

Польова Леся Василівна кандидат педагогічних наук, доцент, заступник декана з наукової роботи, Факультет туризму, Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, вулиця Галицька 201 Д, м. Івано-Франківськ, Україна, 76000, тел.: +380509760145, e-mail: lesia.polova@pnu.edu.ua, ORCID ID: [https:// orcid.org/0000-0003-2971-5993](https://orcid.org/0000-0003-2971-5993)

Орлова Віра Василівна кандидат економічних наук, доцент, Факультет туризму, Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, вулиця Галицька 201, Д, м. Івано-Франківськ, Україна. 76000, тел.: +380509760145, e-mail: vira.orlova@pnu.edu.ua, ORCID ID: [https:// orcid.org/0000-0001-9540-526X](https://orcid.org/0000-0001-9540-526X)

ІННОВАЦІЙНІ ТЕНДЕНЦІЇ ДІЛОВОГО ТА ДИПЛОМАТИЧНОГО ПРОТОКОЛУ У СФЕРІ ПОСЛУГ

Анотація: У сучасному світі глобалізації, посилення міжнародної конкуренції та інтенсифікації міждержавних взаємин, ключову роль у веденні ділового та дипломатичного спілкування відіграє протокол. Традиційні методи та форми протокольних заходів поступово змінюються під впливом новітніх технологій, зміни соціокультурних стандартів та зростання вимог клієнтів у сфері послуг. З огляду на це, виникає актуальна потреба в аналізі сучасних інноваційних тенденцій в області ділового та дипломатичного протоколу. Дослідження цих питань є важливим не лише для професіоналів у галузі протоколу та етикету, але й для готельно-ресторанного бізнесу, державних установ та міжнародних організацій, оскільки вони пов'язані з побудовою ефективних відносин та партнерств. Проблема інноваційних тенденцій ділового та дипломатичного протоколу у сфері послуг не залишалась поза увагою науковців, практиків та спеціалістів у сфері міжнародних відносин протягом останніх десятиліть. **Мета статті** полягає у аналізі сучасних інноваційних тенденцій в області ділового та дипломатичного протоколу, зокрема в сфері послуг. Це допоможе виявити найновіші підходи та методи, які використовуються на міжнародному рівні. Стаття має значуще **практичне значення**. Діловий протокол у сфері гостинності є ключовим компонентом успіху готелів, ресторанів та інших місць, які надають послуги. Він допомагає створити позитивне перше враження, підтримує репутацію закладу на високому рівні та гарантує комфорт для гостей. Завдяки технологіям та аналізу даних, заклади намагаються надавати послуги, що максимально відповідають індивідуальним потребам та бажанням кожного гостя. Знання про нові тенденції дозволяє закладам підлаштуватися до змін і підвищити свою конкурентоспроможність на ринку. Інновації в протоколах можуть впливати на формати та методики організації бізнес-заходів. А також розуміння сучасних тенденцій у дипломатичному протоколі важливе для підтримання міжнародних стосунків та організації заходів. Суб'єкти гостинності можуть впроваджувати

інноваційні протоколи, щоб відповідати очікуванням сучасних клієнтів. Практика успішних закладів індустрії гостинності показує, що впровадження інновацій у діловому та дипломатичному протоколі збільшує лояльність клієнтів та ефективність і якість процесу обслуговування гостя, прийому іноземних бізнес-партнерів покращує репутацію бренду та сприяє економічному зростанню. На сьогодні, відбувається перехід від традиційних протоколів управління в закладах гостинності до сучасних. Діловий протокол та етикет залишається важливим інструментом, який допомагає закладам виділятися, зберігати високий стандарт обслуговування, застосовувати нові методи і форми управління персоналом у критичних ситуаціях та підтримувати позитивні стосунки з клієнтами. **Висновки та обговорення:** Інноваційні тенденції в сфері ділового та дипломатичного протоколу у сфері послуг відображають потреби сучасного динамічного світу. Це вимагає від компаній, урядів та інших організацій бути на крок попереду, адаптуватися до змін та приймати новітні технології для забезпечення ефективної взаємодії і співпраці.

