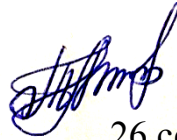


Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка
Природничо-економічний факультет
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник завідувача кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи



Тетяна МАРУСЕЙ

26 серпня 2024 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Бізнес-етика в індустрії гостинності

підготовки фахівців **першого (бакалаврського) рівня вищої освіти**
за освітньо-професійною програмою **Готельно-ресторанна справа**
спеціальності **241 Готельно-ресторанна справа**
галузі знань **24 Сфера обслуговування**
мова навчання **українська**

2024-2025 навчальний рік

Розробник програми: **Тетяна МАРУСЕЙ** – кандидат економічних наук,
доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Ухвалено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Протокол № 10 від «26» серпня 2024 р.

ПОГОДЖЕНО

Гарант освітньої програми

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'e' followed by a horizontal stroke.

Ольга ОЛІЙНИК

Зміст робочої програми навчальної дисципліни

1. Мета вивчення навчальної дисципліни спрямована на поглиблення та засвоєння студентами-фахівцями особливостей морально-етичних норм поведінки в сфері готельно-ресторанного бізнесу. Ці знання допоможуть майбутнім працівникам індустрії гостинності з легкістю налагоджувати ділові контакти як з клієнтами так і з партнерами по бізнесу, незалежно від їх національних, етнічних та інших відмінностей.

2. Обсяг дисципліни

Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни
	Форма здобуття вищої освіти
	Денна форма
Рік навчання	2024-2025
Семестр вивчення	2
Кількість кредитів ЄКТС	4
Загальний обсяг годин	120
Кількість годин навчальних занять	48
Лекційні заняття	24
Семінарські заняття	24
Самостійна робота	72
Форма підсумкового контролю	залік

3. Статус дисципліни – обов’язковий освітній компонент професійної підготовки.

4. Передумови для вивчення дисципліни – отримані знання та вміння зі вступу до спеціальності.

5. Програмні компетентності навчання

Інтегральна компетентність. Здатність розв’язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗК 01 Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя

ЗК 02 Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов’язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності

громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 05 Здатність працювати в команді

ЗК 07 Цінування та повага різноманітності та мультикультурності

Спеціальні (фахові) компетентності спеціальності (СК):

СК 01 Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 03 Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни

СК 04 Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії

6.Очікувані результати навчання з дисципліни відповідно до ОП:

Програмні результати навчання:

ПРН 08 Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг

ПРН 17 Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу

ПРН 19 Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості

ПРН 20 Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

ПРН 21 Розуміти і реалізовувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

7. Методи навчання. Класичні та інтерактивні методи подання навчального матеріалу та забезпечення високого рівня його засвоєння студентами.

8. Засоби діагностики результатів навчання:

Поточний контроль: усне опитування, виконання завдань для семінарських занять, виконання індивідуальних та командних завдань, письмова самостійна робота, дискусійне обговорення проблемних питань, студентська презентація, виконання тестових завдань.

Підсумковий контроль: модульна контрольна робота, зокрема із використанням модульного об'єктно-орієнтованого динамічного навчального середовища Moodle та ін.

9. Програма навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин			
	Денна форма здобуття вищої освіти			
	у тому числі			
	разом	лекційн і заняття	Семі-нарс ькі заняття	самостійна робота
Змістовий модуль 1				
Тема 1. Етика бізнесу як навчальна дисципліна	10	2	2	6
Тема 2. Професійна етика	10	2	2	6
Тема 3. Національні особливості етики бізнесу	10	2	2	6
Тема 4. Етика відносин фірми і найманого працівника	10	2	2	6
Тема 5. Етичні норми ділового спілкування	10	2	2	6
Тема 6. Діловий етикет як основа поведінки у бізнес-середовищі	10	2	2	6
Тема 7. Імідж фірми та ділова атрибутика підприємства	10	2	2	6
Тема 8. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі	10	2	2	6
Тема 9. Професійний етикет у сфері обслуговування	10	2	2	6
Тема 10. Особливості етикету обслуговування у ресторанах	10	2	2	6
Тема 11. Міжнародний етикет обслуговування	10	2	2	6
Тема 12. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу	10	2	2	6
Усього по дисципліні	120	24	24	72

10. Форми поточного та підсумкового контролю.

