



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Этика бизнеса

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Находка 2016

ФОС составлен: Мироненко Т.И., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой  Шумейко М.В.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Этика бизнеса»

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2	Предмет и задачи курса «Этика бизнеса». Понятие и сущность этики бизнеса	6	ПК-11	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
3	Теоретические основы этики бизнеса	6	ПК-11	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
4	Принципы этики бизнеса. Социальная ответственность как один из основных принципов современного бизнеса	6	ПК-11	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
5	Динамика становления и развития этики бизнеса в современной России	6	ПК-11	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
6	Этика корпоративных отношений	6	ПК-11	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания

				Вопросы для проведения круглого стола
7	Культура переговоров с деловыми партнерами	6	ПК-11	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
8	Имидж и этикет в деловой жизни	6	ПК-11	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания	
		Традиционная	Баллы		
Знает	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет	Отлично	Зачтено	91-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Умеет	соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета				
Владеет	основами профессиональной этики и этикета; основами управления персоналом; навыками проведения деловых встреч и совещаний, техникой деловой переписки и телефонных переговоров				
Знает	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет	Хорошо	Зачтено	76-90	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено
Умеет	соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета				
Владеет	основами профессиональной этики и этикета; основами управления персоналом; навыками проведения деловых встреч и совещаний, техникой деловой переписки и телефонных переговоров				

				минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Знает	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет.	Удовлетворительно	Зачтено	61-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Умеет	соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета.				
Владеет	основами профессиональной этики и этикета; основами управления персоналом; навыками проведения деловых встреч и совещаний, техникой деловой переписки и телефонных переговоров				
Знает	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет.	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
Умеет	соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета.				
Владеет	основами профессиональной этики и этикета; основами управления персоналом; навыками проведения деловых встреч и совещаний, техникой деловой переписки и телефонных переговоров				

2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Этика бизнеса» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

3.3 Рекомендации по оцениванию результатов поисково-индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично» – 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – 9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – 4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНЫХ ОТВЕТОВ

1. Каковы основные движущие силы новой экономики и факторы, обуславливающие необходимость организационных перемен?
2. Какие элементы организации должны затрагивать организационные перемены? Можно ли изменить один из них, оставив остальные без изменений?
3. Назовите основные возможные уровни изменений в организациях.
4. Что понимают под организационным изменением?
5. Что такое реактивные и проактивные изменения?
6. В чем отличие модели стратегии организационных изменений «переходного периода» и модели «постепенного наращивания»? В каких ситуациях целесообразно применение каждой из них?
7. Назовите элементы модели стратегии организационных изменений EASER и сущность модели.
8. Какие факторы определяют выбор стратегии организационных изменений?
9. Назовите возможные формы осуществления мониторинга и вмешательства руководителя в процесс организационных изменений.
10. Какова последовательность процесса проектирования организационной структуры?
11. Перечислите принципы создания эффективных организационных структур.
12. Что представляет собой норма управляемости? Как ее определяют?
13. Перечислите методы проектирования организационных структур и поясните их содержание.
14. Чем определяется выбор организационной структуры управления компании?
15. Перечислите основные причины сопротивления изменениям.
16. Какие факторы определяют успех преодоления сопротивления организационным изменениям?
17. Какие методы используются для преодоления сопротивления изменениям?
18. В чем причины сопротивления персонала организационным изменениям?
19. Назовите виды сопротивления персонала организационным изменениям.
20. Кто составляет программу организационных изменений?
21. Кто управляет реализацией программы организационных изменений?
22. Какова связь корпоративной стратегии и управления изменениями?
23. Поясните различия преднамеренной и стихийной стратегии
24. Что представляет собой континуум стратегий Минцберга и Уотерса?
25. Какие тенденции изменения бизнес-среды являются важнейшими факторами стратегий современных организаций?
26. С чем связан рост неопределенности в управлении современными компаниями?
27. Каким образом отражается дефицит природных ресурсов на стратегиях деятельности организаций?
28. Какими качествами должен обладать лидер с точки зрения теории черт?
29. Назовите известные Вам лидерские стили.
30. В чем суть ситуационных концепций лидерства?
31. Каков современный адаптивный подход к трактовке лидерства?
32. Каковы лидерские роли менеджеров на разных этапах жизненного цикла организации?

33. Если организации для выживания на рынке необходимо в короткие сроки освоить новый вид товара, какие мероприятия по преодолению сопротивления персонала изменениям Вы бы провели?

34. Если для предотвращения снижения конкурентоспособности организации в ближайшие три года требуется провести структурные изменения и повысить нормы выработки сотрудников, какой план мероприятий Вы бы наметили?

35. Как влияют на выбор модели и программы реализации организационных изменений такие факторы, как продолжительность периода реализации изменений, готовность персонала, степень популярности и влияния менеджеров организации на персонал?

36. Достаточно ли руководителю для преодоления сопротивления персонала технологическим изменениям обеспечить необходимое обучение сотрудников? Или необходимо выполнить еще какие-либо мероприятия? Какие?

