



# Презентація ОК «Діловий етикет у сфері гостинності»



Викладач  
д.е.н., професор Пилипенко К.А.

МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО

ФАКУЛЬТЕТ ІНФОРМАТИКИ, МАТЕМАТИКИ ТА ЕКОНОМІКИ

КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Назва освітнього компонента <i>Нормативний/вибірковий</i>	Діловий етикет у сфері гостинності вибіркова
Ступінь освіти Бакалавр/магістр/доктор філософії Освітня програма	Бакалавр 241 Готельно-ресторанна справа Освітня програма «Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес»
Рік викладання/ Семестр/ Курс (рік навчання)	2024-2025 /парний
Науково-педагогічний працівник	Катерина ПИЛИПЕНКО
Профайл науково-педагогічного працівника	
Контактний тел.	
E-mail:	<a href="mailto:pylypenko_kateryny@msspu.edu.ua">pylypenko_kateryny@msspu.edu.ua</a>
Сторінка курсу в ЦОДТ МДПУ ім. Б.Хмельницького	<a href="https://fim.mdpu.org.ua/vybirkovi-osvitni-komponenty-zi-spetsialnosti-2/">https://fim.mdpu.org.ua/vybirkovi-osvitni-komponenty-zi-spetsialnosti-2/</a>
Консультації	Онлайн-консультації: через систему ЦОДТ МДПУ ім. Богдана Хмельницького.

## 1. АНОТАЦІЯ

Програму освітнього компонента «Діловий етикет у сфері гостинності» складено відповідно до освітньої програми «Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес».

Освітній компонент належить до циклу вибіркових.

Освітній компонент «Діловий етикет у сфері гостинності» спрямований на отримання майбутніми фахівцями сфери готельно-ресторанної справи фахових компетентностей з основних положень, понять та дефініцій, що розкривають зміст, характер, тенденції, фундаментальні принципи розвитку готельно-ресторанної справи та дотримання культури .

Завдання освітнього компоненту полягає ознайомлення з термінологією та понятійним апаратом бізнес-етики; обґрунтувати принципові засади оптимізації процесів формування та застосування ділового етикету в управлінні туристичним підприємством; розробити моделі організаційної культури та ділової етики ідеального підприємства; подати власні рекомендації з формування ділового етикету готельного бізнесу, що дадуть можливість підвищувати ефективність діяльності туристичного підприємства.

Контроль за видами діяльності здобувачів вищої освіти здійснюється шляхом поточного оцінювання знань, періодичним контролем за тестами після засвоєння ними кожного з модулів.

За результатами суми балів, набраних за дві (**Модуль 1, Модуль 2**) періодичні контрольні точки, виставляється підсумкова оцінка за національною, 100-бальною шкалами і ECTS.

## 2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

**Метою освітнього компоненту «Діловий етикет у сфері гостинності»** 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.

Для засвоєння студентами програмного матеріалу передбачені індивідуальні завдання: виконання навчальних завдань, за змістом діяльності наближених до професійних (оцінювання політики в системі ділового етикету, культури мовлення, етики в сфері обслуговування, готельно-ресторанної справи тощо); опрацювання нормативно-технічної і законодавчої бази щодо ділового етикету для опанування правил в сфері гостинності, навчальної літератури, періодичних видань, інтернетресурсів.

Завдання курсу:

- ознайомлення з термінологією та понятійним апаратом бізнес-етики;
- обґрунтувати принципові засади оптимізації процесів формування та застосування ділового етикету в управлінні туристичним підприємством;
- розробити моделі організаційної культури та ділової етики ідеального підприємства;
- подати власні рекомендації з формування ділового етикету готельного бізнесу, що дадуть можливість підвищувати ефективність діяльності туристичного підприємства.

В результаті вивчення даного курсу студент повинен знати:

- понятійний апарат бізнес-етики в індустрії гостинності;
  - норми бізнес-етики в індустрії гостинності в стандартних ситуаціях та в готельній сфері своєї країни і за кордоном;
- вміти:

- організувати систему етикету підприємства готельного бізнесу, підтримувати етичну субординацію в колективі.

Відповідно до освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування», вивчення дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких компетентностей, наведених нижче.

### **3. ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКІ НАБУВАЮТЬСЯ ПІД ЧАС ОПАНУВАННЯ ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ**

#### ***Інтегральна компетентність:***

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми в економічній сфері, які характеризуються комплексністю та невизначеністю умов, що передбачає застосування теорій та методів економічної науки.