Поточний контроль проводиться з метою перевірки рівня підготовки здобувачів вищої освіти за визначеною темою; забезпечення зворотного зв'язку між викладачем та здобувачами вищої освіти, управління навчальною мотивацією здобувачів. Поточний контроль проводиться у формі усного опитування, письмового експрес-контролю, виступів здобувачів при обговоренні теоретичних питань, виконанні практичних завдань, а також у формі тестування та ін. Форма модульного контролю: модульна контрольна робота.

Форма підсумкового контролю: залік.

11. Критерії оцінювання результатів навчання.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Поточний і модульний контроль (100 балів)			
Поточний контроль	Самостійна робота	МКР	
40	20	40	100

Критерії оцінювання семінарського заняття.

Поточний контроль проводиться з метою перевірки рівня підготовки здобувачів вищої освіти за визначеною темою; забезпечення зворотного зв'язку між викладачем та здобувачами вищої освіти, управління навчальною мотивацією здобувачів.

Оцінювання на семінарських заняттях відбувається за 12 бальною системою відповідно до критеріїв визначених «Положенням про рейтингову систему оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка». Максимальний бал оцінки поточної успішності здобувачів вищої освіти на навчальних заняттях рівний 12.

Відповіді студентів на семінарських заняттях оцінюються за 12-бальною системою за наступними критеріями:

Рівні навчальних досягнень	Оцінка в балах (за 12-бальною шкалою)	Критерії оцінювання
Початковий (понятійний)	1	Здобувач вищої освіти володіє навчальним матеріалом на рівні засвоєння окремих термінів, фактів без зв'язку між ними: відповідає на запитання, які потребують відповіді «так» чи «ні». Здобувач порушує принципи академічної доброчесності.
	2	Здобувач вищої освіти мало усвідомлює мету навчально-пізнавальної діяльності, робить спробу знайти способи дій, розповісти суть заданого, проте відповідає лише за допомогою викладача на рівні «так» чи «ні»; може самостійно знайти в підручнику відповідь. Здобувач порушує принципи академічної доброчесності.
	3	Здобувач вищої освіти намагається аналізувати на основі елементарних знань і навичок; виявляє окремі властивості; робить спроби виконання вправ, дій репродуктивного характеру; за допомогою викладача робить прості розрахунки за готовим алгоритмом. Здобувач порушує принципи академічної доброчесності.

Середній (репродуктивний)	4	Здобувач вищої освіти володіє початковими знаннями, знає близько половини навчального матеріалу, здатний відтворити його, провести за зразком розрахунки; орієнтується у поняттях, визначеннях; самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні труднощі. Здобувач переважно дотримується принципів академічної доброчесності.
	5	Здобувач вищої освіти знає більше половини навчального матеріалу, розуміє сутність навчальної дисципліни, може дати визначення понять, категорій (однак з окремими помилками); вміє працювати з підручником, самостійно опрацювати частину навчального матеріалу; робить прості розрахунки за алгоритмом, але окремі висновки не логічні, не послідовні. Здобувач переважно дотримується принципів академічної доброчесності.
	6	Здобувач вищої освіти розуміє основні положення навчального матеріалу, може поверхнево аналізувати події, ситуації, робить певні висновки; відповідь може бути правильною, проте недостатньо осмисленою; самостійно відтворює більшу частину матеріалу; вміє застосовувати знання під час розв'язування розрахункових завдань за алгоритмом, користуватися додатковими джерелами. Здобувач переважно дотримується принципів академічної доброчесності.
Достатній (алгоритмічно-дієвий)	7	Здобувач вищої освіти правильно і логічно відтворює навчальний матеріал, оперує базовими теоріями і фактами, встановлює причинно-наслідкові зв'язки між ними; вміє наводити приклади на підтвердження певних думок, застосовувати теоретичні знання у стандартних ситуаціях; за допомогою викладача може скласти план реферату, виконати його і правильно оформити; самостійно користуватися додатковими джерелами; правильно використовувати термінологію; скласти таблиці, схеми. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.
	8	Знання здобувачем вищої освіти досить повні, він вільно застосовує вивчений матеріал у стандартних ситуаціях; вміє аналізувати, робити висновки; відповідь повна, логічна, обґрунтована, однак з окремими неточностями; вміє самостійно працювати, може підготувати реферат і обґрунтувати його положення. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.