Ключові слова: дипломатичний протокол; сфера послуг; тенденції; інновації; дипломатичний етикет.

Lesya Polova, PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Hotel, Restaurant and Resort Business, Faculty of Tourism, Prykarpatsky National University Vasyl Stefanyk, 201 Halytska St., D, Ivano-Frankivsk, Ukraine, 76000, ph.: +380509760145, e-mail: lesia.polova@pnu.edu.ua, ORCID ID: [https:// orcid.org/0000-0003-2971-5993](https://orcid.org/0000-0003-2971-5993)

Orlova Vira Vasylivna, PhD in Economic Sciences, Associate Professor, Faculty of Tourism, Prykarpattia National University after Vasyl Stefanyk, 201 Halytska St., D, Ivano-Frankivsk, Ukraine. 76000, ph: +380509760145, e-mail: vira.orlova@pnu.edu.ua, ORCID ID: [https:// orcid.org/0000-0001-9540-526X](https://orcid.org/0000-0001-9540-526X)

INNOVATIVE TENDENCIES OF BUSINESS AND DIPLOMATIC PROTOCOL IN THE FIELD OF SERVICES

Relevance: In the modern world of globalization, strengthening of international competition and intensification of interstate relations, protocol plays a key role in conducting business and diplomatic communication. Traditional methods and forms of protocol events are gradually changing under the influence of the latest technologies, changes in socio-cultural standards and the growth of customer requirements in the service sector. In view of this, there is an urgent need to analyze modern innovative trends in the field of business and diplomatic protocol. The study of these issues is important not only for professionals in the field of protocol and etiquette, but also for the hotel and restaurant business, government agencies and international organizations, as they are related to building effective relationships and partnerships. The problem of innovative trends of business and diplomatic protocol in the field of services has not remained unnoticed by scientists, practitioners and specialists in the field of international relations during the last decades. **The purpose** of the article is to analyze modern innovative trends in the field of business and

diplomatic protocol, in particular in the field of services. This will help identify the latest approaches and methods used internationally. The article has significant practical significance. Hospitality business protocol is a key component to the success of hotels, restaurants, and other service venues. It helps create a positive first impression, maintains the institution's reputation at a high level, and guarantees comfort for guests. Thanks to technologies and data analysis, establishments try to provide services that best meet the individual needs and wishes of each guest. Knowledge of new trends allows institutions to adapt to changes and increase their competitiveness in the market. Innovations in protocols can affect the formats and methods of organizing business events. Also, understanding modern trends in diplomatic protocol is important for maintaining international relations and organizing events. Hospitality entities can implement innovative protocols to meet the expectations of today's customers. The practice of successful institutions of the hospitality industry shows that the introduction of innovations in business and diplomatic protocol increases customer loyalty and the efficiency and quality of the guest service process, the reception of foreign business partners improves the brand's reputation and contributes to economic growth. Today, there is a transition from traditional management protocols in hospitality establishments to modern ones. Business protocol and etiquette remains an important tool that helps establishments stand out, maintain a high standard of service, apply new methods and forms of personnel management in critical situations, and maintain positive relationships with customers. **Conclusions and discussion:** Innovative trends in the field of business and diplomatic protocol in the service sector reflect the needs of today's dynamic world. This requires companies, governments and other organizations to be one step ahead, adapt to change and adopt the latest technologies to ensure effective interaction and collaboration.

Key words: diplomatic protocol; service sector; trends; innovations; diplomatic etiquette.

Актуальність проблеми

Постановка проблеми: У сучасному світі глобалізації, посилення міжнародної конкуренції та інтенсифікації міждержавних взаємин, ключову роль у веденні ділового та дипломатичного спілкування відіграє протокол. Традиційні методи та форми протокольних заходів поступово змінюються під впливом новітніх технологій, зміни соціокультурних стандартів та зростання вимог клієнтів у сфері послуг.

