

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Навчально-науковий інститут економіки та управління  
Факультет менеджменту  
Кафедра готельно-ресторанної справи та організації бізнесу

## **БІЗНЕС-ЕТИКА В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

### **Методичні рекомендації**

для практичних занять та самостійного вивчення дисципліни  
для здобувачів вищої освіти ступеня «Бакалавр»  
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»



Миколаїв

2021

**УДК 174.4:640.43**

**Б59**

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту Миколаївського національного аграрного університету від 30.08.2021 р., протокол № 1.

**Укладач:**

Я. Е. Андрющенко – кандидат педагогічних наук, старший викладач кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу, Миколаївський національний аграрний університет.

**Рецензенти:**

С. І. Тищенко – канд. пед. наук, доцент кафедри економічної кібернетики та математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет;

Т.В. Стройко – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту та маркетингу, Миколаївський національний університет імені В.О. Сухомлинського

© Миколаївський національний аграрний  
університет, 2021

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
МОЗКОВИЙ ШТУРМ .....	8
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №1 .....	9
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №2.....	10
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 3 .....	10
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 4 .....	11
ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 5 .....	11
САМОСТІЙНА РОБОТА №2.....	12
САМОСТІЙНА РОБОТА 3-4 .....	13
ТЕСТ 1 .....	13
ТЕСТ 2 .....	16
ТЕСТ 3 .....	19
ПИТАННЯ КОЛОКВІУМУ 4.....	22
ТЕМАТИКА РЕФЕРАТІВ .....	25
ПИТАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ (ЗАЛІКУ) ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ .....	27
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА .....	31

## ВСТУП

Бізнес-етика в індустрії гостинності – навчальна дисципліна, яку почали викладати у навчальних закладах України на початку ХХІ ст., хоча проблеми етики в готельно-ресторанному бізнесі мають таку ж давню історію, як і саме підприємництво.

Особливої гостроти та актуальності вони набули в другій половині ХХ ст., коли ринок трансформувався і загострилася і без того жорстка конкуренція, а рівень соціальної безвідповідальності бізнесу почав набувати загрозливого для людства характеру.

Бізнес-етика вивчає накопичений досвід цивілізованих взаємин у сфері готельно-ресторанної діяльності, розвитку бізнес-етики в сучасних умовах, її засади, принципи, норми як на рівні всього бізнес-середовища, так і внутрішніх проблем організації та особи підприємця. Розглядається механізм формування корпоративної етики, надаються рекомендації щодо використання етичних норм як дієвого засобу управління; формування ділових стосунків з усіма групами стейкхолдерів та у міжнародній діяльності.

**Мета дисципліни:** ознайомлення студентів з предметним полем етики бізнесу в індустрії гостинності, понятійним апаратом та головними концептуальними інтерпретаціями; висвітлення моралі як ціннісного ядра культури; формування цілісного гуманістичного світосприйняття як фундаментальної основи світоглядної підготовки особистості,

### **Завдання дисципліни:**

- з'ясування змісту і смислу моральних цінностей, норм, етичних кодексів у взаємозв'язку із глобальними проблемами сучасності;
- ініціація гуманітарного, гуманістичного мислення, етичних та комунікативних компетенцій;
- забезпечення тісного зв'язку вивчення етики бізнесу з майбутньою практичною діяльністю спеціаліста, підвищення професійної культури;

– вивчення місця і ролі професійної етики, специфіки поняттєво-категоріального апарату дослідження професійної етики, етики фахівця фінансової сфери;

– ознайомлення з сучасними концепціями бізнес-етики, роллю професійно-етичних кодексів та стандартами професійної етики, що використовуються в українській і світовій практиці.

**Зв'язок з іншими дисциплінами.** Навчальний курс «Етика міжнародного бізнесу» передбачає наявність базових знань з курсів «Філософія», «Етика», «Культурологія», «Релігієзнавство», «Соціологія», має тісний зв'язок з такими дисциплінами як «Менеджмент», «Управління персоналом», «Маркетинг».