	9	Здобувач вищої освіти вільно володіє вивченим матеріалом, застосовує знання у дещо змінених ситуаціях, вміє аналізувати і систематизувати інформацію, робить аналітичні висновки, використовує загальновідомі докази у власній аргументації; чітко тлумачить поняття, категорії, нормативні документи; формулює закони; може самостійно опрацьовувати матеріал, виконує прості творчі завдання; має сформовані типові навички. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.
Високий (творчо- професійний)	10	Здобувач вищої освіти володіє глибокими і міцними знаннями та використовує їх у нестандартних ситуаціях; може визначати тенденції та суперечності різних процесів; робить аргументовані висновки; практично оцінює сучасні тенденції, факти, явища, процеси; самостійно визначає мету власної діяльності; розв'язує творчі завдання; може сприймати іншу позицію як альтернативну; знає суміжні дисципліни; використовує знання, аналізуючи різні явища, процеси. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.
	11	Здобувач вищої освіти володіє узагальненими знаннями з навчальної дисципліни, аргументовано використовує їх у нестандартних ситуаціях; вміє знаходити джерела інформації та аналізувати їх, ставити і розв'язувати проблеми, застосовувати вивчений матеріал для власних аргументованих суджень у практичній діяльності (диспути, круглі столи тощо); спроможний за допомогою викладача підготувати виступ на студентську наукову конференцію; самостійно вивчити матеріал; визначити програму своєї пізнавальної діяльності; оцінювати різноманітні явища, процеси; займає активну життєву позицію. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.
	12	Здобувач вищої освіти має системні, дієві знання, виявляє неординарні творчі здібності у навчальній діяльності; використовує широкий арсенал засобів для обґрунтування та доведення своєї думки; розв'язує складні проблемні завдання; схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ; уміє ставити і розв'язувати проблеми, самостійно здобувати і використовувати інформацію; займається науково-дослідною роботою; логічно та творчо викладає матеріал в усній та письмовій формі; розвиває свої здібності й нахили; використовує різноманітні джерела інформації; моделює ситуації в нестандартних умовах. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.

Відвідування занять. Очікується, що всі студенти відвідають лекційні та семінарські заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про

неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених курсом. «Положення про організацію освітнього процесу в КПНУ імені Івана Огієнка» URL:

<https://drive.google.com/file/d/1ZbMN35h7ZSJBBOVvL2bTCaLtRbcQA86/view>

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Після вивчення освітнього компоненту здобувачі вищої освіти пишуть модульну контрольну роботу.

Модульна контрольна робота виконується у письмовій формі. До її написання допускаються усі здобувачі вищої освіти. Позитивну оцінку за МКР не рекомендується покращувати.

Невиконання МКР оцінюється 0 балів.

Здобувачі вищої освіти, які за результатами виконання модульних контрольних робіт отримали рейтинговий бал менший 60 % від максимальної кількості балів, виділених на цей вид роботи, а також ті, що не з'явилися для виконання або не виконали завдань, вважаються такими, що мають академічну заборгованість за результатами поточного контролю, ліквідація якої є обов'язковою.

