бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

от 22.06.2023 г. № 514

**Методические рекомендации**

**по проведению практических занятий**

**по учебной дисциплине**

**МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Вологда

2023

Методические рекомендации составлены в соответствии с ФГОС СПО по специальности Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство и рабочей программой учебной дисциплины.

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна».

Разработчик: Накрошаева Т.Н., преподаватель БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна».

Рассмотрено и рекомендовано к утверждению и использованию в образовательном процессе на заседании предметной цикловой комиссии, протокол № 11 от 13.06.2023 г.

**Пояснительная записка**

**Практические занятия** - одна из важнейших форм контроля самостоятельной работой обучающихся над учебным материалом, качеством его усвоения. Готовясь к практическим занятиям, обучающиеся должны изучить рекомендованную литературу: первоисточники, соответствующие разделы учебников, учебных пособий, конспекты лекций и т.д.

Цель практических занятий – формирование практических умений: выполнение определенных действий, операций, необходимых в последующей профессиональной или учебной деятельности. В связи с этим содержанием практических занятий является решение задач, проведение семинаров, практикумов, работа с литературой, работа с лекциями, справочниками, инструкциями, разработка проектов анкет, планов консультаций, социальных проектов и т.д. Выполнению практических занятий может предшествовать проверка знаний обучающихся, их теоретической готовности к выполнению заданий.

Формы организации деятельности обучающихся на практических занятиях могут быть: индивидуальная и (или) групповая.

**Планируемые результаты освоения учебной дисциплины**

Выполнение практических работ направлено на формирование **общих и профессиональных компетенций:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

В процессе подготовки и выполнения практических занятий, обучающиеся овладевают следующими **умениями и знаниями:**

|  |  |
| --- | --- |
| Уметь | - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;  - владеть культурой межличностного общения. |
| Знать | - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;  - этику делового общения. |

О проведении практического занятия обучающимся сообщается заблаговременно: когда предстоит практическое занятие, какие вопросы нужно повторить, чтобы его выполнить. Просматриваются задания, оговаривается его объем и время выполнения. Критерии оценки сообщаются перед выполнением каждого практического занятия.

Перед выполнением практического занятия повторяются правила техники безопасности.

**Критерии оценки результатов работ, выполняемых на практических занятиях студентами:**

* уровень освоения студентом учебного материала;
* умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
* сформированность знаний и умений;
* обоснованность и четкость изложения ответа;
* четкое и правильное выполнение заданий.

Критерии оценки результатов работы обучающихся:

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка | Критерии |
| «Отлично» | Оценку «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всесторонние, систематические и глубокие знания теоретического материала, в соответствии с требованиями рабочей программы, выполнивший полностью задания практического занятия. Допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправленные студентом. |
| «Хорошо» | Оценку «хорошо» заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание программного материала, умеющий пользоваться нормативной и справочной документацией, успешно выполнивший предусмотренные практические задания, допустивший неточности при выполнении заданий. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправленные студентом после указания на них. |
| «Удовлетворительно» | Оценку «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший неполные знания программного материала, но умеющий пользоваться нормативной и справочной документацией, допустивший ошибки в выполнении заданий практического занятия. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью преподавателя. |
| «Неудовлетворительно» | Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, имеющему пробелы в знаниях программного материала по образовательной программе, допустившему существенные ошибки в выполнении практических заданий или не выполнивший их. |

**Перечень практических занятий по**

**МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание практических занятий** | **Объем часов** |
| **Раздел 3.** **Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства**  **МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения** | | |
| Тема 1.1 Общие сведения об этической культуре | **Практическое занятие № 1.** Отработка полученных теоретических знаний на практике. | 4 |
| Тема 1.2 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями | **Практическое занятие № 2.** Общение с клиентами. Отработка ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. | 10 |
| **Практическое занятие № 3.** Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. | 10 |
|  | Всего: | **24** |

**Содержание практических занятий**

**Содержание практических занятий**

**Тема 1.1 Общие сведения об этической культуре**

**Практическое занятие № 1**

Тема: Отработка полученных теоретических знаний на практике.

Время на выполнение задания: 4 часа.