В результаті опанування дисципліною «Бізнес-етика в індустрії гостинності» здобувачі вищої освіти повинні мати **такі компетентності:**

**Інтегральна кмпетентність:**

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та

**Загальні компетентності:**

ЗК 2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати 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 до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.

ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ЗК 5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК 6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 7. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК 9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 10. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК 11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

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

ФК 1 Здатність визначати та описувати характеристики організації.

ФК 3. Здатність визначати перспективи розвитку організації.

### **Програмні результати навчання (ПРН)**

ПРН 2. Зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

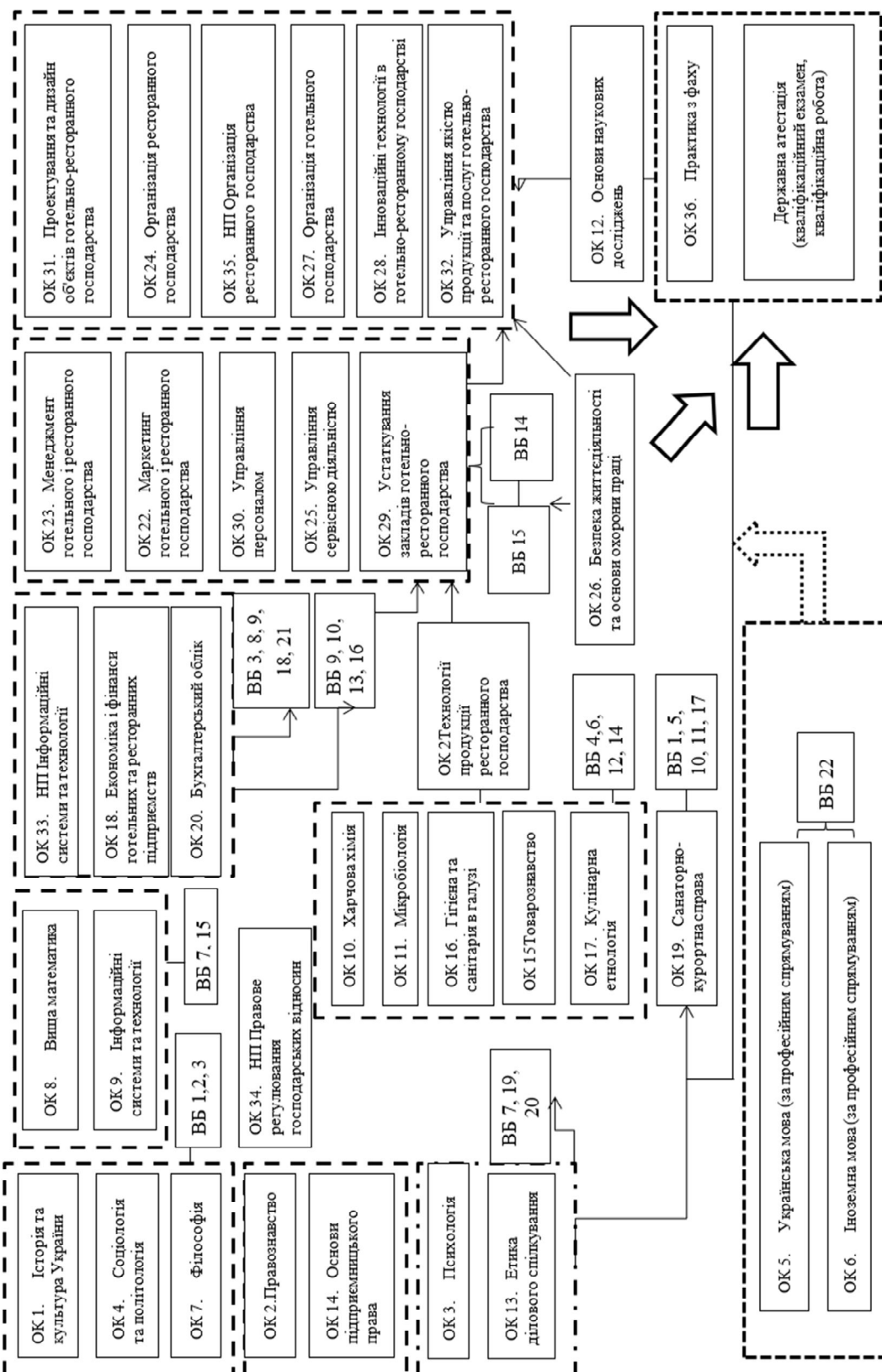
ПРН 3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.

