

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет
народного хозяйства»**

Профессиональный колледж

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»**

ПРОФЕССИЯ 21299 ДЕЛОПРОИЗВОДИТЕЛЬ

Квалификация – Делопроизводитель

Махачкала – 2024

Составитель – Абдуллаева Эльмира Магомедовна, старший преподаватель профессионального колледжа ДГУНХ.

Внутренний рецензент – Салахова Ираида Наримановна, старший преподаватель профессионального колледжа ДГУНХ.

Внешний рецензент - Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономического наук, доцент кафедры «Мировая и региональная экономика», ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет».

Методические рекомендации по выполнению практических работ по выполнению практических средств дисциплины программы профессионального обучения «Деловой этикет» разработаны в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией", утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты российской федерации от 15 июня 2020 г. N 333н, в соответствии с приказом Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. N 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения".

Методические рекомендации по выполнению практических работ дисциплины «Деловой этикет» размещены на официальном сайте www.dgunh.ru.

Абдуллаева Э.М. Методические рекомендации по выполнению практических работ дисциплины «Деловой этикет» для профессии 21299 Делопроизводитель. Махачкала: ДГУНХ, 2024. - 17 с.

Рекомендованы к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 26 января 2024 г.

Рекомендованы к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих по профессии 21299 Делопроизводитель, Абдуллаевой Э.М.

Одобрены на заседании Педагогического совета Профессионального колледжа ДГУНХ, 10 января 2024 г. протокол № 4.

Пояснительная записка

Дисциплина «Деловой этикет» способствует формированию у деловых людей соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их повседневной деятельности и поведения. Профессиональное общение и профессиональная этика рассматриваются в контексте проблемы формирования российской деловой культуры в целом.

Данные методические рекомендации составлены в соответствии с рабочей программой «Деловой этикет» по профессии 21299 Делопроизводитель и разработаны с целью оказания помощи обучающимся по данной профессии.

Целью методических рекомендаций является получение знаний, умений, навыков и формирование компетенций, необходимых для выполнения определенных трудовых, служебных функций, необходимых для выполнения должностных обязанностей по должности служащих «Делопроизводитель» в соответствии с требованиями «Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих» (ЕКС), 2017 и требованиями профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;
- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно – правовых форм учреждений и организаций.

Содержание практического материала и последовательность его расположения соответствуют изложению курса в программе. Практические задания скомпонованы таким образом, что обучающиеся выполняют операции последовательно по дисциплине.

Методические рекомендации содержат задания для практических занятий, указания по их выполнению, контрольные вопросы и список рекомендуемой литературы.

Практическая работа № 1 «Этика культур»

Тема: Решение профессиональных задач.

Цель: обобщить и систематизировать изученный материал по пройденной теме, применить знания на практике с использованием ситуационных задач.

Оборудование: тетрадь для практических работ, схемы, таблицы, карточки с заданием.

Задание: ответить письменно на теоретические вопросы по вариантам...

Вариант №1

1. Какие вопросы охватывает профессиональная этика? Каково место профессиональной этики в структуре этического знания?

2. Дайте определение понятию трудовая мораль.

3. Чем этикет отличается от этики?

Вариант №2

1. Какие проблемы охватывает этическое знание?

2. Дайте определение «профессиональная мораль».

3. Чем эстетика отличается от этики?

Профессиональные задачи:

Задача №1

Во время делового общения Ваш подчиненный К-в в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного Вам подразделения. Что Вы предпримете? Опишите свои действия.

Задача №2

Молодой девушке (22 года), только что окончившей техникум, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

а) руководитель – мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными;

б) руководитель – женщина 30 лет, основавшая данную фирму несколько лет назад и добившаяся своего преуспевания в бизнесе самостоятельно.

Задача №3

Руководитель в эго-состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее:

– Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать!

Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях, а также опишите последствия каждого из ответов.

Задача №4

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Задача №5

На презентации фирмы, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми. Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?

Задача №6

Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

Методические рекомендации по выполнению:

При ответе на предложенные вопросы необходимо обосновать свою точку зрения, опираясь на конкретные примеры или доказательства (т.е. аргументировать).

При решении задачи необходимо изучить материала указанного учебного пособия, а также использовать лекционный материал преподавателя.

Форма отчетности: письменная работа в тетрадях для практических работ.

