Міжнародний гуманітарний університет
Факультет менеджменту, готельно-ресторанної справи та туризму
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Культура готельно-ресторанної справи

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Назва освітньої програми Готельно-ресторанна справа
Рівень вищої освіти перший (бакалаврський) рівень

Розробники і викладачі *(зазначаються розробники і викладачі, які викладають дисципліну - посада, наук. ступінь, вчене звання, П.І.Б.)*	**Контактний тел.**	**E-mail**
Викладач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу **Кравченко Яна Вікторівна**	097-903-34-19	yanakravchenko1188@ gmail.com

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Дисципліна **«Культура готельно-ресторанної справи»** спрямована на формування у здобувачів здатності зберігати та примножувати моральні, культурні цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та розвитку суспільства, цінування та повага різноманітності та мультикультурності у сфері гостинності.

Метою курсу культура готельно-ресторанної справи є формування у майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи знань та вмінь про культурні та етичні особливості організації, системи і ведення готельно-ресторанної справи. та сприяє задоволенню освітніх інтересів особистості й розвитку професійних компетентностей. Для досягнення поставленої мети необхідно: сформувати у здобувачів етико-культурні компоненти ведення готельно-ресторанного бізнесу та обслуговування споживачів сфери гостинності.

2. ОЧІКУВАНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ, ЯКІ ПЛАНУЄТЬСЯ СФОРМУВАТИ ТА ДОСЯГНЕННЯ ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

У процесі реалізації програми дисципліни «Культура готельно-ресторанної справи» формуються наступні компетентності із передбачених освітньою програмою:

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)

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 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

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

СК 08 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

Навчальна дисципліна «Культура готельно-ресторанної справи» забезпечує досягнення програмних результатів навчання (РН), передбачених освітньою програмою:

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

Заплановані результати навчання за навчальною дисципліною

Знати:

- як впливає культура сервісу на концепцію (ідеологію) готельно-ресторанного комплексу;

- стратегію і тактику поведінки на ринку готельно-ресторанних послуг (продуктів);
- володіти всіма компонентами культури сервісу (психологічними, етичними, естетичними, організаційними тощо);
- особливості роботи із відвідувачем готелю та ресторану;
- уміння встановлювати конструктивний діалог з гостем;
- уміння встановлювати контакт у колективі.

Вміти:

- зустріти гостя;
- надати консультацію у виборі меню;
- прийом попереднього замовлення;
- робота із гостем, налагодження контакту з відвідувачем;
- вирішення конфліктних ситуацій;
- планувати і вирішувати виробничі завдання, відповідати за якість їхнього виконання,
- цивілізовано протиставляти послуги свого готельно-ресторанного комплексу продукції конкурентів;
- реалізувати різні заходи щодо «засвоювання» свого споживача та «утримання» його на довгий термін.

Здобуття теоретичних знань і формування практичних ***навичок*** щодо:

- упорядковувати набуті знання у вигляді виконання індивідуальних завдань.
- використовувати практичні вміння і навички щодо застосування різних підходів до організації, системи і ведення готельно-ресторанної справи.

3. ОБСЯГ ТА ОЗНАКИ КУРСУ

Загалом		**Вид заняття** (денне відділення / заочне відділення)			**Ознаки курсу**		
ЄКТС	**годин**	**Лекційні заняття**	**Практичні заняття**	**Самостійна робота**	**Курс, (рік навчання)**	**Семестр**	**Обов'язкова / вибіркова**
6	180	30/10	30/10	120/160	2	3	Вибіркова

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	**Кількість годин**							
	денна форма				**Заочна форма**			
	усього	**у тому числі**			**усього**	**у тому числі**		
		лекц.	**прак**	**сам. роб.**		**лекц.**	**прак**	**сам. роб.**
Тема 1. Ретроспективний аналіз розвитку понять про культуру, етику та етикет.	12	2	2	8	14	2	2	10
Тема 2. Теоретичні аспекти професійної культури сфери обслуговування	12	2	2	8	12	1	1	10

