

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДВНЗ «ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»**

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи
Кафедра філософії, соціології та релігієзнавства

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**«Філософія, психологія, професійна етика і етикет
працівника готельно-ресторанного господарства»**

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедр:

Протокол № від 2020 р.

Протокол № від 2020 р.

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Анотація до курсу
3. Мета та цілі курсу
4. Результати навчання
5. Організація навчання курсу
6. Система оцінювання курсу
7. Політика курсу
8. Рекомендована література

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Філософія, психологія, професійна етика і етикет працівника готельно-ресторанного господарства
Рівень вищої освіти	Бакалавр
Викладач (-і)	Гоян Ігор Миколайович
Контактний телефон викладача	+380503737125
E-mail викладача	ihor.hoian@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Аудиторне вивчення, самостійна робота студентів з елементами дистанційного навчання
Обсяг дисципліни	3 кредити ЄКТС – 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	http://www.d-learn.pu.if.ua
Консультації	четвер – 15-00 – 17-00 год.
2. Анотація до курсу	
<p>Програма вивчення навчальної дисципліни «Філософія, психологія, професійна етика і етикет працівника готельно-ресторанного господарства» складена відповідно до Освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та 242 «Туризм».</p> <p>Вивчення даного курсу сприятиме підвищенню освітньо-культурного та професійного рівня здобувачів, формуванню їх професійної самосвідомості, поваги до своєї професії, творчого оволодіння процесом диференціації та інтеграції наукових знань у професійну практику.</p> <p>Програма навчальної дисципліни складається з одного змістового модулю: «Філософсько-психологічні, етичні засади та етикет професійної діяльності працівника готельно-ресторанного господарства».</p>	
3. Мета та цілі курсу	
<p>Мета – формування системи знань про філософсько-психологічні, етичні засади та етикет діяльності фахівця готельно-ресторанного господарства.</p> <p>Головною метою викладання курсу «Філософія, психологія, професійна етика і етикет працівника готельно-ресторанного господарства» є:</p> <ul style="list-style-type: none"> - розуміння сутності та специфіки філософії як форми суспільної свідомості та універсального типу знань; - формування системи знань про закономірності функціонування психічних функцій людини, її психологічних особливостей та функціональних станів в процесі професійної діяльності; - набуття відповідних компетенцій з питань професійної етики та етикету в готельно-ресторанному господарстві 	
4. Результати навчання (компетентності)	
<p>Згідно з вимогами освітньої програми здобувачі після засвоєння навчальної дисципліни мають продемонструвати такі результати навчання:</p> <p>знання:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основ філософії як форми суспільної свідомості та універсального типу знань; -основ психології як науки про психічний світ людини і її ролі у професійній діяльності фахівця готельно-ресторанної справи; -класифікації психічних явищ та змісту основних (базових) категорій психології; -основних видів функціональних станів та засобів управління функціональними станами суб'єкта праці. -динаміки працездатності та показників професійної придатності фахівців готельно-ресторанного господарства; -особливостей спрямованості та мотиваційної сфери фахівців готельно-ресторанного 	

господарства;

- соціально-психологічних характеристик особистості та їх впливу на поведінку клієнтів; основних причин та етапів розгортання конфлікту та методів їх вирішення;
- впливу індивідуальних особливостей фахівця готельно-ресторанного господарства на характер стресових реакцій;
- особливостей професійної й корпоративної етики у готельно-ресторанному господарстві; етики ділового спілкування;
- особливостей та стандартів етикету обслуговування в сфері готельно-ресторанного господарства.

вміння:

- оперувати понятійним апаратом філософії, психології, професійної етики та етикету;
- усвідомлювати роль та застосовувати у професійній діяльності знання з основ філософії, психології, професійної етики й етикету;

5. Організація навчання курсу

Обсяг курсу

Вид заняття	Загальна кількість годин
лекції	14
семінарські заняття / практичні	16
самостійна робота	60

Ознаки курсу

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
I / I	Готельно-ресторанна справа	1 / 1	Нормативний

Тематика курсу					
Тема, план	Форма заняття	Література	Завдання, год.	Вага оцінки	Термін виконання
<p>Тема 1. Філософія як універсальний тип знань.</p> <ol style="list-style-type: none"> Філософія і її роль у житті людини та суспільства. Сутність філософського знання. Проблема визначення філософії. Предмет і специфіка філософії. Структура філософії. Значення філософських знань для життя людини і її активної участі у формуванні сучасного суспільства. Філософія гостинності у сфері готельно-ресторанного господарства. 	лекція, 2 год. семінарське заняття, 2 год.	<ol style="list-style-type: none"> Андрущенко В. П., Волович В. І., Горлач М. І., Головченко Г. Т., Губерський Л. В. Філософія: Підручник. – Х.: Консум, 2000. Арутюнов В. Х., Демченко М. М., Йосипенко С. Л., Кабика І. С., Круш О. О. Філософія: Навчально-метод. Посібник для самостійного вивчення дисципліни. – К.: Київський економічний університет, 1999. Бичко І. В., Бичко А. К., Горак Г. І., Добронравова І. С., Малахов В. А. Філософія: Курс лекцій: Навч. посібник для студ. вузів. – К.: Либідь, 1993. Бичко І. В., Бойченко І. В., Табачковський В. Г. та ін. Філософія. Підручник. – К., 2001. Воронкова В. Г. Філософія: навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 464 с. Гарбар Г. А. Філософія гостинності: наук. посіб. / Г. А. Гарбар. – К.: Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2011. – 295 с. Гарбар Г. А. Філософія гостинності в українському просторі туризму / Релігія та Соціум. – 2013. –№3-4 (11-12) Надольний І. Ф. Філософія: Навч. посіб. – К.: Вікар, 2004. Петрушенко В. Л. Філософія. – Львів, 2001. Прима В.В. Гостинність як чинник формування національного характеру українців. Альманах "Культура і Сучасність", [S.l.], n. 1, p. 67-72, Nov. 2018. ISSN 2226-0285. Філософія. Навчальний посібник /І.М. Гоян, І.С. Матвієнко, С.В. Сторожук // за ред. С.В. Сторожук. – Івано-Франківськ: Видавець Кушнір Г.М., 2017. – 296 с. 	підготовка конспекту семінарського заняття та візуалізованої презентації, 8 год.	5 балів (вибірково, під час опитування на семінарі).	вересень (згідно з електронним розкладом)
<p>Тема 2. Психологія в системі наук про людину.</p> <ol style="list-style-type: none"> Психологія як наука про психічний світ людини. Предмет психології. Класифікація психічних явищ. Зміст основних (базових) категорій психології. Роль психологічних знань у професійній 	лекція, 2 год. семінарське заняття, 2 год.	<ol style="list-style-type: none"> Вольнова Л.М. Загальна психологія. Методичні рекомендації для самостійної та індивідуальної роботи студентів. – К.: НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2014. – 95с. Загальна психологія [текст]: підручник. / В. П. Москалець. – К. Ліра–К., 2020. – 564 с. Дуткевич, Т. В. Загальна психологія. Теоретичний курс: навч. посіб. / Т. В.Дуткевич.–К.: ЦУЛ, 2018.–388 с. Литвинчук О.В. Психологія : навчальний посібник. –Житомир : ЖДТУ, 2017. – 261с. М'ясоїд П.А. Загальна психологія. К., Вища школа, 2000. Основи психології / За ред. О.В. Киричука, В.А. Роменця. – К, 1997. Психологія: Підручник / Ю.Л.Трофімов, В.В. Рибалка, П.А. Гончарук 	підготовка конспекту семінарського заняття та візуалізованої презентації, 6 год.	5 балів (вибірково, під час опитування на семінарі).	Вересень (згідно з електронним розкладом)

