

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри готельного і
ресторанного бізнесу
Протокол № 1 від 31.08.2023 р.

ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної роботи
Карина НЕМАШКАЛО



**СУЧАСНІ КОМУНІКАЦІЇ ТА ДИПЛОМАТИЧНИЙ ПРОТОКОЛ
робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)**

Галузь знань
Спеціальність
Освітній рівень
Освітня програма

**24 Сфера обслуговування
241 Готельно-ресторанна справа
другий (магістерський)
Готельно-ресторанний бізнес**

Статус дисципліни
Мова викладання, навчання та оцінювання

**вибіркова
українська**

Розробник:
к.т.н., доц.

Дмитро КРАМАРЕНКО

Завідувач кафедри
готельного і ресторанного
бізнесу

Оксана ДАВИДОВА

Гарант програми

Оксана ДАВИДОВА

**Харків
2024**

ВСТУП

Навчальна дисципліна «Сучасні комунікації та дипломатичний протокол» надзвичайно актуальна для підготовки фахівців сфери обслуговування. Вона забезпечує знання та навички, необхідні для ефективного управління комунікаціями в галузі, акцентуючи на важливості дипломатичного протоколу в міжнародних відносинах. Особливо актуально це в умовах глобалізації та міжкультурного обміну в готельно-ресторанному бізнесі.

Метою навчальної дисципліни «Сучасні комунікації та дипломатичний протокол» є надання здобувачам глибокого розуміння принципів ефективних комунікацій та дипломатичного і ділового протоколу, розвиток навичок міжкультурної взаємодії та професійного етикету, що є критично важливими для успішного управління в готельно-ресторанному бізнесі, а також формулювання сучасного бачення взаємодії зовнішньополітичних відомств країн світу та міжнародних відносин, ознайомити здобувачів зі сферою дипломатичної культури і правил зносин між різними країнами, з сучасним станом роботи української дипломатичної і консульської служб, а також базовими поняттями, умовами та правилами дипломатичного протоколу і етикету.

Завданнями навчальної дисципліни є:

- вивчення основних теорій та практик сучасних комунікацій, з акцентом на їх застосуванні у готельно-ресторанному бізнесі;
- набуття знань та практичних навичок у сфері дипломатичного протоколу та етикету, важливих для міжнародного готельно-ресторанного менеджменту;
- виховання навичок міжкультурної комунікації та розуміння, як культурні відмінності впливають на бізнес-взаємодії;
- навчання здобувачів розробці та застосуванню ефективних комунікаційних стратегій в управлінні готельно-ресторанними закладами;
- вивчення сучасних тенденцій та інновацій у комунікаціях, особливо що стосуються цифрових та соціальних медіа, та їх впливу на готельно-ресторанний бізнес.

Предметом навчальної дисципліни є сучасні комунікації та дипломатичний і діловий протокол, теорія та практику ефективного комунікаційного обміну, дипломатичного етикету, міжкультурної взаємодії та стратегій комунікацій яких дотримуються уряди, відомства закордонних справ, дипломатичні представництва, офіційні особи, міжнародні і комерційні організації в міжнародному і діловому спілкуванні.

Об'єкт навчальної дисципліни є процеси комунікації та взаємодії в готельно-ресторанній сфері, включаючи використання дипломатичного і ділового протоколу в управлінні, обслуговуванні та у галузі міжнародних відносин.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Таблиця 1

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
PH 02	ЗК2, ЗК5, СК6, СК12
PH 06	ЗК2, ЗК6, СК1, СК11
PH 10	ЗК4, ЗК7, СК4, СК10
PH 12	ЗК3, ЗК5, СК5, СК9
PH 13	ЗК3, ЗК7, СК3, СК13

де, PH 02. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

PH 06. Відшукувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності.

PH 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань.

PH 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

PH 13. Розробляти структурно-якісну систему інноваційних управлінських рішень діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу та перманентно забезпечувати їх динамічний розвиток шляхом генерування та впровадження інноваційних рішень.

ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей

ЗК4. Здатність працювати в команді.