ПРН 8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.

ПРН 17. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

ПРН 19. Знати основи бізнес-планування, оцінювання кон'юнктури ринків та результатів діяльності підприємницьких, торговельних і біржових структур з урахуванням особливостей аграрної сфери.

# МІСЦЕ ДИСЦИПЛІНИ В СТРУКТУРІ ІНШИХ ДИСЦИПЛІН



## **МОЗКОВИЙ ШТУРМ**

### **ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ**

1. Що вивчає бізнес-етика?
2. Які етапи перетворення пройшла бізнес-етика?
3. Трудова діяльність яких професіоналів не вміщується в рамках службових інструкцій і є творчою?
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 бізнес- 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 в етиці бізнесу?
15. Від яких аспектів залежать психічні явища формування характеру людини?
16. Поняття комунікативної компетентності.
17. Типи споживачів послуг і взаємодія з ними.

#### **Додаткові питання:**

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.



## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №1

### Тема. Бізнес-етика в індустрії гостинності: еволюція розвитку, поняття та значення

- 1.1. Становлення етики бізнесу як наукової дисципліни в індустрії гостинності
- 1.2. Основні поняття та визначення етики бізнесу в готельно-ресторанній справі
- 1.3. Структура етики бізнесу в індустрії гостинності.

#### *Контрольні питання до теми 1*

1. Що таке бізнес і підприємництво?
2. Коли й за яких обставин сформувалася етика бізнесу як наукова дисципліна?
3. Дайте визначення етики бізнесу. В чому суть поняття етики бізнесу в ГРС?
4. Охарактеризуйте універсальну і прикладну етику.
5. Дайте характеристику принципам сфери бізнесу.
6. Поясніть функції етики бізнесу.
7. Дайте характеристику принципам етики бізнесу в індустрії гостинності.
8. Які проблемні питання в етиці бізнесу Ви знаєте?
9. Опишіть структуру етики бізнесу як галузі знань, її взаємовідносини з іншими науками.

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №2**

### **Тема. Корпоративна етика та корпоративна культура**

- 2.1. Поняття корпоративної етики
- 2.2. Етичний кодекс фірми
- 2.3. Етичні принципи корпоративної поведінки

#### *Контрольні питання до теми 2:*

1. Надайте характеристику поняттю корпоративна етика.
2. У чому полягає суть проблем соціальної відповідальності фірми?
3. Що таке етичний кодекс фірми? Опишіть заходи щодо підвищення етичної поведінки керівників і працівників фірми.
4. Опишіть принципи морального кодексу керівника.
5. Охарактеризуйте етичні принципи корпоративної поведінки.

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 3**

### **Тема. Ділова етика та діловий етикет**

1. Діловий етикет як складова корпоративної культури
2. Діловий етикет як різновид етикету.
3. Найпоширеніші помилки в сфері ділового етикету
4. Сутність і значення спілкування у професійній діяльності менеджера

#### *Контрольні питання до теми*

1. Що таке діловий етикет і корпоративна культура?
2. Надайте визначення поняттю «етикет» та охарактеризуйте його види.
3. Які найбільш поширені помилки в сфері ділового спілкування Ви знаєте?

#### **Практичне завдання:**

1. Тест на виявлення морального здоров'я колективу.
2. Еталон норм поведінки керівника готельного або ресторанного підприємства.
3. Відео-зразки корпоративної етики

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 4**

**Тема. Етико-психологічні засади етики бізнесу. Основи конфліктології**

1. Етико-психологічні засади етики бізнесу
2. Поняття конфлікту. Основні типи та причини конфлікту
3. Основні способи управління конфліктною ситуацією
4. Переміни та стреси

Практичне завдання:

1. Тест на виявлення стресостійкості в колективі.
2. Приклади вирішення конфліктних ситуацій на підприємстві готельного та ресторанного типу.