37. Назовите возможные мероприятия по снижению сопротивления организационным изменениям

38. Что понимают под реорганизацией компании?

39. Что подлежит изменению при проведении реорганизации или реструктуризации?

40. Назовите основные виды реорганизации предприятий.

41. Что представляют собой механистические организационные структуры? Каковы их преимущества и недостатки?

42. Какие структуры называют органическими? Назовите их преимущества и недостатки.

ОПК-2

43. Должна ли организация стремиться к переходу к органической организационной структуре? Поясните связь стратегии и структуры организации.

44. Перечислите последовательность этапов реструктуризации компании.

45. В чем суть процессного подхода к управлению? В чем его преимущества перед функциональным подходом?

46. Как можно классифицировать бизнес-процессы по отношению к получению добавленной ценности продукта?

47. Какие существуют формы систем для проведения изменений в организации?

48. Что представляет собой реинжиниринг бизнес-процессов?

49. Что понимают под бенчмаркингом?

50. Что понимают под организационной культурой?

51. Почему существует необходимость развития организационной культуры?

52. Какими элементами характеризуется организационная культура?

53. Какова связь организационной культуры и организационных изменений?

54. Какие разновидности организационных культур вам известны?

55. Почему для реализации организационных изменений необходимо формировать команды?

56. Каковы характеристики продуктивно работающей группы?

57. Каковы принципы формирования эффективной управленческой команды?

58. Как оценить эффективность команды?

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Что такое этика?

1. Учение о правилах приличия

2. Учение о ценностях

3. Учение о познании 4. Учение о морали 2. Что такое этос в современном значении (не этимологически)? 1. Этикет 2. Народ 3. Морально-нравственные ценности определённой социальной группы (этноса, субкультуры, класса и т.д.) 4. Негативная реакция на нарушения моральных принципов 3. Что такое рефлексия? 1. Подверженность рефлексам 2. Обсуждения «за глаза» поступков других людей 3. Преобладание эмоциональных реакций над мышлением 4. Критический анализ собственных поступков 4. Что такое совесть? 1. «Внутренний контролёр и судья человеческих поступков». 2. Требование соблюдения морального закона независимо от жизненных ситуаций 3. Совокупность морально-этических суждений индивида 4. Комплекс этических правил поведения, подлежащих реализации в жизни 5. Аскеза с точки зрения этики – это: 1. Самоограничение потребностей, аффектов и желаний человека 2. Самоограничение человеческого разума в угоду аффектам 3. Особое этическое наказание 4. Вид религиозного послушания 6. Закончите формулировку категорического императива И. Канта: «Обращайся с человечеством в лице самого себя и другого не только как со средством, но...»? 1. Всегда в то же время ещё и как с целью. 2. Как с духовным авторитетом. 3. Как с препятствием. 4. Как с тем, что тебе глубоко безразлично. 7. Согласно философии К. Маркса капиталист... 1. отнимает прибавочную стоимость у товара. 2. справедливо делится с рабочим прибавочной стоимости. 3. производит прибавочную стоимость. 4. присваивает себе прибавочную стоимость, которую производит рабочий. 8. В чём основное идейное отличие этики Нового завета, от этики Ветхого завета? 1. Акцент не на принципе закона, а на принципе любви. 2. Уменьшение значения обрядовых правил и норм. 3. Появление требования абсолютной покорности Богу. 4. Ослабление моральных запретов. 9. Известное выражение: «легче верблюду (канату) пройти в игольное ушко, чем богатому в царство небесное», свидетельствует... 1. о поощрении накопления богатств в христианской традиции. 2. о зависти к богатству в христианской традиции. 3. о стремлении церковью накапливать богатства. 4. о настороженном отношении к богатству в христианской традиции. 10. Становления и развитие хозяйственно-этической установки на бережливость и накопление в западноевропейской культуре связано с историческим явлением... 1. Контрреформации. 2. Лудизма. 3. Реформации. 4. Феминизма. 11. Христианско-религиозное обоснование труда как особой богоугодной практики в наибольшей мере присуще? 1. Протестантизму. 2. Католицизму. 3. Православию. 4. Арианству. 12. Идею о необходимости государственной борьбы с бедностью и богатством в истории западной философии впервые раскрыл: 1. Им. Кант. 2. Платон. 3. Конфуций. 4. Ж.-П. Сартр. 13. Согласно философии экзистенциализма прямым следствием человеческой свободы является: 1. Ответственность. 2. Необходимость. 3. Конфликты и столкновения. 4. Договора и соглашения. 14. Согласно позиции Аристотеля этика – это учение (наука, знание) о благе (счастье) одного человека, а политика о ... 1. о его несчастье. 2. о благе (счастье) многих. 3. о несчастье многих. 4. о несчастье одного и благе (счастье) многих. 15. Древнекитайское учение легистов (школы законников – др. кит.: фа-цзя) предполагало... 1. концентрацию заботы государственной власти на развитие торговли и ремёсел. 2. возвращение к охоте и собирательству. 3. концентрацию заботы государственной власти на армии и сельской хозяйстве. (др. кит.: ли). 4. концентрацию заботы государственной власти развитие мануфактурного производства.