#### ***Загальні компетентності:***

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 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

#### ***Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:***

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

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

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

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

### **4.**

### **РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ**

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та туризму.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

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

PH 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

PH 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

#### 5. ОБСЯГ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

Вид заняття	лекції	практичні заняття	самостійна робота
Кількість годин	40	20	60

#### 6. ПОЛІТИКИ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

- Жодні форми порушення академічної доброчесності.
- Здобувач зобов'язаний відпрацювати всі пропущені практичні, лабораторні або семінарські заняття протягом двох тижнів.
- Невідпрацьовані заняття (невиконання навчального плану) є підставою для недопущення здобувача до підсумкового контролю («Положення про бально-накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького»).
- Здобувач, який навчається стабільно на «відмінні» оцінки і саме такі оцінки має за періодичні контролі, накопичує впродовж вивчення навчального курсу 90 і більше балів, має право не складати екзамен з даного освітнього компонента («Положення про бально-накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького»)



**7. СТРУКТУРА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ**  
**7.1 СТРУКТУРА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ (ЗАГАЛЬНА)**

Кількість годин	Тема	Форма діяльності (заняття, кількість годин)	Література	Завдання	Вага оцінки	Термін виконання
<b>БЛОК 1.</b>						
11	Ретроспективний аналіз розвитку понять про культуру, етику та етикет	Лекція (2 год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (9 год.)	Основна, додаткова та інтернет ресурси	перегляд презентації та додаткового матеріалу, виконати практичне завдання	5	впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль)
16	Психологічні аспекти професійної культури	Лекція (4 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (10 год.)	Основна, додаткова та інтернет ресурси	перегляд презентації та додаткового матеріалу, виконати практичне завдання	5	впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль)
15	Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі	Лекція (4 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (9 год.)	Основна, додаткова та інтернет ресурси	перегляд презентації та додаткового матеріалу, виконати практичне завдання	5	впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль)
16	Професійний етикет у сфері обслуговування	Лекція (4 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (10 год.)	Основна, додаткова та інтернет ресурси	перегляд презентації та додаткового матеріалу, виконати практичне завдання	5	впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль)

## БЛОК 2.

15	Особливості етикету обслуговування в ресторанах	Лекція (4 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (9 год.)	Основна, додаткова та інтернет ресурси	перегляд презентації та додаткового матеріалу, виконати практичне завдання	5	впродовж першого навчального семестру (другий періодичний контроль)
16	Міжнародний етикет обслуговування	Лекція (4 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (10 год.)	Основна, додаткова та інтернет ресурси	Скласти презентацію	5	впродовж першого навчального семестру (другий періодичний контроль)
15	Дипломатичний етикет	Лекція (4 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (9 год.)	Основна, додаткова та інтернет ресурси	перегляд презентації та додаткового матеріалу, виконати практичне завдання	5	впродовж першого навчального семестру (другий періодичний контроль)
16	Стандарти культури обслуговування у готельно-ресторанних господарствах	Лекція (4 год.) Практичне заняття (4 год.) Самостійна робота (6 год.)	Основна, додаткова та інтернет ресурси	Розробити кейси вирішення конфліктів		впродовж першого навчального семестру (другий періодичний контроль)

### 7. 2 СХЕМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ (ЛЕКЦІЙНИЙ БЛОК)

Тема лекції	Зміст лекції
Ретроспективний аналіз розвитку понять про культуру, етику та етикет	Поняття про етикет, етику бізнесу та економічну етику. Розвиток етичних норм бізнесу у країнах світу з давніх часів до сучасності. Розвиток етичних норм бізнесу на території України з давніх часів до сучасності
Психологічні аспекти професійної культури	Професійна психологія сервісу. Поняття про комунікативні компетентності.

	<p>Типи споживачів послуг і взаємодія з ними.</p> <p>Аспекти етики сфери гостинності.</p> <p>Поняття про психологію сервісу</p>
Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі	<p>Етичні та моральні норми діяльності.</p> <p>Корпоративна культура.</p> <p>Етика управління.</p> <p>Моральність особистості</p>
Професійний етикет у сфері обслуговування	<p>Сутність, принципи та функції ділового етикету.</p> <p>Оцінка психологічних проявів споживачів.</p> <p>Основні принципи у спілкуванні.</p> <p>Особливості розмов по телефону.</p> <p>Правила спілкування в електронному просторі</p>
Особливості етикету обслуговування в ресторанах	<p>Правила поведінки за столом.</p> <p>Правила користування столовими приборами та види сервірувань.</p> <p>Правила поведінки обслуговуючого персоналу</p>
Міжнародний етикет обслуговування	<p>Основні правила етикету країн Європи.</p> <p>Основні правила етикету країн північної та південної Америки.</p> <p>Основні правила етикету країн Азії.</p> <p>Основні правила етикету країн Близького та Середнього Сходу.</p>
Дипломатичний етикет	<p>Основні етапи прийому іноземних делегацій.</p> <p>Види дипломатичних прийомів.</p> <p>Організація обслуговування на дипломатичних прийомах</p>
Стандарти культури обслуговування у готельно-ресторанних господарствах	<p>Правила гостинності.</p> <p>Етика працівників контактної зони.</p> <p>Вимоги до етичного спілкування з споживачами.</p> <p>Типи стандартів етикету обслуговування</p>