Цель: расширение и закрепление полученных знаний и умений.

Форма отчетности: обмен мнениями.

Коды компетенций: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ПК 1.3

Задание: участие в упражнениях.

Среди разнообразных игр, используемых в тренинговых психологических программах, есть такие, которые обладают особой привлекательностью. Это так называемые игры с подвохом (более научное название - игры со скрытым мотивом). У каждого участника есть игровая роль и представление о ситуации, в которой разворачивается игра. Информацию о роли и ситуации участники черпают из двух источников: из общей инструкции, которую ведущий сообщает всем присутствующим, и из индивидуальных инструкций. С помощью последних участник узнает о том, какую внутреннюю позицию по отношению к игровой ситуации он занимает. Этой информацией он вправе распоряжаться по своему усмотрению. В ходе игры участники пытаются понять позиции друг друга и действуют, исходя из тех представлений, которые у них на этот счет возникли.

Игра «Администратор гостиницы» - достаточно простая и незатейливая. При этом требует знаний и применения на практике этических норм и правил делового общения.

Инструкция

Дело происходит в маленьком городке, в котором только одна гостиница. Обычно она пустует, но сейчас переполнена по случаю съезда лучших ветеринаров района.

(Естественно, что причина перенаселенности гостиницы может быть изменена ведущим в зависимости от ситуации).

За стойкой - администратор. Мест нет, но он остается на своем посту. К нему время от времени подходят люди и пытаются все-таки получить номер.

Сейчас мы решим, кто из участников побудет в роли администратора, а кто - в роли приезжих, решивших посетить этот славный город. Посетители, договорившись со мной, будут использовать разные поведенческие стратегии. Администратор же поведет себя в этой ситуации так, как сочтет нужным. В распоряжении каждой из групп туристов - пять минут. По их истечении (если, конечно, ситуация логически не завершится раньше) администратор сообщит нам, готов ли он идти им навстречу.

Далее ведущий просит поднять руки тех, кто хотел бы попробовать себя в роли администратора. Оптимальное число - четыре человека. Остальные участники произвольно разбиваются на четыре группы.

Администраторов просят на некоторое время выйти из комнаты.

Ведущий предлагает каждой группе решить, с помощью какой коммуникативной позиции - «сверху», «снизу» или «на равных» - она будет решать поставленную задачу. Три группы из четырех определяются с позицией, кроме этого, они придумывают некоторую «легенду», с которой придут в гостиницу. Четвертая группа работает в «свободном режиме»: она тоже создает свою игровую «легенду», но при этом может использовать любую коммуникативную позицию и имеет право менять ее в процессе игры.

Каждая группа вольна задействовать в игре любое количество участников. Если в группе четыре человека, они могут «приехать» в город все вместе, могут выдвинуть для игры одного, двух или трех человек. У тех, кто не играет, всегда остается возможность повлиять на ход событий: можно взять «тайм-аут», для того чтобы напутствовать игроков и даже заменить их другими.

Пока группы приезжих разрабатывают свои легенды, ведущий дает инструкцию администраторам. Им сообщается, что каждый из них будет работать с одной из групп посетителей и действовать по ситуации. Но мест в гостинице действительно нет. Ни одного. Весь резерв исчерпан. Конечно, остается личная «каморка» дежурного распорядителя, остается диван в холле, в конце концов, собственная жилая площадь администратора... Но это те резервы, которые администратор может задействовать, а может про них даже не вспоминать. Все зависит от тех отношений, которые у него сложатся с просителями.

Главный подвох этой игры: посетители не знают о том, что мест нет. Вернее, их об этом уведомил администратор официально, но вот поверили ли они ему? Каждый надеется, что для него-то местечко найдется.

Администраторы готовят рабочее место, определяются с тем, будут ли в холле гостиницы свободные стулья, и если да, то где и сколько. Между собой договариваются об очередности и сообщают ее участникам.

Посетители «делят» администраторов, то есть решают, кто с кем будет вести игровую партию.

Во время разыгрывания конкретной сцены все незадействованные участники группы являются зрителями, причем по возможности - молчаливыми. Хотя ведущему приходится быть снисходительным: смех и реплики практически неизбежны. Игра часто проходит бурно и эмоционально, участники тренинга неожиданно раскрываются как блестящие актеры.