З огляду на це, виникає актуальна потреба в аналізі сучасних інноваційних тенденцій в області ділового та дипломатичного протоколу. Які нові форми спілкування набувають популярності? Які технологічні рішення можуть підвищити ефективність та якість організації протокольних заходів? Яким чином сучасні зміни відображаються на етикеті, культурі спілкування та дипломатичних взаємодіях на міжнародному рівні?

Дослідження цих питань є важливим не лише для професіоналів у галузі протоколу та етикету, але й для готельно-ресторанного бізнесу, державних

установ та міжнародних організацій, оскільки вони пов'язані з побудовою ефективних відносин та партнерств.

Таким чином, основна проблема дослідження полягає в необхідності вивчення та адаптації до сучасних інноваційних тенденцій ділового та дипломатичного протоколу, які впливають на якість послуг у сфері гостинності та взаємодію різних сторін на міжнародному рівні.

Стан вивчення проблеми: Проблема інноваційних тенденцій ділового та дипломатичного протоколу у сфері послуг не залишалась поза увагою науковців, практиків та спеціалістів у сфері міжнародних відносин протягом останніх десятиліть.

Низка наукових досліджень зосереджується на аналізі історії та розвитку дипломатичного протоколу, ділового етикету та міжнародних відносин. Наприклад праці: Афанасьєв І., Демчук О., Терещук О., Лисюк Т., Сагайдак О.

Однак, новітні інноваційні зміни, що впливають на цю сферу послуг, ще повною мірою не вивчені.

З появою цифрових технологій та інтернету речей, діловий та дипломатичний протокол зазнав значних змін, зокрема у плані організації заходів, комунікації та інтерактивності. Глобалізація, мобільність та змішування культур внесли свої корективи в поняття ділового та дипломатичного етикету. Відбулися деякі адаптації та ревізії традиційних підходів.

Бізнес-школи, тренінгові центри та спеціалізовані курси активно адаптують нові підходи та методики до своїх програм, що відображає зростаючу потребу в адаптації до інноваційних тенденцій.

Ряд міжнародних організацій, таких як ООН, ЄС, АСЕАН та інші, почали переглядати та актуалізувати свої протокольні стандарти та підходи, адаптуючи їх до сучасних реалій.

Втім, незважаючи на значний обсяг робіт, присвячених діловому та дипломатичному протоколу, сучасні інноваційні тенденції у сфері послуг потребують більш детального вивчення та систематизації. Існує потреба в комплексному підході до аналізу цих змін, а також розробці рекомендацій для практичної діяльності.

Мета статті полягає у аналізі сучасних інноваційних тенденцій в області ділового та дипломатичного протоколу, зокрема в сфері послуг. Це допоможе виявити найновіші підходи та методи, які використовуються на міжнародному рівні, а також оцінка впливу цих інновацій на ділову та дипломатичну практику, а також на якість наданих послуг і надання рекомендацій для підприємств, установ та організацій, які прагнуть оптимізувати свою діяльність в контексті новітніх тенденцій в сфері послуг.

Все це спрямоване на те, щоб дати інструменти для адаптації знань у власній практиці.

Методологічною основою дослідження є:

- Теоретичний аналіз: Вивчення наукової літератури, джерел, публікацій та досліджень з питань ділового та дипломатичного протоколу. Критичний

огляд та систематизація існуючих теорій та підходів до тематики інновацій.

- Емпіричний метод: Аналіз випадків (case study) з конкретних країн для вивчення реального впровадження інноваційних тенденцій.
- Системний підхід: Розгляд інноваційних тенденцій як частини загальної системи ділового та дипломатичного протоколу.