Модульна контрольна робота виконується у письмовій формі (тестові завдання). Основними критеріями оцінювання даного виду роботи є правильність відповідей на питання, рівень застосування набутих знань і вмінь. Максимальна кількість балів за МКР – 40. Для зарахування модульної контрольної роботи мінімальна кількість набраних балів повинна становити не менше 24, у іншому випадку МКР потрібно виконати повторно.

Оцінювання модульної контрольної роботи

Шкала ECTS	Бали	Критерії оцінювання
«відмінно»	40-36 балів	Здобувач вищої освіти у відповідях на варіант МКР демонструє глибокі знання з Індустрії гостинності та управління сталим розвитком, повною мірою володіє матеріалом, що дозволяє виявляти розуміння змісту предмету, його основних положень, категоріального апарату тощо, може обґрунтовувати свої судження, аргументуючи правильну відповідь, логічно та послідовно формулює текст відповідей на поставлені завдання.
«добре»	35-30 балів	Результати відповідей здобувача вищої освіти на варіант МКР відповідають тим самим вимогам, що й для оцінки «відмінно», але при цьому здобувач допускає певні неточності та незначні помилки. Здобувач володіє матеріалом, правильно відповідаючи на поставлені завдання, логічно формулює відповіді, намагаючись аргументувати їх.

«задовільно»	29-24 балів	Відповіді здобувача вищої освіти на варіант МКР дозволяють виявити знання і розуміння основних положень предмета, певне володіння категоріальним апаратом, проте характеризуються фрагментарністю, відсутністю повноти та аргументованості. Здобувач допускає помилки при відповідях на питання МКР, не вміє достатньо обґрунтувати свої судження.
«незадовільно»	23 і менше	Відповіді здобувача вищої освіти на варіант МКР не виявили знань та розуміння основних положень предмета, що спричинило значну кількість помилок або, взагалі, повну/часткову відсутність відповідей. Здобувач не вміє логічно побудувати відповідь, обґрунтовувати свої судження, плутається у розумінні категоріального апарату тощо.

Критерії оцінювання оцінювання самостійної роботи

Робота оцінюється в 20-17 балів, якщо: результат виконання завдання самостійної роботи дає чітке розуміння того, що здобувач засвоїв відповідний теоретичний матеріал та набув належних практичних навик; при виконанні завдання простежується індивідуальний підхід та використання технік креативності; здобувачем надана аргументація власної думки; при виконанні завдання використана не тільки основна, але й додаткова література та інформаційні джерела; оформлення роботи відповідає заявленим вимогам.

Робота оцінюється в 16-12 балів, якщо: результат виконання завдання демонструє загальну засвоєність теоретичного матеріалу з боку здобувача та вміння у ньому орієнтуватися; чітка аргументація власної думки; використання основної та додаткової літератури при виконанні завдання; розкриття предмету дослідження не у повній мірі та наявність несуттєвих помилок при оформленні.

Робота оцінюється в 11-8 балів, якщо: результат виконання завдання демонструє недостатній рівень засвоєння здобувачем теоретичного матеріалу; слабка аргументація власної точки зору; поверхневе використання основної літератури; розкриття предмету дослідження не у повній мірі та наявність суттєвих помилок при оформленні.

Робота оцінюється в 7-4 бали, якщо: недостатнє розкриття предмету дослідження; завдання виконане з суттєвими помилками як щодо змісту, так й оформлення результатів; відсутність належного розуміння теоретичного матеріалу; аргументація власної думки є слабкою; низький рівень використання передбаченої курсом літератури.

Робота оцінюється в 3-0 балів, якщо: робота є плагіатом, тобто коли автор скористається нечесним шляхом представлення чужих думок власними.

Академічна доброчесність. Очікується, що роботи здобувачів вищої освіти будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикавання джерел

списування, втручання в роботу інших здобувачів становлять, але не обмежують приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача є підставою для її не зарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

URL: <https://integrity.kpnu.edu.ua/>

Неформальна освіта. Визнання КПНУ ім. І. Огієнка результатів навчання, здобутих шляхом формальної або інформальної освіти регламентовано «Положенням про результатів навчання, здобутих шляхом формальної або інформальної освіти».