Практическая работа № 2

Этика деловых отношений

Тема: «Планирование и ведение переговоров»

Цель: обобщение и систематизация полученных знаний, умений по планированию и проведению переговоров.

Оборудование: тетрадь для практических работ, карточки с заданием, образец проведения деловых переговоров (презентация).

Для успешного выполнения практической работы обучающийся должен **знать:**

- правила поведения в деловом обществе;
- методы и приемы ведения переговоров.
- особенности национальных стилей ведения переговоров;

уметь:

- составить план и выбрать приемы для ведения переговоров.

Задание:

- 1 Определить тему для ведения переговоров.
- 2 Выбрать конкретные приемы переговоров.
- 3 Составить план проведения переговоров.
- 4 Разработать технику ведения переговоров на основании лекционного материала и национальных особенностей стилей ведения переговоров.

Порядок работы

- 1.Определить тему для ведения переговоров.
- 2.Выбрать конкретные приемы переговоров:
 - постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов
 - поиск общей зоны решения;
 - метод прямого открытия позиций;
 - разделение проблемы на отдельные составляющие;
 - блоковая тактика;
 - максимальное завышение требований;
 - расстановка ложных акцентов в собственной позиции;
 - прием «салями»;
 - выдвижение требований по нарастающей и т.д.
3. Составить план проведения переговоров
4. Разработать технику ведения переговоров на основании лекционного материала и национальных особенностей стилей ведения переговоров:

Страны Европы;

Страны американского континента;

Азиатские страны;

Австралия;

Арабские страны;

Страны Африки

Методические рекомендации по выполнению

При выполнении теоретической части, необходимо выбрать подходящий материал литературы для раскрытия сущности самого вопроса и выполнения всех заданий.

Форма отчетности: письменная работа в тетрадях для практических работ.

Практическая работа № 3

Основные правила делового этикета

Тема: «Составление профессионального кодекса государственного служащего»

Цель: закрепление изученного материала и составление профессионального кодекса государственного служащего.

Оборудование: тетрадь для практических работ, карточки с заданием

Для выполнения практической работы обучающийся должен знать:

-законодательное регулирование этических стандартов работников государственной сферы и правовой сферы;

уметь:

-составлять профессиональные кодексы работника государственной сферы;

-применять полученные знания в практической деятельности.

Задание:

1. Проанализировать различные кодексы корпоративной этики; предложить методы внедрения этики в организации; разработать ключевые элементы инфраструктуры деловой этики;

2. Сделать анализ и обобщить принципы и нормы профессионального поведения государственного служащего (адвоката, нотариуса, судьи, таможенного работника, работника правоохранительных органов) при выполнении служебных обязанностей;

3. Сделать анализ и обобщить принципы и нормы профессионального поведения государственного служащего (адвоката, нотариуса, судьи, таможенного работника, работника правоохранительных органов) в неслужебное время;

4. Составить профессиональный кодекс государственного служащего (адвоката, нотариуса, судьи, таможенного работника, работника правоохранительных органов)

Порядок работы

В процессе работы обучающиеся должны:

1. Проанализировать кодексы корпоративной этики совместных предприятий «Cataprelar», «Эра-Хенкель», «Форд», «Тойота».

2. Определить обязательные этические нормы.

3. Рассмотреть систему поощрений и наказаний.

4. Проанализировать понятие «нравственный закон внутри меня».

5. Предложить методы внедрения этических норм в деятельность предприятия.

6. Составить профессиональный кодекс государственного служащего.

Методические рекомендации по выполнению

Перед выполнением практической части (т.е. составление профессионального кодекса государственного служащего) необходимо в достаточно полной мере познакомиться с корпоративной этикой.

Форма отчетности: письменная работа в тетрадях для практических работ.

Практическая работа № 4

Основные правила делового этикета

Тема: Разработка элементов корпоративного имиджа и имиджа делового человека.

Цель: обобщение и систематизация знаний по данной теме, уметь применять полученные знания на практике, составлять трудовой договор
закрепление изученного материала и получение навыков составления инструкции «Внешний облик служащего фирмы».

Оборудование: тетрадь для практических работ, карточки с заданием, трудовой договор (трафаретная форма)

Для выполнения практической работы «Имидж делового человека» обучающийся должен:

знать:

сложившихся в обществе требованиях к внешнему облику государственного служащего, его мимике, жестам; об особенностях имиджа и этикета делового человека;

уметь:

составить инструкцию: «Внешний облик служащего фирмы».