Зазначені методи допомагають не тільки розуміти та оцінювати становище в сфері ділового та дипломатичного протоколу на сучасному етапі, але й прогнозувати можливі напрямки його розвитку, враховуючи інноваційні тенденції.

Методи дослідження. Для дослідження даної тематики застосовані такі методи:

Документальний аналіз: Вивчення офіційних документів, посібників, інструкцій тощо, щоб зрозуміти, які інновації були внесені в діловий та дипломатичний протокол.

Компаративний аналіз: Порівняння сучасних та історичних підходів до ділового та дипломатичного протоколу, щоб виявити зміни та інновації.

Кейс-стаді: Вивчення конкретних випадків, де були використані інноваційні підходи до ділового та дипломатичного протоколу.

Аналіз соціальних мереж: Оцінка реакції аудиторії на інновації в діловому та дипломатичному протоколу за допомогою аналізу дискусій, відгуків та публікацій у соціальних мережах.

Інформаційна база дослідження є:

- Перегляд спеціалізованих журналів, що присвячені діловому та дипломатичному протоколу, допомогли виявити наукові дослідження в цій сфері.
- Вивчення документів, дипломатичних представництв та міжнародних організацій дало зрозуміти офіційний підхід до протоколу.
- Статті, обговорення в соціальних мережах відобразили сучасний погляд на діловий та дипломатичний протокол.

Результати дослідження

Жорстка конкуренція у сучасному бізнесі вимагає нових ідей, товарів, послуг. Зміни потреб у сфері гостинності спричиняють впровадження інноваційних тенденцій ділового та дипломатичного протоколу.

Діловий протокол у сфері гостинності є ключовим компонентом успіху готелів, ресторанів та інших місць, які надають послуги. Він допомагає створити позитивне перше враження, підтримує репутацію закладу на високому рівні та гарантує комфорт для гостей. Завдяки технологіям та аналізу даних, заклади намагаються надавати послуги, що максимально відповідають індивідуальним потребам та бажанням кожного гостя [4].

В різних країнах стандарти і нормативні документи, які регулюють діловий протокол та етикет у сфері гостинності, можуть відрізнятися. В Україні, як і багатьох інших країнах, є свої стандарти та рекомендації для регулювання цієї сфери. Це офіційні документи, які встановлюють вимоги до

послуг, якість обслуговування, стандарти безпеки та інше. Зокрема: Закон № 324/95 – Закон України "Про туризм" від 15.09.95 р. № 324/95-ВР, Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19, ДСТУ 4527:2006 – Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. ДСТУ 4527:2006.

В багатьох країнах існують асоціації гостинності, які розробляють свої рекомендації і стандарти для членів своєї організації. Наприклад, Українська асоціація готелів та ресторанів може висувати певні стандарти для своїх членів.

Існують міжнародні організації, такі як ISO (Міжнародна організація з стандартизації), які розробляють стандарти для різних сфер діяльності, включаючи гостинність. А також є Віденська конвенція про дипломатичні зносини (1961 р.).

В розвинених країнах для розвитку нових форм ділового та дипломатичного протоколу застосовують інноваційні рішення по відношенню до персоналу, розвивають інформаційні нововведення.

Практика успішних закладів індустрії гостинності показує, що впровадження інновацій у діловому та дипломатичному протоколі збільшує лояльність клієнтів та ефективність і якість процесу обслуговування гостя, прийому іноземних бізнес-партнерів покращує репутацію бренду та сприяє економічному зростанню.

Багато великих готелів або мереж ресторанів мають свої внутрішні стандарти і протоколи, які повинен дотримуватися персонал. Заклади індустрії гостинності у зв'язку з дотриманням правил ділового етикету можуть не тільки підвищити задоволеність своїх гостей, але і зміцнити своє місце на ринку, виокремлюючись серед конкурентів та привертаючи нових клієнтів.