*Контрольні питання до теми:*

1. Поясніть етико-психологічні засади етики бізнесу.
2. Що таке конфлікт? Назвіть основні типи і причини його виникнення.
3. Охарактеризуйте способи управління конфліктною ситуацією.
4. Що Ви знаєте про організаційні переміни та стреси.

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 5**

**Тема. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи.**

Питання для обговорення:

1. Конфлікти в індустрії гостинності.
2. Способи вирішення конфліктів.
3. Підібрати не менше 10 висловлювань відомих людей (афоризмів) про конфлікти та способи їх вирішення.
4. Аналіз фільму чи книги щодо стресостійкості та вирішення конфліктних ситуацій.

## САМОСТІЙНА РОБОТА 1

### Тема. Основні концепції бізнес етики в індустрії гостинності

- 2.1. Релігійна етика
- 2.2. Теорія утилітаризму
- 2.3. Деонтична етика
- 2.4. Етика справедливості

#### *Контрольні питання до теми 1:*

1. Назвіть основні християнські заповіді.
2. Розкрийте християнське ставлення до економічної діяльності.
3. Які основні протиріччя застосування християнських заповідей в бізнесі.
4. Назвіть чотири основних підходи до рішення моральних проблем в етиці бізнесу.
5. Сформулюйте утилітаристське визначення етичної поведінки.
6. Назвіть основні проблеми теорії утилітаризму і їхнє можливе вирішення.
7. Дайте визначення етичності поведіння згідно деонтичної теорії.
8. Основні положення теорії справедливості.

## САМОСТІЙНА РОБОТА №2

### Тема. Проблемні питання розвитку мікро- та макроетики

1. Основні принципи мікроетики
2. Етичні взаємовідношення між суб'єктами макроетики. Підприємство і корпорації
3. Корпорація і держава
4. Корпорація та споживачі
5. Корпорація та інвестори

#### *Контрольні питання до теми 2*

1. Охарактеризуйте принцип мікроетики – принцип економічної доцільності.
2. Охарактеризуйте принцип мікроетики – принцип законності.

3. Охарактеризуйте принцип мікроетики – принцип відповідальності.
4. Охарактеризуйте принцип мікроетики – принцип ситуативності.
5. Опишіть заповіді ділової людини і принципи ведення справ.
6. Розкрийте етичні аспекти відносин між підприємствами та корпораціями.
7. Розкрийте етичні аспекти відносин між корпорацією та державою.
8. Розкрийте етичні аспекти відносин між корпорацією та споживачами.
9. Розкрийте етичні аспекти відносин між корпорацією та інвесторами.

### **САМОСТІЙНА РОБОТА 3-4**

#### **Тема. Реклама спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»**

- Відеоролик з життя групи
- Проморолик для абітурієнтів та батьків
- Відеогід по університету

#### **Тест 1**

1. Становлення бізнес-етики пов'язане з розвитком
  - підприємництва
  - торгівлі
  - міжнародних відносин
2. Бізнес-етика в індустрії гостинності поєднує
  - трудові норми
  - духовні цінності
  - національні традиції
  - вимоги світових стандартів
3. прядок проведення церемонії
  - етикет
  - етика
  - сервіс
  - церемоніал
4. зміст професійної етики

- кодекс поведінки
- трудовий договір
- норми моралі
- суспільна думка

5. засновник професійної бізнес етики

- Аристотель
- Кант
- Гіппократ
- Маркс

6. Основи професійної бізнес-етики були закладені

- в Античні часи
- в Середньовіччя
- після Жовтневої революції
- в Новий час

7. типи моральності у феодальному суспільстві:

- хижачький і колективний
- тіньовий та відкритий
- хижачький та індивідуальний
- індивідуальний та колективний

8. Суть теорії бізнес-етики Форда

- ділова теорія + джерело радощів
- праця + капітал
- ділова теорія + престиж
- праця + життєва свобода

9. Етичні норми бізнесу в Україні беруть початок з

- 15-16 ст
- 16-17 ст.
- 17-18 ст.
- 19-20ст.

