

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МІЖНАРОДНИХ
ВІДНОСИН ІМ. Б. Д. ГАВРИЛИШИНА

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ННІМВ
ім. Б. Д. Гаврилишина


Ірина ІВАЩУК
«_____» _____ 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор навчально-наукового
інституту новітніх освітніх
технологій


СВЯТОСЛАВ ПИТЕЛЬ
«_____» _____ 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Виконавач обов'язків проректора з
науково-педагогічної роботи


Віктор
«_____» _____ 2023 р.
ОСТРОВЕРХОВ

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни “Етика бізнесу”

Ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань - 24 “Сфера обслуговування”
спеціальність – 242 “Туризм”
Освітньо-професійна програма – «Туризм»

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практичні (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КПЗ (год.)	Разом (год.)	СРС (год.)	Іспит(сем.)
Денна	2	4	28	28	3	8	120	53	4
Заочна	2	4	8	4	-	-	120	108	4

Тернопіль-ЗУНУ,

2023

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні за спеціальністю 242 Туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої Вченою Радою ЗУНУ (протокол № __ від _____.202_.).

Робочу програму склала канд. екон. наук., доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу ЗУНУ Даниленко – Кульчицька В.А.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол № 1 від 29. 08. 2023 року.

Завідувач кафедри
міжнародного туризму і
готельного бізнесу к.е.н., доцент



Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено Групою забезпечення спеціальності «Туризм», протокол № 1 від 30.08. 2023 р.

Голова Групи забезпечення спеціальності _____ к.е.н., доцент Оксана ГУГУЛ



Гарант ОП _____ к.е.н., доцент Володимир МАЗУР



СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

“Етика бізнесу ”

1. Опис дисципліни “Етика бізнесу”

Дисципліна “Етика бізнесу”	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS – 4	Галузь знань – 24 Сфера обслуговування	Статус дисципліни – нормативна дисципліна циклу професійної підготовки Мова навчання – українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність – 242 Туризм Освітньо-професійна програма «Туризм»	Рік підготовки: Денна – 2 Заочна – 2 Семестр: Денна – 1 Заочна – 1,2
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції – 28 год. (ЗФН- 8 год.) Практичні заняття – 28 год (ЗФН -4 год.).
Загальна кількість годин – 120 (ЗФН -120)		Самостійна робота – 53 год. (ЗФН -108 год.). (4 год. – тренінг) Індивідуальна робота – 3 год.
Тижневих годин – 10 год., з них аудиторних – 8 год.		Вид підсумкового контролю – іспит

2. МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ “Етика бізнесу ”

2.1. Мета вивчення дисципліни

Метою дисципліни “Етика бізнесу” є сформування у фахівців фундаментальних знання з теорії та практики етики бізнесу та відповідних професійних компетенцій, які забезпечують формування соціально-відповідальної поведінки її суб'єктів.

2.2. Завдання вивчення дисципліни.

Основними завданнями вивчення дисципліни є розвиток знань щодо: основ розвитку етики бізнесу, особливості відповідальності різних суб'єктів суспільного розвитку, місця етики в системі управління організацією, програм соціальної відповідальності підприємства.

В результаті вивчення курсу студенти повинні **знати і вміти:**

- засвоїти теоретичні основи розвитку етики бізнесу;
- вивчити особливості відповідальності різних суб'єктів суспільного розвитку;
- знати місце етики в системі управління організацією;
- вміти застосовувати основні принципи прийняття етичних управлінських рішень;
- розробляти програму соціальної відповідальності підприємства;
- аналізувати соціальну звітність підприємства і готувати необхідну інформацію для її формування;
- оцінювати рівень етики на підприємстві

2.3. Найменування компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни:

- Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.
- Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.
- Навички міжособистісної взаємодії.
- Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

Зміст уміння, що забезпечується вищеописаними компетентностями полягає у вмінні використовувати одержані знання у практичній діяльності, враховуючи тенденції та перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

Передумови для вивчення дисципліни. Передумовами для вивчення дисципліни «Етика бізнесу» є засвоєння наступних дисциплін : «Психологія професійної діяльності»

2.4. Результати навчання:

- Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.
- Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.
- Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

3. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ “Етика бізнесу”

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи формування системи етики бізнесу готельно-туристичній індустрії

Тема 1. Етика, етикет і мораль

Визначення понять «етика» та «етикет». Розвиток системи норм поведінки. Мораль та моральність. Роль звичок. Норми моралі.