### 7.3 СХЕМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ (ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ)

Тема практичного заняття	Зміст практичного заняття
Ретроспективний аналіз розвитку понять про культуру, етику та етикет	Обговорення теми. Виконання практичних завдань



Психологічні аспекти професійної культури	Обговорення теми. Виконання практичних завдань
Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі	Обговорення теми. Виконання практичних завдань
Професійний етикет у сфері обслуговування	Обговорення теми. Виконання практичних завдань
Особливості етикету обслуговування в ресторанах	Обговорення теми. Виконання практичних завдань
Міжнародний етикет обслуговування	Обговорення теми. Виконання практичних завдань
Дипломатичний етикет	Обговорення теми. Виконання практичних завдань
Стандарти культури обслуговування у готельно-ресторанних господарствах	Обговорення теми. Виконання практичних завдань

#### 7.4 СХЕМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ (ТЕМИ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ)

Тема для самостійного опрацювання	Зміст теми
Ретроспективний аналіз розвитку понять про культуру, етику та етикет	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювання теоретичних основ із зазначеної теми.</li> <li>2. Огляд додаткового теоретичного матеріалу з використанням додаткових діджитал ресурсів.</li> </ol>
Психологічні аспекти професійної культури	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювання теоретичних основ із зазначеної теми.</li> <li>2. Огляд додаткового теоретичного матеріалу з використанням додаткових діджитал ресурсів.</li> </ol>
Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювання теоретичних основ із зазначеної теми.</li> <li>2. Огляд додаткового теоретичного матеріалу з використанням додаткових діджитал ресурсів.</li> </ol>
Професійний етикет у сфері обслуговування	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювання теоретичних основ із зазначеної теми.</li> <li>2. Огляд додаткового теоретичного матеріалу з використанням додаткових діджитал ресурсів..</li> </ol>
Особливості етикету обслуговування в ресторанах	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювання теоретичних основ із зазначеної теми.</li> <li>2. Огляд додаткового теоретичного матеріалу з використанням додаткових діджитал ресурсів.</li> </ol>
Міжнародний етикет обслуговування	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювання теоретичних основ із зазначеної теми.</li> <li>2. Огляд додаткового теоретичного матеріалу з використанням додаткових діджитал ресурсів.</li> </ol>

Дипломатичний етикет	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювання теоретичних основ із зазначеної теми.</li> <li>2. Огляд додаткового теоретичного матеріалу з використанням додаткових діджитал ресурсів.</li> </ol>
Стандарти культури обслуговування у готельно-ресторанних господарствах	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювання теоретичних основ із зазначеної теми.</li> <li>2. Огляд додаткового теоретичного матеріалу з використанням додаткових діджитал ресурсів.</li> </ol>