У випадку, якщо здобувач освіти отримав знання у неформальній та інформальній освіті, зарахування результатів навчання здійснюється згідно Порядку визнання результатів навчання здобувачів вищої освіти, отриманих шляхом здобуття неформальної/інформальної освіти в Кам'янець-Подільському національному університеті імені Івана Огієнка, зокрема, якщо їх тематика відповідає змісту навчальної дисципліни (окремій темі або змістовому модулю).

У неформальній освіті:

- закінчення професійних курсів, семінарів або тренінгів, тематика яких відповідає змісту навчальної дисципліни (окремій темі або змістовому модулю);
- підготовка конкурсної наукової роботи;
- призове місце на Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт;
- призове місце на Всеукраїнській студентській олімпіаді.

В інформальній освіті:

- наявність наукової публікації;
- волонтерська діяльність.

Рейтингова оцінка з кредитного модуля

Рейтингова оцінка з кредитного модуля – сумарна підсумкова оцінка за багатобальною шкалою рівня засвоєння здобувачем вищої освіти певного кредитного модуля (навчальної дисципліни) упродовж його вивчення.

Таблиця відповідності шкал оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти

Рейтингова оцінка з навчальної дисципліни	Оцінка за шкалою ECTS	Пояснення	Національна залікова оцінка
90 - 100	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)	зараховано
82 - 89	B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома)	

		помилками)	
75 - 81	C	Добре (в цілому правильне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)	
67 - 74	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)	
60 - 66	E	Достатньо (виконання задовольняє мінімальним критеріям)	не зараховано
35 - 59	FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)	
1 - 34	F	Незадовільно (з обов'язковим повторним курсом)	

Перескладання рейтингових оцінок (від 60 і більше балів) з метою їх підвищення дозволяється лише у виняткових випадках за погодженням з деканом факультету та з дозволу ректора університету.

12. Умови визначення успішного засвоєння освітнього компоненту «Бізнес-етика в індустрії гостинності»:

- кредити присвоюються здобувачам вищої освіти після завершення навчальної дисципліни та успішного оцінювання досягнутих ними результатів навчання;
- критерієм успішного проходження здобувачем вищої освіти оцінювання результатів навчання є досягнення ним мінімального порогового рівня оцінок за кожним запланованим результатом навчання освітнього компоненту та мінімального порогового рівня оцінки за освітнім компонентом загалом, яких складає 60 % від максимально можливої кількості балів, визначеної відповідними нормативними документами Університету;
- здобувачам вищої освіти, які за результатами підсумкового контролю отримав незадовільну оцінку, дозволяють ліквідувати академічну заборгованість після належної підготовки;
- ліквідацію академічної заборгованості за результатами семестрового контролю дозволяють до початку наступного семестру в час, визначений графіком ліквідації академічної заборгованості, та допускають не більше двох разів: перший раз – викладачеві, другий – комісії, яку створюють за розпорядженням декана факультету;
- за неуспішного проходження оцінювання результатів навчання за освітнім компонентом кредити здобувачу вищої освіти не присвоюють.

В умовах застосування дистанційних технологій навчання організація поточного і семестрового контролю відбувається відповідно до «Порядку організації поточного та семестрового контролю із застосуванням дистанційних технологій навчання в Кам'янець-Подільському національному університеті імені Івана Огієнка (зі змінами)» (https://drive.google.com/file/d/15qM6nA_NtvOZxOYz4Hzc8DZNgnAiL_zz/view).

13. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення. Вивчення курсу не потребує спеціального матеріально-технічного та/або інформаційного забезпечення, однак можливе використання технічних засобів для демонстрування презентацій (ноутбук, проектор). Передбачається застосування об'єктно-модульного динамічного середовища навчання MOODLE. Можливе використання застосунків для проведення відеоконференцій.