Тема 3. Психологічні аспекти професійної культури	12	2	2	8	12	1	1	10
Тема 4. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі	12	2	2	8	11	0,5	0,5	10
Тема 5. Етика управління.	12	2	2	8	11	0,5	0,5	10
Тема 6. Професійна етика персоналу та управління конфліктами.	12	2	2	8	11	0,5	0,5	10
Тема 7. Професійний етикет у сфері обслуговування.	12	2	2	8	11	0,5	0,5	10
Тема 8. Особливості етикету обслуговування в ресторанах.	12	2	2	8	11	0,5	0,5	10
Тема 9. Культура обслуговування у ресторанах	12	2	2	8	11	0,5	0,5	10
Тема 10. Міжнародний етикет обслуговування	12	2	2	8	11	0,5	0,5	10
Тема 11. Дипломатичний етикет	12	2	2	8	13	0,5	0,5	12
Тема 12. Культура обслуговування у готельно-ресторанних господарствах.	12	2	2	8	13	0,5	0,5	12
Тема 13. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу	12	2	2	8	13	0,5	0,5	12
Тема 14. Діловий імідж	12	2	2	8	13	0,5	0,5	12
Тема 15. Основи етики ділових відносин	12	2	2	8	13	0,5	0,5	12
Усього годин	**180**	**30**	**30**	**120**	**180**	**10**	**10**	**160**
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ - ІСПИТ								

5. ТЕХНІЧНЕ Й ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ / ОБЛАДНАННЯ

Студенти отримують теми та питання курсу, основну і додаткову літературу, рекомендації, завдання та оцінки за їх виконання як традиційним шляхом, так і з використанням університетської платформи он-лайн навчання на базі Moodle. Окрім того, практичні навички у пошуку та аналізу інформації за курсом, з оформлення індивідуальних завдань, тощо, студенти отримують, користуючись університетськими комп'ютерними класами та бібліотекою.

6. ПИТАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	**Тема 1. Ретроспективний аналіз розвитку понять про культуру, етику та етикет.** 1.Поняття про етикет, етику бізнесу та економічну етику. 2.Розвиток етичних норм бізнесу у країнах світу з давніх часів до сучасності. Розвиток етичних норм бізнесу на території Україні з давніх часів до сучасності. 3.Організація виробництва і технологічного контролю на міні виробництвах.	2	2
2	**Тема 2. Теоретичні аспекти професійної культури сфери обслуговування** 1. професійної культури у давні часи.	2	1

	2.Розвиток професійної культури у період середньовіччя. 3.Розвиток професійної культури у новий час. 4.Розвиток сучасної професійної культури.		
3	**Тема 3. Психологічні аспекти професійної культури** 1.Професійна психологія сервісу. 2.Поняття про комунікативні компетентності. 3.Типи споживачів послуг і взаємодія з ними. 4.Аспекти етики сфери гостинності. 5.Поняття про психологію сервісу.	2	1
4	**Тема 4. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі** 1.Норми поведінки. 2.Етична поведінка. 3.Кодекс етики. 4.Принципи етичної поведінки фахівця. 5.Корпоративна етика.	2	0,5
5	**Тема 5. Етика управління.** 1.Напрями управлінської етики. 2.Моральність як основа етики управління. 3.Моральне здоров'я колективу. 4.Моральні засади управління колективом. 5.Моральні цінності колективу. 6.Норми поведінки керівника.	2	0,5
6	**Тема 6. Професійна етика персоналу та управління конфліктами.** 1.Вимоги до фахівців готельно-ресторанного бізнесу. 2.Поняття про конфлікт. 3.Типологія конфліктів. 4.Стилі вирішення конфліктів. 5.Причини конфліктів	2	0,5
7	**Тема 7. Професійний етикет у сфері обслуговування.** 1.Сутність, принципи та функції ділового етикету. 2.Оцінка психологічних проявів споживачів. 3.Основні принципи у спілкуванні. 4.Особливості розмов по телефону. 5.Правила спілкування в електронному просторі.	2	0,5
8	**Тема 8. Особливості етикету обслуговування в ресторанах.** 1.Правила поведінки за столом. 2.Правила користування столовими приборами.	2	