Підготовка персоналу до роботи з представниками різних культур, розуміння та повага до їхніх традицій може суттєво підвищити конкурентоздатність закладу. Адаптація до індивідуальних потреб та бажань гостя, надання персоналізованих послуг або службовий етикет можуть сприяти розвитку закладу. А впровадження новітніх стандартів безпеки, особливо після пандемії і у воєнний час, може забезпечити клієнтам відчуття захищеності та комфорту під час проживання. Інновації у діловому та дипломатичному протоколі можуть охоплювати широкий спектр аспектів від використання новітніх технологій до впровадження культурних адаптацій у взаємодії з гостями з різних країн [2].

Значення ділового протоколу та етикету на сучасному етапі розвитку індустрії гостинності являє собою вдосконалення затверджених раніше тенденцій ділового та дипломатичного протоколу. Прослідковуються загальні світові тенденції ділового етикету і протоколу, які мають вплив на сферу гостинності і які варто втілювати на теренах України [3; 6]:

Діджиталізація: Цифрові технології все більше інтегруються в традиційні форми ділового і дипломатичного протоколу. Віртуальні зустрічі, вебінари, цифрові документи - все це стає нормою.

Особиста безпека: У світлі пандемії COVID-19, воєнного стану здоров'я і безпека стають на перше місце. Заклади мають гарантувати належний рівень безпеки, включаючи перевірку приміщень та персоналу. Дистанційність, безконтактні технології - все це впливає на діловий та дипломатичний протокол.

Оновлення традицій: Сучасне покоління більше зацікавлене в демократичному та інклюзивному підході до протоколу, призводить до змін в традиційних правилах.

Більший акцент на культурний обмін: У глобалізованому світі важливо розуміти культурні різниці. З'являться нові норми, які враховують культурні особливості партнерів.

Екологічність: Екологічні питання стають все важливішими, тому у діловому та дипломатичному протоколах з'являються стандарти стосовно сталості та екологічної безпеки.

Технології збільшення реальності (AR) та віртуальної реальності (VR): Ці технології набувають популярності у діловому та дипломатичному протоколі, зокрема для віртуальних зустрічей або демонстрації продуктів/сервісів.

На сьогодні, відбувається перехід від традиційних протоколів управління в закладах гостинності до сучасних. Діловий протокол та етикет залишається важливим інструментом, який допомагає закладам виділятися, зберігати високий стандарт обслуговування, застосовувати нові методи і форми управління персоналом у критичних ситуаціях та підтримувати позитивні стосунки з клієнтами.

Досвід показує, що упродовж останніх років лише незначна частина закладів в Україні здійснювала інновації. Однак незважаючи на незначні зміни інноваційної діяльності у діловому та дипломатичному протоколі, її позитивний вплив на загальні показники роботи закладів гостинності є очевидними та безперечними. Наприклад, сучасна міжнародна протокольна практика свідчить про тенденцію до організації скромних прийомів, які б виключали елементи непотрібної пишності, надмірної кількості спиртного або дорогих страв. Бажано, щоб в меню прийомів враховувалися як національний колорит своєї країни, так і національні та релігійні особливості країни перебування [6].

Запровадження інновацій у дипломатичному протоколі залежать від сучасних тенденцій у світі, які впливають на розвиток сфери гостинності. Сучасний етап розвитку галузі вимагає особливої уваги до деталей, які можуть впливати на репутацію закладу, його дохідність та здатність приваблювати нових клієнтів, створює умови для розширення різноманітних послуг, посилює конкурентні позиції, сприяє збільшенню прибутку.

При застосуванні інноваційних тенденції ділового та дипломатичного протоколу варто впроваджувати в заклади гостинності такі тенденції [1; 2; 6]:

Адаптивність та гнучкість: У світі, що швидко змінюється, діловий і дипломатичний протоколи повинні бути адаптивними. Організації і держави мають переглядати свої стандарти та норми, щоб вони відповідали актуальному контексту.

Зелені ініціативи: У контексті змін клімату та сталого розвитку, діловий та дипломатичний протокол може включати екологічні підходи, наприклад, зменшення використання паперу, підтримка екологічних ініціатив тощо.