14. Рекомендована література

Основна:

1. Бізнес-етика в індустрії гостинності : конспект лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання / уклад. : Я. Е. Андрющенко, Т. Я. Іваненко. – Миколаїв : МНАУ, 2021. – 140 с.
2. Бізнес-комунікації : конспект лекцій. Укладачі: Б. Л. Ковальов, А. В. Павлик, С. М. Федина. Суми : Сумський державний університет, 2020. 113 с.
3. Ділові комунікації та етикет [Електронний ресурс] : наук.- допом. бібліогр. покажч. / Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки, Бібліотека; уклад. Л. Дейнека. - Електрон. текст. дані. – Луцьк, 2023. – 202 назви.
4. Міжнародні бізнес-комунікації: конспект лекцій. Укладач Ю. В. Галинська. Суми: Сумський державний університет, 2022. 229 с.
5. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет : навч. посіб. / О. П. Сагайдак. Київ : Знання, 2020. 325 с.

Допоміжна:

1. Баранівський В. Ф., Скворцова Т. Г. Етика бізнесу : навч. посібник. К. : Видавець Паливода А.В., 2008. 200 с.
2. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування : навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
3. Бралатан В. П., Гуцаленко Л. В., Здирко Н. Г. Професійна етика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 252 с.
4. Вознюк Н. М. Етика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 212 с.
5. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник. К. : Центр навч. літератури, 2005. 160 с.
6. Глінковська Б., Чеботарьов Є., Чеботарьов В. Крос-культурні підприємницькі комунікації : навч.-метод. посіб. для магістрантів. Старобільськ, 2018. 120 с.
7. Діловий етикет. Етика ділового спілкування. 3-є вид., перероб. та доп. Київ : Альтерпрес, 2009. 368 с.
8. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / Т. Б. Гриценко та ін. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
9. Етика ділових відносин : навч. посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
10. Здоровенко В. В. Культура ділового спілкування : навч. посібник. Дрогобич : Каменярь, 2002. 147 с.

- 11.Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник. 2-е вид., перероб. і доп. К. : Центр навч. літератури, 2005. 224 с.
- 12.Корпоративна культура : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2003. 403 с.
13. Лихолат С. М., Гапій І. Б. Етика бізнесу : навч. посіб. Київ : Знання, 2013. 245 с.
- 14.Малахов В. А. Етика спілкування : навч. посіб. Київ : Либідь, 2006. 400 с.
- 15.Малахов В. А. Етика: курс лекцій : навч. посіб. Київ : Либідь, 2001. 384 с.
- 16.Марусей Т.В. Інноваційні бізнес-комунікації в маркетинговій діяльності туристичних та готельно-ресторанних підприємств. Буторіна В.Б., Славина Н.А. *Економіка та суспільство*. 2024. № 69. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal>
- 17.Марусей Т.В. МІСЕ-туризм та бізнес-комунікації: проблеми та перспективи розвитку. *Ефективна економіка*. 2025. №1. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/5572>
- 18.Машир Н. П. Сучасний етикет та секрети гостинності : навч. посібник. Київ : Кондор, 2010. 214 с.
- 19.Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи з навчальної дисципліни «Бізнес-етика та ділові комунікації» для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня, які навчаються за освітньо-професійною програмою «Бізнес аналітика» спеціальності 051 «Економіка» денної та заочної форм навчання [Електронне видання] / Самолук Н. М., Білан С. А. – Рівне : НУВГП, 2021. – 38 с.
- 20.Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. –146 с.
- 21.Статінова Н. П., Радченко С. Г. Етика бізнесу : навч. посібник. К. : КНТЕУ, 2001. 280 с.
- 22.Снітинський В. В., Завальницька Н. Б., Брух О. О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навч. посіб. Львів : Магнолія-2006, 2009. 300 с.

Інформаційні ресурси:

1. Дія. Кризові комунікації. Як знаходити спільну мову з людьми, які вибухають гнівом, зберігаючи спокій та врівноваженість. Освітній серіал. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/courses/crisis-communications>