			0,5
9	**Тема 9. Культура обслуговування у ресторанах** 1.Види сервірувань. 2.Правила поведінки обслуговуючого персоналу.	2	0,5
10	**Тема 10. Міжнародний етикет обслуговування** 1. Основні правила етикету країн Європи. 2.Основні правила етикету країн північної та південної Америки. 3.Основні правила етикету країн Азії. 4.Основні правила етикету країн Ближнього та Середнього Сходу. 5.Основні традиції обслуговування гостей на Херсонщині	2	0,5
11	**Тема 11. Дипломатичний етикет** 1.Основні етапи прийому іноземних делегацій. 2.Види дипломатичних прийомів. 3.Організація обслуговування на дипломатичних прийомах	2	0,5
12	**Тема 12. Культура обслуговування у готельно-ресторанних господарствах.** 1.Правила гостинності. 2.Етика працівників контактної зони. 3.Вимоги до етичного спілкування з споживачами. 4.Вимоги етики відносин між працівниками. 5.Стандарти культури обслуговування у готельно-ресторанних господарствах	2	0,5
13	**Тема 13. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу** 1.Вимоги до етичного спілкування з споживачами. 2.Стандарт гостинності (зустріч гостя (в аеропорту або вокзалі), знайомство, трансфер, проживання. 3.Стандарт зовнішнього вигляду та одягу. 4.Стандарт обслуговування в готелях. 5.Стандарт обслуговування в ресторанах	2	0,5
14	**Тема 14. Діловий імідж** 1.Означення іміджу. 2.Імідж організації. 3.Імідж ділової людини. 4.Зовнішні та внутрішні чинники іміджу. 5.Зовнішній вигляд ділової людини.	2	0,5
15	**Тема 15. Основи етики ділових відносин** 1.Особливості ділового етикету та протоколу. 2.Етика ділових взаємин керівника з підлеглими. 3.Етика ділових відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу. 4.Гендерні засади ділової етики.	2	0,5

	5.Національні особливості ділової етики в різних країнах світу		
	Всього	**30**	**10**

7. САМОСТІЙНА РОБОТА

До самостійної роботи студентів щодо вивчення дисципліни «Барна справа» включаються:

1. Знайомство з науковою та навчальною літературою відповідно зазначених у програмі тем.
2. Опрацювання лекційного матеріалу.
3. Підготовка до практичних занять.
4. Консультації з викладачем протягом семестру.
5. Самостійне опрацювання окремих питань навчальної дисципліни.
6. Підготовка та виконання індивідуальних завдань у вигляді есе, рефератів тощо.
7. Підготовка до підсумкового контролю.

Тематика та питання до самостійної підготовки та індивідуальних завдань

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	**Тема 1. Ретроспективний аналіз розвитку понять про культуру, етику та етикет.** 1.Розвиток етичних норм бізнесу у країнах світу з давніх часів до сучасності. 2.Розвиток етичних норм бізнесу на території Україні з давніх часів до сучасності.	8	10
2	**Тема 2. Теоретичні аспекти професійної культури сфери обслуговування** 1.Розвиток професійної культури у новий час. 2.Розвиток сучасної професійної культури.	8	10
3	**Тема 3. Психологічні аспекти професійної культури** 1.Типи споживачів послуг і взаємодія з ними. 2.Аспекти етики сфери гостинності. 3.Поняття про психологію сервісу.	8	10
4	**Тема 4. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі** 1.Принципи етичної поведінки фахівця. 2.Корпоративна етика.	8	10
5	**Тема 5. Етика управління.** 1.Моральні цінності колективу. 2.Норми поведінки керівника.	8	10
6	**Тема 6. Професійна етика персоналу та управління конфліктами.** 1.Стилі вирішення конфліктів.	8	10