## 8. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ

<b>Загальна система оцінювання курсу</b>	<p>За семестр з освітнього компоненту проводяться два періодичні контролі (ПКР), результати яких є складником результатів контрольних точок першої (КТ1) і другої (КТ2). Результати контрольної точки (КТ) є сумою поточного (ПК) і періодичного контролю (ПКР): <math>КТ = ПК + ПКР</math>. Максимальна кількість балів за контрольну точку (КТ) складає 50 балів. Максимальна кількість балів за періодичний контроль (ПКР) становить 60 % від максимальної кількості балів за контрольну точку (КТ), тобто 30 балів. А 40 % балів, тобто решта балів контрольної точки, є бали за поточний контроль, а саме 20 балів. Результати поточного контролю обчислюються як середньозважена оцінок (<math>X_{ср}</math>) за діяльність здобувача на практичних (семінарських) заняттях, що входять в число певної контрольної точки. Для трансферу середньозваженої оцінки (<math>X_{ср}</math>) в бали, що входять до 40 % балів контрольної точки (КТ), треба скористатися формулою: <math>ПК = (X_{ср}) * 20 / 5</math>. Таким чином, якщо за поточний контроль (ПК) видів діяльності здобувача на всіх заняттях <math>X_{ср} = 4.1</math> бали, які були до періодичного контролю (ПКР), то їх перерахування на 20 балів здійснюється так: <math>ПК = 4.1 * 20 / 5 = 4.1 * 4 = 16.4 // 16</math> (балів). За періодичний контроль (ПКР) здобувачом отримано 30 балів. Тоді за контрольну точку (КТ) буде отримано <math>КТ = ПК + ПКР = 16 + 30 = 46</math> (балів).</p> <p>Здобувач має право на підвищення результату тільки одного періодичного контролю (ПКР) протягом двох тижнів після його складання у випадку отримання незадовільної оцінки.</p> <p>Підсумковим контролем є екзамен, на його складання надається 100 балів за виконання тестів (або задач чи завдань іншого виду). Загальний рейтинг освітнього компоненту (ЗР) складається з суми балів (Е), отриманих на екзамені, і підсумкової оцінки (ПО) та ділиться навпіл. <math>ЗР = (ПО + Е) / 2</math></p>
<b>Практичні заняття</b>	<p>«5» – здобувач в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому нормативну, обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі розрахункові / тестові завдання. Здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти причинно-наслідкові зв'язки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.</p> <p>«4» – здобувач достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обгрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому нормативну та обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість розрахункових / тестових завдань. Здобувач здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти</p>

	<p>причинно-наслідкові зв'язки, у яких можуть бути окремі несуттєві помилки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.</p> <p>«3» – здобувач в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових розрахунків, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину розрахункових / тестових завдань. Має ускладнення під час виділення суттєвих ознак вивченого; під час виявлення причинно-наслідкових зв'язків і формулювання висновків.</p> <p>«2» – здобувач не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових розрахунків, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності. Правильно вирішив окремі розрахункові / тестові завдання. Безсистемно відділяє випадкові ознаки вивченого; не вміє зробити найпростіші операції аналізу і синтезу; робити узагальнення, висновки.</p>
<b>Умови допуску до підсумкового контролю</b>	<p>Здобувач, який навчається стабільно на «відмінні» оцінки і саме такі оцінки має за періодичні контролю, накопичує впродовж вивчення навчального курсу 90 і більше балів, має право не складати екзамен з освітнього компоненту.</p> <p>Здобувач зобов'язаний відпрацювати всі пропущені семінарські заняття протягом двох тижнів. Невідпрацьовані заняття (невиконання навчального плану) є підставою для недопущення здобувача до підсумкового контролю.</p>

## 9. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ, «Лілея НВ». 2015. 160 с.
2. Бізнес-етика: конспект лекцій [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студ. спеціальності 051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці» / М. М. Дученко, О. А. Шевчук; КПІ ім. Ігоря Сікорського. – Електронні текстові дані (1 файл: 5,5 Мбайт). Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 56 с. URL: [https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/39693/1/Posibnyk\\_Biznesetyka.pdf](https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/39693/1/Posibnyk_Biznesetyka.pdf)
3. Грищенко І. М. Підприємницький бізнес: підруч. для студентів ВНЗ. К.: Грамота, 2016. 519 с.
4. Етика бізнесу та публічної сфери: методичні вказівки до вивчення курсу для студентів спеціальностей “Менеджмент”, “Публічне управління та адміністрування” денної та заочної форм навчання / за ред. Н.С. Карвацка, А.М. Гончарук. Хмельницький: ХНУ, 2018. 132 с.
5. Малюк Л. П., Варипаєва Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі. Навч. посібник. Харків: ХДУХТ, 2016. 146 с.
6. Прищак М. Д., Залюбівська О. Б., Слободянюк О. М. Ділове спілкування : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2015. 128 с.

### Допоміжна

1. Етика бізнесу: навч.метод. комплекс з дисципліни / Уклад. В.В. Зеліч (Яцко). Ужгород: ДВНЗ «УжНУ», 2015. 108 с. URL: [https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/9747/1/5\\_%D0%97%D0%B5%D0%BB%D1%96%D1%87%28%D0%AF%D1%86%D0%BA%D0%BE%29%D0%92.%D0%92.\\_2015\\_%D0%9C%D0%B5%D1%82.\\_%D0%95%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0%20%D0%B1%D1%96%D0%B7\\_%D0%BD%D0%B5%D1%81%D1%83.pdf](https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/9747/1/5_%D0%97%D0%B5%D0%BB%D1%96%D1%87%28%D0%AF%D1%86%D0%BA%D0%BE%29%D0%92.%D0%92._2015_%D0%9C%D0%B5%D1%82._%D0%95%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0%20%D0%B1%D1%96%D0%B7_%D0%BD%D0%B5%D1%81%D1%83.pdf)

