

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КІЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ

ЗАТВЕРДЖЕНО
Приймальною комісією
Протокол № 5 від 28 квітня 2023 р.

Голова Приймальної комісії,
Президент університету


Михайло ПОПЛАВСЬКИЙ

**ПРОГРАМА
ФАХОВОГО ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ**

ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ 02 КУЛЬТУРА І МИСТЕЦТВО

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ 028 Менеджмент соціокультурної діяльності

ОСВІТНЯ ПРОГРАМА Менеджмент готельно-ресторанного і
туристичного бізнесу

Освітній ступінь Магістр

Основа вступу НРК6, НРК7

Обговорено і схвалено
на засіданні кафедри готельно-
ресторанного і туристичного бізнесу
Протокол № 18 від 07.04.2023 р.

КИЇВ 2023

ВСТУП

Програма фахового вступного випробування для здобуття освітнього ступеня «Магістр» галузі знань 02 «Культура і мистецтво» за спеціальністю 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності» освітньої програми «Менеджмент готельно-ресторанного і туристичного бізнесу». Метою програми є надання допомоги абітурієнтам щодо підготовки до вступних іспитів при вступі на І рік навчання ОС «Магістр».

Згідно Правил прийому КНУКіМ на І рік навчання спеціальності 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності» освітньої програми «Менеджмент готельно-ресторанного і туристичного бізнесу» для здобуття ОС «Магістр» приймаються абітурієнти, які здобули ОС «Бакалавр» та ОКР «Спеціаліст» за спорідненими спеціальностями:

- «Менеджмент соціокультурної діяльності» 6.020106;
- «Менеджмент соціокультурної діяльності» 028;
- «Менеджмент соціокультурної діяльності» 7.02010601;
- інші спеціальності.

Програма фахового вступного випробування для здобуття освітнього ступеня «Магістр», за спеціальністю 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності» освітньої програми «Менеджмент готельно-ресторанного і туристичного бізнесу» містить у собі опис наступних освітніх компонент:

- «Менеджмент соціокультурної діяльності»;
- «Менеджмент готельно-ресторанного і туристичного бізнесу»;
- «Економіка готельно-ресторанного і туристичного і туристичного бізнесу»;
- «Маркетинг, реклама та PR готельно-ресторанного і туристичного бізнесу»;
- «Ресторанна справа»;
- «Готельна справа»;
- «Туристична справа»;
- «Технологічне проектування».

Тестові завдання складаються з двох компонентів:

- запитальної (змістової) частини;
- 4 варіантів відповідей до кожного тестового завдання.

Програма фахового вступного випробування для здобуття освітнього ступеня «Магістр», галузі знань 02 «Культура і мистецтво» за спеціальністю 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності» освітньої програми «Менеджмент готельно-ресторанного і туристичного бізнесу» містить питання з освітніх компонент циклу професійної та практичної підготовки, які вивчалися студентами в університеті впродовж чотирьох навчальних років. Вона включає питання, вивчення яких демонструє спроможність студентів вирішувати практичні завдання професійної діяльності на підприємствах готельно-ресторанного і туристичного бізнесу та здійснювати в них організаційні, управлінські, економічні та виробничі процеси.

Під час підготовки до фахового вступного випробування для здобуття освітнього ступеня «Магістр» за спеціальністю 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності» освітньої програми «Менеджмент готельно-ресторанного і туристичного бізнесу» і в процесі його проведення рекомендується користуватися даною програмою та законодавчими актами, нормативно-технічними документами, що регламентують діяльність підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ

«МЕНЕДЖМЕНТ СОЦІОКУЛЬТУРНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

Соціальне управління як система. Поняття менеджменту, його сутність і характерні ознаки.

Закони та закономірності управління. Еволюція принципів менеджменту. Сучасні принципи менеджменту. Роль принципів менеджменту в сучасних умовах господарювання.

Менеджмент СКД. Процес управлінської праці в організації. Класифікація управлінського персоналу. Світовий досвід і задачі підготовки менеджерів на Україні в нових умовах господарювання. Менеджер як професія. Роль менеджерів. Класифікація груп менеджерів. Модель сучасного менеджера. Критерії ефективності діяльності сучасного менеджера.

Процес менеджменту в організації і його функціональний характер. Сутність та основи планування в організації. Цілі в управлінні організацією. Бар'єри на шляху планування і способи їх подолання. Стратегічне планування як основа стратегічного управління. Сутність стратегії підприємства і порядок її розробки. SWOT-аналіз: сутність і методика проведення.

Поняття «організації» як функції менеджменту і як соціального інституту. Внутрішнє середовище організації. Зовнішнє середовище організації. Організаційна структура управління: типи і характерні особливості. Фактори проектування організації. Елементи проектування організації. Неформальна організаційна структура.

Сутність мотивації та її основні елементи. Мотиваційний процес. Теорії мотивації. Помилки і шляхи мотивування. Матеріальні потреби як основа мотивації. Системи компенсації. Форми оплати праці.