У зрителей есть свои задачи. Они должны внимательно следить за развитием событий, отслеживать вербальные и невербальные реакции игроков. Ведущий обязательно должен подчеркнуть важность такого наблюдения.

Цель упражнения - посмотреть, как в поведении реализуются различные коммуникативные позиции, как позиция одного участника взаимодействия влияет на его партнера, какова эффективность той или иной коммуникативной позиции, какие чувства она вызывает у самого исполнителя и окружающих его людей. И так далее.

Какие только «легенды» ни придумываются участниками для достижения целей! Многодетные матери, бедные студенты и старушки (позиция «снизу»), крутые бизнесмены, политики и просто бандиты (позиция «сверху»), ловеласы, представители гостиничного бизнеса - то есть коллеги, журналисты (позиция «на равных»).

Администраторы тоже идут на самые головокружительные варианты, для того чтобы без потерь для самооценки выйти из сложной ситуации. Наибольший интерес представляет динамика их вербальных и невербальных реакций на действия просителей.

Иногда игра разворачивается довольно трагично, и ведущему к этому нужно быть готовым. «Легенда» может личностно затронуть участника, играющего администратора. Внешне невинная игра превращается в значимую и иногда невыносимо тяжелую для человека ситуацию. Естественно, что в этом случае ведущий не может продолжать действие в тренинговом режиме, и группа на некоторое время переходит в режим психотерапевтической работы.

Ведущий внимательно следит за временем. (Напомним, что каждой группе отводится ровно пять минут). Обсуждение после каждой сценки проводить нецелесообразно. Важно только спросить у администратора (если в ходе игры это не стало очевидным), подействовали ли на него аргументы приезжих и если да, то что он готов для них сделать.

После завершения всех игровых эпизодов проводится общее обсуждение.

Большое внимание нужно уделить чувствам, которые возникали и у администраторов, и у наблюдателей по ходу разыгрывания той или иной позиции и легенды. Очень часто у тех, кто играл роль посетителя, остается чувство обиды, неудовлетворенности по поводу «подвоха» игры. Это тоже хороший материал для обсуждения: отсутствие мест не скрывалось администратором, наоборот, неоднократно подчеркивалось. Другое дело, что некоторые участники продолжали действовать так, как будто места на самом деле есть. Так где же был подвох: в инструкции или в субъективных ожиданиях участников?

Упражнение «Ранжирование ценностей».

Наши ценности тесно связаны с нашим самосознанием и самоуважением. Поэтому мы очень болезненно переживаем, если сами предаем важные для нас ценности, а также ощущаем себя несвободно, когда наши ценности игнорируют другие. Совершенно естественно, что различия в ценностных предпочтениях разных социальных групп легко приводят к конфликтам. Поэтому мы должны уметь говорить на важные для нас, ценностные темы и учиться находить общий язык с совершенно разными людьми, в том числе и с теми, которые отличаются от нас по мировоззрению.

В этом упражнении игроки, поделенные на четверки, должны расставить по степени значимости восемнадцать ценностей, предложенных профессором Милтон Рокич.

В процессе выполнения упражнения возникает оживленное общение между участниками, поскольку каждый высказывает свою точку зрения и отстаивает ее. Для каждой четверки Вам потребуется одна копия Приложения к этому упражнению.

Участники разбиваются на группы из четырех человек. Чтобы группы оказались подобранными по случайному принципу, попросите игроков рассчитаться на первый-четвертый. Те участники, у которых совпал номер, объединяются в одну группу.

Кратко расскажите о значении ценностей в жизни человека - как в личной, так и в профессиональной. Жизненные установки отдельных членов команды имеют большое значение для общей работы. По основным вопросам должно быть достигнуто согласие, иначе опасность конфликтов увеличивается.

Раздайте вопросники (по одному на подгруппу). У каждой команды есть задание - расположить восемнадцать предложенных ценностей в порядке убывания их значимости - но значимости не для отдельного человека, а для всей команды. Таким образом, участники будут вынуждены искать компромиссное решение в каждом случае. Какие ценности были особенно важными и допускали единственную трактовку? При обсуждении каких ценностей допускались приемлемые для всех различия во мнениях? На работу командам отводится 20 минут.