ЗК5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології

ЗК6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні

ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

СК1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу

СК3. Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу

СК4. Здатність створювати і впроваджувати продуктові, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

СК10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК11. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

СК12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.

СК13. Здатність концентрувати знання та навички на головних атракторах розвитку готельного і ресторанного господарства, перманентно забезпечувати динамічний розвиток суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу шляхом генерування та впровадження інноваційних рішень в умовах невизначеності та альтернативності.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. СУЧАСНІ КОМУНІКАЦІЇ ТА ОСНОВИ ДІЛОВОГО І ДИПЛОМАТИЧНОГО ПРОТОКОЛУ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Тема 1. Дипломатичний протокол як політичний інструмент дипломатії і міжнародної комунікації

- 1.1 Суть та історичні етапи становлення дипломатичного протоколу
- 1.2 Загальна характеристика і роль дипломатичного протоколу в міжнародних відносинах
- 1.3 Наукове підґрунтя дипломатичного протоколу

Тема 2. Дипломати і дипломатичний корпус

- 2.1. Дипломатія і дипломати
- 2.2. Встановлення дипломатичних відносин. Призначення і відкликання глави та членів диппредставництва
- 2.3. Дипломатичне старшинство — основа дипломатичного протоколу. Класи і ранги дипломатичних працівників
- 2.4. Характеристика дипломатичного корпусу. Обов'язки та функції дуаєна
- 2.5. Дипломатичні імунітети і привілеї

Тема 3. Особисті візити і бесіди

- 3.1. Роль візиту в дипломатичній практиці. Візити посла і дипломатів
- 3.2. Офіційні контакти дипломатів. Дипломатичні бесіди
- 3.3. Візитні картки дипломата та їхнє застосування

Тема 4. Дипломатичне листування

- 4.1. Документи дипломатичного листування
- 4.2. Документи внутрішньовідомчого листування
- 4.3. Вимоги до документів дипломатичного листування

Тема 5. Міжнародна ввічливість

- 5.1. Види дипломатичних прийомів
- 5.2. Підготовка та проведення дипломатичних прийомів

Змістовий модуль 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПІДГОТОВКИ І ПРОВЕДЕННЯ ДИПЛОМАТИЧНИХ ЗАХОДІВ

Тема 6. Дипломатичні прийоми і банкети і їх особливості

- 6.1. Символи державного суверенітету. Привітання.
- 6.2. Підвалини доброго виховання і дипломатичні звичаї.
- 6.3. Подарунки (сувеніри і квіти).

6.4. Розсадка в автомобілях.

Тема 7. Особливості дипломатичного протоколу і етнічні особливості ресторанного обслуговування у різних країнах

7.1. Дипломатія у країнах Європи

7.1.1. Особливості англійської дипломатії

7.1.2. Особливості французької дипломатії

7.1.3. Особливості німецької дипломатії

7.1.4. Особливості італійської дипломатії

7.1.5. Особливості дипломатії малих європейських країн

7.2. Особливості дипломатії деяких країн Північної та Південної Америки

7.2.1. Особливості американської дипломатії

7.2.2. Дипломатія країн Латинської Америки

7.3. Особливості дипломатії окремих країн Азії, Близького Сходу та Австралії

7.3.1. Японська дипломатія

7.3.2. Національні особливості китайської дипломатії

7.3.3. Особливості дипломатії Індії

7.3.4. Дипломатія арабських країн

7.3.5. Особливості дипломатії Австралії

Тема 8. Гастрономічна дипломатія в міжнародних відносинах

8.1. Поняття культурної дипломатії

8.2. Кулінарна дипломатія або гастрономічна дипломатія

8.3. Українське дипломатичне прийняття

8.4. Кулінарні дипломатичні конфлікти як зброя сучасної світової політики

8.5. Гастрономічна дипломатія України в умовах війни

Тема 9. Основи ділової комунікації

9.1. Суть поняття «етика»

9.2. Діловий етикет як складова корпоративної культури

9.3. Український мовленнєвий етикет

9.4. Основні ознаки успішної ділової поведінки

9.5. Організація ділових зустрічей.