Поняття управлінських рішень, їх види. Підходи до прийняття управлінських рішень і вимоги до них. Фактори, які впливають на процес прийняття управлінських рішень. Основні етапи розробки і прийняття управлінських рішень. Моделі і методи розробки управлінських рішень. Організація виконання управлінських рішень.

Сутність і умови комунікацій в управлінні підприємствами СКД. Процес комунікацій, види, стилі і мережі. Комунікаційні бар'єри і шляхи їх подолання.

Сутність лідерства і його основні ознаки. Теорії лідерства та їх еволюція. Стиль управління (керівництва) і його вплив на ефективність діяльності організації. Теорія влади, її сутність і основи. Види влади та їх характеристика. Поняття впливу, форми і його значення в процесі управління.

Сутність менеджменту. Характерні риси менеджменту. Управлінський облік діяльності установи культури.

Загальний стан розвитку соціокультурної сфери України. Моделі захисту соціокультурної сфери. Визначення ролі соціокультурної сфери в побудові соціальної держави. Загальний стан розвитку соціокультурної сфери України.

Поняття соціокультурної сфери. Взаємозв'язок між культурою та державою.

Особливості менеджменту в соціокультурній сфері. Сфера культури як сфера услуг. Особиста модель менеджменту та гуманітарна культура.

Загальні та допоміжні функції управління. Організація як функція управління. Процеси управління в менеджменті.

Мотивація в менеджменті. Теорія мотивації.

Методи планування в соціокультурній діяльності. Планування організаційного забезпечення. Соціокультурна діяльність у системі організаційного управління

Культурні програми як метод управління. Технологія розробки та забезпечення реалізації культурних програм. Технологія фандрейзингу в соціокультурній.

«МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО І ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ»

Сутність управління та менеджменту готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. Наукові підходи до менеджменту. Принципи менеджменту. Рівні менеджменту. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і класифікація. Завдання менеджменту.

Менеджмент в готельно-ресторанному і туристичному бізнесі як наукова і практична діяльність. Заклад готельного (ресторанного) бізнесу та готельно-ресторанний комплекс як об'єкт управління.

Роль менеджера в готельно-ресторанному і туристичному бізнесі. Види розподілу управлінської праці. Види управлінських працівників. Приблизні витрати робочого часу на виконання різних видів управлінської праці. Типи менеджерів.

Сутність та основні елементи управлінської діяльності. Управлінська праця. Діяльність керівника та його рольові функції.

Вимоги до менеджерів. Особливості підготовки менеджерів засучасних умов. Класифікація груп менеджерів. Менеджер як професія. Моделі сучасного менеджера, критерії ефективності діяльності менеджера.

Задачі підготовки менеджерів в ринкових умовах господарювання.

Класифікація функцій менеджменту ГРіТБ. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок.

Сутність і зміст функцій планування й прогнозування. Характеристика факторів, що впливають на процес планування. Принципи планування. Рівні планування діяльності підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу.

Функція організації як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації в підприємствах готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. Координування як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання.

Функція мотивації (стимулювання) її сутність і значення, порядок та напрями реалізації в підприємствах готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. Характеристика теорій мотивації.

Функція контролю як форма зворотного зв'язку від підрозділів закладу до органів управління.

Характеристика і класифікація спеціальних (конкретних) функцій менеджменту в підприємствах готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. Співвідношення і взаємозв'язок функцій менеджменту в управлінських системах різних рівнів.

Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у підприємствах готельно-ресторанного і туристичного бізнесу, їх загальні риси та відмінності. Загальна характеристика основних елементів організації праці. Поняття «роботи». Аналіз роботи. Параметри роботи. Сприйняття змісту роботи. Зв'язок технології та проектування роботи. Моделі проектування робіт в підприємствах готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. Особливості проектування робіт окремих категорій працівників готельно-ресторанного і туристичного бізнесу.

Поняття та різновиди комплексних підприємств в готельно-ресторанному бізнесі. Організаційно-функціональна структура готельних комплексів різних типів і місткості. Класифікація служб, підрозділівта посад відповідно до характером отримання доходу (прямий і непрямий дохід) та наявності контакту з гостями. Зміст управління основними службами готелю та ресторану при готелі. Завдання управління підрозділами, що надають додаткові сервісні послуги.

Організація вищої управлінської ланки готельного комплексу та особливості управління його функціональними підрозділами.

Сутність конкурентоспроможності підприємств. Конкурентна перевага. Джерела конкурентних переваг. Конкурентоспроможність готельної та ресторанної послуги. Позитивна роль конкуренції. Фактори конкурентоспроможності. Методи оцінки конкурентоспроможності. Метод складання карти стратегічних груп конкурентів. Метод балів. Графічний метод. Метод рангів. Метод порівняльних переваг.

