**Основна**:

1. Аванесова Г.А. Сервісна діяльність: Історична і сучасна практика, підприємництво, менеджмент: Навчальний посібник для студентів вузів / Г.А. Аванесова.- М., 2004. – 403 с.
2. Авдеев В.В. Психотехнология решения проблемных ситуаций: В 2 т. / В.В. Авдеев. – М.:Изограф, 1997. – 344 с.
3. Демидов Н.В. Деловой протокол и етикет / Н.В. Демидов. — М.: Академия, 1994. – 331 с.
4. Дзюбенко О.Т., Присяжный Т.Л. Культура дискуссии /О.Т. Дзюбенко, Т.Л. Присяжный. — К.: Знання 1990. – 233 с.
5. Добрович А.Б. Общение: наука и искусство / А.Б.Добрович. - М: Знание, 1999.-496 с.
6. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка, М.П. Лукашевич, І.Б. Осечинська. — К.: Просвіта, 1999 – 189 с..
7. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов: Пер. с нем / В. Зигерт, Л. Ланг. — М.: Академия, 1990. – 304 с.
8. Кан-Калик В.А. Грамматика общения / Кан-Калик. — М.: Владос, 1995. – 248 с.
9. Коломинский Я Л. Психология общения / Я.Л. Коломинский. — М.: Академия, 1984. – 458 с..
10. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І.В. Ващенко, М.І. Кляп. – К.: Знання, 2013. – 407 с.
11. Кузин Ф.Д. Культура делового общения /Ф.Д. Кузин. — М.: Академия. 2000. – 287 с.
12. Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры / М.М. Лебедева. — М.: Владос, 1993. – 122 с.
13. Лукашук И.И. Искусство деловых переговоров: Учеб.-практ.пособ./ И.И. Лукашук. – М., 2002. – 378 с.
14. Мицич П. Как проводить деловые беседы: Пер. с серб.-хорв / П. Мицич. — М.:Наука, 1987. – 98 с.
15. Руденко О.М. Психологія соціально-культурного сервісу і туризму / О.М. Руденко, М.А. Довгальова. – Ростов-наДону:Феникс, 2005 – 365 с.

**Додаткова**:

1. Данилова В. Как стать собой. Психотехника индивидуальности / В.Данилова. - Харьков: РИП Оригинал", ИМП "Рубикон", 1994.- 128 с.
2. Иноземцев ВЛ. Цели и структура корпорации как основы конкурентоспособности, http://www.cfin.ru/management/ targets\_as\_basis.shtml
3. Карандашов В.Н. Основы психологии общения / В.Н.Карандашов. - Челябинск, 1999.-212 с.
4. Караяни А.Г. Слухи как средство информационно-психологического противодействия / Караяни А.Г. // Психологический журнал. - 2003. - Т. 24. - .№ 6. - С. 33-41.
5. Квартальнов В.А. Туризм В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 320 с.
6. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах. Общие и возрастные особенности / Я.Л.Коломинский. - Минск, 1996. - 259 с.
7. Комаров Е. Режими праці та відпочинку персоналу / Е.Комаров // Управління персоналом. - 1999. - №6. - С. 20 - 24.
8. Ладанов И.Д. Практический менеджмент / И.Д. Ладанов. — М.: Владос, 1995. – 398 с.
9. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: Пер. с англ. / Р.Д. Льюис. — М.: Академия, 1999. – 135 с.
10. Немов P.C. Психология / Р.С.Немов. - М., 1999. - 301 с.
11. Рудик П.А. Психология / П.А.Рудик. - М.: ФиС, 1996. - 288 с.
12. Храмов О.В. Методы познания и преодоления конфликтных ситуаций / О.В. Храмов. – Л., 1989. – 379 с.
13. Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотренинг: игры и упражнения / Н.В.Цзен, Ю.В.Пахомов. -М: ФиС, 1998.-373 с.
14. Цой Л.Н. Практическая конфликтология / Л.Н. Цой. – М.: Глобус, 2001. – 544 с.
15. Черняк Т.В. Современные технологи коммуникации: Учеб. пособ. / Т.В. Черняк. – Новосибирск: СибАГС, 2001. – 432 с.
16. Чешков М.А. Глобалистика как научное знание. Очерки теории и категориального аппарата / М.А. Чешков. – М.: НОФМО, 2005. – 137 с.
17. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера / Г.Л. Чайка. – К.: Знання, 2005. – 442 с.
18. Чумиков А.Н. Ведение переговоров: стратегия, коммуникация, фасилитация, медиация: Учеб. пособ. / А.Н. Чумиков. – М., 1997. – 405 с.
19. Энциклопедия психологических тестов. Профессиональное консультирование, профессиональный отбор, профессиональная ориентация, тесты для безработных. - М: ООО "ACT", 1997. - 320 с.
20. Этика общения: проблема разрешения конфликтов / В.И. Сафьянов. – М.: Мир книги, 1997. – 299 с.

**Інформаційні ресурси**

1. Закон України "Про туризм" від 15.09.1995 N 324/95-ВР із змінами і доповненнями [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради (ВВР). - 2004. - № 13. - ст. 180.
2. Зорин И.В. Туризм как вид деятельности / И.В. Зорин, Т.П. Каверина, В.А. Квартальнов [Електронний ресурс] - Режим доступу до ресурсу: http://tourlib.net/ books\_tourism/zorin05.htm.
3. Корпоративная культура в практике бизнеса: символы и образы [Електронний ресурс] - Режим доступу до ресурсу: http://e-xecutive.ru/publications/aspects/ article\_355/
4. Корпоративная культура компании и те, кто ее формируют [Електронний ресурс] - Режим доступу до ресурсу: <http://www.hrm.ru/db/hrm/2Acategory.html>
5. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг / О.О. Любіцева [Електронний ресурс] - Режим доступу до ресурсу: http://tourlib.net/ books\_ukr/lubiceva\_rtp13.htm.
6. Менеджмент туризму: поняття «туристична діяльність» [Електронний ресурс] - Режим доступу до ресурсу: http://library.if.ua/book/38/2530.html.