9.6. Етика телефонних розмов.

9.7. Розташування співрозмовників під час ділових контактів

9.8. Мова тіла

9.9. Голос, промови і доповіді

Тема 10. Особливості проведення ділових зустрічей та переговорів

10.1. Суть переговорів, основні категорії та принципи їх організації

10.2. Стил переговорів, основні його види

10.3. Інструменти переговорів

10.4. Організація переговорів

10.4.1 Структура переговорів

10.4.2 Тактика переговорів

10.4.3 Психологічні аспекти ведення ділових переговорів

10.4.4 Особливості міжнародних переговорів

- 10.5. Контракти, основний зміст та вимоги до оформлення
- 10.6. Організація ділового листування
- 10.7. Ділові плани і пропозиції, вимоги до їх оформлення
- 10.8. Короткі листи і замітки, оформлення візиток

Перелік практичних (семінарських) занять за навчальною дисципліною наведено в табл. 2

Таблиця 2

Перелік практичних (семінарських) занять

Назва теми	Зміст
Тема 1. Завдання 1.	Поняття дипломатичного протоколу, церемоніалу та етикету
Тема 2. Завдання 2.	Органи зовнішніх зносин. Протокольна діяльність дипломатичного представництва.
Тема 4. Завдання 3.	Дипломатичне листування та правила міжнародної ввічливості.
Тема 6. Завдання 4.	Особливості дипломатичних прийомів у ресторанному господарстві
Тема 10. Завдання 5.	Дотримання норм дипломатичного етикету як складова іміджу дипломата, політика, ділової людини

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл.3

Таблиця 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми	Зміст
Тема 3. Завдання 1	Особисті візити та бесіди дипломатів. Форми і правила вітань, представлень. Національні особливості дипломатичного протоколу
Тема 5. Завдання 2	Церемоніали: характеристика і складові
Тема 6. Завдання 3	Дипломатичні прийоми
Тема 7. Завдання 4	Особливості дипломатії у країнах Європи
Тема 8. Завдання 5	Особливості гастрономічної дипломатії
Тема 9. Завдання 6	Візитні картки
Тема 10. Завдання 7	Міжнародна ввічливість

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як:

- Словесні – лекція-візуалізація (Power Point) (Тема 1 - 10)
- Наочні (демонстрація (Тема 1-10)).
- Практичні (практична розрахункова робота (Тема 1, 2, 4, 6, 10)).

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів:

– для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит): максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє здобувачу вищої освіти скласти екзамен (іспит) – 35 балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формі семестрового екзамену (іспиту). Складання семестрового екзамену (іспиту) здійснюється під час екзаменаційної сесії.

Максимальна сума балів, яку може отримати здобувач вищої освіти під час екзамену (іспиту) – 40 балів. Мінімальна сума, за якою екзамен (іспит) вважається складеним – 25 балів.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається сумуванням балів за поточний та підсумковий контроль.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: Індивідуальні розрахункові компетентнісно-орієнтовані завдання (20 балів), письмова контрольна робота (10 балів), тестування (30 балів).

Семестровий контроль: Екзамен (40 балів)

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Приклад екзаменаційного білета та критерії оцінювання для навчальної дисципліни.

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Другий (магістерський) рівень вищої освіти
Спеціальність «Готельно-ресторанна справа»
Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанний бізнес».
Семестр I
Навчальна дисципліна "Сучасні комунікації та дипломатичний протокол"

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

Завдання 1 (тестове). (10 балів)

Запитання 1: Яка роль ділових і дипломатичних прийомів у контексті сучасних комунікацій та дипломатичного протоколу?

- A) Підтримувати виключно неформальні соціальні зв'язки
- B) Виключно обговорювати комерційні угоди та договори
- C) Розвивати офіційні відносини та обмінюватися важливою інформацією
- D) Служити лише для розваги та організації святкувань

Запитання 2: Яка ключова відмінність між офіційними та неофіційними прийомами?