Управління людськими ресурсами. Людський фактор і його роль в розвитку готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. Трудовий потенціал організації: поняття і структура. Система управління людськими ресурсами. Персонал готельно-ресторанного і туристичного бізнесу і управління ним. Зміст поняття «персонал готельно-ресторанного і туристичного бізнесу», його класифікація. Система управління персоналом готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. Напрями і методи управління персоналом. Концепції управління персоналом готельно-ресторанного і туристичного бізнесу в сучасних умовах.

Влада і вплив: форми та основні ознаки. Авторитет керівника в процесі формування

колективу.

Лідерство як соціально-економічне явище, сутність і визначення в процесі управління групою.

Еволюція теорій лідерства, їх сучасний розвиток і підходи: автори та основний зміст.

Стилі управління. Основні види, їх сутність і особливості застосування. Методи визначення, їх сутність і особливості застосування. Методи визначення та оцінки ефективності використання різних стилів управління.

Поняття психології менеджменту. Основні психологічні індивідуальні характеристики особистості. Поняття та види темпераменту.

Основні характеристики темпераменту та їх значення з точки зору бізнес-принадлежності. Характер особистості. Формування важливих рис характеру для ділової активності. Здібності людини. Почуття та емоції людини, їх важливість в формуванні морально-психологічного клімату в колективі.

Конфлікти: сутність, види і типи. Причини виникнення. Процес конфлікту. Функції конфлікту. Картографія конфлікту. Етапи методу картографії конфлікту. Методи та стилі управління конфліктами: внутрішньоособистісні, структурні, міжособистісні. Сутність міжособистісних стилів управління конфліктами.

«ЕКОНОМІКА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО І ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ»

Економічна сутність готельно-ресторанного і туристичного господарства, його функції, роль. Функції готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. Сутність та складові ринку туристичних, готельних та ресторанних послуг. Готельно-ресторанний та туристичний бізнес як вид економічної діяльності.

Ринок товарів і послуг. Його місце і роль в економічній системі. Суб'єкти ринку і умови їх виникнення. Основні особливості ринку послуг.

Економічні основи функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства різних типів і форм власності на споживчому ринку. Організаційно-правові форми суб'єктів господарювання у готельно-ресторанному і туристичному бізнесі.

Державні, унітарні, муніципальні підприємства, кооперативні об'єднання, іноземні підприємства, підприємства з іноземними інвестиціями, спільні підприємства.

Господарські товариства. Акціонерні товариства (публічні, закриті, змішані). Товариства із обмеженою відповідальністю. Повні товариства. Товариства з додатковою відповідальністю. Командитні товариства. ПП Індивідуальне підприємництво – ПП. Організаційні форми малого та середнього бізнесу сфери гостинності.

Поняття господарського механізму та його складові. Шляхи підвищення ефективності функціонування господарського механізму підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу.

Сутність і структура сучасного економічного механізму підприємств готельно-ресторанного і туристичного господарства. Функції економічного механізму. Фактори впливу на формування та функціонування економічного механізму: соціально-економічні, правові, внутрішні фактори. Специфічні особливості сучасного економічного механізму сфери послуг. Методи практичного управління економічним механізмом.

Споживання і попит на продукцію підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. Методи вивчення споживчого попиту у готельно-ресторанному і туристичному бізнесі. Прогнозування споживчого попиту у готельно-ресторанному і туристичному бізнесі.

Попит: зміст та фактори, що на нього впливають – цінові та нецінові. Види попиту. Величина попиту. Екзогенний та ендогенний попит. Функції попиту – загальна і від ціни. Крива попиту. Закон попиту. Парадокси попиту: парадокс Гіффена, парадокс Веблена, ефект очікування цін.

Пропозиція: зміст та фактори, що на неї впливають. Обсяг пропозиції. Закон пропозиції. Функція пропозиції. Крива пропозиції.

Ринкова рівновага. Зміна попиту і пропозиції і їх вплив на ціну.

Поняття еластичності. Еластичність попиту по ціні та доходу. Еластичність пропозиції по ціні.

Ресурси підприємства. Класифікація ресурсів. Особливості ринків ресурсів. Особливості попиту на ресурси сфери послуг. Еластичність попиту на ресурси. Особливості пропозиції ресурсів. Ціна на ресурси. Планування розвитку окремих видів ресурсів.

Ресурсний потенціал підприємств готельно-ресторанного та туристичного господарства. Взаємозв'язок окремих елементів ресурсного потенціалу підприємства. Методи оцінки ефективності використання економічних ресурсів. Ефективність використання ресурсів.

Матеріальні ресурси підприємств готельно-ресторанного і туристичного господарства та ефективність їх використання. Основні засоби підприємства: виробничі, невиробничі. Активні, пасивні. Завдання та методичні підходи до аналізу обсягів та динаміки основних засобів. Аналіз стану та складу основних засобів. Резерви, які можна задіяти для підвищення ефективності використання основних засобів підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Оцінка вартості основних засобів. Джерела відтворення основних засобів. Знос, оцінка та амортизація основних засобів. Показники ефективності використання основних засобів та капітальних вкладень. Узагальнюючі та часткові показники оцінки основних засобів. Фондовідача та фондовоємність. Рівень рентабельності основних засобів.