<p>діяльності працівника готельно-ресторанного господарства.</p>		<p>та інш.; за ред. Ю. Л. Трофімова. – 2-ге вид., стереотип. – К.: Либідь, 2000.</p> <p>8. Сергєєнкова О. П., Столярчук О. А., Коханова О. П., Пасєка О. В. Загальна психологія. – Навч. посіб. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 296 с.</p> <p>9. Скрипченко О. Загальна психологія : Навч. посіб./ О. Скрипченко, Л. Долинська, З. Огороднійчук та ін. – К. : А.П.Н. – 2002. – 464 с.</p> <p>10. Штерн А. С. Введение в психологию : Курс лекцій / Под ред. Л. В. Сахарного, Т.И. Ерофеевой, Е. В. Глазановой. – М. : Флинта, 2003. – 312 с.</p>			
<p>Тема 3. Фахівець готельно-ресторанної справи як суб'єкт професійної діяльності.</p> <p>1. Фахівець готельно-ресторанної справи як головний компонент ергатичної системи.</p> <p>2. Професійно важливі якості фахівців готельно-ресторанного господарства, їх структура та особливості формування.</p> <p>3. Критерії та основні показники професійної придатності фахівців готельно-ресторанного господарства.</p> <p>4. Комунікативність як основна складова професійної якості фахівців готельно-ресторанної справи.</p> <p>5. Спрямованість та мотивація професійної діяльності фахівців готельно-ресторанного господарства.</p>	<p>лекція, 2 год. семінарське заняття, 2 год.</p>	<p>1. Баглицький І.О. Психологія праці: підручник / І.О. Баглицький. – 2-е вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2008. – 655 с.</p> <p>2. Бодров В.А.. Психологія професійної придатності. Навчальний посібник для вузів - М.. ПЕР СЕ – 511 с – (Сучасна освіта), 2001</p> <p>3. Дуда С.Т. Мотивація та результативність праці персоналу підприємства: їх сутність та взаємозв'язок / С.Т. Дуда, Х.Р. Кіцак // Науковий вісник НЛТУ України : зб. наук.-техн. праць. – Львів : РВВ НЛТУ України, 2010. – Вип. 20 (14). – С. 188–193.</p> <p>4. Зеленько Г.І. Мотивація як чинник підвищення ефективності праці персоналу підприємства / Г.І. Зеленько, Л.Ю. Ганжурова // Наукові записки НаУКМА. - 2012. – Т. 133: Економічні науки. – С. 65-70.</p> <p>5. Кокнова Т.А. Професійні якості як найважливіший чинник професійної придатності фахівця [текст] : / Т.А. Кокнова // Електронний ресурс. – Режим доступу: www.rusnauka.com/10.../21608.doc.htm.</p> <p>6. Колот А.М. Мотивація персоналу: Підручник. - К.: КНЕУ, 2005. – 337 с.</p> <p>7. Лещенко Л. О. Мотивація праці як фактор підвищення прибутковості виробництва / Л. О. Лещенко // Ефективна економіка. – 2016. – №4. – Режим доступу до журналу: http://www.economy.nayka.com.ua</p> <p>8. Мазяр О.В., Кириченко В.В. Психологія праці: модульний курс : навчальний посібник. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2014. – 190 с.</p> <p>9. Оніщук Ю.Ю. Мотивація як одна зі складових ефективного управління розвитком людських ресурсів організації / Ю.Ю. Оніщук // Управління розвитком. – 2013. – № 12. – С. 137-139.</p> <p>10. Приймук О. О. Особливості формування професійно важливих якостей майбутніх фахівців ресторанного бізнесу. Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка, Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2016. Випуск 33. С. 436-448.</p> <p>11. Польова В.В. Мотивація як фактор підвищення ефективності трудової поведінки працівників / В.В. Польова // Економіка. Управління.</p>	<p>підготовка конспекту семінарського заняття та візуалізованої презентації, 8 год.</p>	<p>5 балів (вибірково, під час опитування на семінарі).</p>	<p>Жовтень (згідно з електронним розкладом)</p>