Література: 1,5,6.

Тема 2. Етика бізнесу як навчальна дисципліна

Сутність етики. Етичні виміри бізнесу. Роль етики в бізнесі. Сутність ділового етикету. Поняття та види корпоративної культури.

Література: 2,4,7.

Тема 3. Професійна етика сфери готельно-ресторанної індустрії, її зв'язок із психологією. Психологія сервісу

Професійна етика . Етика сервісу. Поняття комунікативної компетентності. Типи споживачів послуг і взаємодія з ними. правила професійної етики для працівників у галузях сервісної діяльності.

Література: 2,3,6.

Тема 4. Управління конфліктами в індустрії гостинності

Поняття конфлікту та його види. Типи конфліктів. Управління конфліктною ситуацією. Особливості конфліктів в індустрії гостинності. Правила запобігання конфліктам.

Література: 1, 4, 7.

Змістовий модуль 2. Етикет як практичне вираження етики бізнесу в готельно-туристичній індустрії

Тема 5. Базові правила етикету

Національні манери вітання. Вітальні формули. Правила вітання. Супроводжуючі знаки вітання. Звернення. Привернення уваги. Знайомство. Прощання.

Література: 1,5,6.

Тема 6. Інтернет-етикет у сфері готельно-туристичної індустрії

Як правильно додаватися в друзі. Розумний контент: як наповнювати свою сторінку або групу. Діловий акцент: сприйняття в професійному середовищі. Шкідливі поради: як не потрібно робити.

Література: 2,3,8.

Тема 7. Етичні норми ведення суперечки

Поняття суперечки. Правила ведення суперечок. Причини суперечок у сфері гостинності. Коректні і некоректні прийоми ведення суперечок.

Література: 1,3,5.

Тема 8. Міжнародний етикет обслуговування

Правила етикету у різних країнах. Особливості обслуговування іноземних відвідувачів. Шляхи вирішення міжкультурних проблем

Література: 2,3,6.

Тема 9. Організація ділових прийомів в сфері гостинності

Загальні положення про прийоми. Прийоми з розміщенням. Складання плану розміщення за столом. Пунктуальність. Поведінка в бенкетному залі. Прийоми без розміщення. Шведський стіл. Фуршет. Коктейль. Келих шампанського або келих вина. Чай. Барбекю. Жур"фікс. Бенкети.

Література: 1,4,6.

Тема 10. Ділова атрибутика в готельно-туристичній індустрії

Візитні картки. Історія застосування візитних карток . Типи оформлення візитних карток .Азбука користування візитними картками. Ділові подарунки . Особливості вибору ділових подарунків. Оформлення і вручення подарунків. Вибір і вручення квітів. Етикет отримання подарунка. Діловий одяг. Вимоги до одягу для чоловіків. Вимоги до одягу для жінок

Література: 2,3,6.

4. СТРУКТУРА ЗАЛІКОВОГО КРЕДИТУ ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА БІЗНЕСУ»
(денна форма навчання)

	<i>Кількість годин</i>					
	Лекції	Практичні заняття	Індивідуальна робота	Тренінг КПЗ	Самостійна робота	Контрольні заходи
<i>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи формування системи етики бізнесу готельно-туристичній індустрії</i>						
Тема 1. Етика, етикет і мораль	2	2	2	1	8	Тести, питання
Тема 2. Етика бізнесу як навчальна дисципліна	2	2		5	Кейси, ділові ігри	
Тема 3. Професійна етика сфери готельно-ресторанної індустрії, її зв'язок із психологією. Психологія сервісу	2	2		1	5	Тести, задачі
Тема 4. Управління конфліктами в індустрії гостинності	2	2		5	Питання, кейси	
<i>Змістовий модуль 2. Етикет як практичне вираження етики бізнесу в готельно-туристичній індустрії</i>						
Тема 5. Базові правила етикету	4	4	1		5	Ділові ігри, питання
Тема 6. Інтернет-етикет у сфері готельно-туристичної індустрії	4	4		5	Тести, питання	
Тема 7. Етичні норми ведення суперечки	4	4		1	5	Ділові ігри, питання