Команды собираются вместе и представляют результаты своей работы.

Выделите время для подведения итогов:

Что в данное время является основной ценностью в моей жизни?

Насколько успешным был процесс принятия единого решения?

Какие ценности были признаны всеми членами команды? Какие из них важны для командной работы?

Приложение к упражнению «Ранжирование ценностей»

Ниже вы видите список из восемнадцати ценностей, расположенных в алфавитном порядке. Этот список был разработан американским социальным психологом профессором Милтон Рокич.

Задача группы состоит в том, чтобы расставить ценности в порядке их значимости для командной работы группы. Наиболее важный командный принцип будет стоять под номером 1, второй - под номером 2 и т.д. Наименее важная ценность получит номер 18. Участники не должны торопиться, их задача - попытаться найти компромиссное решение. Все участники должны быть довольны конечным результатом. Итак, человек, работающий в команде, должен быть:

- вежливый (дружелюбный, с хорошими манерами);

- владеющий собой (сдержанный, уравновешенный, уверенный в себе);

- готовый помочь;

- интеллигентный (думающий, разумный, понимающий);

- искренний (правдолюбивый, честный);

- компетентный (профессиональный, успешный);

- логичный (рациональный, последовательный);

- мужественный (отстаивающий собственные убеждения);

- независимый (уверенный в себе, самостоятельный),

- оптимистичный (приятный, радостный, счастливый),

- ответственный (надежный, достойный доверия),

- открытый, общительный (свободный от предрассудков),

- порядочный,

- послушный (сознающий свой долг, соблюдающий субординацию),

- прощающий (не злопамятный),

- творческий (умеющий продуцировать нестереотипные идеи, готовый к риску),

- честолюбивый (готовый к напряженной работе, стремящийся к успеху),

- эмоциональный (чувствующий, сопереживающий, сердечный).

**Тема 1.2 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке**

**Практическое занятие № 2**

Тема: Общение с клиентами. Отработка ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.

Время на выполнение задания: 10 часов.

Цель: расширение и закрепление полученных знаний и умений.

Форма отчетности: обмен мнениями, записи в тетради, отработка диалогов.

Коды компетенций: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ПК 1.3.

Задание: участие в упражнении, решение ситуационных задач, отработка диалогов.

Упражнение «Претензия»

Описание. Проводится в состоянии релаксации. Участникам надо удобно сесть и расслабиться. Предлагается несколько ситуаций, в которых участникам предъявляются претензии: деликатно, грубо, унижающе, высокомерно и т.п. После предъявления ситуации участникам надо попытаться определить, какие чувства вызывает «претензия».

Обсуждение. Какой стиль обращения вызывает внутреннее неприятие? Что было неожиданным при выполнении упражнения?

Решение ситуационных задач.

Цель: научиться анализировать проблемную ситуацию и разрабатывать решения в сфере управления персоналом гостиничного хозяйства.

Порядок работы:

1. Ознакомьтесь с сase-study.

2. Разработайте диалог для каждой ситуации (устный диалог и письменный ответ на обращение).

Сase-study

1. Группа туристов заехала в один из отелей уровня «четыре звезды». В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге гостям предложено размещение в трехместных номерах, вместо двухместных, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей.

2. В одном из отелей Вытегорского района руководитель гостиницы выселяет за несколько дней до окончания отдыха группу туристов из Москвы, аргументируя это тем, что туристы непотребно себя вели в течение прошедших дней отдыха. Буквально на следующий день в номерах, которые занимали туристы из Москвы, расселяется группа туристов из Санкт-Петербурга.

3. В одном из номеров отеля г. Вологды повесили новую автоматическую сушилку для рук. Турист из Владивостока в многочисленных попытках разобраться с принципом работы новой техники в итоге сломал аппарат. Вызвав представителя инженерно-технической службы, турист и дежурный по этажу выясняют, что аппарат ремонту не подлежит. Администрация отеля требует от туриста возмещения ущерба в размере 4000 рублей.

