



Університет
сучасних
знань

**КИЇВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ПРИВАТНОГО ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ
«УНІВЕРСИТЕТ СУЧАСНИХ ЗНАНЬ»**

Циклова комісія з готельно-ресторанної справи



ЗАТВЕРДЖУЮ
В.о. ректора

«18» квітня 2023 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ОК 21 Професійна етика та етикет в готельно-ресторанному
бізнесі**

підготовка фахового молодшого бакалавра

освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

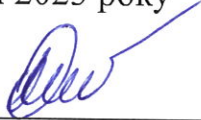
Київ – 2023

Робочу програму з дисципліни Професійна етика та етикет в готельно-ресторанному бізнесі для підготовки фахових молодших бакалаврів за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Розробник: викладач– Мілевська О.П.

Робочу програму схвалено на засіданні циклової комісії з готельно-ресторанної справи

Протокол № 1 від «17» квітня 2023 року

Голова циклової комісії  Мілевська О.П.
(підпис)

Розглянуто і рекомендовано до затвердження педагогічною радою коледжу

Протокол № 6 від «17» квітня 2023 р.

Директор коледжу  Світлана ШВИДЧЕНКО

Зміст

1	Пояснювальна записка	4
2	Календарно-тематичний план дисципліни	7
3	Теми і плани лекційних занять	7
4	Теми і плани практичних занять	9
5	Теми і питання для самостійної роботи студентів	11
6	Методи активізації навчального процесу	12
7	Системи поточного та підсумкового контролю знань	12
8	Критерії оцінювання результатів навчання студентів	15
9	Література	16

1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Важливість вивчення освітньої компоненти «Професійна етика та етикет в готельно-ресторанному бізнесі» обумовлена підвищенням ролі професійної етики як способу регуляції поведінки в конкретних видах професійної діяльності.

Професійна етика має значення, насамперед, для професій, об'єктом яких є людина. Там, де представники певної професії в силу її специфіки перебувають в постійному або навіть безперервному спілкуванні з іншими людьми існують специфічні «моральні кодекси» людей цих професій і спеціальностей.

Особливої уваги потребує необхідність розгляду загальних принципів професійної етики: професійного обов'язку і відповідальності, професійної солідарності та корпоративності. Велике значення для теорії та практики прикладного етичного знання має розгляд специфіки та різновидів професійної етики у готельно-ресторанному бізнесі.

Мета навчальної дисципліни: формування системи теоретичних знань та набуття практичних навичок та вмінь в дотриманні етичних принципів та норм здобувачами вищої освіти в рамках майбутньої професії, засвоєння студентами особливостей організації зустрічей відвідувачів, накопичення комунікативного досвіду та розуміння системи цінностей, поглядів, норм поведінки людей, формування основ морально-етичної культури та вирішення етичних проблем, отримання вмінь самостійно застосовувати набуті знання в безпосередній практичній діяльності.

Основними завданнями, що вирішуються у процесі викладання дисципліни, є: - вивчення сутності професійної етики як навчальної дисципліни, завдань та інституційних основ професійної етики; - вивчення структури та змісту кодексу професійної етики; - набуття вмінь з використання техніки ефективного спілкування, вирішувати етичні проблем зі збереженням етичних принципів та загальнолюдських цінностей; - набуття навичок застосовування набутих знань в безпосередній практичній

діяльності. - набуття вмінь використання стратегії управління конфліктом та розробки програми дій як способу вирішення конфлікту

Процес вивчення дисципліни ОК 21 Професійна етика та етикет в готельно-ресторанному бізнесі спрямований на застосування наступних компетентностей:

а) загальні компетентності (ЗК)

ЗК 1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 2. 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, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 5. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК 7. Здатність працювати в команді.

ЗК 10 Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК 11 Здатність до застосування знань з основ психології та етики ділового спілкування, компетентність в спілкуванні.

б) спеціальні (фахові) компетентності (СК)

СК 1. Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності.