Тема 8. Міжнародний етикет обслуговування	4	4	1	5	Питання, кейси
Тема 9. Організація ділових прийомів в сфері гостинності	2	2		5	Тести, питання
Тема 10. Ділова атрибутика в готельно-туристичній індустрії	2	2		5	Питання, кейси
Разом	28	28	3	4	53

(заочна форма навчання)

	<i>Кількість годин</i>					
	Лекції	Практичні заняття	Індивідуальна робота	Тренінг КПЗ	Самостійна робота	Контрольні заходи
<i>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи формування системи етики бізнесу готельно-туристичній індустрії</i>						
Тема 1. Етика, етикет і мораль	1	1	2		10	Тести, питання
Тема 2. Етика бізнесу як навчальна дисципліна	1				10	Кейси, ділові ігри
Тема 3. Професійна етика сфери готельно-ресторанної індустрії, її зв'язок із психологією. Психологія сервісу	1	1			10	Тести, задачі
Тема 4. Управління конфліктами в індустрії гостинності	1				10	Питання, кейси
<i>Змістовий модуль 2. Етикет як практичне вираження етики бізнесу в готельно-туристичній індустрії</i>						
Тема 5. Базові правила етикету	1	1			10	Ділові ігри, питання
Тема 6. Інтернет-етикет у сфері готельно-туристичної індустрії					10	Тести, питання
Тема 7. Етичні норми ведення суперечки	1				12	Ділові ігри, питання

Тема 8. Міжнародний етикет обслуговування	1			12	Питання, кейси
Тема 9. Організація ділових прийомів в сфері гостинності	1			12	Тести, питання
Тема 10. Ділова атрибутика в готельно-туристичній індустрії		1		12	Питання, кейси
Разом	8	4		108	

5. ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичне заняття №1.

Тема: Етика, етикет і мораль

Мета: розкрити сутність, значення і зміст етики, етикету та моралі; навести тлумачення ключових понять.

Питання для обговорення:

1. Визначення понять «етика» та «етикет».
2. Розвиток системи норм поведінки.
3. Мораль та моральність.
4. Роль звичок.
5. Норми моралі.

Література: 1,5,6.

Практичне заняття №2.

Тема: Етика бізнесу як навчальна дисципліна

Мета: розкрити значення етики бізнесу як навчальної дисципліни; висвітлити мету і завдання навчальної дисципліни, навести тлумачення ключових понять.

Питання для обговорення:

1. Сутність етики.
2. Етичні виміри бізнесу.
3. Роль етики в бізнесі.
4. Сутність ділового етикету.
5. Поняття та види корпоративної культури.

Література: 2,4,7.

Практичне заняття 3.

Тема: Професійна етика сфери готельно-ресторанної індустрії, її зв'язок із психологією. Психологія сервісу

Мета: розкрити сутність поняття “Професійна етика сфери готельно-ресторанної індустрії”; встановити її зв'язок з психологією.

Питання для обговорення:

1. Професійна етика .
2. Етика сервісу.
3. Поняття комунікативної компетентності.
4. Типи споживачів послуг і взаємодія з ними.
5. правила професійної етики для працівників у галузях сервісної діяльності.

Література: 2,3,6.

Практичне заняття 4.

Тема: Управління конфліктами в індустрії гостинності

Мета: розкрити сутність і особливості управління конфліктами

Питання для обговорення:

1. Поняття конфлікту та його види.
2. Типи конфліктів.
3. Управління конфліктною ситуацією.
4. Особливості конфліктів в індустрії гостинності.
5. Правила запобігання конфліктам.

Література: 1,4,7.

Практичне заняття 5.

Тема: Базові правила етикету

Мета: розкрити зміст базових правил етикету та їх значення в індустрії гостинності.

Питання для обговорення:

1. Національні манери вітання.
2. Вітальні формули. Правила вітання.
3. Супроводжуючі знаки вітання.
4. Звернення.
5. Привернення уваги.
6. Знайомство.
7. Прощання.

