникает ощущение, что из-за свойственной вам небрежности, вы способны сильно подставить нашу фирму.

7. Опишите этапы конфликтов.

Самостоятельная работа № 8. Специфика психологического влияния в управленческой деятельности.

1. Административное и психологическое влияние в управленческой деятельности, их различие и взаимосвязь.

2. Способы психологического влияния. Конструктивное и деструктивное влияние на подчиненных.

3. Манипулирование в управленческой деятельности: польза и вред.

Контрольные задания.

1. Объясните, каким образом соотносятся между собой понятия психологического воздействия, власти и влияния.

2. Раскройте понятие психологического влияния. Опишите основные способы влияния.

3. Объясните, каким образом можно применять метод заражения в управленческой практике.

4. Определите факторы, от которых зависит эффективность убеждения.

5. Приведите примеры использования внушения руководителем при взаимодействии с подчиненными.

6. Объясните, в чем заключается специфика НЛП как метода психологического влияния в управленческом процессе.

7. Какие личные качества руководителя могут вызвать подражание у подчиненных? Обоснуйте свой ответ.

8. Объясните специфику приказа как метода воздействия. Приведите способы повышения эффективности приказа.

9. Приведите доказательства положительного и отрицательного значения манипулирования в управленческой деятельности.

Самостоятельная работа № 9. Тема "Коммуникативная сторона общения"

Задание 1. Как Вы понимаете одно из правил успешной коммуникации, предложенное Гисбертом Бройнингом: "Голос является самым сильным инструментом убеждения. выразительность голоса воспринимается партнером не столько разумом, сколько чувством.

Монотонность речи часто является причиной неудачи в деловом общении". Аргументируйте свой ответ.

Задание 2. Как вы понимаете слова Я. Дракера: "Самое важное в общении – услышать то, что не было сказано". Обоснуйте свое мнение примерами.

Задание 3. Согласны ли Вы с высказыванием Ф. Шиллера: "Из слов человека можно заключить, каким он намерен казаться, но, каков он на самом деле, приходится угадывать по его мимике". Обоснуйте свой ответ примерами.

Задание 4. Как Вы понимаете этот афоризм: "Истина находится не в словах говорящего, а в ушах слушающего". Аргументируйте свой ответ.

Задание 5. Как Вы понимаете высказывание А. Шопенгауэра: "Лицо человека высказывает больше и более интересные вещи, нежели его уста: уста высказывают только мысль человека, лицо мысль природы". Обоснуйте свой ответ примерами.

Задание 6. Как Вы понимаете слова Конфуция: "Кто не может сосредоточиться в себе или увлекается чем-нибудь, то видя не увидит, слыша не услышит, вкушая не различит вкуса". Обоснуйте свое мнение примерами.

Задание 7. Как Вы понимаете высказывание Катона: "Речь умеет и скрыть, и раскрыть человеческий облик". Обоснуйте свой ответ примерами.

Задание 9. Согласны ли Вы с утверждением Эпикета, что "у человека два уха и один язык, чтобы в два раза больше слушать, чем говорить"? Аргументируйте свое мнение.

Задание 10. Согласны ли Вы с утверждением К. Крауса о том, что ложные аргументы могут обосновать настоящую ненависть"? Обоснуйте свое мнение.

Самостоятельная работа № 10. Деловая документация

Задание 1. Дать определение термину:

Корреспондент; Документационное обеспечение. Документооборот; Утверждение документа.

Задание 2. Составить следующие документы:

Заявление об освобождении от занимаемой должности; Приказ о премировании сотрудников в связи с профессиональным праздником.

Задание 4. Исправить ошибки в выражениях:

Следует четко определить задачи, поставленные в данной работе, и какие методы использовались для достижения этой цели. Проведение консультации со специалистами совершенно необходимое.

Задание 5. Оформить реквизит "исполнитель".

Задание 6. Написать ответ на письмо-рекламацию.