Задание:

1. Заслушать сообщения обучающийся:

-о кинесике как совокупности мимики, жестов, движений и поз человека в определенной ситуации общения: конфликтной ситуации, ситуации публичного выступления, ситуациях знакомства, встреч и проводов;

-об имидже и этикете делового человека;

-об одежде и манерах делового мужчины;

-об одежде и внешнем облике деловой женщины;

-об этике служебных взаимоотношений мужчины и женщины.

2. Заслушать сообщения обучающийся о тенденциях современной моды.

3. Составить рекомендации к внешнему облику и одежде служащего фирмы

для:

- повседневной работы;

- приемов и встреч;

- неформальных ситуаций.

4. Составить инструкцию «Внешний облик служащего фирмы».

5. Решить ситуационные задачи:

5.1. В дискуссии на тему «Существует ли дружба между мужчиной и женщиной» Вы отстаиваете позицию, заключающуюся в том, что такая дружба возможна. Составьте перечень аргументов, подтверждающих Вашу точку зрения, а также перечислите основные возможные аргументы Ваших оппонентов.

5.2. Определите тип слушателя и опишите средства для привлечения его внимания.

Данный тип людей слушает разумом, причем лишь то, что они хотят слышать, отбрасывая все остальное, они пренебрегают эмоциональным и невербальным аспектами поведения говорящего. Они слушают выборочно, заботясь о том, чтобы услышанное не нарушило их внутреннего равновесия, они часто упускают глубокое значение сказанного.

Методические рекомендации по выполнению: при заслушивании сообщений других обучающийся рекомендуется делать соответствующие

лекционные записи для создания реальной и полезной для себя в первую очередь инструкции «Внешний облик...»; предлагается решить две ситуационные задачи для развития профессионально-коммуникативной культуры специалиста.

Форма отчетности: письменная работа в тетрадях для практических работ.

Практическая работа № 5

Психология производственных отношений

Тема: Применение приёмов саморегуляции поведения в межличностном общении.

Цель: обобщить и систематизировать полученные знания по данной теме, уметь применять их на практике.

Оборудование: тетрадь для практических работ, карточки с заданием.

Задание: Разбор конкретных ситуаций.

Ситуация 1. Представьте, что в вашей компании разрабатывается новая система выставления счетов клиентам. Встает вопрос о том, сколько нужно резервировать средств для обнаружения и исправления ошибок. По одному из вариантов добавляется около 40% к общей стоимости, но существенно повышается качество информации в итоговой базе данных. В противном случае вы рискуете тем, что некоторые клиенты посчитают вашу цену излишне завышенной. Вложите ли вы дополнительные 40%? Какие факторы вы будете рассматривать при решении этого вопроса?

Ситуация 2. Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

Ситуация 3. Иванов — надежный союзник вашего отдела. Он защищал перед генеральным директором ваши крупные проекты, такие, как развертывание большого пакета автоматизации продаж и др. Вероятно, вы работали бы где-то в другом месте, если бы не Иванов. Но вдруг вы узнаете, что Иванов использует нелегальный офисный пакет Lotus Development, тогда как для всей компании стандартом является Microsoft Office. Вы предложили ему купить лицензионную копию, но он отказывается. Ваши действия?

Ситуация 4. Что делать, если обнаруживается, что ваша компания вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?

Ситуация 5. Врач компании, стала замечать возрастающее число случаев заболевания легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устаревшей вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

Тест. «Приятно ли с вами общаться»

Отвечайте на вопросы «да» или «нет».

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?

2. Всегда ли Вы можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Всегда ли Вы внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли Вы давать советы?
5. Если тема разговора Вам не интересна, станете ли показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь ли Вы, когда Вас не слушают?
7. У Вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если тема разговора Вам не знакома, станете ли ее развивать?
9. Вы любите быть центром внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым Вы обладаете достаточно прочными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

Подсчет очков. Если Вы ответили положительно на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете засчитать себе по 1 очку за каждый из них.

1-3 очка. Трудно сказать, то ли Вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что Вас стараются избегать, но факт остается фактом: общаться с Вами далеко не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

4-8 очков. Вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к Вашей персоне.