Оборотні виробничі фонди та їх класифікація. Джерела формування оборотних засобів підприємства. Власні оборотні засоби. Займані оборотні засоби. Залучені оборотні засоби. Ефективність використання оборотних засобів. Коєфіцієнт обертання оборотних засобів, тривалість одного оберту.

Трудові ресурси підприємств готельно-ресторанного і туристичного господарства. Структура трудових ресурсів: адміністративно-управлінський апарат, служба управління номерним фондом, комерційна служба, інженерно-технічна служба, служба ресторанів, кафе-барів і буфетів.

Продуктивність та ефективність праці робітників, матеріальне стимулювання праці. Форми і системи оплати праці працівників у готельному та ресторанному господарстві. Класифікація трудових ресурсів у підприємствах готельно-ресторанного та туристичного господарства. Джерела, форми та методи формування трудових ресурсів в підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства. Основні резерви підвищення продуктивності праці в готельно-ресторанному і туристичному господарстві.

Фінансові ресурси підприємств готельно-ресторанного і туристичного господарства. Фінансові фонди підприємств готельно-ресторанного і туристичного господарства, порядок їх формування і напрямки використання. Сутність і роль фінансів підприємств готельно-ресторанного і туристичного господарства. Сутність фінансових ресурсів підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Джерела та порядок формування фінансових ресурсів підприємств готельного та закладів ресторанного господарства.

Управління доходами підприємств готельно-ресторанного господарства. Структура доходів. Джерела утворення доходів у підприємствах готельно-ресторанного господарства. Фактори, що впливають на розмір доходів підприємств готельно-ресторанного господарства. Методичний інструментарій та порядок проведення аналізу доходів підприємств ГРБ. Методи і порядок планування доходів ГРБ.

Поняття і види витрат. Класифікація витрат на виробництво продукції / послуг. Поточні витрати підприємств ГРБ. Методи планування поточних витрат у підприємствах ГРБ. Управління витратами та собівартістю послуг підприємств готельно-ресторанного господарства. Суть собівартості послуг підприємств ГРБ. Види собівартості ГРБ.

Метод калькулювання собівартості. Основні завдання калькулювання. Види калькулювання. Основні принципи калькулювання. Методи калькулювання собівартості продукції.

Прибуток: економічна сутність, види, функції, механізм формування, розподілення і використання. Фактори, що впливають на прибуток. Послідовність формування прибутку підприємств ГРБ. Управління прибутком і рентабельністю підприємств ГРБ. Показники рентабельності підприємств ГРБ та порядок їх розрахунку. Економічна рентабельність. Показники загальної економічної рентабельності. Економічна рентабельність активів. Основні функції рентабельності. Показники рентабельності продажів. Методика розрахунку прибутку на плановий період. Фактори впливають на формування прибутку.

Методологічне питання ціноутворення. Класифікація цін та система ціноутворення в готельно-ресторанному туристичному бізнесі. Основні функції ціни і принципи ціноутворення. Методи формування цін. Основні ціноутворюючі фактори ринку готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. Етапи процесу ціноутворення. Цінова політика і цінова стратегія підприємств сфери гостинності. Особливості регулювання цін та державне регулювання цін і тарифів в готельно-ресторанному і туристичному бізнесі України. Питання практичного ціноутворення в системі готельно-ресторанного і туристичного господарства.

Фінансові ресурси: сутність і шляхи формування. Власні фінансові ресурси. Залучені фінансові ресурси. Значення фінансового планування. Аналіз фінансової стійкості підприємств. Підвищення ефективності використання фінансових ресурсів. Управління фінансами підприємств ГРБ. Особливості фінансової системи підприємств ГРБ. Особливості та порядок розрахунку в підприємствах ГРБ окремих видів податків та обов'язкових платежів. Методичний інструментарій та порядок проведення аналізу фінансових ресурсів підприємств ГРБ.

Податкова система України. Податковий кодекс України. Економічна сутність податків. Функції податків. Принципи оподаткування підприємств в Україні. Загальнодержавні податки і збори. Місцеві податки і збори. Перелік податків в Україні. Єдиний податок. Податок на прибуток. Податок на додану вартість (ПДВ). Єдиний соціальний внесок. Податок на доходи фізичних осіб. Акцизний податок.

Понятійно-категорійний апарат теорії інвестицій. Управління інвестиційною діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства. Цілі і завдання бізнес-плану. Зміст і структура бізнес-плану. Особливості розробки бізнес-плану створення нового чи розвитку діючого підприємства ГРБ. Інвестиційна політика підприємств ГРБ. Інвестиції в людський капітал як фактор розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства.

«МАРКЕТИНГ, РЕКЛАМА ТА PR ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО І ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ»

Етимологія слова «маркетинг». Хронологія виникнення та розвитку маркетингу. Сутність маркетингу та його визначення. Підходи до розуміння предмета маркетингу.