- A) Офіційні прийоми організуються виключно з діловими партнерами, тоді як неофіційні - тільки з друзями та родиною.
- B) Неофіційні прийоми часто включають розважальні заходи, в той час як офіційні - строго ділові зустрічі.
- C) Офіційні прийоми влаштовуються на честь офіційних подій або державних свят, а неофіційні - з приводу загальних або сімейних подій.
- D) Неофіційні прийоми завжди відбуваються у відкритих місцях, на відміну від офіційних, які організуються у закритих приміщеннях.

Запитання 3: Які основні критерії поділу прийомів в дипломатичному протоколі?

- A) Вартість та розкішність заходу
- B) Кількість запрошених гостей
- C) Час доби та наявність розміщення за столом
- D) Культурний або регіональний контекст заходу

Запитання 4: Які етикетні правила слід враховувати під час участі у вечірньому коктейлі?

- A) Приходити і йти можна в будь-який час протягом вказаного періоду
- B) Завжди потрібно залишатися на прийомі до його офіційного закінчення
- C) Гості можуть не звертатися до господарів прийому
- D) Приходити на прийом можна лише після прибуття керівництва

Запитання 5: Які основні правила поведінки та етикету слід враховувати гостям під час відвідування офіційних прийомів з розміщенням за столом?

- A) Гостям необхідно обслуговувати себе самим, а офіціанти змінюють тарілки та поповнюють напої
- B) Гостям потрібно приносити власні страви та напої
- C) На прийомі необхідно прощатися з господарями перед відходом
- D) Гостям слід залишати свої візитки у вестибюлі при виході

Запитання 6: Які особливості обіду-буфету як форми ділового прийому?

- A) Всі гості повинні сидіти за одним великим столом
- B) Обід-буфет вважається більш формальним, ніж звичайний обід
- C) Гості самі вибирають місця за столами, що полегшує організацію прийому
- D) Тривалість обіду-буфету зазвичай становить не менше чотирьох годин

Запитання 7: Які особливості ранкового, або "робочого", сніданку у дипломатичній практиці?

- A) Тривалість ранкового сніданку зазвичай становить 2-3 години
- B) Ранковий сніданок не включає ділових обговорень і призначений лише для спілкування
- C) Ранкові сніданки мають строго неформальний характер
- D) Ранкові сніданки часто мають діловий характер і є складовою робочої частини візиту

Запитання 8: Які характеристики відрізняють другий сніданок та кавові/чайні прийоми у дипломатичній практиці?

- A) Другий сніданок зазвичай триває більше години і має строго формальний характер
- B) Кавові/чайні прийоми не включають жодних закусок або напоїв, окрім кави та чаю
- C) Другий сніданок та кавові/чайні прийоми зазвичай мають менш офіційний характер порівняно з вечірніми прийомами
- D) На другому сніданку не подають алкогольні напої, тоді як на кавових/чайних прийомах вони є обов'язковими

Запитання 9: Яка відмінність між прийомами типу "журфікс" та традиційними обідами у міжнародній дипломатичній практиці?

- A) Прийоми "журфікс" завжди мають формальний характер, в той час як обіди є неформальними зустрічами
- B) "Журфікс" влаштовуються щотижня в один і той же час, тоді як обіди - рідші та менш регулярні заходи
- C) На обідах подаються лише легкі закуски, тоді як "журфікс" включає повноцінне меню
- D) "Журфікс" влаштовується виключно у ранкові години, відмінно від обідів, які починаються ввечері

Запитання 10: Які важливі аспекти слід врахувати при організації прийомів та банкетів у міжнародній дипломатичній практиці?

- A) Необхідність наявності лише одного залу для всіх етапів прийому
- B) Наявність двох суміжних залів для збору гостей та проведення банкету
- C) Заборона на використання алкогольних напоїв під час прийому
- D) Непотрібність ознайомлення гостей із їхніми місцями за столом

Завдання 2 (евристичне). (30 балів)

Запитання 1: Визначення і суть дипломатичних привілеїв та імунітетів.

Запитання 2: Вимоги до дипломатичних документів

Запитання 3: Основні правила етикету під час проведення банкетів

Критерії оцінювання

Підсумкові бали за екзамен складаються із суми балів за виконання всіх завдань, що округлені до цілого числа за правилами математики.