9-11 очков. Вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли люди могут без Вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли Вам иногда играть, как на сцене?..

Методические рекомендации по выполнению: для выполнения решений представленных конкретных ситуаций, необходимо знать теоретический материал данного раздела и в ответах должна быть аргументированно высказанная ваша точка зрения.

Форма отчетности: письменная работа в тетрадях для практических работ.

Практическая работа №6

Психология производственных отношений

Тема: «Составление программы встречи иностранной делегации».

Цель: обобщение и систематизация полученных знаний, уметь применять их на практике, работать с нормативно-правовыми актами

-закрепление изученного материала;

-составление программы встречи иностранной делегации

-встреча и обслуживание прибывшей на переговоры делегации;

Оборудование: тетрадь для практических работ, карточки с заданием

Для выполнения практической работы «Составление программы встречи иностранной делегации» обучающийся должен:

знать: особенности делового этикета приглашенной страны;

уметь: составить программу встречи иностранной делегации.

Задание:

Подобрать состав встречающей делегации.

Согласовать с партнером организационные вопросы.

Подготовить помещение для деловой встречи.

Встреча и обслуживание прибывшей на переговоры делегации.

Выбор конкретных приемов ведения переговоров в зависимости от национальных особенностей общения.

Составление развлекательной программы.

Составление плана пешеходной экскурсии по Прокопьевску.

Методические рекомендации по выполнению

Знать теоретический материал о встрече иностранной делегации, о подготовке, встрече и проведении переговоров; разработать примерную программу встречи...

Форма отчетности: письменная работа в тетрадях для практических работ.

Практическая работа № 7

Психология производственных отношений

Тема: «Стратегия поведения в конфликте».

Цель: закрепление изученного материала и приобретение навыков разрешения конфликтных ситуаций на практике.

Оборудование: тетрадь для практических работ, карточки с заданием, тестовые задания.

В результате изучения темы «Стратегия поведения в конфликте» обучающийся должен:

знать:

- понятие и причины конфликта;
- классификацию конфликта;
- психологию конфликта;
- этапы разрешения конфликта;

уметь:

-применять полученные знания на практике при разрешении конфликтных ситуаций.

Задание 1. Ответить на следующие вопросы:

- 1 Раскрыть содержание понятия «конфликт».
- 2 В чем заключается эмоциональное регулирование и саморегуляция в конфликтах?
- 3 Каковы стратегия и правила поведения в конфликтах?
- 4 Какие методы преодоления конфликтов существуют в деловых отношениях.
- 5 Перечислить типы конфликтов:
 - а) по участникам (внутриличностные, межличностные, между личностью и обществом, между социальными группами);
 - б) по сферам (экономические, политические, идеологические, межнациональные, религиозные, бытовые);
 - в) по характеру (подлинный, случайный, мнимый).

Задание 2. Используя домашние заготовки, привести собственные примеры перечисленных выше типов конфликтов и пути их решения. Определить, к какому типу относятся приведенные конфликты.

Задание 3. Проанализировать примеры поведения в конфликтных ситуациях сказочных героев.

Задание 4. Выполнить тестовые задания.

Порядок работы

1. Повторение теоретического материала
2. Изложение домашнего задания, суть которого заключается в поиске примеров следующих типов конфликтов в произведениях русской, советской литературы и российской истории:

а) по участникам:

- внутриличностные;
- межличностные;
- между личностью и обществом;
- между социальными группами;
- межгосударственные;

б) по сферам:

- экономические;
- политические
- идеологические
- межнациональные
- религиозные
- бытовые и т.д.

в) по характеру:

- подлинный
- случайный
- мнимый.

3. Проанализировать способ решения конфликтной ситуации автором

4. Предложить собственный вариант, решения конфликтной ситуации, по одной или нескольким позициям:

- конкуренция, соперничество;
- сотрудничество;
- компромисс;
- избегание;
- приспособление;

5. Обсуждение предложенного варианта в группе

Методические рекомендации по выполнению: для ответов на вопросы необходимо использовать предложенный теоретический материал, использовать предложенные образцы и предложить свои варианты решений.

Форма отчетности: письменная работа в тетрадях для практических работ.

Практическая работа № 8

Конфликты в деловом общении

Тема: «Создание модели поведения руководителя и подчиненного»

Цель: закрепление изученного материала и создание модели поведения руководителя и подчиненного.