		<p>Інновації. – 2014. – No 1 [Електроннийресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/eui_2014_1_90.pdf.</p> <p>12. Руденко Л.А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах: монографія /Лариса Анатоліївна Руденко. —Львів: Піраміда,2015. —342с.—Бібліогр. : с.298–340.</p>			
<p>Тема 4. Функціональні стани у професійній діяльності фахівця готельно-ресторанного господарства.</p> <p>1. Функціональні стани людини у трудовій діяльності.</p> <p>2. Види функціональних станів.</p> <p>3. Основні методи та засоби управління функціональними станами суб'єкта праці.</p> <p>4. Працездатність і стомлення як основні види функціонального стану.</p> <p>5. Основні закономірності динаміки працездатності фахівців готельно-ресторанного господарства.</p> <p>6. Стан готовності до професійної діяльності.</p> <p>7. Вплив режимів праці на динаміку функціонального стану суб'єкта.</p> <p>8. Основні способи і прийоми забезпечення високої працездатності та попередження її порушення працівників готельно-ресторанного господарства.</p>	<p>лекція, 2 год.</p> <p>семінарське заняття, 2 год.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Баклицький І.О. Психологія праці: підручник / І.О. Баклицький. – 2-е вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2008. – 655 с. 2. Вакарюк Л. Щодо режиму робочого часу на підприємствах, установах, організаціях. Підприємство, господарство і право. 2017. No 10. С. 91–94. URL: pgp-journal.kiev.ua/archive/2017/10/19.pdf. 3. Гоян І.М. Проблеми мотивації поведінки / І.М. Гоян. – Івано-Франківськ: Плай, 2002.– 105с. 4. Гоян І.М. Психологія праці / І.М. Гоян. – Івано-Франківськ: Плай, 2004.– 105с. 5. Крушельницька Я.В. Фізіологія і психологія праці: підручник. К.: КНЕУ, 2014. –463 с. 6. Мазяр О.В., Кириченко В.В. Психологія праці: модульний курс : навчальний посібник. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2014. – 190 с. 7. Поплавська О. А. Готовність фахівців готельно-ресторанної справи до професійної діяльності як педагогічна проблема / О. А. Поплавська // Питання сучасної науки і освіти: Педагогіка. – Хмельницький, 2013. – С. 25-29 8. Піцул К. Сутність та структура готовності майбутніх фахівців з готельної і рестораної справи до професійної діяльності / К. Піцул // Молодь і ринок. - 2015. - № 12. - С. 93-98. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mir_2015_12_21. 9. Психологія управління в організації : навчальний посібник/ М.Д. Прищак, О.Й. Лесько.–[2-ге вид., перероб. і доп.]. – Вінниця, 2016. – 150с. 10. Психологія праці та інженерна психологія : навчальний посібник для студентів денної і заочної форм навчання спеціальності 053 «Психологія» -2-ге вид., перероб. і доп. / укладач О.С. Юрков. – Мукачево: МДУ, 2018 11. Фізіологія та психологія праці : метод. вказ. до вивч. диск. для студ. ден. форми навч. за спец. 051 «Економіка» (Управління персоналом і економіка праці) / [уклад. В. О. Липчанський, Т. В. Тушевська] ; М-во освіти і науки України, Центральноукраїн. нац. техн. ун-т. – Кропивницький : ЦНТУ, 2019. – 94 с. 	<p>підготовка конспекту семінарського заняття та візуалізованої презентації, 6 год.;</p>	<p>5 балів (вибірково, під час опитування на семінарі).</p>	<p>Жовтень (згідно з електронним розкладом)</p>

<p>Тема 5. Клієнт як споживач послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття особистості клієнта. 2. Основні структурні компоненти особистості. 3. Індивідуально-психологічні особливості особистості. 4. Характер особистості клієнта. 5. Властивості характеру. 6. Акцентуації характеру. 7. Темперамент та його вплив на поведінку клієнтів. 8. Типологія клієнтів послуг готельно-ресторанного господарства та особливості взаємодії з ними. 	<p>лекція, 2 год. семінарське заняття, 2 год.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вольнова Л.М. Загальна психологія. Методичні рекомендації для самостійної та індивідуальної роботи студентів. – К. : НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2014. – 95с. 2. Дуткевич, Т. В. Загальна психологія. Теоретичний курс: навч. посіб. /Т. В.Дуткевич.–К.: ЦУЛ, 2018.–388 с. 3. Загальна психологія [текст]: підручник. / В. П. Москалець. – К. Ліра–К.; 2020. – 564 с. 4. Кульчицька А. В. Індивідуально-психологічні характеристики особистості як чинник споживчої поведінки / А. В. Кульчицька // Психологічні перспективи. - 2016. - Вип. 27. - С. 80-91. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ppst_2016_27_9. 5. Литвинчук О.В. Психологія : навчальний посібник. –Житомир : ЖДТУ, 2017. – 261с. 6. М'ясоїд П.А. Загальна психологія. К., Вища школа, 2000. 7. Основи психології / За ред. О.В. Киричука, В.А. Роменця. – К, 1997. 8. Овчар О.В. Психологічна характеристика стилю споживання матеріальних благ особами з низьким економічним статусом / О.В.Овчар // Педагогічний процес: теорія і практика: наук. журнал. – К.: ТОВ “Едельвейс”, 2016. – Вип.1. Психологія. – С.69 –74. 9. Овчар О.В. Соціально-психологічні особливості осіб з різним економічним статусом [Електронний ресурс] / О.В.Овчар // Соціалізація і ресоціалізація особистості в умовах сучасного суспільства: матер. IV Міжнар. наук.-практ. конф., 7–9 листопада 2014р. / за ред. І.В. Данилюка, І.В. Ващенко, О.І. Власової. – 304с. – С.253–257. – Режим доступу: http://www.psy.univ.kiev.ua/images/zbirnuk/Zbirnik_Tez_Ostanniy_var-t_BVK.pdf. 10. Психологія: Підручник /Ю.Л.Трофімов, В.В. Рибалка, П.А. Гончарук та інш.; за ред. Ю. Л. Трофімова. – 2-ге вид., стереотип. – К.: Либідь, 2000. 11. Поведінка споживача: Робочий зошит [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студентів спеціальності 075 «Маркетинг», спеціалізація «Промисловий маркетинг» / Зозульов О.В., Гнітецький Є. В.; КПІ ім. Ігоря Сікорського. – Електронні текстові дані (1 файл: 2,28 Мбайт). – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2018. – 99 с. 12. Сергеєнкова О. П., Столярчук О. А., Коханова О. П., Пасека О. В. Загальна психологія. – Навч. посіб. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 296 с. 13. Скрипченко О. Загальна психологія : Навч. посіб./ О. Скрипченко, Л. Долинська, З. Огороднійчук та ін. – К. : А.П.Н. – 2002. – 464 с. 	<p>підготовка конспекту семінарського заняття та візуалізованої презентації, 8 год.;</p>	<p>5 балів (вибірково, під час опитування на семінарі).</p>	<p>Листопад (згідно з електронним розкладом)</p>
---	---	---	--	---	--