10. Взаємна довіра між підприємцями та державою під гаслом «по совісті» притаманна

- Катерині II
- Петру I
- Древній Греції
- Християнській філософії

11. Основний принцип моралі Античності

- Золотої середини
- Лі-етикету
- Суду совісті
- Комільфо

12. Бізнес-етикет Нового Часу можна описати як

- Комільфо
- Тіньовий
- Лицарський
- Порядний

Етика сервісу – це

---

---

---

Психологія пов'язана з етикою

бізнесу \_\_\_\_\_

---

---

Комунікативна компетентність – це

---

---

---

---

Типи споживачів за домінуючою модальністю  
сприйняття \_\_\_\_\_

---

---

---

Типи споживачів за типом  
темпераменту \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Основні положення працівників контактної зони

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Тест 2

1. Основні норми поведінки в закладі готельного та ресторанного типу:

- Законслухняність
- Чесність у відносинах з державою, партнерами, громадянами
- Чесна конкуренція
- Турбота про навколишнє середовище
- Взаємодопомога колегам
- Взаємопозики



- Кооперування за сферою діяльності
2. Етична поведінка у закладі готельно-ресторанного господарства
- Засіб формування іміджу
  - Вимога нормативних документів
  - Теоретичне питання без практичного застосування
  - Збільшення прибутків фірми
3. Кодекс етики складається з
- Двох частин
  - Трьох частин
  - Чотирьох частин
  - Не важливо, скільки частин
4. Кодекси етики
- Обов'язкові до виконання
  - Бажані до виконання
  - Рекомендовані до виконання
5. Комітети з етики складаються з
- Керівників
  - Працівників, керівників
  - Працівників
  - Третіх осіб
6. Соціальна ревізія робить висновок про
- Соціальну відповідальність організації
  - Соціальний порядок в організації
  - Соціальну захищеність працівників
  - Етику поведінки керівників
7. Види корпоративної етики:
- 1. \_\_\_\_\_
  - 2. \_\_\_\_\_
  - 3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

8. Основні принципи етичної поведінки фахівця

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

9. Стандарти обслуговування гостей у готелі фахівцями готельної індустрії:

---

---

---

---

10. Корпоративна етика – це

---

---

---

11. Суб'єкти корпоративної етики

---

---

---

---

12. Принципи корпоративної етики:

S –

M –

A –

R –

T –

### Тест 3

До напрямів управлінської етики належать:	
Теоретична етика вивчає	
Нормативна етика вивчає	
Етика управління – це	
Моральність – це	
Складові морального здоров'я колективу включають :	

Умови, що впливають на мікроклімат в колективі:	
Моральна самосвідомість колективу – це	
Показники морального комфорту:	
Ключові моменти етики керівника:	
Принципи управління колективом:	

Основні навички, якими повинен володіти керівник готельно-ресторанного господарства	

#### Питання колоквиуму 4

Поняття конфліктної ситуації. Поняття конфлікту.
Типи конфліктів.
Причини виникнення конфліктів.
Антагоністичні конфлікти. Компромісні конфлікти.
Вертикальні та горизонтальні конфлікти.
Відкриті та сховані конфлікти.
Авторитетний стиль керівництва.
Наслідки конфліктів: функціональні та дисфункціональні.
Типи «збурювачів» спокою в колективі.
Ілюзії «роздмухування» конфліктних ситуацій.
Поняття інциденту. Фази розвитку конфлікту.
Дії керівника під час конфлікту.
Методи вирішення конфлікту.
Правила запобігання конфліктам.
Моральні цінності колективу.
Складові морального здоров'я колективу.

## Тест 5

1. «Менеджмент без ієрархії» означає

---

---

---

---

2. Головні риси «менеджменту без ієрархії»:

---

---

---

---

3. Командне управління має в основі наступний тактичний прийом:

---

---

---

4. Влада – це

---

---

---

5. Вплив – це

---

---

---

---

6. Джерела влади:

---

---

---

---

7. Лідерство – це

---

---

---

---

8. Які стилі лідерства Вам відомі?