Ваши товары были получены 25.03.08. При проверке партии груза оказалось, что в ней нет полного ассортимента товаров, который мы заказывали в соответствии с контрактом № 000/93 от 01.02.08. Несомненно, произошло недоразумение. Мы ждем Вашего скорейшего ответа по этому поводу

8. Написать предшествующее письмо.

Спасибо за Ваш заказ от 5 февраля 2002 года. Сегодня мы направляем Вам 20 рулонов ткани «Аризона» на сумму 5 тысяч американских долларов.

К письму прилагается счет на Ваше имя на указанную сумму, который мы просим Вас оплатить в пятнадцатидневный срок, начиная с сегодняшнего числа.

Пользуясь предоставленной возможностью, желаем Вам успеха в новом деле.

9. Прочитайте и затем перепишите письмо, придерживаясь официально-делового стиля.

Уважаемый

редактор,

Я писал Вам 24 июля с просьбой предоставить мне 100 экземпляров вашего журнала. Но ответа от Вас не последовало, и я начинаю довольно сильно волноваться; я надеюсь, Вы меня не подведете, так как несколько человек ждут получения этих экземпляров. Что означает, что моя репутация находится под угрозой, если я не доставлю их вовремя.

Если их не будет здесь в среду, я вынужден отменить заказ, это будет печально, так как я с вами уже много лет сотрудничаю.

Корнова Г. Р., Тарасевич М. Г. Корреспонденция и делопроизводство: задания для самостоят. работы студентов/ УГЛТА. - Екатеринбург, 1996.

Самостоятельная работа № 11 Какие значения имеет термин «критика»?

2. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
3. Какие виды деструктивной критики вы знаете?
4. Вспомните характеристики позитивной критики.
5. Какова цель щадящей критики?
6. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?
7. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
8. Прежде чем выступить с критикой, что необходимо сделать?
9. Каковы психологические издержки критики?
10. Как вести себя, если критикуют вас?
11. Что относится к технике нейтрализации замечаний?
12. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?

13. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?

14. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?

Задание 1

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Самостоятельная работа № 12 «Анализ конфликтных ситуаций»

Задание: провести анализ диалога из предложенной конфликтной ситуации, описать развитие конфликта, проанализировать решение.

Оценивается:

- полнота содержания;
- соответствие требованиям оформления;

- слаженность совместного выступления;
- культура речи.

Контрольные задания.

1. Объясните, чем отличается конфликт от других видов взаимодействия между людьми
2. Почему участники конфликта часто совершают много ошибок в поведении, которые только углубляют конфликт?
3. Перечислите основные содержательные элементы конфликта.
4. Перечислите основные этапы развития конфликта.
5. Объясните, что означает институционализация конфликта.
6. Люди чаще реагируют в конфликте не на реальное положение вещей, а на свои представление о том, что происходит. Объясните в чем здесь разница, и какие это имеет последствия для поведения в конфликте.
7. Инцидент обычно не выступает глубокой причиной конфликта. Приведите примеры этого. К чему может привести отождествление инцидента и причины конфликта?
8. Приведите причины того, что люди чаще предпочитают занимать закрытую позицию в конфликте. К чему это приводит? Аргументируйте свой ответ.

Самостоятельная работа № 13 Самопрезентация при приёме на работу

Задание 1 Составьте и оформите своё профессиональное резюме.

РЕЗЮМЕ

Должность: Секретарь-референт фирмы «Поиск»

05.02.2005

Ф. И.О.: Калинин Александр Сергеевич

Адрес: ул. Бокова, , г. Таганрог, 347900

Телефон: (86

Дата и место рождения: 20 июля 1980 года, г. Томск

Гражданство: Российская Федерация

Семейное положение: женат, детей нет

Образование:

2002 – краткосрочное обучение на Факультете повышения квалификации Российского университета дружбы народов (г. Москва) по программе «Документационное обеспечение управления».