Цифрова етика: З ростом використання цифрових засобів у діловому та дипломатичному протоколі виникає потреба у встановленні норм та правил етичного використання цих технологій, особливо щодо конфіденційності та безпеки даних.

Міжнародне співробітництво: У світі, де проблеми стають все більше глобальними, зростає необхідність в міжнародному співробітництві. Це може впливати на діловий та дипломатичний протокол, адже потрібно буде координувати дії між різними країнами та культурами.

Освіта та підготовка: Із зміною норм і правил приходять і потреба в новому навчанні. Можливо, буде більше курсів і програм з ділового та дипломатичного протоколу, щоб забезпечити, що представники різних організацій та країн дотримуються встановлених стандартів.

Формати спілкування: Інноваційні підходи можуть включати в себе впровадження нових форматів спілкування, таких як неформальні зустрічі, спілкування в інформальному середовищі тощо.

Соціальні мережі: Соціальні мережі продовжують грати важливу роль у комунікаціях. Це впливає на діловий та дипломатичний протокол, оскільки інформація розповсюджується швидко, а репутація може бути поставлена на карту за лічені хвилини.

Інклюзивність і різноманіття: Усе більше організацій та держав визнають важливість інклюзивності та різноманіття. Це може призвести до змін у діловому та дипломатичному протоколі, щоб враховувати потреби різних груп людей.

Враховуючи вищезазначені тенденції, важливо слідкувати за змінами в міжнародних нормах і стандартах, щоб залишатися актуальними та конкурентоспроможними в сучасному світі.

Важливо розуміти, що інноваційні тенденції завжди будуть змінюватися в залежності від ситуації у світі, технологічного прогресу та зміни соціокультурних норм.

Висновки та обговорення результатів

Інноваційні тенденції в сфері ділового та дипломатичного протоколу у сфері послуг змінилися в останні роки під впливом глобалізації, технологічного прогресу та зміни геополітичного ландшафту. Ці тенденції зумовлені потребами сучасного світу і відображають зміни в способах ведення ділових переговорів, дипломатичних взаємодій та надання послуг.

Цифрова трансформація: Завдяки інноваційним технологіям таким як віртуальна реальність, доповнена реальність, штучний інтелект та блокчейн, ділові зустрічі та дипломатичні заходи можуть відбуватися віртуально. Це дозволяє учасникам залишатися на зв'язку, незалежно від географічного розташування.

Особистісний підхід: У сфері послуг все більше цінуються індивідуальні рішення, адаптовані під конкретного клієнта чи партнера. Це стосується як ділового, так і дипломатичного протоколу.

Спрощення протоколу: В ряді країн і компаній спостерігається тенденція до спрощення ділового протоколу, з метою робити зустрічі більш ефективними та зосередженими на результатах.

Етичність та сталий розвиток: Важливість етичного підходу до бізнесу та дипломатії росте. Заклади звертають увагу на соціальну відповідальність, дотримання прав людини та сталий розвиток.

Гнучкість та швидка адаптація: У змінних умовах сучасного світу діловий та дипломатичний протоколи мають бути гнучкими, здатними швидко адаптуватися до нових викликів.

Висновок: Інноваційні тенденції в сфері ділового та дипломатичного протоколу у сфері послуг відображають потреби сучасного динамічного світу. Це вимагає від закладів гостинності бути на крок попереду, адаптуватися до змін та приймати новітні технології для забезпечення ефективної взаємодії і співпраці.

Щоб пристосуватися до змінюваного ландшафту ділового та дипломатичного протоколу, заклади та керівництво мають враховувати декілька ключових рекомендацій:

Освіта та навчання: Щоб бути в курсі нових інноваційних тенденцій, фахівці у сфері ділового та дипломатичного протоколу повинні постійно навчатися. Спеціалізовані курси, вебінари та семінари можуть допомогти оновлювати знання та навички.