<p>Тема 6. Конфліктні ситуації та стрес у професійній діяльності фахівця готельно-ресторанного господарства.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття конфлікту, основні причини та етапи розгортання конфлікту. 2. Методи та засоби вирішення конфлікту. 3. Управління конфліктами у сфері готельно-ресторанного бізнесу. 4. Сутність та природа стресу. Різновиди стресів. 5. Фактори виникнення стресових ситуацій: організаційні, особисті. 6. Попередження стресів. Механізми регуляції психологічного стресу. 7. Вплив індивідуальних особливостей фахівця готельно-ресторанного господарства на характер стресових реакцій. 	<p>лекція, 2 год. семинарське заняття, 0 год.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Гранкіна А. В. Конфлікт на підприємстві готельного господарства. Методи та засоби його вирішення / А. В. Гранкіна // International scientific journal. – 2015. – № 7. – С. 61-64. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnj_2015_7_17. 2. Конфліктологія : навч. посіб. / л. М. Герасіна, М. п. трєбін, в. д. воднік та ін. — Х. : право, 2012. — 128 с. 3. Корольчук В.М. Психологічні техніки та технічні засоби адаптації до стресу / Вісник Національного університету оборони України 2 (21) /2011. С.141-146 4. Крайнюк В.М. Механізми формування стресостійкості особистості / В.М. Крайнюк // Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка. – К., 2004. – Т.6. – вип. 7. – С. 155–162. 5. Крайнюк В.М. Психологія стресостійкості особистості : монографія / В.М. Крайнюк. –К. : Ніка-Центр, 2007. – 432 с 6. Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник / Л. Б. Наугольник. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. – 324 с. 7. Осадча Л.А. Проблема стресу у професійній діяльності менеджерів / Осадча Л.А. // Актуальні проблеми сучасної науки: Міжнародний науковий журнал. – Київ-Буковель, Україна, 2016 – II том – С.11–14. 8. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання / В.Я. Галаган, В.Ф. Орлов, О.М. Отич, О.О. Фурса. – К.: ДЕГУТ, 2008. – 422 с. 9. Стельмашук Х. Р. Особливості професійного стресового епізоду менеджера організації Х.Р. Стельмашук // Психологічний часопис: збірник наукових праць / за ред. С.Д. Максименка. – N 8. – Вип. 5. – Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка Національної академії педагогічних наук України, 2019. – С. 82 – 98. 10. Стельмашук Х. Р. Психологічні фактори подолання стресу /Х.Р.Стельмашук //Проблеми сучасної психології. Збірник наукових праць Кам'янець Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України – Вип. 29. – Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2015. – С. 671 – 685. 11. Хмурова В.В. Управління конфліктами на підприємствах сфери послуг / В.В. Хмурова, О.С. Новак – URL: http://knutd.edu.ua/publications/pdf/Ukrainian_editions/Hmurova2015060405.pdf. 12. Шилин М.В. Конфликт: виды и способы разрешения конфликтов [Електронний ресурс] / М.В. Шилин. □ Режим доступу: 	<p>підготовка конспекту семінарського заняття та візуалізованої презентації, 8 год.</p>	<p>5 балів (вибірково, під час опитування на семінарі).</p>	<p>Листопад (згідно з електронним розкладом)</p>
---	---	---	---	---	--