Еволюція концепцій маркетингу. Сутність виробничої, товарної, збутової, суто маркетингової та сучасної його концепцій. Концепція пасивного (епізодичного, або інструментального), організаційного та активного (стратегічного) маркетингу. Тенденції розвитку сучасної концепції маркетингу.

Принципи, завдання та функції маркетингу. Система засобів маркетингу. Види сучасного маркетингу. Основні поняття маркетингу.

Суб'єкти маркетингу: продуценти товарів та послуг; організації обслуговування; оптова та роздрібна торгівля; організації та підприємства-споживачі; кінцеві споживачі; маркетингові фірми і спеціалісти, контактні аудиторії, засоби масової інформації.

Сутність та характеристики внутрішньо фіrmового, міжнародного та соціально-етичного маркетингу. Система засобів маркетингу та їхня структура (концепція “4Р”, “7Р”). Поняття “маркетингова суміш” (marketing-mix).

Чинники маркетингового середовища. Макросередовище та його структура. Мікросередовище та технологія дослідження її складових.

Навколоішне середовище маркетингу (зовнішнє та внутрішнє). Сили й умови зовнішнього середовища (регулюючі, економічні, технологічні, екологічні, конкурентні, соціальні). Фактори внутрішнього середовища (власники, менеджери, робітники та службовці, структурні підрозділи).

Маркетингові дослідження навколоішнього середовища як головна передумова успішного маркетингу (дослідження кон'юнктури й місткості ринку, конкурентного середовища, поведінки споживачів, мікросередовища фірми). Роль конкуренції на ринку. Дослідження споживачів та процес прийняття рішень про покупку. Дослідження товарних ринків. Основні проблеми розвитку маркетингу на українських підприємствах.

Концепція життєвого циклу продукції та характеристика його основних етапів. Маркетингові дії на різних етапах життєвого циклу продукції. Можливі варіанти кривих життєвого циклу продукції.

Конкурентоспроможність продукції: сутність, концепція та методи оцінювання (групові

експертизи; опитування споживачів; за переліком головних параметрів). Алгоритм оцінювання конкурентоспроможності продукції.

Сутність поняття «новий продукт». Способи планування продукції (конкретно, розширено, узагальнено). Три рівні створення товару (товар за задумом, у реальному виконанні, товар з підкріпленням).

Головні атрибути товару: користь від нього, властивості, упаковка, унікальність, популярність, імідж, якість, фабрична марка, умови поставки, ремонтопридатність, монтаж, сервіс, гарантії, ціна.

Управління торговельною маркою: принципи, стратегії, підходи.

Алгоритм планування нової продукції та характеристика його основних етапів.

Сутність та роль маркетингової цінової політики. Алгоритм маркетингового розрахунку цін та характеристика його основних етапів.

Сутність та особливості використання методів прямого ціноутворення. Методи непрямого ціноутворення (сутність та зміст).

Маркетингові політики управління цінами (сутність, зміст та умови використання).

Цінові політики: «зняття вершків»; поступове зниження цін; проникнення на ринок; диференціювання цін; «престижні» ціни; традиційне ціноутворення; «психологічне» ціноутворення; «шикування» цін; послідовне проходження сегментів ринку; політики «збиткового лідера»; еластичних та стабільних цін; переважних цін; виживання; політика цін на товари; зняті з виробництва.

Сутність маркетингової політики комунікацій. Основні елементи комплексу маркетингових комунікацій.

Алгоритм планування комплексу маркетингових комунікацій та характеристика його основних етапів.

Комплекс маркетингових комунікацій: визначення і призначення. Структура комплексу маркетингових комунікацій. Місце реклами та PR в комплексі маркетингових комунікацій. Характеристика сучасного рекламного і PR процесу.

Фактори, що впливають на вибір засобів поширення реклами. Основні параметри реклами. Види рекламних агентств, їх характеристика. Періодичність і інтенсивність рекламних кампаній.

Інформаційне забезпечення рекламної діяльності в ГРБ. Сутність рекламних та PR досліджень. Напрямки рекламних та PR досліджень. Методи отримання інформації.

Рекламне звернення – центральний елемент реклами. Тема і девіз реклами. Структура рекламного звернення. Форма рекламного звернення. Стиль рекламного звернення. Використання кольорів і ілюстрацій в рекламних зверненнях.

Основні підходи до формування бюджету для рекламної та PR кампанії. Визначення загального об'єму коштів на рекламу. Розподіл рекламних коштів за напрямками і статтями витрат.

Класичні та сучасні засоби каналів маркетингових комунікацій в ресторанному бізнесі. Аналіз класичних каналів маркетингових комунікацій, таких як: внутрішнє просування, ATL та BTL активностей. Сучасне використання класичних інструментів маркетингових комунікацій у сфері ресторанного бізнесу.