Література: 1,5,6.

Практичне заняття 6.

Тема: Інтернет-етикет у сфері готельно-туристичної індустрії

Мета: розкрити зміст інтернет-етикету у сфері готельно-туристичної індустрії

Питання для обговорення:

1. Як правильно додаватися в друзі.
2. Розумний контент: як наповнювати свою сторінку або групу
3. Діловий акцент: сприйняття в професійному середовищі.
4. Шкідливі поради: як не потрібно робити.

Література: 2,3,8.

Практичне заняття 7.

Тема: Етичні норми ведення суперечки

Мета: розкрити поняття та зміст основних етичних норм ведення суперечки

Питання для обговорення:

1. Поняття суперечки.
2. Правила ведення суперечок.
3. Причини суперечок у сфері гостинності.
Коректні і некоректні прийоми ведення суперечок.

Література: 1,3,5.

Практичне заняття 8.

Тема: Міжнародний етикет обслуговування

Мета: розкрити поняття та зміст міжнародного етикету обслуговування

Питання для обговорення:

1. Правила етикету у різних країнах.
2. Особливості обслуговування іноземних відвідувачів.
3. Шляхи вирішення міжкультурних проблем

Література: 2,3,6.

Практичне заняття 9.

Тема: Організація ділових прийомів в сфері гостинності

Мета: розкрити поняття та особливості ведення ділових прийомів в сфері гостинності

Питання для обговорення:

1. Загальні положення про прийоми .
2. Прийоми з розміщенням .
3. Складання плану розміщення за столом .
4. Пунктуальність.
5. Поведінка в бенкетному залі..
6. Прийоми без розміщення. Шведський стіл. Фуршет. Коктейль.
7. Келих шампанського або келих вина.
8. Чай. Барбекю. Жур"фікс. Бенкети

Література: 1,4,6.

Практичне заняття 10.

Тема: Ділова атрибутика в готельно-туристичній індустрії

Мета: розкрити поняття та зміст ділової атрибутики в готельно-туристичній індустрії

Питання для обговорення:

1. Візитні картки. Історія застосування візитних карток .
2. Типи оформлення візитних карток .
3. Азбука користування візитними картками.

4. Ділові подарунки . Особливості вибору ділових подарунків.
5. Оформлення і вручення подарунків.
6. Вибір і вручення квітів.
7. Етикет отримання подарунка.
8. Діловий одяг. Вимоги до одягу для чоловіків. Вимоги до одягу для жінок

Література: 2,3,6.

6. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ – 53 ГОД.

Самостійна робота як основна форма засвоєння студентом навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових занять та без участі викладача, передбачає особистісну орієнтовану організацію самоосвіти студента.

Діагностика якості самостійної роботи здійснюється викладачем при оцінюванні змістових модулів та на основі підсумкового контролю залікового модуля.

Тематика

1. Поняття протоколу, види протоколів. Протокольні форми офіційних заходів
2. Типологія клієнтів у готельно-ресторанному бізнесі
3. Конфлікти у готельному бізнесі та методи їх вирішення
4. Конфлікти у ресторанному бізнесі та методи їх вирішення
5. Імідж ділової жінки
6. Імідж ділового чоловіка
7. Класифікація ділових прийомів
8. Вплив національних культур на етику поведінки
9. Сервіровка столу ділових прийомів з розсаджуванням
10. Кар'єра та етичні норми
11. Правила промови тостів на офіційних заходах Електронний або інтернет-етикет у готельно-ресторанному бізнесі
12. Діловий етикет у міжнародному бізнесі .
13. Національні особливості ділового етикету в різних країнах світу
14. Культура спілкування
15. Невербальні засоби спілкування та їх класифікація. Жести. Контакт очей. Види погляду. Проксеміка (територіальні зони в процесі спілкування).
16. Національна специфіка та діловий етикет.
17. Норми поведінки керівника у готельно-ресторанному бізнесі
18. Етикет персоналу закладів харчування
19. Етикет персоналу готелів

7. Тренінг, комплексне практичне індивідуальне завдання

Організація і проведення тренінгу

Тематика: аналіз ведення бізнесу на підприємстві на предмет дотримання норм етики

Порядок проведення:

1. Ознайомлення з практикою діяльності підприємства
2. Аналіз діяльності на предмет дотримання принципів етики
3. Написання звіту про дотримання принципів етики

Література: 1; 3; 12; 18; 21; 22.