Алгоритм вирішення кожного завдання включає окремі етапи, які відрізняються за складністю, трудомісткістю та значенням для розв'язання завдання. Тому окремі завдання та етапи їх розв'язання оцінюються відокремлено один від одного таким чином:

Завдання 1 (тестове). (0-10 балів).

Критерії оцінювання при відповіді на тестові запитання:

За кожну правильно надану відповідь здобувач отримує 1 (один) бал.

Завдання 2 (евристичне). (0-30 балів)

Критерії оцінювання при відповіді на евристичне завдання:

26-30 — Здобувач правильно дав відповідь на завдання, вміє пояснити методологію та зміст застосовуваного понятійного апарату. Вміє аргументувати свої думки.

21-25 — Здобувач показує знання методології тематики евристичного завдання та змісту застосовуваного понятійного апарату. Проте допущені окремі незначні помилки.

16-20 — Здобувач показує знання методології евристичного завдання. Проте допущені помилки не дають можливості зробити правильні висновки.

11-15 — Здобувач частково розв'язує евристичне завдання та може аргументувати свою відповідь, але помиляється у використанні понятійного апарату.

6-10 — Здобувач частково відповів на евристичне завдання, але не спромігся аргументувати свою відповідь, помилився у використанні методології та понятійного апарату.

0-5 — Здобувач взагалі не дав відповідь на евристичне завдання

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Карашук А.Я., Скляр О.О. Навчальний посібник із дипломатичного листування. К.: Українські пропілеї, 2023. 284 с.
2. Павлюх М. В., Кушней С. Р. Публічна дипломатія як тренд у сучасних політичних відносинах: процеси трансформації // Політичне життя. – 2023. – С. 122-127.
3. Гронь О. В. Сучасні технології комунікацій в міжнародному бізнесі / О. В. Гронь, К. В. Сатушева // Моделювання регіональної економіки. - 2019. – Вип. 2(34). – С. 86-96. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/26113>
4. Подворна О. Г. Дипломатичний протокол та етикет: навчальний посібник. Вид. 2-ге: перероб. та доп. Острог: Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2020. 218 с.

Додаткова

5. Дипломатичний протокол та етикет. Методичні рекомендації до практичних завдань для здобувачів спеціальності 291 "Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії" першого (бакалаврського) рівня [Електронний ресурс] / укл. А. О. Пастушенко; Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. - Електрон. текстові дан. (104 КБ). - Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. - 30 с. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/25165>
6. Давидова О. Актуальні проблеми формування системи якісного обслуговування споживачів в індустрії гостинності / О. Давидова // Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика : зб. тез доп. II Всеукр. наук.-практ. конф. мол. учених, асп. і студ., м. Львів, 19 трав. 2022 р.: тези допов. – Львів : ЛДУФК ім. І. Боберського, 2022. – С. 53-55. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/27733>
7. Балануца О. О. Професійна підготовка дипломатів в умовах глобалізації суспільства // Наукові записки. Серія: Педагогічні науки. – 2021. – №. 199. – С. 78-82.
8. Сухорольська І. Ю. Громадська (публічна) дипломатія в сучасних міжнародних відносинах: нові тренди і особливості. Public diplomacy in contemporary international relations: new trends and features // регіональні студії. – 2022. – С. 103.

Інформаційні ресурси

9. Україна дипломатична: Науковий щорічник. - <http://dipacadem.kiev.ua/naukova-diyalnist/naukovuj-visnyk/>
10. Науковий вісник Дипломатичної Академії України. - <http://dipacadem.kiev.ua/naukova-diyalnist/naukovuj-visnyk/>
11. Верховна Рада України - www.rada.gov.ua
12. Міністерство закордонних справ України - www.mfa.gov.ua

13. Міністерство економіки України - www.me.gov.ua
14. Навчальна дисципліна «Сучасні комунікації та дипломатичний протокол» для здобувачів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа другого (магістерського) рівня. Сайт ПНС ХНЕУ ім. С. Кузнеця. URL : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=9619>