2. Бралаган В. П., Гуцаленко Л. В., Здирко Н. Г. Професійна етика. Київ : ЦУЛ, 2011. 252 с. URL: [http://moodle.nafti.org.ua/pluginfile.php/14930/mod\\_resource/content/1/bralatan\\_v\\_p\\_gucalenko\\_l\\_v\\_ta\\_in\\_profesiina\\_etika.pdf](http://moodle.nafti.org.ua/pluginfile.php/14930/mod_resource/content/1/bralatan_v_p_gucalenko_l_v_ta_in_profesiina_etika.pdf)
3. Етика державних службовців і запобігання конфлікту інтересів : навч.-метод. матеріали / Т. Е. Василевська ; уклад. О. М. Руденко. К. : НАДУ, 2013. 76 с.
4. Етика ділових відносин. Навчальний посібник. Лесько О.Й., Прищак М.Д., Залюбівська О.Б., Рузакова Г.Г. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с. URL: [https://shron1.chtyvo.org.ua/Lesko\\_Oleksandr/Etyka\\_dilovykh\\_vidnosyn.pdf](https://shron1.chtyvo.org.ua/Lesko_Oleksandr/Etyka_dilovykh_vidnosyn.pdf)
5. Етика ділового спілкування / Т. Б. Гриценко та ін.; за ред. Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. Київ: ЦУЛ, 2007. 344 с. URL: [http://shron.chtyvo.org.ua/Hrytsenko\\_TB/Etyka\\_dilovoho\\_spilkuvannia.pdf](http://shron.chtyvo.org.ua/Hrytsenko_TB/Etyka_dilovoho_spilkuvannia.pdf).
6. Ільїна Г. В. Етика бізнесу. Практикум [Текст] : для студентів спец. 8.03060101 "Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)" ден. форми навчання / Ільїна Г. В. ; Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка, Екон. ф-т, Каф. менеджменту та інвестиц. діяльності. Київ : [б. в.], 2014. 168 с.
7. Красніцька Г. М. Етично-ділові стосунки бізнесменів [Електронний ресурс] / Г. М. Красніцька. *Молодий вчений*. 2016. № 4. С. 310-313. URL:[http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\\_2016\\_4\\_78](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2016_4_78)
8. Пасинок В. Г. Основи культури мовлення. Київ: Центр навчальної літератури, 2012. 184 с.
9. Ринейська Л. С. Соціальна відповідальність як складова етики міжнародного бізнесу в умовах глобалізації [Електронний ресурс]. *Ефективна економіка*. 2016. № 11. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2016\\_11\\_35](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2016_11_35)
10. Тягунова Н. М. Спориш О.А. Підприємництво і бізнес-культура. Кредитномодульний курс : навч. посіб. Київ. : ЦУЛ, 2014. 118 с.
11. Харченко С. Я., Краснова Н. П., Юрків Я. І. Етика ділового спілкування : Навч. метод. посіб. для студ. ВНЗ. Луганськ : Вид-во ДЗ ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 507 с.
12. Харченко С. Я., Краснова Н. П., Юрків Я. І. Етика ділового спілкування: навчальний посібник. Луганськ. : Вид-во ДЗ ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 507 с.
13. Черушева Г.Б., Пархоменко В. В. Економічна культура та професійна етика. Методичні рекомендації до вивчення дисципліни для студентів освітнього рівня «магістр» галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності: 072 «Фінанси, банківська справа та страхування». – Київ, Національна академія статистики, обліку та аудиту, 2018. – 79 с.

## 10. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ

1. Інтернет-портал для управлінців Менеджмент.com.ua. URL: <http://www.management.com.ua/about.php>
2. Електронне видання «Діловий вісник» - виробничо-практичний журнал Торговопромислової палати України. URL: <http://www.ucci.org.ua/synopsis/dv/aboutdv.ua.html>.
3. Єдине повне офіційне періодичне видання нормативно-правових актів України: Офіційний вісник України. URL: <http://ovu.com.ua/>.
4. Електронне видання журналу «Персонал». URL: <http://personal.in.ua/>.
5. Електронне видання «Business Week». URL: <http://www.businessweek.com/>.
6. Електронне видання «Stern». URL: <http://www.stern.de/>.
7. Електронне видання «Focus». URL: <http://www.focus.de/>.
8. Електронне видання «Paris Match». URL: <http://www.parismatch.com/ActuMatch/Environnement/>.