Організація і проведення КПІЗ

Комплексне практичне індивідуальне завдання (КПЗ) студентів передбачає виконання індивідуальних науково-дослідних завдань. КПЗ представляє собою навчальний модуль, який виконується самостійно і оцінюється як частка навчального курсу з врахуванням у загальній оцінці за курс. Це надає вагомості даній роботі і робить її зміст вартісним.

Завдання виконуються і подаються викладачеві у письмовій формі. Робота виконується на листах формату А4 шрифтом Times New Roman Сур, розміром 14 pt, інтервал – 1,5. Поля: згори та знизу – 2 см, з лівого боку – 3 см, з правого боку – 1,5 см. Обсяг роботи – до 40 сторінок.

При оцінюванні виконання завдання враховуються:

- повнота розкриття теми і змістовність роботи – 40 балів;
- розгорнутий аналіз проблеми (порівняння з іншими об'єктами, аналіз проблеми в динаміці, тощо) – 30 балів;
- творчий підхід, оригінальність розкриття теми – 10 балів;
- наявність ілюстративного матеріалу – 5 балів;
- грамотність, стилістика виконання роботи – 5 балів;
- використання під час підготовки проекту технічних засобів (Excel, PowerPoint, Visio, Maple, спеціалізованих комп'ютерних програм, тощо) – 10 балів;

Максимальна сума балів, яку студент може отримати за виконання КПЗ – 100 балів.

Суть комплексного практичного індивідуального завдання.

Комплексне практичне індивідуальне завдання з дисципліни «**Етика бізнесу в готельно-туристичній індустрії**» здійснюється на основі аналізу туристичної компанії, обраної студентом і реалізовується у вигляді наскрізної задачі, яка включає конкретні завдання з основних тем курсу.

8. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання.

У процесі вивчення дисципліни «*Етика бізнесу*» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне опитування;
- тестування;
- модульне тестування та опитування;
- реферати, есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- ректорська контрольна робота;
- оцінювання результатів КПЗ;
- екзамен.

9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів і перескладання: Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету (інституту) за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Письмові роботи підлягають перевірці на наявність плагіату та допускаються до захисту з коректними текстовими запозиченнями. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів та екзаменів заборонено.

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу.

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Етика бізнесу» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 1 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (підсумкова оцінка за КПЗ)	Заліковий модуль 4 (екзамен)
20%	20%	20%	40%
1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 4 теми по 10 балів – макс 40 балів. 2. Письмова робота – макс 60 балів	1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 6 тем по 10 балів – макс 60 балів. 2. Письмова робота – макс 40 балів	1. Підготовка КПЗ – макс 40 балів. 2. Захист КПЗ – макс 40 балів. 3. Участь у тренінгах – макс 20 балів	1. Тестові завдання (5 тестів по балів) – макс 25 балів. 2. Теоретичне питання – макс 25 балів 3. Кейс – макс 50 балів

Шкала оцінювання:

За шкалою ТНЕУ	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75–84		C (добре)
65–74	задовільно	D (задовільно)
60–64		E (достатньо)
35–59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1–34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

10. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ, ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ ДИСЦИПЛІНА

№	Найменування	Номер теми
1.	Ноутбук, ПК	1-10
2.	Мультимедійний проектор	1-10
3.	Windows	1-10

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навчальний посібник / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. - К. : Знання, 2017. - 358 с.
2. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність: Навчальний посібник / Л.П. Малюк, О.М. Варапась, А.В. Цюлковська. - Х.: ХДУХТ, 2015. - 211 с.
3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. - К. : Центр учбової літератури, 2019. - 472 с.
4. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. / [під заг. ред. : М. М. Поплавського, О. О. Гаца]. - К. : Кондор, - 2017. - 460 с.
5. Мунін Г.Б. та ін. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі / Г.Б. Мунін. - К. : Кондор, 2019.-370 с.
6. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник / Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. - К.: Центр учбової літератури, 2018. - 344 с.
7. Організація туризму: Підручник / І.М. Писаревський, С.О.Погасій, М.М. Покогодна та ін.; За ред І.М. Писаревського. - Х.: ХНАМГ, 2019.-541 с.
8. Путенцейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва / П.Р. Путенцейло. - К. : ЦНЛ, 2012. - 344 с.
9. Роглев Х. И. Основи готельного менеджменту : навч. посібник / Х. И. Роглев. - Київ : Кондор, 2015. - 408 с.