– Филологический факультет Томского государственного университета. Диплом с отличием. Присвоена квалификация: «филолог», специализация «германская филология».

1987–1997 – средняя общеобразовательная школа № 22 (г. Томск). Аттестат с отличием.

Опыт работы:

С 2000 по настоящее время - секретарь-референт фирмы «Алекс+».

Занимался обработкой входящей-исходящей документации, вел первичную бухгалтерию, занимался составлением рабочего дня директора, организовывал приемы в офисе, консультировал клиентов.

С 1998 по 2000 гг. – секретарь-делопроизводитель фирмы «Алекс+».

Вел учет входящей-исходящей документации, формировал архив, упорядочил работу с базами данных, осуществлял кадровое делопроизводство.

Дополнительные сведения: Обязателен. Пунктуален. Предан делу. В работе самостоятелен и инициативен. Владею английским и немецким языками. Имею опыт работы с электронными таблицами, текстовыми редакторами. Уверенный пользователь ПК и другой оргтехники (принтер, сканер, факс и т. д.). Владею навыками статистической и аналитической работы.

По требованию могу предоставить необходимые рекомендации.

А. С.Калинин *Подпись*

Задание 2. письменно ответьте на следующие вопросы.

Какие вопросы вам могут задать на собеседовании?

1. Расскажите немного о себе.
2. Как вы смотрите на жизнь: какие видите в ней сложности и как с ними справляетесь?
3. Чем вас привлекает работа у нас в данной должности?
4. Почему вы считаете себя достойным занять эту должность? В чем ваши преимущества перед другими кандидатами?
5. Каковы ваши сильные стороны?
6. Каковы ваши слабые стороны?
7. Почему вы ушли с предыдущей работы?
8. Получали ли вы другие предложения о работе?
9. Не мешает ли ваша личная жизнь данной работе, связанной с дополнительными нагрузками?
10. Как вы представляете свое положение через пять (десять) лет?
11. Какие изменения вы бы произвели на новой работе?

12. На какую зарплату вы рассчитываете?
13. Что вы можете рассказать о своих профессиональных связях, которые вы могли бы использовать на новой работе?
14. Как вы повышаете свою профессиональную квалификацию?
15. Чем вы любите заниматься в свободное время?
16. В какие сроки вы могли бы приступить к работе?
17. За что вас критиковали последние четыре года?
18. Вы чаще соглашаетесь или спорите и почему?
19. Какие из своих должностных обязанностей вы выполняете с наибольшим удовольствием?
20. Назовите те ситуации, в которых вам не удалось добиться успеха. Почему?
21. Как вы относитесь к методу принуждения и угроз по отношению к подчиненным?
В каком случае следует прибегать к угрозам?
22. Часто ли вы используете похвалу в адрес подчиненных и других людей?
23. Человеку свойственно приукрашивать себя, устраиваясь на работу. В чем вы приукрасили себя?

Список литературы:

Основная литература:

1. Кафтан, В. В. Деловая этика: учебник и практикум для вузов / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. - М.: Юрайт, 2022. - 301 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-03324-3. - URL: <https://urait.ru/bcode/511262>. - Режим доступа: по подписке ПримГСХА. - Текст: электронный.

2. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - М.: Юрайт, 2022. - 118 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-08210-4. - URL: <https://urait.ru/bcode/511941>. - Режим доступа: по подписке ПримГСХА. - Текст: электронный.

Дополнительная литература:

1. Шувалова, Н. Н. Этика и этикет государственной и муниципальной службы: учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шувалова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2022. - 334 с. - (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06059-1. - URL: <https://urait.ru/bcode/489516>. - Режим доступа: по подписке ПримГСХА. - Текст: электронный.

Деловой этикет
Методические указания для самостоятельной работе
для обучающихся всех направлений подготовки

Электронное издание

ФГБОУ ВО Приморская ГСХА

Адрес: 692510, г. Уссурийск, пр. Блюхера, 44