Поняття «франчайзинг». Визначення таких понять як «франчайзер», «франчайзі», «франшиза». Переваги франчайзингу, ризики та обмеження франчайзингу. На що треба звертати увагу при виборі франшизи. Практика використання франчайзингу в сфері гостинності.

Сутність інформаційних війн, основна їх мета та завдання. Корпоративний PR, роль та значення в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Сутність нейромаркетингу, висвітлення основних технологій та можливостей його застосування в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. Різновиди технік нейромаркетингу. Основні принципи нейромаркетингу.

«РЕСТОРАННА СПРАВА»

Індустрія гостинності, її структура та місце в ній ресторанного господарства. Фактори впливу на роботу підприємств індустрії гостинності. Визначення ресторанного господарства як

галузі, сутність функцій та особливостей галузі. Функції, особливості та соціально-економічне значення галузі ресторанного господарства в Україні.

Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства та фактори впливу на неї. Характеристика і розвиток системи послуг, що надаються споживачам в ресторанному бізнесі. Нормативно-правові документи, що встановлюють класифікацію послуг, загальні вимоги до якості та безпеки послуг, що здійснюються у сфері ресторанного господарства. Види послуг, які надаються споживачам закладами ресторанного господарства різних типів та класів та громадянами підприємцями. Вимоги до безпеки та екологічності послуг.

Характеристика суб'єктів господарської діяльності на ринку ресторанного господарства. Законодавчо-правова база ресторанного господарства і її розвиток в сучасних умовах. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» і загальна його характеристика. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства. Законодавчі та нормативні акти, що регулюють діяльність суб'єктів підприємницької діяльності в галузі ресторанного господарства.

Сучасні концепції організації діяльності у закладах ресторанного господарства різних типів. Комплекс послуг закладів ресторанного господарства. Тематичні концептуальні ресторани. Етнічні ресторани. Еко-, біо ресторани: вітчизняний та закордонний досвід.

Види, характеристика, класифікація і особливості закладів ресторанного господарства загальноміського типу та при готельно-туристичних комплексах: вітчизняний та закордонний досвід. Характеристика мережі закладів ресторанного господарства відкритого типу і фактори впливу на неї. Принципи раціонального розміщення сукупності закладів ресторанного господарства у великих містах.

Роль меню у забезпеченню спішної діяльності закладів ресторанного господарства. Класифікація меню закладів ресторанного господарства за різними ознаками: вітчизняний та закордонний досвід. Порядок розробки меню. Фактори впливу на складання меню. Вимоги до оформлення. Електронні меню.

Поділ закладів ресторанного господарства за видами економічної діяльності на групи у відповідності до ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства різних типів і класів. Номенклатура додаткових послуг, що надають заклади ресторанного господарства: вітчизняний та закордонний досвід.

Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування.

Основні види обслуговування; реалізація продукції в закладах ресторанного господарства.

Вимоги до організації обслуговування споживачів згідно з «Правилами роботи закладів підприємств громадського харчування» (Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 №219).

Сутність і особливості попиту на послуги закладів ресторанного господарства різних типів.

Рекламні засоби, які використовуються в закладах ресторанного господарства.

Склад і характеристика матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування в закладах ресторанного господарства різних типів і класів.

Характеристика приміщень для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Етапи підготовки їх до обслуговування споживачів.

Устаткування і меблі залів у відповідності до концепції закладів ресторанного господарства. Характеристика та призначення устаткування і меблів залів закладів ресторанного господарства. Види і способи розміщення меблів в залах закладів ресторанного господарства. Характеристика типів роздавальних ліній у закладах ресторанного господарства. Основні вимоги до топологічних схем розміщення немеханізованих роздавальних ліній в сучасних закладах ресторанного господарства різних типів. Ефективність використання роздавальних ліній (вітчизняний та закордонний досвід).

Види, характеристика та призначення посуду із різних видів матеріалів: металевого, керамічного, дерев'яного, скла, пластмаси, посуду з фольги та картону з фольгою тощо; наборів та інших аксесуарів із сервірування.

Підготовка столового посуду і наборів до сервірування. Форми складання серветок. Підготовка наборів для спецій.

Види сервірування столів. Порядок одержання столового посуду, наборів, білизни. Попереднє сервірування столу. Попереднє сервірування столу в іальні, кафе із самообслуговуванням при споживанні їжі сидячи. Попереднє сервірування столу при споживанні їжі стоячи. Попереднє сервірування столу в ресторані. Порядок накриття столу скатертиною. Сервірування столу до банкету. Сервірування столу при обслуговуванні туристів. Сервірування столу відповідно до меню-замовлення.

Прийоми виконання окремих операцій при сервіруванні столу. Прийоми сервірування столу тарілками, столовими наборами, скляним посудом, квітами і наборами для спецій.

Види, методи і форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства і їх характеристика. Класифікація методів обслуговування в закладах ресторанного господарства. Характеристика методу самообслуговування. Характеристика методу обслуговування офіціантами. Характеристика форм обслуговування споживачів офіціантами і самообслуговування. Вимоги щодо організації обслуговування споживачів при змішаних методах обслуговування.