Додаткова:

10. Ресторанне господарство і туристична індустрія в ринкових умовах : зб. наук. пр. / Київський національний торговельно-економічний ун-т / відп. ред. М. І. Пересічний. - К. : КНТЕУ, 2013.-304 с.
11. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підруч. [для вищ. навч. заклад.] / Т. Г. Сокол. - К. : Альтепрес, 2017.-446 с.
12. Гаркавенко С. С. Маркетинг : підручник / Гаркавенко С. С. – К. : Лібра, 2002. – 712 с.
13. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник / Гах Й. М. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 160 с.
14. Герасіна Л. М. Конфліктологія : підручник / Л. М. Герасіна, М. І. Панова. – Харків : Право, 2002. – 256 с.
15. Герасимчук А. А. Етика та етикет / А. А. Герасимчук, О. І. Тимошенко. – К. : ЄУ. – 2006. – 350 с.
16. Герчанівська П. Е. Культура управління : навч. посібник / Герчанівська П. Е. – К. : ІВЦ Видавництво “Політехніка”, 2005. – 152 с.
17. Глобальний договір ООН / <http://www.globalcompact.org.ua/ua/about/what>
18. Говорун Т. В. Гендерна психологія : навч. посібник / Говорун Т. В., Кікінежді О. М. – К. : Академія, 2004. – 308с.

19. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета : учебн. пособие / Данильчук Л. А. – К. : Кондор, 2004. – 234 с.
20. Дерлоу Дес Ключові управлінські рішення. Технологія прийняття рішень : пер. з англ. / Дерлоу Дес. – К. : Наукова думка, 2001. – 242 с.
21. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів / Джелалі В. О. – Харків-Київ, 2006. – 320 с.
22. Дорожкіна І. В. Гендерна політика в місцевих громадах: інформаційно-практичний посібник / І. В. Дорожкіна, В. В. Ковальчук. – Чернігів : Чернігівська обласна організація Співки жінок України. – 2010. – 56 с.
23. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посібник / Дуткевич Т. В. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 456 с.
24. Этика деловых отношений / Возный Т. С. – К. : УкрИНТЭИ, 2001. – 106 с.
25. Этикет / Сост. О. Н. Улищенко. – Харьков : Фомо, 1999. – 400 с.
26. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія : навч. посібник / Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. – К. : КНЕУ, 2005. – 315 с.
27. Єрмоленко А. М. Етика дискурсу Карла-Отто Апеля у контексті українського суспільства за доби модернізації / Єрмоленко А. М. // Філософська думка. – 2007. – № 5. – С. 104 – 124.
28. Залюбівська О. Б. Практикум з риторики: методичні вказівки до виконання вправ та завдань з дисципліни “Основи риторики” / Залюбівська О. Б. – Вінниця: ВНТУ, 2007. – 74 с.
29. Захарчин Г. М. Корпоративна культура : навч. посібник / Захарчин Г. М., Любомудрова Н. П., Винничук Р. О., Смолінська Н. В. – Львів : «Новий світ - 2000», 2011. – 342 с.
30. Здоровенко В.В. Культура ділового спілкування : навч. посібник / Здоровенко В. В. – Дрогобич : НВЦ “Каменярь”, 2002. – 147 с.
31. Зубенко Л. Г. Культура ділового спілкування : навч. посібник / Л. Г. Зубенко, В. О. Немцов. – К. : “Екс Об”, 2000. – 200 с.
32. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник. – 2-е вид., перероб. і доп. / Зусін В. Я. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.
33. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посібник / Калашник Г. М. – К. : Знання, 2007. – 143 с.
34. Карнегі Д. Як завойовувати друзів та впливати на людей / Карнегі Д. – Харків : Промінь, 2001. – 560 с.
35. Конфліктологія : навч. посібник / за ред. Л. М. Герасіної. – Харків : Право, 2002. – 256 с.
36. Конфліктологія : підручник / за ред. Г. В. Гребенькова. – Львів : Магнолія 2006, 2011. – 229 с.
37. Корпоративна культура: навч. посібник / під заг. ред. Г. Л. Хаєта. – Київ : Центр навчальної літератури, 2003. – 403 с.
38. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник / Кубрак О. В. – Суми : ВДТ “Університетська книга”, 2002. – 288 с.
39. Лесько О. Й. Етика ділових відносин : навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б., Рузакова Г. Г. – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 320 с.
40. Лесько О. Й. Етика ділових стосунків : навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Рузакова Г. Г., Залюбівська О. Б., – Вінниця : ВНТУ, 2009. – 187 с.
41. Ложкін Т. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навч. посібник / Т. В. Ложкін, Н.І. Пов’якель. – К. : ВД «Професіонал», 2006. – 416 с.
42. Малахов В. Г. Етика : курс лекцій : навч. посібник / Малахов В. Г. – К. : Либідь, 2000. – 304 с.
43. Маличевский В. Переговоры: психология, стратегия, аргументы / Маличевский В. – Харьков : Центр “Консульт”, 2007. – 128 с.
44. Мартиненко М. М. Основы менеджменту : підручник / Мартиненко М. М. – К. : Каравела, 2005. – 496 с.\