	2.Причини конфліктів		
7	**Тема 7. Професійний етикет у сфері обслуговування.** 1.Основні принципи у спілкуванні. 2.Особливості розмов по телефону. 3.Правила спілкування в електронному просторі.	8	10
8	**Тема 8. Особливості етикету обслуговування в ресторанах.** Правила користування столовими приборами.	8	10
9	**Тема 9. Культура обслуговування у ресторанах** Види сервірувань.	8	10
10	**Тема 10. Міжнародний етикет обслуговування** 1.Основні правила етикету країн Ближнього та Середнього Сходу. 2.Основні традиції обслуговування гостей по регіонам України	8	10
11	**Тема 11. Дипломатичний етикет** Організація обслуговування на дипломатичних прийомах	8	12
12	**Тема 12. Культура обслуговування у готельно-ресторанних господарствах.** Стандарти культури обслуговування у готельно-ресторанних господарствах	8	12
13	**Тема 13. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу** 1.Стандарт обслуговування в готелях. 2.Стандарт обслуговування в ресторанах	8	12
14	**Тема 14. Діловий імідж** 1.Зовнішні та внутрішні чинники іміджу. 2.Зовнішній вигляд ділової людини.	8	12
15	**Тема 15. Основи етики ділових відносин** 1.Гендерні засади ділової етики. 2.Національні особливості ділової етики в різних країнах світу.	8	12
	Всього	**120**	**160**

8. ВИДИ ТА МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Робоча програма навчальної дисципліни передбачає наступні види та методи контролю:

Види контролю	Складові оцінювання
поточний контроль, який здійснюється у ході: проведення практичних занять, виконання індивідуального завдання; проведення консультацій та відпрацювань.	**50%**
підсумковий контроль, який здійснюється у ході проведення іспиту (заліку).	**50%**

Методи діагностики знань (контролю)	фронтальне опитування; наукова доповідь, реферати, усне повідомлення, індивідуальне опитування; робота у групах, практичні завдання, іспит (залік)

Питання до іспиту

1. Назвіть головні підходи у вивченні предмета етики.
2. Поясніть, чому етику можна назвати «практичною філософією».
3. Що є предметом етики?
4. У чому полягає регулятивна функція моралі?
5. Простежте етимологію термінів «етика» і «мораль».
6. Проаналізуйте місце моралі у сучасному світі.
7. Етичні вчення стародавнього світу.
8. Особливості моралі в Стародавній Греції та Римі.
9. Етика часів Середньовіччя та Відродження.
10. Етика Нового та Новітнього часу.
11. Виникнення і призначення професійної етики.
12. Види професійної етики. Професійні кодекси.
13. Основні поняття професійної етики.
14. Дилеми професійної етики.
15. Що включає поняття “імідж”?
16. В чому полягає суть іміджу організації?
17. Дайте характеристику іміджу як основи успіху ділової людини.
18. Охарактеризуйте зовнішні та внутрішні чинники іміджу ділової людини.
19. Яку роль відіграє самооцінка у формуванні іміджу?
20. Як впливає зовнішній вигляд на імідж ділової людини?
21. Що притаманно зовнішньому вигляду ділового чоловіка?
22. Охарактеризуйте складові зовнішнього вигляду ділової жінки.
23. Що слід розуміти під поняттям “манери ділової людини”?
24. Поміркуйте над іміджем своєї професії.

9. ОЦІНЮВАННЯ ПОТОЧНОЇ, САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ З ПІДСУМКОВИМ КОНТРОЛЕМ У ФОРМІ ЕКЗАМЕНУ/ ЗАЛІКУ

Денна форма навчання			
Поточний контроль			
Види роботи	**Планові терміни виконання**	**Форми контролю та звітності**	**Максимальний відсоток оцінювання**
Систематичність і активність роботи на семінарських (практичних) заняттях			
1.1. Підготовка до практичних занять	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час практичних занять	**25**
Виконання завдань для самостійного опрацювання			
1.2. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виноситься на самостійне вивчення	-//-	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР[1], перевірка конспектів навчальних текстів тощо	**10**
Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)			
1.3. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою	Відповідно до розкладу занять і графіку ІКР	Обговорення (захист) матеріалів реферату (есе)	**10**
1.4. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	-//-	Обговорення результатів проведеної роботи під час аудиторних занять або ІКР, наукових конференцій та круглих столів.	**5**
Разом балів за поточний контроль			**50**
Підсумковий контроль екзамен / залік			**50**
Всього балів			**100**