---

---

---

---

9. Зобразіть схематично механізм утворення формальних і неформальних груп



10. Управління конфліктом передбачає

---

---

---

---

11. Регулювання конфлікту – це

---



---

---

---

12. Вирішення конфлікту може проходити за наступними технологіями:

---

---

---

---

---

### ТЕМАТИКА РЕФЕРАТІВ

1. Перфекціонізм – етика особистого удосконалення.
2. Обов'язок і відповідальність як основоположні категорії соціальної етики.
3. Мовний етикет українців.
4. Генеза і різновиди етикету.
5. Мистецтво спілкування й етика службових стосунків.
6. Комунікація та етикет у менеджменті.
7. Етика бізнесу як різновид прикладної етики.
8. Етична експертиза як інструмент та критерій розвитку громадянського суспільства.
9. Етичні кодекси як «засіб терапії» аномальних явищ.
10. Професійна етика сучасного менеджера: європейський досвід та українські реалії.
11. Сучасні тенденції розвитку етики бізнесу в Україні.
12. Етичний кодекс: історія та сучасність.
13. Етична кодексова культура в системі університетської освіти: європейський досвід та українські реалії.
14. Імідж ділової людини: етико-естетичні виміри.

15. Етичний кодекс студента КНЕУ.
16. Проблеми етики бізнесу в Україні.
17. Особливості ділової культури США і Канади.
18. Особливості ділової культури Франції.
19. Особливості ділової культури Японії.
20. Особливості ділової культури Німеччини.
21. Особливості ділової культури Італії.
22. Особливості ділової культури в мусульманських країнах.
23. Особливості ділового спілкування (скандинавські країни).
24. Особливості ділової культури Китаю.
25. Моральні проблеми в етикетному спілкуванні
26. Етикет вітань, представлень, прощань.
27. Телефонна розмова: правила та норми.
28. Ділове листування.
29. Складові іміджу ділової особи.
30. Бізнес-подарунок.
31. Візитна картка, її значення у діловому спілкуванні.
32. Види ділових прийомів.
33. Протокол ділового прийому.
34. Ділове застілля – етикетні норми та приписи.

**Примітки:**

- Тема роботи може відрізнятись від запропонованої, але узгоджується з викладачем.
- Реферат повинен мати план, відповідну до плану структуру: вступ, основну частину, висновки, список використаної літератури.
- При написанні роботи слід використати щонайменше 3-5 джерел, засвідчивши це посиланнями в тексті роботи.
- Обсяг роботи: бажано не більше 12 сторінок (14 Times New Roman, 1,5 інтервал).

- При оцінці роботи враховується насамперед самостійність і оригінальність міркувань студента з обраної теми.

### **Питання для контролю знань (заліку) здобувачів вищої освіти**

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 життєвої 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 самопостереження?
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 воле виявлення 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 поводять 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. Етика 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 тематику 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.

## РЕСУРСИ ДЛЯ НЕФОРМАЛЬНОЇ ОСВІТИ

Онлайн та офлайн-курси на платформі Google Digital Workshop доступні в 64 країнах, в тому числі в Україні українською мовою. Освітні модулі розробляли лідери онлайн-освіти, а саме FutureLearn, The Open University, OpenClassrooms і Goodwill Community Foundation. За проходження курсів можна отримати сертифікат від Google Digital Workshop, акредитований найбільшим університетом відкритої освіти Великої Британії The Open University та IAB Europe, щоб продемонструвати свої навички та знання потенційним роботодавцям:

1. Онлайн-курс «Мистецтво публічних виступів»  
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/public-speaking>
2. Онлайн-курс «Ділове спілкування»  
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/business-communication>

3. Онлайн-курс «Ефективне налагодження зв'язків»  
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/effective-networking>
4. Онлайн-курс «Навчіться впевненіше розповідати про свої сильні сторони»  
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/self-promotion>
5. Онлайн-курс «Навчіться розуміти клієнтів і їхню поведінку в мережі»  
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/customers-needs-behaviours>
6. Онлайн-курс «Просувайте компанію за допомогою онлайн-реклами»  
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/promote-business-online>