СК 2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв'язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності.

СК 3. Здатність використовувати на практиці основи законодавства у сфері готельного і ресторанного господарства.

СК 7. Здатність планувати, аналізувати і контролювати власну роботу і роботу обслуговуючого персоналу.

СК 8. Здатність знаходити творчі рішення визначених конкретних проблем у професійній діяльності.

СК 12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

Очікувані результати навчання

РН 1. Застосовувати нормативно- правові акти у професійній діяльності.

РН 2. Знати свої права як члена суспільства, цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина України.

- PH 3. Пояснювати соціально-економічні явища та суспільно-економічні процеси у сфері обслуговування.
- PH 4. Спілкуватися державною та іноземною мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.
- PH 5. Застосовувати принципи соціальної відповідальності і громадської свідомості під час виконання професійних обов'язків.
- PH 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.
- PH 9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарства із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.
- PH 10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.
- PH 11. Координувати роботу обслуговуючого персоналу відповідно до його посадових інструкцій.
- PH 15. Професійно виконувати завдання у стандартних, нових та надзвичайних, екстремальних ситуаціях.

2. Календарно-тематичний план дисципліни

№	Назва розділів і тем	Кількість годин			
		Усього	Лекції	Практичні	Самостійні
1	2	3	4	5	6
1	Тема. Загальні поняття етики та етикету	18	4	4	10
2	Тема. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнес.	20	4	4	12
3	Тема. Професійний етикет у сфері обслуговування.	18	4	4	10
4	Тема. Особливості етикету обслуговування у ресторанах.	18	4	4	10
5	Тема. Міжнародний етикет обслуговування.	18	4	4	10
6	Тема. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.	20	4	4	12
7	Тема. Адміністративна етика та етикет в готельно-ресторанній справі	18	4	4	10
8	Тема. Імідж як чинник формування культури ресторанного сервісу.	20	4	4	12
Всього:		150	32	32	86

3. Теми і плани лекційних занять

Лекція 1-2

Тема 1. Загальні поняття етики та етикету

План:

1. Основні терміни та визначення
2. Історичний розвиток, сучасні напрями професійної етики та етикету
3. Професійна етика і психологія.
4. Культура поведінки
5. Культура управлінської діяльності

Лекція 3-4

Тема 2. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнес.

План:

1. Корпоративна етика
2. Етика управління

3. Моральність особистості
4. Норми поведінки керівника
5. Професійна етика персоналу
6. Управління конфліктами.

Лекція 5-6

Тема.3 Професійний етикет у сфері обслуговування.

План:

1. Оцінка психологічних проявів споживачів
2. Основні принципи спілкування
3. Вербальні засоби етикету ділового спілкування
4. Невербальні засоби спілкування та їх класифікація
5. Особливості розмов по телефону
6. Правила спілкування в електронному просторі

Лекція 7-8

Тема.4 Особливості етикету обслуговування у ресторанах

План:

1. Правила поведінки за столом
2. Правила поведінки обслуговуючого персоналу
3. Оцінка психологічних проявів споживачів

Лекція 9-10

Тема.5 Міжнародний етикет обслуговування.

План:

1. Основні правила етикету за кордоном
2. Дипломатичні прийоми (прийняття)
3. Основні етапи прийому іноземних делегацій

Лекція 11-12

Тема.6 Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.

План:

1. Етика працівників контактної зони
2. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами
3. Приклади стандартів етикету обслуговування

Лекція 13-14

Тема.7 Адміністративна етика та етикет в готельно-ресторанній справі.

План:

1. Моральні норми поведінки в готельно - ресторанному бізнесі.
2. Основні компоненти адміністративної культури.
3. Етичні основи ділових відносин у бізнесі.
4. Адміністративна етика.