Заочна форма навчання			
Поточний контроль			
Види самостійної роботи	**Планові терміни виконання**	**Форми контролю та звітності**	**Максимальний відсоток оцінювання**
Систематичність і активність роботи під час аудиторних занять			
1.1. Підготовка до аудиторних занять	Відповідно до розкладу	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час аудиторних занять	**25**

[1] Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

За виконання контрольних робіт (завдань)			
1.2. Підготовка контрольних робіт	-//-	Перевірка контрольних робіт (завдань)	-
Виконання завдань для самостійного опрацювання			
1.3. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виноситься на самостійне вивчення	-//-	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР[2], перевірка конспектів навчальних текстів тощо	**10**
Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)			
2.1. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою	Відповідно до графіку ІКР	Обговорення (захист) матеріалів реферату (есе) під час ІКР	**10**
2.3. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	-//-	Обговорення результатів проведеної роботи під час ІКР, наукових конференцій та круглих столів.	**5**
Разом балів за поточний контроль			**50**
Підсумковий контроль екзамен / залік			**50**
Всього балів підсумкової оцінки			**100**

10. КРИТЕРІЇ ПІДСУМКОВОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ
(для іспиту / заліку)

Рівень знань оцінюється:

- «відмінно» / «зараховано» А - від 90 до 100 балів. Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно знаходити та опрацьовувати необхідну інформацію, демонструє знання матеріалу, проводить узагальнення і висновки. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, під час яких давав вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» В - від 82 до 89 балів. Студент володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів, категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» С - від 74 до 81 балів. Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння

[2] Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

основних положень, з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, але дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, реферату та активність у науково-дослідній роботі;

- «задовільно» / «зараховано» D - від 64 до 73 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на середньому рівні, допускає помилки, серед яких є значна кількість суттєвих. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, рефератів (есе);

- «задовільно» / «зараховано» E - від 60 до 63 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні, на всі запитання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки, має неповний конспект з завданнями до самостійної роботи.

- «незадовільно з можливістю повторного складання» / «не зараховано» FX – від 35 до 59 балів. Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.

- «незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни» / «не зараховано» F – від 0 до 34 балів. Студент не володіє навчальним матеріалом.

Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами

100-бальною шкалою	Шкала за ECTS	За національною шкалою	
		екзамен	залік
90-100 (10-12)	A	Відмінно	зараховано
82-89 (8-9)	B	Добре	
74-81(6-7)	C		
64-73 (5)	D	Задовільно	
60-63 (4)	E		
35-59 (3)	FX	незадовільно	не зараховано
1-34 (2)	F		

11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Єрмішкіна І.В. Сервіс в стилі casual. Стандарти обслуговування для хостес і офіціантів ресторану демократичного формату. М: ООО «Медіа група «Ресторанні новини», 2019. - 240 с.
2. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в ресторанному бізнесі: монографія / Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко, Н.В. Полстяна, і др., Х.: ХДУХТ, 2011. - 73 с.
3. Малюк Л. П., Варипаєва Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі. Навч. посібник . Харків: ХДУХТ, 2016. 146 с.
4. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посібник. К.: Кондор, 2008. - 356 с.
5. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посібник. К.: Знання, 2006. - 391 с.
6. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: Навч. посібник. К.: Академвидав, 2004. - 280 с.

7. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: Навч. посібник. К.: ВД “Професіонал”, 2004. - 304 с.
8. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навч. посібник. К., 2004. - 172 с.
9. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посібник. К.: Знання, 2005. - 442 с.

Допоміжна

10. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навчальний посіб. - К.: Кондор, 2005. - 408 с.
11. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування: за заг. ред. В.К. Федорченка. - 2-ге вид. - К.: Лібра, 2003. - 416 с.

Інформаційні ресурси

12. Офіційний сайт журналу «Ресторатор»:URL https://www.restorator.ua/