4. Пожилая туристка из Твери заказала завтрак к себе в номер. Официант через пять минут принес в номер полноценный и горячий завтрак. Женщина заплатила чаевые официанту и приготовилась к завтраку. Однако официант потребовал от гостьи оплаты завтрака наличными. У гостьи не оказалось наличных денег, и она предложила официанту оплату с помощью пластиковой карты. Официант в течение 10 минут пытался решить возникшую проблему. В итоге выяснилось, что возможна оплата по безналичному расчету. Вроде бы проблема решена. Но женщина казалась расстроенной, а предоставленный ей завтрак уже остыл.

5. Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Анапу с размещением в отеле «5 звезд». При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Супруги, не подозревая подвоха, соглашаются на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море, супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.

**Практическое занятие № 3**

Тема: Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.

Время на выполнение задания: 10 часов.

Цель: расширение и закрепление полученных знаний и умений.

Форма отчетности: записи в тетради, обмен мнениями, отработка диалогов.

Коды компетенций: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ПК 1.3

Задание: решить ситуационные задачи, составить диалоги, участие в упражнениях.

Порядок работы:

1. Ознакомьтесь с сase-study.

2. Разработайте диалог для каждой ситуации.

Задача 1. Вы – администратор отеля. Предновогодний период, в отеле напряженная обстановка, срываются сроки бронирования номеров. Не хватает на смене еще одного администратора. Выйдя в период обеда в кафе, Вы случайно встречаете свою коллегу – молодую женщину, администратора отеля, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает на остановке.

Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение. Составьте диалог с коллегой.

Задача 2. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

В чем причина конфликта? Как конфликт можно разрешить? Составьте диалоги с каждой сотрудницей.

Задача 3. В ответ на критику со стороны горничной, прозвучавшую на оперативном совещании, руководитель отеля начал придираться к ней по мелочам и усилил контроль за ее работой.

В чем причина конфликта? Как конфликт можно разрешить? Составьте диалог между руководителем и горничной для решения конфликтной ситуации.

Задача 4. При распределении премии руководитель не выделил ее одному из администраторов. Оснований для депремирования не было. На вопрос администратора руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

В чем причина конфликта? Как конфликт можно разрешить? Составьте диалог между руководителем и администратором для решения конфликтной ситуации.

Задача 5. Беседуя с претендентом на вакантную должность горничной, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить ее в должности.

Вновь принятая с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая квалификацию.

Из-за чего может возникнуть конфликт? Как здесь можно разрешить ситуацию, чтобы не возник конфликт? Составьте диалог между руководителем и горничной для решения данной ситуации.

Задача 6. Молодой администратор с опытом работы – 6 месяцев, жалуется руководителю отеля, что старший администратор «выживает» ее с работы. Старший администратор клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Молодой администратор же продолжает жаловаться. Как разрешить данную ситуацию? Составьте диалог руководителя с каждым администратором индивидуально и коллегиально для решения указанной ситуации.

Упражнение «Просьба»

Описание. Каждому предлагается обратиться к партнеру с любой просьбой по профессиональной деятельности (гостиничный сервис). Просьба должна быть значимой, конкретной, не слишком легкой для исполнения. Задача – выразить просьбу так, чтоб партнер захотел ее выполнить.

Обсуждение. Чем просьба отличается от распоряжения? Почему просьба в иерархической схеме воспринимается как распоряжение? Сложно ли просить?

Упражнение «Замечание»

Это упражнение фокусирует внимание на том, что в действительности говорят и чувствуют партнеры по общению. Важно попытаться внимательно, не перебивая, выслушать и дать обратную связь, осознать, что происходило во время упражнения.

Описание. Группа делится на пары. По очереди собеседники высказывают несколько замечаний друг другу, касающихся одежды, манеры общения, черт характера и т.д.

Обсуждение. Какие чувства вызывают эти замечания? Что удерживает от желания прервать контакт? В каких случаях общение прерывается? Какие выбираются способы, помогающие или мешающие продолжить общение?

Замечание – это «покушение на личность» или точка зрения партнера?

**Список рекомендуемых источников**

**Основные печатные и электронные издания**

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>