Лекція 15-16

Тема.8 Імідж як чинник формування культури ресторанного сервісу

План:

1. Основні правила формування позитивного іміджу організатора готельно-ресторанного бізнесу: внутрішні і зовнішні пріоритети.
2. Імідж персоналу готельно-ресторанного господарства
3. Види одягу й взуття персоналу
4. Поєднання кольорів у готельно-ресторанному господарству

4. Теми і плани семінарських занять Семінарське заняття № 1

Тема. Загальні поняття етики та етикету

План:

1. Етика як засіб регуляції поведінки в конкретних видах діяльності.
2. Місце професійних кодексів в системі моралі.
3. Види професійної етики. Етика підприємництва.
4. Етикет як прояв моральної культури особистості.

Семінарське заняття № 2

Тема. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі.

План:

1. Світові традиції ділового етикету.
2. Корпоративна етика.
3. Етика управління.
4. Категорії етики, їх історичний вимір.
5. Добро і зло як головні етичні категорії у суспільному просторі.
6. Категорії етичного вибору, вчинку, моральної діяльності (норма, кодекс, звичай, традиція, принципи, ідеали).
7. Категорії на позначення етичних характеристик людини (совість, честь, гідність, справедливість).

Семінарське заняття № 3

Тема. Професійний етикет у сфері обслуговування.

План:

1. Основні принципи спілкування
2. Вербальні засоби етикету ділового спілкування
3. Невербальні засоби спілкування та їх класифікація
4. Особливості ділової розмови по телефону
5. Правила спілкування в електронному просторі

Семінарське заняття № 4

Тема. Особливості етикету обслуговування у ресторанах

План:

1. Вимоги до працівників сфери обслуговування
2. Основні принципи професійної поведінки працівника
3. Зустріч і розміщення гостей
4. Приймання замовлення й розрахунок з відвідувачами

Семінарське заняття № 5

Тема. Міжнародний етикет обслуговування.

План:

1. Основні правила етикету обслуговування в Європейських країнах
2. Дипломатичні прийоми (прийняття)
3. Основні етапи прийому іноземних делегацій
4. Вимоги до організації обслуговування іноземних делегацій

Семінарське заняття № 6

Тема. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.

План:

1. Вирішення конфліктних ситуацій,
2. Зустріч гостей та гостей із дітьми,
3. Робота з запереченнями
4. Зворотній зв'язок із гостями

Семінарське заняття № 7

Тема. Адміністративна етика та етикет в готельно-ресторанній справі.

План:

1. Моральні вимоги
2. Основні компоненти адміністративної культури.
3. Етичні норми спілкування.
4. Професійний обов'язок. Професійна честь. Професійна гідність. Професійна справедливість.

Семінарське заняття № 8

Тема. Імідж як чинник формування культури ресторанного сервісу

План:

1. Значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу
2. Імідж як складова високої професійної компетентності.
3. Елементи професійного іміджу
4. Роль архітектури в формуванні іміджу готельно-ресторанного господарства та їх сучасні форми

5. Теми і завдання/питання для самостійної роботи студентів.

Тема *Поняття етики та етикету. Історія виникнення етики.*

План:

1. Етика - як наука. Мораль і моральність – сутність та поняття.
2. Етикет – сутність та поняття. Види етикету.
3. Організація навчання етиці та етикету. Етика та етикет в міжособистісній комунікації. Етика та етикет в семіотичному аспекті. Етикет та система цінностей. Основні принципи етикету.
4. 4. Історія етики та етикету.

Тема *Професійна етика в індустрії гостинності як складова професійної культури працівників*

План:

1. Етика в індустрії гостинності: сутність та основна проблематика
2. Поняття комунікативної компетентності
3. Норми поведінки керівника
4. Професійна етика персоналу.