		http://www.financial-lawyer.ru/newsbox/society/183-529115.html			
<p>Тема 7. Професійна етика як складова професійної діяльності працівника готельно-ресторанної справи.</p> <p>1. Професійна етика як вид етики, її особливості.</p> <p>2. Основні завдання, функції та категорії професійної етики.</p> <p>3. Загальні принципи професійної етики: професійний обов'язок, професійна солідарність, корпоративність.</p> <p>4. Професійна етика як спосіб регуляції поведінки.</p> <p>5. Поняття управлінської етики.</p> <p>6. Особливості професійної та корпоративної етики у готельно-ресторанному господарстві.</p>	лекція, 2 год. семінарське заняття, 2 год.	<p>1. Гасюк Л. М. До проблеми визначення сутності поняття «професійна етика» / Л. М. Гасюк // Теоретичні питання освіти та виховання: Збірник наукових праць. – 2001. – Випуск 14. – С.100–102.</p> <p>2. Герасимчук А.А. Етика та етикет / А.А. Герасимчук, О.І. Тимошенко. – К. : СУ. – 2006. – 350 с.</p> <p>3. Етика: навчальний посібник / В.О. Лозовой, М.І. Панов, О.А. Стасевська та ін.: За ред. проф. В.О. Лозового. – К.: Юрінком Інтер, 2002. – 224 с.</p> <p>4. Етика. / За ред. В.О. Лозового. —К.: Юрінком Інтер, 2004. – 223 с.</p> <p>5. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбовська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.</p> <p>6. 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.</p> <p>7. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник / О.В.Кубрак. – Суми : ВДТ “Університетська книга”, 2002. – 288 с.</p> <p>8. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. –146 с.</p> <p>9. Малахов В. Г. Етика : курс лекцій. / Малахов В. Г. – К. : Либідь, 2000. – 304 с.</p> <p>10. Мовчан В. С. Етика: Навч. посібник / В. С. Мовчан. – 3-тє вид., випр. і доп. – К.: Знання, 2007. – 483 с.</p> <p>11. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю.І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.</p> <p>12. Проценко О.П. Етикет в просторі практичної філософії / О.П. Проценко – Харків : ХНУ, 2002. – 240 с.</p> <p>13. Романовський О.Г. Ділова етика: навч.посібник/ О.Г. Романовський, О.С. Пономарьов, О.М. Лапузіна. – Харків : НТУ «ХП», 2006. – 364 с.</p> <p>14. Статінова Н. П. Етика бізнесу: навч. посібн. / Статінова Н. П., Радченко С. Г. – К.: КНТЕУ, 2001. – 280 с.</p> <p>15. Тофтул М.Г. Етика: Навчальний посібник. – К.: Видавничий центр «Академія», 2005. – 416 с.</p> <p>16. Шиманова О. Етика і професійна етика : навч-метод. Посібник / О. Шиманова. – Л.: ПП Сорока Т. Б., 2013. – 132 с.</p> <p>17. Яковенко Р. В. Етика та психологія ділового спілкування : методичні рекомендації до вивчення дисципліни / Роман Яковенко. – Кіровоград : КІРУЕ, 2002. – 31 с.</p>	підготовка конспекту семінарського заняття та візуалізованої презентації, 8 год.;	5 балів (вибірково, під час опитування на семінарі).	Грудень (згідно з електронним розкладом)

<p>Тема 8. Професійний етикет як складова професійної етики працівника готельно-ресторанного господарства.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття та сутність етикету. 2. Професійний етикет та етикетні ситуації у сфері готельно-ресторанного господарства. 3. Мовленнєвий етикет. 4. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами. 5. Основні принципи професійного спілкування. 6. Особливості та стандарти етикету обслуговування. 7. Міжнародний етикет. 8. Дипломатичні прийняття та основні етапи прийому іноземних делегацій. 	<p>лекція, 2 год. семінарське заняття, 2 год.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Герасимчук А.А. Етика та етикет / А.А. Герасимчук, О.І. Тимошенко. – К. : ЄУ. – 2006. – 350 с. 2. Зеліч (Яцко) В.В. Ділові переговори та етика у міжнародному бізнесі: навч.-метод.комплекс /В.В. Зеліч (Яцко). –Ужгород: ДВНЗ «УжНУ», 2015. –108с. 3. 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. 4. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. –146 с. 5. Мошанська І.Б. Етикет міжнародних контактів – Сочі, 1994 – 84с. 6. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посіб. / Я. Радевич-Винницький. – К. : Знання, 2006. – 291 с. 7. Соловйов Е.Я. Етикет ділової людини: організація зустріч, прийомів, презентацій. Для бізнесменів – Мінськ, «АСАР» 1994 – 90с. 8. Стоян Т.А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посібник / Т.А. Стоян– К. : Центр навч. літератури, 2004. – 232 с. 9. Честара Дж. Деловой этикет: паблик рилейшнз для всех и для каждого/ Дж. Честара, [пер. зангл.] – М. : ФАИР-ПРЕСС, 1999. – 336 с. 10. Чугаєнко Ю.О. Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет. На-вчальний посібник / Ю.О. Чугаєнко. – К.: Національна академія управління, 2011. – 164 с. 	<p>підготовка конспекту семінарського заняття та візуалізованої презентації, 8 год.</p>	<p>5 балів (вибірково, під час опитування на семінарі).</p>	<p>Грудень (згідно з електронним розкладом)</p>
---	---	--	---	---	---

6. Система оцінювання курсу

<p>Загальна система оцінювання курсу</p>	<p>Структура розподілу балів у ході аудиторно-самостійної роботи студентів (вересень – грудень):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) присутність на лекційному та семінарському занятті – 1 бал; 2) усні відповіді на семінарських заняттях з використанням візуалізованих презентацій своїх відповідей, підготовка есе, доповідей – максимально 5 балів (обов'язковими є три оцінки із семи семінарських занять); 3) одна письмова робота (в межах семінарських занять) – максимально 20 балів. 4) контроль за самостійною роботою – здійснюється у формі комп'ютерного тестування у поза аудиторний час із наперед визначених робочою програмою тем. Максимальна кількість балів – 50. <p>Підсумковий контроль – залік: Залік виставляється на останньому семінарському занятті як підсумок виконання запланованих робочою програмою</p>
---	--