Правила обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів. Очікування гостей. Резервування столиків. Зустріч та розміщення гостей в залі закладу ресторанного господарства. Надання меню. Проведення переговорів щодо вибору страв. Приймання та оформлення замовлення. Правила і прийоми досервірування столу. Виконання замовлення та розрахунок з відвідувачами. Прибирання та заміна використаного посуду, приборів та білизни.

Основні способи подавання страв і напоїв. Правила перекладання страв до тарілки гостя. Техніка подавання холодних страв і закусок. Техніка подавання гарячих закусок. Техніка подавання супів. Техніка подавання других страв. Техніка подавання гарнірів, соусів до других страв; правила поєдання. Техніка подавання десертів: гарячих, холодних. Техніка подавання напоїв власного виробництва: гарячих, холодних. Техніка подавання кондитерських виробів. Правила підбору та техніка подавання алкогольних напоїв до страв і напоїв власного виробництва.

Температура подачі гарячих, холодних закусок, супів, других страв, гарячих і холодних десертів, напоїв. Правила підбору посуду для різних видів страв. Послідовність подавання страв згідно меню.

Особливості формування вхідних потоків споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи залежно від виду промислового виробництва. Організація обслуговування зосереджених і розосереджених контингентів споживачів і моделювання основних параметрів системи обслуговування. Особливості формування вхідних потоків споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи залежно від виду промислового виробництва. Характеристика контингенту споживачів при вищих навчальних закладах і фактори впливу на формування відповідної мережі закладів ресторанного господарства. Особливості організації обслуговування споживачів за місцем навчання. Раціони та режими харчування й меню в студентських закладах ресторанного господарства.

Форми обслуговування споживачів у студентських закладах ресторанного господарства. Особливості організації харчування в середніх школах, гімназіях, школах інтернатах, середній професійних і середніх спеціальних навчальних закладах. Новітні технології обслуговування учнів шкіл. Впровадження нових технологій та форм обслуговування учнів середніх шкіл (ліцеїв, гімназій тощо).

Кейтеринг як самостійний вид бізнесу у ресторанному господарстві його сутність та різновиди, класифікація згідно з різними ознаками. Сегментація ринку споживачів послуг з кейтерингу. Особливості матеріально-технічного забезпечення кейтерингових послуг. Характеристика місць здійснення обслуговування та персоналу з надання послуг з кейтерингу. Підготовча робота до надання послуг з кейтерингу та організація обслуговування. Вимоги до складання меню при кейтеринговому обслуговуванні. Послідовність проведення банкету при кейтеринговому обслуговуванні. Вимоги до спеціалістів, що залучаються до проведення кейтерингового обслуговування, їх функцій.

Експлуатаційні вимоги до посуду, меблів та обладнання, що використовуються при організації кейтерингового обслуговування. Вимоги до вибору території для проведення

кейтерингового обслуговування

Особливості обслуговування та методика розрахунків для здійснення кейтерингового обслуговування в офісних приміщеннях; в садово-парковій зоні; в аква-зоні; у видовищних закладах; на лоні природи; вдома у замовника.

Фудінг і його особливості. Різновиди фудінгу та методи його здійснення (вітчизняний та іноземний досвід. Ітертеймент і його розповсюдження в ресторанному бізнесі. Вітчизняний та закордонний досвід. Особливості розробки сценарію проведення «Ітертейменту» – гастрономічного театру. Особливості розроблення сценарію проведення фудінгу.

Класифікація банкетів та прийомів за різними ознаками. Структура підготовчої роботи до організації обслуговування банкетів. Організація банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Організація банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Організація спеціалізованих банкетів: банкету-чаю, банкету-кави.

Методика та порядок розрахунку для організації підготовки і обслуговування банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами, з частковим обслуговуванням офіціантами, банкету-чаю, банкету-кави. Техніка складання меню відповідно до особливостей подій та обґрунтування вибору алкогольних напоїв до страв. Методика розрахунку кількості предметів індивідуального сервірування із зазначенням місткості для банкету.

Особливості підготовчої роботи та обслуговування банкетів групи фуршет. Особливості організації обслуговування: банкету-фуршету; банкету-фуршету-десерту; банкету-коктейлю. Загальні та специфічні особливості банкету-коктейлю. Сутність та відмінності застосування багатоваріантного сервірування столу склом. Техніка складання меню відповідно до виду банкетів групи фуршет та обґрунтування вибору алкогольних напоїв до страв.

Методика розрахунку кількості предметів індивідуального сервірування із зазначенням місткості для обслуговування банкетів групи фуршет. Особливості сервірування столів наборами, квітами, фруктами, пляшками. Особливості сервірування банкетних столів стравами та напоями.