Тема *Професійна етика у сфері обслуговування у готельно-ресторанних комплексах.*

План:

1. Культура обслуговування гостей у готельно-ресторанних комплексах.
2. Вимоги до працівників сфери обслуговування.
3. Методи обслуговування споживачів в закладах готельно-ресторанного господарства
4. Основні принципи спілкування персоналу з відвідувачами
5. Поняття культури обслуговування

Тема *Професійні кодекси та стандарти професійної етики у готельно-ресторанних комплексах*

План:

1. Методи обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства при готелях.
2. Правила поведінки обслуговуючого персоналу
3. Етика працівників контактної зони
4. Приклади стандартів етикету обслуговування

Тема *Міжнародний етикет обслуговування.*

План:

1. Міжнародне регулювання сфери гостинності
2. Організація дипломатичного прийому (прийняття)
3. Організація прийому іноземних делегацій
4. Вимоги до організації обслуговування іноземних делегацій

Тема Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.

План:

1. Оцінка психологічних проявів споживачів
2. Професійні кодекси та стандарти професійної етики обслуговуючого персоналу
3. Правила поведінки обслуговуючого персоналу
4. Етика працівників контактної зони

Тема Адміністративна етика та етикет в готельно-ресторанній справі

План:

1. Влада, лідерство та групи в управлінні
2. Врегулювання конфліктів і міжнародні переговори
3. Технології регулювання конфліктів
4. Субординація адміністративного персоналу

Тема Імідж формування культури ресторанного сервісу.

План:

1. Сутність поняття «імідж» та його характеристика
2. Етапи формування іміджу готельно-ресторанного бізнесу
3. Теоретичні основи функціонування розробки іміджу
4. Механізм прийняття управлінських рішень щодо напрямів удосконалення позитивного іміджу
5. Імідж обслуговуючого персоналу – як складова у готельно-ресторанному бізнесі

6. Методи активізації навчального процесу

Класичні лекції, лекції проблемного характеру, лекції-бесіди, семінарські заняття, семінари-дискусії, практичні заняття, лабораторні заняття, реферування; повідомлення за темою (усна доповідь); розв'язування творчих завдань; виконання студентами завдань для самостійного опрацювання; індивідуальні консультації для студентів.

7. Система поточного та підсумкового контролю знань.

Поточний контроль: письмове або усне опитування, тести, індивідуальна або колективна презентація (представлення виконаного завдання); підготовка доповіді; перевірка конспекту; захист виконаних завдань, захист курсової роботи та ін.

Підсумковий контроль: залік.

Питання самоконтролю для підготовки до заліку

1. Що вивчає професійна етика?
2. Які етапи перетворення пройшла професійна етика?
3. Трудова діяльність яких професіоналів не вміщується в рамках службових інструкцій і є творчою?
4. З якою метою необхідно познайомитися з професійною термінологією, яка застосовується у сфері обслуговування?
5. У сфері якого напрямку етики простежується безпосередній її зв'язок з життєвою практикою?
6. В якому столітті та у якій книзі вперше написано про класовий характер етики в сфері праці?
7. Які елементи включає економічна етика і на підставі яких умов суспільства?
8. Які сторони прояву має культура спілкування?
9. Які ви знаєте найважливіший принцип культури античності. Що з цього принципу виклав Аристотель?
10. Коли з'явився термін «етикет»?
11. Яку країну вважають батьківщиною етикету?
12. Для кого дуже важливо навчитися такого допоміжного прийому, як самоспостереження?
13. Охарактеризуйте етику сервісу.
14. Які аспекти досліджує психологія?
15. Від яких аспектів залежать психічні явища формування характеру людини?
16. Поняття комунікативної компетентності.
17. Типи споживачів послуг і взаємодія з ними.
18. Технологічний, економічний і естетичний аспекти культури сервісу
19. Які положення містить в собі професійна етика працівників сервісу.
20. Що ми називаємо стилем обслуговування споживачів.
21. Психологічний темперамент споживачів послуг.
22. Розкрийте сутність поняття «конфлікт».
23. Охарактеризуйте основні типи конфліктів.
24. Розкрийте сутність основних конфліктів у готельно-ресторанному господарстві.
25. Які причини зумовлюють конфліктні ситуації в готелях та ресторанах?
26. Розкрийте сутність дій менеджера під час управління конфліктом.
27. Охарактеризуйте основні методи усунення і запобігання конфліктам.
28. Які складові морального здоров'я колективу?
29. Що таке демократичне волевиявлення колективу?
30. Яка реальна умова розвитку підприємства?
31. Моральні цінності колективу.
32. Складові підприємницької етики.