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАСЕДАНИЯ КРУГЛОГО СТОЛА

1. Обсуждение предмета этики делового общения.
2. Вопросы и проблемы корпоративной этики
3. Вопросы психологии при манипулировании в общении.
4. Как избегать или предотвращать конфликты в организации.
5. Формирование кодекса этического поведения в организации
6. Проблемы национальных особенностей делового общения.
7. Вопросы системы корпоративного управления.

8. Обсуждение моделей систем корпоративного управления

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – зачёт.

Примерный перечень вопросов к зачёту:

1. Этика как наука и явление духовной культуры. Уровни нравственного сознания.
2. Специфика нравственной регуляции профессиональных отношений.
3. Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики.
4. Основные категории этики.
5. Функции морали. Мораль как особый регулятивный механизм.
6. Изменчивое и устойчивое в морали.
7. Понятие профессиональной этики и профессиональной морали.
8. Смысл категорий «профессиональный долг», «профессиональная ответственность», «профессиональная совесть».
9. Смысл категорий «профессиональное достоинство», «профессиональная честь», «профессиональная репутация».
10. Проблемы этики бизнеса в России.
11. Репутация как «нематериальный» ресурс организации
12. Проблема кодификации норм профессионального поведения в сфере рекламы и PR.
13. Стандарты профессионального поведения и их кодификация в сфере рекламы и PR.
14. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения.
15. Корпоративные кодексы, их роль в управлении корпоративными отношениями.
16. Профессиональные и корпоративные кодексы: общее и особенное.
17. Российский кодекс рекламной практики: этические принципы и нормы профессиональной деятельности в области рекламы.
18. Этические принципы и нормы профессиональной деятельности в области связей с общественностью. Кодекс РАСО.
19. Этические нормы создания имиджевой рекламы.
20. Реклама в целях расширения сбыта продукции: этические принципы и нормы.
21. СМИ и PR: моральные принципы взаимодействия.
22. Этические проблемы политического PR.
23. Этическая сторона работы PR -консультанта.
24. Феномен самопрезентации в профессиональном взаимодействии.
25. «Яппи» или «Экспи»: способы самопрезентации представителей современной бизнес-элиты.
26. Стратегии и техники самопрезентации в профессиональном взаимодействии.
27. Профессиональный имидж: способы создания сообщения о себе.
28. Основные принципы бизнес-этикета.

29. Бизнес-ритуалы, их значение в деловых коммуникациях.
30. Визитная карточка, ее роль в деловом общении.
31. Дресс-код: запреты и предписания.
32. Этикет деловых встреч (приветствие, представление).
33. Телефонный разговор: нормы и правила.
34. Этикетные знаки: цветы, сувениры, подарки в деловой практике.
35. Деловые приемы, их организация и проведение.
36. Поведение за столом: этикетные нормы и предписания.

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
«зачтено»	-демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение его применять; -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы; -возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы; -неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя;
«незачтено»	-отсутствие теоретического обоснования вопроса; -неверная трактовка вопроса и ответ на него.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

- 1 Матолыгина, Н. В. **Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013. - 160 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225938>**
- 2 Полевая, М.В. **Психология делового общения: Учебно-методический комплект / М.В. Полевая.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013 <http://rucont.ru/efd/207459?cldren=0>**
- 3 Борисов В.К., Панина Е.М. и др. **Этика деловых отношений. -М.:ИД ФОРУМ:НИЦ ИНФРА-М, 2014-176с.(ПО)**
- 4 Бороздина Г.В. **Психология делового общения.-М.: Инфра - М, 2013**
- 5 Дусенко С.В. **Профессиональная этика и этикет.-М.: Академия, 2012**
- 6 Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. **Этика деловых отношений.-М.: Инфра - М, 2013**
- 7 Кибанов Я.**Этика деловых отношений. - 2 изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М,2013 - 383 с.(ВО:Бакалавр.)**

б) дополнительная литература

- 1 **Логутова, Е. В. Психология делового общения : учеб. пособие / И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина, Оренбургский гос. ун-т, Е. В. Логутова .— Оренбург : ОГУ, 2013 <http://rucont.ru/efd/216152?cldren=0>**
- 2 Кузнецов И.Н. **Деловой этикет.-М.:ИНФРА-М, 2013**
- 3 Усов В.В. **Деловой этикет. - Академия, 2013**
- 4 Ушакова Н.В. **Имиджелогия.- М.: Дашков и К, 2013**
- 5 Цвык В.А. **Профессиональная этика: основы общей теории. - М.: Рудн, 2012**
- 6 Шеламова Г.М. **Основы этики и психологии профессиональной деятельности.-М.: Академия, 2012**

7 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].
Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].