	<p>завдань. Мінімальна кількість балів – 50. Максимальна кількість балів – 100.</p>
Вимоги до письмової роботи	<p>Обов'язковим є написання однієї письмової (контрольної) роботи. Результат роботи оцінюється максимально 20 балів. Робота 1 – охоплює матеріал лекційних тем 1-2-3-4-5-6-7. Кількість запитань: 4. Кожне питання – максимально 5 балів. Запитання відкритого типу (без варіантів відповідей). Час виконання: 90 хв. (в межах семінарського заняття).</p>
Семінарські заняття	<p>Семінарські заняття покликані утвердити у студентів конкретні знання з дисципліни, сприяти розвитку аналітичного мислення, формувати навички розробок презентацій з обраних тем, публічних виступів, умінню проводити дискусії на актуальні, визначені теми, займати чітку професійну та громадянську позицію. Робота на семінарських заняттях оцінюється за наступними критеріями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - присутність та повний конспект відповідей на семінарські питання - 1 бал; - участь в опрацюванні семінарських питань (доповнення, відповіді на запитання викладача, висловлення своєї обґрунтованої точки зору під час обговорення проблемних питань, тощо) - 1 бал; - виступ із доповіддю на питання, яке визначене планом семінарського завдання - 1 бал (за умови, що відповідь буде змістовною та відповідати плановому питанню); - якщо при виступі проявлена ґрунтовна підготовка, висловлюється власна точка зору щодо означеної проблеми, яка підкріплюється відповідною аргументацією, використовується попередньо розроблена презентація, подані правильні відповіді на уточнюючі запитання викладача та студентів - 2 бали. <p>Таким чином участь в роботі семінарських занять може забезпечити отримання до 5 балів за одне заняття.</p> <p>В межах 7 запланованих семінарських занять є обов'язковими три усні відповіді, які оцінюються як кожна окремо по 5 балів.</p>
Умови допуску до підсумкового контролю	<p>Належне виконання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) змісту питань планів семінарських занять. Для цього необхідно готувати конспекти семінарських занять. Вітається якісна підготовка візуалізованих презентацій для відповідей на семінарські питання, а також різноманітних есе, доповідей, повідомлень, тощо. Візуалізована презентація на семінарське питання не повинна перевищувати 40 слайдів. Однак слід пам'ятати, що візуалізована презентація тільки доповнює підготовлену основну відповідь студента. 2) однієї письмової (контрольної) роботи протягом семестру.

Виконання цих завдань передбачає якісну, системну, цілеспрямовану навчальну діяльність студента у підготовці до написання роботи.
Студент допускається до підсумкового контролю (залік) за умови відпрацювання усіх «заборгованостей» та набору 50 і більше балів (максимально – 100).

7. Політика курсу

При організації освітнього процесу студенти, викладачі, методисти та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу (*посилання*); Положення про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів (*посилання*); Положення про академічні відпустки та повторне навчання в вищих закладах освіти (*посилання*); Положення про моніторинг якості рівня знань здобувачів вищої освіти (02.03.2016, №43-АГП) (*посилання*); Положення про академічну доброчесність (*посилання*); Положення про порядок навчання студентів за індивідуальним графіком (*посилання*); Положення про порядок повторного вивчення дисциплін (кредитів ECTS) в умовах ECTS (№18 від 2.02.2016р.) (*посилання*);

Політика курсу «Філософія, психологія, професійна етика і етикет працівника готельно-ресторанного господарства» ґрунтується на принципах академічної доброчесності. Студент виконує усі завдання, які зазначені у програмі (силабусі) вчасно. За умови відсутності студента на лекції чи семінарському занятті, отримання незадовільної оцінки на семінарських заняттях або ж неякісного виконання візуалізованої презентації визначений день для відпрацювання пропущених аудиторних занять, незадовільних оцінок та подачі для попереднього перегляду візуалізованих презентацій – понеділок, 14.00 год. – 16.30 год. У випадку запозичення робіт (випадків плагіату), виявів академічної недоброчесності (списування), викладач пропонує студентові повторно виконати необхідний вид роботи. При бажанні студента підвищити підсумкову оцінку пропонується виконання індивідуального завдання – письмова робота із попередньо узгоджених тем семінарських занять. Якщо студент не ліквідував заборгованість за талоном №3 (при комісії) і не набрав мінімум 50 балів, йому буде запропоновано повторне вивчення даної навчальної дисципліни.

8. Рекомендована література

Базова

1. Андрущенко В. П., Волович В. І., Горлач М. І., Головченко Г. Т., Губерський Л. В. Філософія: Підручник. – Х.: Консум, 2000.
2. Арутюнов В. Х., Демченко М. М., Йосипенко С. Л., Кабика І. С., Круш О. О. Філософія: Навчально-метод. Посібник для самостійного вивчення дисципліни. – К.: Київський економічний університет, 1999.
3. Баклицький І.О. Психологія праці: підручник / І.О. Баклицький. – 2-е вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2008. – 655 с.
4. Бичко І. В., Бичко А. К., Горак Г. І., Добронравова І. С., Малахов В. А. Філософія: Курс лекцій: Навч. посібник для студ вузів. – К.: Либідь, 1993.
5. Бичко І. В., Бойченко І. В., Табачковський В. Г. та ін. Філософія. Підручник. – К., 2001.
6. Воронкова В. Г. Філософія: навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 464 с.
7. Гарбар Г. Філософія гостинності в українському просторі туризму / Релігія та Соціум. – 2013. –№3-4 (11-12)
8. Герасимчук А.А. Етика та етикет / А.А. Герасимчук, О.І. Тимошенко. – К. : ЄУ. – 2006. – 350 с.
9. Дуткевич, Т. В. Загальна психологія. Теоретичний курс: навч. посіб. /Т. В.Дуткевич.–К.: ЦУЛ, 2018.–388 с.