33. Система управління персоналом.
34. Якими основними навичками повинен володіти менеджер ресторану?
35. Етапи протікання конфлікту за Мейсоном.
36. Методика вирішення конфлікту.
37. Що в перекладі з французької означає слово «етикет»?
38. Які вимоги щодо поведінки людини регламентує етикет?
39. Чим відзначається сучасний етикет?
40. Як поводитись себе самовпевнені відвідувачі?
41. Які типи людських індивідуальностей вам знайомі?
42. Норми поведінки споживачів готельно-ресторанних послуг?
43. Що таке проксеміка?
44. Характеристика вербальної комунікації
45. Яку увагу слід приділити гостям-інвалідам?
46. Культура мовлення під час обслуговування споживачів
47. Характеристика невербальної комунікації
48. За якими ознаками класифікують невербальні засоби спілкування?
49. Які засоби спілкування забезпечує телефонний зв'язок?
50. Яких правил треба дотримуватися під час телефонної розмови?
51. Як закінчити телефонну розмову?
52. Етикет мобільного зв'язку
53. Правила спілкування в електронному просторі
54. Що означає бути гостинним?
55. Що є основним і обов'язковим принципом роботи кожного представника персоналу?
56. Правила поведінки за столом
57. Ким і коли вироблені всі норми і правила поведінки за столом?
58. Які існують загальноприйняті у світському етикеті обмеження на те-матику застільних бесід?
59. Призначення серветки
60. Призначення столових приборів.
61. Яким прибором перекладають салат у тарілку гостю?
62. Правила користування столовими приборами
63. Правила подачі напоїв в ресторані.
64. Від чого залежить розташування основних столових приборів на столі?
65. Чим їдять тости, хліб, булочки, фрукти?
66. Як їдять бутерброди на бенкеті?
67. Якими приборами їдять рибні гарячі страви?
68. Правила поведінки обслуговуючого персоналу.
69. Згідно з якими правилами ведеться діалог між персоналом і споживачем?
70. Для чого подають кришталевий салатник з водою і серветкою?
71. Як правильно їдять за столом фрукти?
72. Як необхідно сидіти за столом?
73. Назвіть види прийомів і час їх проведення.

74. Яких вимог необхідно дотримуватися персоналу на першому етапі появи гостя?
75. Що таке міжнародний етикет?
76. Основні правила етикету за кордоном.
77. Англійські традиції співбесіди.
78. Які якості представників інших народів цінують у Франції?
79. Що є предметом культу у італійців?
80. Як проходить церемонія знайомства у іспанців?
81. Чим не можна користуватися під час їжі у Тайланді?
82. Які існують правила розсадки за столом у народів сходу?
83. Основні етапи прийому іноземних делегацій.
84. Діловий протокол.
85. Головний принцип одягу для ділової зустрічі.
86. Дипломатичний прийом.
87. Види прийомів.
88. Основне правило розсаджування гостей на прийомі.
89. Деякі норми дипломатичного етикету.
90. Поняття та сутність іміджу.
91. Форми і функції іміджу.
92. Імідж у структурі світу.
93. Цілі і функції іміджу
94. Типи іміджів.
95. Специфіка індивідуального й організаційного іміджу.
96. Поняття іміджевої стратегії.
97. Принципи класифікації іміджевих стратегій
98. Психологічний аспект формування особистого іміджу.
99. Символіка особистого іміджу

8. Критерії оцінювання знань, вмінь, компетентностей здобувачів освіти з навчальної дисципліни»:

Бали / Рівні навчальних досягнень	Критерії оцінювання
«Відмінно» / Високий	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких навчальний матеріал відтворюється в повному обсязі, відповідь правильна, обґрунтована, логічна, містить аналіз і систематизацію, зроблені аргументовані висновки. Здобувач освіти активно працює протягом усього курсу і показує при цьому глибоке оволодіння лекційним матеріалом, здатний висловити власне ставлення до альтернативних міркувань з конкретної проблеми, проявляє вміння самостійно та аргументовано викладати матеріал. Практичне завдання виконане правильно, як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом

«Добре» / Достатній	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких відтворюється значна частина навчального матеріалу. Здобувач освіти виявляє знання і розуміння основних положень з навчальної дисципліни, певною мірою може аналізувати матеріал, порівнювати та робити висновки. Здобувач освіти активно працює протягом усього курсу, питання висвітлює повно, висвітлення їх завершено висновками, виявлене уміння аналізувати факти й події, а також виконувати навчальні завдання. У відповідях допущені несуттєві помилки, в усних відповідях – неточності, деякі незначні помилки, має місце недостатня аргументованість при викладенні матеріалу, нечітко виражене ставлення слухача до фактів.
«Задовільно» / Середній	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких відтворюються основні положення навчального матеріалу на рівні запам'ятовування без достатнього розуміння; здобувач освіти у цілому оволодів суттю питань з даної теми, виявляє знання лекційного матеріалу, навчальної літератури, намагається аналізувати факти й події, робити висновки. Але на заняттях поводить себе пасивно, відповідає лише за викликом викладача, дає неповні відповіді на запитання, припускається грубих помилок при висвітленні теоретичного матеріалу. У практичних завданнях припущені несуттєві помилки.
«Незадовільно»/ Початковий	Оцінюється завдання, що не виконане, або містить відповіді на рівні елементарного відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів, фрагментів навчального матеріалу. Здобувач освіти виявив неспроможність висвітлити питання чи питання висвітлені неправильно, безсистемно, з грубими помилками, відсутні розуміння основної суті питань, висновки, узагальнення. У відповідях та практичному завданні припущені суттєві помилки.

9. Література

Основні рекомендовані джерела

1. Про захист прав споживачів: Закон України (у редакції Закону України від 01.12.2005 р. № 3161-IV. Про внесення змін до Закону України "Про захист прав споживачів" zakon.rada.gov.ua/laws/show/3161-15
2. Про затвердження Порядку надання готельних послуг з тимчасового розміщення (проживання): Закон України (Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 № 297

3. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник / Гах Й. М. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 160 с. ХДУХТ, 2011. – 73 с
4. Андреева І. В. Етика ділових відносин / Андреева І. В. – СПб. : Вектор, 2006. – 160 с.
5. 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.
6. Герасимчук А. А. Етика та етикет / А. А. Герасимчук, О.І. Тимошенко.– К. : ЄУ. – 2006. – 350 с.
7. Герчанівська П. Е. Культура управління : навч. посібник / Герчанівська П. Е. – К. : Політехніка, 2005. – 152 с.
8. Єрмоленко А. М. Філософувати дискурсом. Практична філософія Дмитріха Бюлера та берлінська етика дискурсу // Філософська думка. – 2007. – № 1. – С. 107 – 116.
9. Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник – Х. : ХДУХТ, 2016. –146 с.

Додаткова

1. Ботвина Н. Міжнародні культурні традиції: мова та етикет ділової комунікації: навч. посіб. - 2-ге вид. доп. і перероб. - К.: АртЕК, 2002. - 206 с
2. Монахов Г.А. Мелочи создают совершенство. Деловой и светский этикет. Благоприятный персональный имидж. - К.: Альтерпрес, 2001. - 474 с
3. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навчальний посіб. - К.: Кондор, 2005. - 408 с
4. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування: за заг. ред. В.К. Федорченка. - 2-ге вид. - К.: Лібра, 2003. - 416 с.