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна

1. Андриющенко Я.Е. Виклики індустрії гостинності під час пандемії. Всеукраїнська Інтернет-конференція «Менеджмент організацій на інноваційній основі», 29-30 жовтня 2020 року, Миколаївський національний аграрний університет, Миколаїв.
2. Андриющенко Я.Е. Публічний виступ як елемент формування іміджу управлінця. Причорноморська регіональна науково-практична конференція професорсько-викладацького складу «Розвиток українського села – основа аграрної реформи в Україні», 21-23 квітня 2021р., Миколаївський національний аграрний університет, Миколаїв.
3. Андриющенко Я.Е. Тищенко С.І. Комунікативні процеси в управлінні готельним господарством. V International Scientific and Practical Conference “Actual trends of modern scientific research”, Munich, 8-10 November 2020, С.527-531.
4. Бралатан В. П., Гуцаленко Л. В., Здирко Н. Г. Професійна етика [Текст] : навч. посібник / М-во освіти і науки України, Вінницький держ. аграрний ун-т. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 252 с.

5. Вознюк Н. М. Етика [Текст] = Ethics : навч. посібник / Н. М. Вознюк ; пер. с укр. М. Є. Люлько, О. А. Лященко. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 212 с. – Текст парал. укр. та англ.
6. Діловий етикет у міжнародному бізнесі [Текст] : навч. посібник / В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О. О. Брух ; М-во освіти і науки України. – Львів : Магнолія-2006, 2009. – 300 с.
7. Корпоративна культура: навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. - 403 с.
8. Лихолат С. М., І. Б. Гапій. Етика бізнесу [Текст] : навч. посібник. – К. : Знання, 2013. – 245 с.
9. Малахов В. А. Етика спілкування [Текст] : Навчальний посібник / В. А. Малахов. – К. : Либідь, 2006. – 400 с.
10. Малахов В. А. Етика: Курс лекцій: Навч. посібник: К.: Либідь, 2001. –
11. Методологія сталого розвитку: цивілізаційний контекст: монографія. – К.: КНЕУ, 2010. – 296 с.

#### **Додаткова**

1. Діловий етикет. Етика ділового спілкування. - 3-є вид., перероб. та доп. – К.: «Альтерпрес», 2009. – 368 с.
2. Етика ділового спілкування: навч. посіб. / Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та ін. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
3. Машир Н. П. Сучасний етикет та секрети гостинності [Текст] : навч. посібник / Н. П. Машир. – К. : Кондор, 2010. – 214 с.

#### **Інформаційні ресурси**

1. Етика. Естетика [Електронний ресурс] : навчальний посібник / І. Є. Волошко, Р. М. Вечірко, Т. С. Пітякова та ін. – Електрон. текстові дан. – К. : КНЕУ, 2006. – 152 с.
2. Журнал "Практична філософія". – [Електронний ресурс] / Режим доступу до документу: // <http://sofy.kiev.ua/pf.htm>



3. Скрипник А.П. Моральное зло в истории этики и культуры. – [Электронный ресурс] // Режим доступа до документу: [http://platonanet.org.ua/load/knigi\\_po\\_filosofii/ehtika\\_i\\_ehstetika/skripnik\\_moralnoe\\_zlo\\_v\\_istorii\\_ehniki\\_kultury/36-1-0-661](http://platonanet.org.ua/load/knigi_po_filosofii/ehtika_i_ehstetika/skripnik_moralnoe_zlo_v_istorii_ehniki_kultury/36-1-0-661)

4. Франкл В. Человек в поисках смысла. – [Электронный ресурс] // Режим доступа до документу: [http://krotov.info/spravki/history\\_bio/20\\_bio/1905frkl.html](http://krotov.info/spravki/history_bio/20_bio/1905frkl.html)

Навчальне видання

## **БІЗНЕС-ЕТИКА В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

Методичні рекомендації

Укладач: **Андрющенко Яна Едуардівна**

Формат 60x84 1/16. Ум.друк.арк. 2,125

Тираж 5 прим.

Надруковано у видавничому відділі

Миколаївського національного аграрного університету

54020, м.Миколаїв, вул. Георгія Гонгадзе, 9

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4490 від 20.02.2013р.