10. Загальна психологія [текст]: підручник. / В. П. Москалець. – К. Ліра-К., 2020. – 564 с.
11. Етика: навчальний посібник / В.О. Лозовой, М.І. Панов, О.А. Стасевська та ін.: За ред. проф. В.О. Лозового. – К.: Юрінком Інтер, 2002. – 224 с.
12. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.
13. 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.
14. Конфліктологія : навч. посіб. / л. М. Герасіна, М. п. требін, в. д. воднік та ін. — Х. : право, 2012. — 128 с.
15. Крушельницька Я.В. Фізіологія і психологія праці: підручник. К.: КНЕУ, 2014. 463
16. Кульчицький О. Основи філософії і філософічних наук. – Мюнхен-Львів, 1995.
17. Литвинчук О.В. Психологія : навчальний посібник. –Житомир : ЖДТУ, 2017. – 261с.
18. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипасва. – Х. : ХДУХТ, 2016. –146 с.
19. Мазяр О.В., Кириченко В.В. Психологія праці: модульний курс : навчальний посібник. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2014. –190 с.
20. М'ясоїд П.А. Загальна психологія. К., Вища школа, 2000.
21. Миронова О. М. Конфліктологія : навчальний посібник / О. М. Миронова, О.В. Мазоренко. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. – 168 с.
22. Надольний І. Ф. Філософія: Навч. посіб. – К.: Вікар, 2004.
23. Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник / Л. Б. Наугольник. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. – 324 с.
24. Основи психології / За ред. О.В. Киричука, В.А. Роменця. – К, 1997.
25. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю.І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
26. Петрушенко В. Л. Філософія. – Львів, 2001.
27. Психологія: Підручник /Ю.Л.Трофімов, В.В. Рибалка, П.А. Гончарук та інш.; за ред. Ю. Л. Трофімова. – 2-ге вид., стереотип. – К.: Либідь, 2000.
28. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання / В.Я. Галаган, В.Ф. Орлов, О.М. Отич, О.О. Фурса. – К.: ДЕДУТ, 2008. – 422 с.
29. Романовський О.Г. Ділова етика: навч.посібник/ О.Г. Романовський, О.С. Пономарьов, О.М. Лапузіна. – Харків : НТУ «ХП», 2006. – 364 с.
30. Сергеєнкова О. П., Столярчук О. А., Коханова О. П., Пасека О. В. Загальна психологія. – Навч. посіб. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 296 с.
31. Скрипченко О. Загальна психологія : Навч. посіб./ О. Скрипченко, Л. Долинська, З. Огороднійчук та ін. – К. : А.П.Н. – 2002. – 464 с.
32. Тофтул М.Г. Етика: Навчальний посібник. – К.: Видавничий центр «Академія», 2005. – 416 с.
33. Усов В.В. Організація обслуговування в ресторанах. – М. : Вища школа, 1990. – 230 с.
34. Філософія. Навчальний посібник /Л.М. Гоян, І.С. Матвієнко, С.В. Сторожук // за ред. С.В. Сторожук. – Івано-Франківськ: Видавець Кушнір Г.М., 2017. – 296 с.

35. Шиманова О. Етика і професійна етика : навч-метод. Посібник / О. Шиманова. – Л.: ПП Сорока Т. Б., 2013. – 132 с.
36. Штерн А. С. Введение в психологию : Курс лекций / Под ред. Л. В. Сахарного, Т. И. Ерофеевой, Е. В. Глазановой. – М. : Флинта, 2003. – 312 с.

Допоміжна

1. Андрущенко Г. І. Гостинність як одна із перших форм прояву людської довіри / Г. І. Андрущенко // Соціальні технології. – 2011. – №52. – С. 28–33.
2. Бодров В.А.. Психологія професійної придатності. Навчальний посібник для вузів - М.. ПЕР СЕ – 511 с – (Сучасна освіта), 2001
3. Вольнова Л.М. Загальна психологія. Методичні рекомендації для самостійної та індивідуальної роботи студентів. – К. : НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2014. – 95с.
4. Гасюк Л. М. До проблеми визначення сутності поняття «професійна етика» / Л. М. Гасюк // Теоретичні питання освіти та виховання: Збірник наукових праць. – 2001. – Випуск 14. – С.100–102.
5. Гранкіна А. В. Конфлікт на підприємстві готельного господарства. Методи та засоби його вирішення / А. В. Гранкіна // International scientific journal. – 2015. – № 7. – С. 61-64. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnj_2015_7_17.
6. Готельно-ресторанний та туристичний бізнес: реалії і перспективи [Електронне видання] : тези доповідей VI Всеукр. студ. наук. конф. (Київ, 25 березня 2020 р.) / відп. ред. А. А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2020. – 318 с. – Укр. та англ. мовами.
7. Дуда С.Т. Мотивація та результативність праці персоналу підприємства: їх сутність та взаємозв'язок / С.Т. Дуда, Х.Р. Кіцак // Науковий вісник НЛТУ України : зб. наук.-техн. праць. – Львів : РВВ НЛТУ України, 2010. – Вип. 20 (14). – С. 188–193.
8. Зеленько Г.І. Мотивація як чинник підвищення ефективності праці персоналу підприємства / Г.І. Зеленько, Л.Ю. Ганжурова // Наукові записки НаУКМА. – 2012. – Т. 133: Економічні науки. – С. 65-70.
9. Зеліч (Яцко) В.В. Ділові переговори та етика у міжнародному бізнесі: навч.-метод.комплекс /В.В. Зеліч (Яцко). –Ужгород: ДВНЗ «УжНУ», 2015. –108с.
10. Етика. / За ред. В.О. Лозового. —К.: Юрінком Інтер, 2004. – 223 с.
11. Карамушка Л. М. Психологічні чинники професійного стресу у держслужбовців / Л. М. Карамушка, Д. І. Куриця // Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія. – 2013. – N 1. – С. 112–125.
12. Кокнова Т.А. Професійні якості як найважливіший чинник професійної придатності фахівця [текст] : / Т.А. Кокнова // Електронний ресурс. – Режим доступу: www.rusnauka.com/10.../21608.doc.htm.
13. Колот А.М. Мотивація персоналу: Підручник. - К.: КНЕУ, 2005. – 337 с.
14. Крайнюк В.М. Механізми формування стресостійкості особистості / В.М. Крайнюк // Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка. – К., 2004. – Т.6. – вип. 7. – С. 155–162.
15. Корольчук В.М. Психологічні техніки та технічні засоби адаптації до стресу / Вісник Національного університету оборони України 2 (21) /2011. С.141-146
16. Крайнюк В.М. Психологія стресостійкості особистості : монографія / В.М. Крайнюк. –К. : Ніка-Центр, 2007. – 432 с
17. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник / О.В.Кубрак. – Суми : ВДТ “Університетська книга”, 2002. – 288