Технологічна готовність: заклади мають активно інвестувати у нові технології та платформи для віртуальних зустрічей, а також в доповнену і віртуальну реальність, щоб оптимізувати ділові взаємодії.

Культурна компетентність: У глобалізованому світі необхідно розуміти культурні нюанси різних народів. Це особливо важливо в дипломатії, де культурне розуміння може бути вирішальним для успішних переговорів.

Етика та прозорість: Ці принципи повинні бути основою будь-якого ділового чи дипломатичного протоколу. Заклади гостинності повинні дотримуватися високих стандартів етики та забезпечувати прозорість у своїх діях.

Гнучкість у прийнятті рішень: У світі, що швидко змінюється, іноді традиційний підхід може не працювати. Гнучкість у прийнятті рішень та готовність до адаптації є ключовими.

В умовах постійних змін інноваційні тенденції в сфері ділового та дипломатичного протоколу можуть служити як виклик, так і можливість для закладів гостинності. Однак ті, хто швидко адаптуються та приймають ці нововведення, будуть мати конкурентні переваги, допомагаючи формувати майбутнє цієї важливої сфери.

Література:

1. Дипломатичний протокол // Вікіпедія: вільна енциклопедія. URL:

https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB (дата звернення: 25.08.2023).

1. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В.А. та ін. Київ : К.І.С., 2016.130 с. (Серія «Бібліотечка лідера місцевого самоврядування»).

2. Кучерявенко С.Ю. Сутність інноваційно-інвестиційного розвитку підприємств сфери послуг. Київ : Знання, 2012. С. 4–47.
3. Польова Л.В. Корпоративна культура. Діловий етикет: Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Фоліант, 2016. 201 с.
4. Шаповалова О.М. Інноваційний розвиток підприємств сфери послуг: туризму. Вісник східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2013. № 4(193) Ч. 2. С. 241–246.
5. Jabłowska L., Myśliwiec G.: Współczesna etykieta. Standardy zachowań, elegancji, rozmowy, gestów i konsumpcji. Oficyna Wyd. SGH. Warszawa 2006. S.160.
6. Sutor J.: Etykieta dyplomatyczna z elementami protokołu i ceremoniałów. Wyd. Wolters Kluwer. Warszawa 2016. S. 492.

References

1. Dyplomatyczny protocol. (2022). UR https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB
2. Hoshovska A. V. (2016). *Komunikatsii v publichnomu upravlinni: aspekty orhanizatsiinoi kultury ta dilovoho spilkuvannia* [Communications in public administration: aspects of organizational culture and business communication]. Kyiv: K.I.S. (in Ukr.)
3. Kycheriavenko, S.IY. (2012), *Sytnist innovatsiino-investutsiinogo rozvutky pidpruemstv sferu poslyg* [The essence of innovation and investment development service industries], Znania, Kuiv, Ukraine. (in Ukr.).
4. Polyova L.V. (2016), *Korporatyvna kultura. Dilovyj etyket*. [Corporate culture. Business etiquette]. Navcalno-metodycnyj posibnyk. Ivano-Frankivsk : Foliant. (in Ukr.).
5. Shapovalova O.M. (2013), *Innovative development of service industries: tourism*. Newsletter East Ukrainian National University named after Volodymyr Dahl, vol. №4(193). (in Ukr.).
6. Jabłowska L., Myśliwiec G. (2006), *Wspzesna etyketa. Standardy zachowan, elegancji, rozmowy, gestuw i konsumpcji* [Contemporary ethics. Standard behavior, elegance, conversation, gesture and consumption]. Oficynna Wyd. SGH. Warszawa.
7. Sutor J. (2016), *Etykieta dyplomatyczna z elementami protokolu i ceremonialuv* [Diplomatic etiquette with elements of protocol and ceremonials]. Wyd. Wolters Kluwer. Warszawa.