Оборудование: тетрадь для практических работ, карточки с заданием
Для успешного выполнения практической работы «Создание модели поведения руководителя и подчиненного» обучающийся должен:

знать:

зарубежные и отечественные модели управления;

этические нормы и принципы делового этикета;

уметь: создать модель поведения руководителя и подчиненного.

Задание

1. Проанализировать следующие модели поведения руководителя и подчиненного:

Курт Левин – модель «Индивидуальных стилей»;

Дуглас Макгрегор – «Теория Х», «Теория У»;

Ренсис Лайкерт – модель «Альтернативной системы»;

Френсис Фидлер – модель «Трех факторов»;

Митчел и Хаус – модель «Путь – цель»;

Херси и Бланчард – модель «Теории жизненного цикла руководителя»;

Врум и Йеттон – модель «Принятия решений»;

Кричевский и Кузнецов – «Соучаствующая модель»

2. Создать собственную модель на основании вышеизложенных моделей.

3. Проанализировать нравственные нормы служебного поведения и определить, наиболее соответствующие своему стилю управления и подчинения.

Порядок работы

1. Проанализировать модели поведения руководителя и подчиненного, созданные западными и российскими исследователями.

2. Создать собственную фирму

3. Предложить штатное расписание

4. Назначить на вакантные должности обучающийся группы. Дать им деловые характеристики

5. Создать собственную модель поведения на основании вышеизложенных моделей.

6. Проанализировать нравственные нормы служебного поведения и определить, наиболее соответствующие своему стилю управления и подчинения.

7. Сделать анализ выступления обучающиеся группы и дать коллективную оценку

Методические рекомендации по выполнению:

Использовать дополнительную литературу о нормах и принципах делового этикета и изучить разные модели поведения руководителя и подчиненного.

Форма отчетности: письменная работа в тетрадях для практических работ.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы

№ п/п	Автор	Название основной учебной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	Выходные данные	Количество экземпляров в библиотеке ДГУНХ/адрес доступа
I. Основная учебная литература				
1.	Лавриненко В.Н.	Деловая культура: учебник и практикум для среднего профессионального образования.	Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 110 с.	URL: https://urait.ru/ bcode/531736
2.	Колышкина Т. Б., Шустина И. В.	Деловая культура: учебное пособие для среднего профессионального образования.	Москва: Издательство Юрайт, 2023.	URL: https://urait.ru/ bcode/513617
3.	Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г.	Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования.	Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 239 с.	URL: https://urait.ru/ bcode/531023
II. Дополнительная литература				
А) Дополнительная учебная литература				
4.	Химик В. В., Волкова Л.Б.	Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования.	Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 386 с.	URL: https://urait.ru/ bcode/51051 5
5.	Митрошенко О.А.	Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие.	Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 315 с.	URL: https://urait.ru/ bcode/516820
Б) Официальные издания: сборники законодательных актов, нормативно-правовых документов и кодексов РФ				
6.	Федеральный закон от 01.06.2005г. N 53-ФЗ (ред. от 05.05.2014) «О государственном языке Российской Федерации». http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_53749/			
В) Периодические издания				
7.	Онлайн-журнал «Деловая культура». https://incrussia.ru/tag/delovaya-kultura/			
8.	Профессиональное издательство «Секретарь референт». https://www.profiz.ru/sr/rubric/2/ .			
Г) Справочно-библиографическая литература				
Отраслевые словари				
9.	Большая Российская энциклопедия. http://enc-dic.com/ .			

10.	Энциклопедический словарь. https://gufo.me/dict/bes .
11.	Словарь терминов по делопроизводству. https://pandia.ru/text/79/068/75085.php

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета (<http://e-dgunh.ru>). Электронно-библиотечная система и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории образовательной организации, так и вне ее.

Рекомендуется ознакомление с ресурсами следующих сайтов:

Сайт по кадровому делопроизводству. <https://www.kadrovikpraktik.ru/books/>.

Деловое общение. https://studme.org/122726/menedzhment/delovoe_obschenie

Справочная правовая система «Консультант Плюс». <http://www.consultant.ru/>.

Перечень профессиональных баз данных

База данных. Все о делопроизводстве. <http://delo-ved.ru/>.

База данных «Делопресс». <https://delo-press.ru/>.

Портал деловое общение. <https://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie?page=4>.