- с.
18. Кульчицька А. В. Індивідуально-психологічні характеристики особистості як чинник споживчої поведінки / А. В. Кульчицька // Психологічні перспективи. – 2016. – Вип. 27. – С. 80-91. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ppst_2016_27_9.
 19. Лещенко Л. О. Мотивація праці як фактор підвищення прибутковості виробництва / Л. О. Лещенко // Ефективна економіка. – 2016. – №4. – Режим доступу до журналу: <http://www.economy.nauka.com.ua>
 20. Малахов В. Г. Етика : курс лекцій. / Малахов В. Г. – К. : Либідь, 2000. – 304 с.
 21. Мовчан В. С. Етика: Навч. посібник / В. С. Мовчан. – 3-тє вид., випр. і доп. – К.: Знання, 2007. – 483 с.
 22. Мошанська І.Б. Етикет міжнародних контактів – Сочі, 1994 – 84с.
 23. Онішук Ю.Ю. Мотивація як одна зі складових ефективного управління розвитком людських ресурсів організації / Ю.Ю. Онішук // Управління розвитком. – 2013. – No 12. – С. 137-139.
 24. Овчар О.В. Психологічна характеристика стилю споживання матеріальних благ особами з низьким економічним статусом / О.В. Овчар // Педагогічний процес: теорія і практика: наук. журнал. – К.: ТОВ “Едельвейс”, 2016. – Вип.1. Психологія. – С.69 –74.
 25. Овчар О.В. Соціально-психологічні особливості осіб з різним економічним статусом [Електронний ресурс] / О.В.Овчар // Соціалізація і ресоціалізація особистості в умовах сучасного суспільства: матер. IV Міжнар. наук.-практ. конф., 7–9 листопада 2014р. / за ред. І.В. Данилюка, І.В. Ващенко, О.І. Власової. – 304с. – С.253–257. – Режим доступу: http://www.psy.univ.kiev.ua/images/zbirnik/Zbirnik_Tez_Ostanniy_var-t_BBK.pdf.
 26. Осадча Л.А. Проблема стресу у професійній діяльності менеджерів / Осадча Л.А. // Актуальні проблеми сучасної науки: Міжнародний науковий журнал. – Київ-Буковель, Україна, 2016 – II том – С.11–14.
 27. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Кондор, 2008. – 354 с.
 28. Проценко О.П. Етикет в просторі практичної філософії / О.П. Проценко – Харків : ХНУ, 2002. – 240 с.
 29. Прима В.В. Гостинність як чинник формування національного характеру українців. Альманах "Культура і Сучасність", [S.l.], n. 1, p. 67-72, Nov. 2018. ISSN 2226-0285.
 30. Приймук О. О. Особливості формування професійно важливих якостей майбутніх фахівців ресторанного бізнесу. Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка, Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2016. Випуск 33. С. 436-448.
 31. Піцул К. Сутність та структура готовності майбутніх фахівців з готельної і ресторанної справи до професійної діяльності / К. Піцул // Молодь і ринок. – 2015. – № 12. – С. 93-98. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mir_2015_12_21.
 32. Польова В.В. Мотивація як фактор підвищення ефективності трудової поведінки працівників / В.В. Польова // Економіка. Управління. Інновації. – 2014. – No 1 [Електроннийресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/eui_2014_1_90.pdf.
 33. Поплавська О. А. Готовність фахівців готельно-ресторанної справи до професійної діяльності як педагогічна проблема / О. А. Поплавська // Питання сучасної науки і освіти: Педагогіка. – Хмельницький, 2013. – С. 25-29
 34. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посіб. / Я. Радевич-Винницький. – К. : Знання, 2006. – 291 с.
 35. Руденко Л.А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних

- зкладах: монографія /Лариса Анатоліївна Руденко. —Львів: Піраміда,2015. —342с.—Бібліогр. : С. 298–340.
36. Соловійов Е.Я. Етикет ділової людини: організація зустріч, прийомів, презентацій. Для бізнесменів – Мінськ, «АСАР» 1994 – 90с.
 37. Стоян Т.А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посібник / Т.А. Стоян– К. : Центр навч. літератури, 2004. – 232 с.
 38. Статінова Н. П. Етика бізнесу: навч. посібн. / Статінова Н. П., Радченко С. Г. – К.: КНТЕУ, 2001. – 280 с.
 39. Стельмашук Х. Р. Особливості професійного стресового епізоду менеджера організації Х.Р. Стельмашук // Психологічний часопис: збірник наукових праць / за ред. С.Д. Максименка. – N 8. – Вип. 5. – Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка Національної академії педагогічних наук України, 2019. – С. 82 – 98.
 40. Стельмашук Х. Р. Психологічні фактори подолання стресу / Х.Р. Стельмашук // Проблеми сучасної психології. Збірник наукових праць Кам'янець Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України – Вип. 29. – Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2015. – С. 671 – 685.
 41. Хмурова В.В. Управління конфліктами на підприємствах сфери послуг / В.В. Хмурова, О.С. Новак – URL: http://knutd.edu.ua/publications/pdf/Ukrainian_editions/Hmurova2015060405.pdf.
 42. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Г.Л.Чайка – К. : Знання, 2005. – 442 с.
 43. Честара Дж. Деловой этикет: публік рилейшнз для всех и для каждого/ Дж. Честара, [пер. зангл.] – М. : ФАИР-ПРЕСС, 1999. – 336 с.
 44. Шилин М.В. Конфликт: виды и способы разрешения конфликтов [Електронний ресурс] / М.В. Шилин. □ Режим доступу: <http://www.financial-lawyer.ru/newsbox/society/183-529115.html>
 45. Єрмоленко А.М. Комунікативна практична філософія : підручник / Єрмоленко А.М. – К. : Лібра, 1999. – 488 с.
 46. Яковенко Р. В. Етика та психологія ділового спілкування : методичні рекомендації до вивчення дисципліни / Роман Яковенко. – Кіровоград : КІРУЕ, 2002. – 31 с.

Викладач _____