45. Небава М. І. Менеджмент організацій і адміністрування. Частина 2 : навч. посібник / М. І. Небава, О. Г. Ратушняк. – Вінниця : ВНТУ, 2012. – 108 с.
46. Немцов В. Д. Менеджмент організацій : навч. посібник / Немцов В. Д., Довгань Л. Є., Сініок Г. Ф. – К. : ТОВ «УВПК "ЕксОб"», 2000. – 392 с.
47. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : навч. посібник / Орбан-Лембрик Л. Е. – К. : Академвидав, 2003. – 568 с.
48. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій / Осовська Г. В. – К. : “Кондор”. – 2003. – 218 с.
49. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч.-методичний посібник / Палеха Ю. І. – К. : ЄУФІМБ, 2000. – 250 с.
50. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
51. Пірен М. І. Конфліктологія : підручник / Пірен М. І. – К. : МАУП, 2003. – 360 с.
52. Проценко О. П. Етикет в просторі практичної філософії / Проценко О. П. – Харків : ХНУ, 2002. – 240 с.
53. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посібник / Радевич-Винницький Я. – К. : Знання, 2006. – 291 с.
54. Радченко С. Г. Етика бізнесу. Практикум : навч. посібник / Радченко С. Г. – К. : КНТУ, 2006. – 192 с.
55. Резніченко В. І. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного протоколу та етикету / В. І. Резніченко, І. Л. Михно. – К. : УНВЦ “Рідна мова”, 2003. – 479 с.
56. Романовський О. Г. Ділова етика : навч. посібник / О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, О. М. Лапузіна. – Харків : НТУ “ХПІ”, 2006. – 364 с.
57. Сагач Г. Риторика : навч. посібник / Сагач Г. – К. : Вид. дім “ІнЮре”, 2000. – 568 с.
58. Слободянюк А. В. Психологія управління та конфліктологія : навч. посібник / А. В. Слободянюк, Н. О. Андрущенко. – Вінниця, 2010. – 120 с.
59. Статінова Н. П. Етика бізнесу : навч. посібник / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К. : КНТЕУ, 2001. – 280 с.
60. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посібник / Стоян Т. А. – К. : Центр навч. літератури, 2004. – 232 с.
61. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура : діловий етикет : навч. посібник / Тимошенко Н. Л. – К. : Знання, 2006. – 391 с.
62. Томан І. Мистецтво говорити : пер. з чес. / Томан І. – К. : Політвидав України, 1986. – 1986 с.
63. Томсон Кевін М. Рецепти корпоративної культури: Як змінити звичну поведінку: пер. з англ. / Томсон Кевін М. – Дніпропетровськ : Баланс Бізнес Букс, 2005. = 272 с.