Особливості меню, техніки обслуговування та підбору персоналу на банкеті-коктейлі. Особливості організації підготовки та обслуговування банкету-фуршету-десерту. Правила подавання гарячих страв та напоїв. Черговість прибирання приміщень та банкетних столів на банкеті-фуршеті. Визначення зон обслуговування офіціантів та черговості обслуговування учасників банкету. Особливості підготовчої роботи та обслуговування комбінованих банкетів.

Особливості організації обслуговування банкетів за типом «шведського столу», коктейлю-паті, банкету-буфету в англійському стилі. Особливості меню і організації обслуговування банкету-буфету в англійському стилі.

Особливості організації обслуговування банкету-коктейлю-фуршету, фуршету-кава. Методика та техніка розрахунків для організації підготовки і обслуговування банкету за типом «шведського столу».

Техніка складання меню відповідно до виду банкетів за типом «шведського столу», коктейлю-паті, банкету-буфету в англійському стилі та обґрунтування вибору алкогольних напоїв до страв. Вимоги, що висуваються до просторових ресурсів приміщень для зміщаних (комбінованих) банкетів.

Класифікація дипломатичних прийомів та структура підготовчої роботи щодо їх влаштування. Характеристика видів дипломатичних прийомів. Підготовча робота з влаштування прийомів. Організація подавання аперитиву.

Організація обслуговування гостей на банкетах-прийомах. Організація обслуговування гостей на банкетах-прийомах («Сніданок», «Діловий сніданок», «Бокал шампанського», «Бокал вина», «Бокал вина з сиром», «Чай», «Коктейль», «Фуршет», «Обід», «Обід-буфет (шведський стіл)», «Вечеря», «Раут», інші прийоми). Методика розрахунку плоші приміщення для дипломатичних прийомів у відповідності до необхідної довжини і кількості банкетних столів для гостей, в т.ч. для почесних; методика розрахунку кількості і статі офіціантів, із визначенням розряду і розподілу роботи.

Техніка складання меню відповідно до виду дипломатичного прийому та обґрунтування вибору алкогольних напоїв до страв. Методика розрахунку кількості предметів індивідуального сервірування із зазначенням місткості для дипломатичних прийомів. Визначення зон

обслуговування офіціантів та черговості обслуговування учасників банкету.

Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі. Організація сніданків і їх різновиди. Організація «шведського столу (лінії)». Організація прискорених видів харчування. Організація харчування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства та у дорозі. Особливості надання послуг з харчування мешканцям готелів. Особливості надання послуг з організації споживання та обслуговування мешканцям готелів.

Особливості надання інших послуг мешканцям готелів. Особливості харчування іноземних туристів. Організація харчування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства. Організація харчування іноземних туристів у дорозі. Комплексне обслуговування іноземних туристів з діловими цілями. Організація розрахунку за харчування.

Особливості обслуговування в номерах готелю. Номенклатура послуг для мешканців готелю. Організація інших видів обслуговування. Комплексне обслуговування іноземних туристів з діловими цілями. Особливості організації роботи міні-бару в номерах. Форми обслуговування мешканців готельних комплексів у відповідних закладах ресторанного господарства.

Особливості складання меню (раціонів харчування) для іноземних туристів. Організація комплексного обслуговування іноземних туристів з діловими та іншими цілями. Особливості складання меню бізнес-ланчу, кави-брейк, ланчу, бізнес-ланчу, бізнес-бранчу та сніданку, обіду, вечеї, повного раціону харчування для різних видів туристів.

Характеристика видів культурних, ділових та громадських заходів: з'їзд, конференція, симпозіум, фестиваль, форум, ярмарок тощо. Номенклатура послуг, що пропонується учасникам культурних, ділових і громадських заходів за місцем проведення заходу та місцем мешкання. Особливості обслуговування учасників заходів: закордонний досвід. Особливості меню для даних видів заходів. Характеристика видів сніданків. Заходи з підготовчої роботи до обслуговування учасників заходів. Організація обслуговування учасників культурних, ділових і громадських заходів за місцем проведення заходу. Організація обслуговування учасників культурних, ділових і громадських заходів за місцем їх мешкання.

Характеристика структури гурту команд спортивних змагань. Види закладів ресторанного господарства, що пропонують різну номенклатуру послуг для учасників спортивних змагань. Характеристика місця організації харчування команд-учасників спортивних змагань. Різновиди харчування учасників спортивних змагань. Форми обслуговування учасників спортивних змагань в закладах ресторанного господарства. Організація харчування глядачів. Різновиди харчування учасників спортивних змагань. Особливості меню для спортсменів (футболістів) під час тренувань. Під час змагань. Особливості після матчевого обслуговування VIP - глядачів.

Організація обслуговування споживачів у місцях масового відпочинку населення (у видовищних закладах, садово-парковій зоні міста, парках атракціонів та розваг, аквапарках, торговельних та торговельно-розважальних комплексах, ринках, магазинах (відділах кулінарії).

Організація обслуговування пасажирів на транспорті та на шляху їх слідування. Характеристика закладів ресторанного господарства на транспорті та на шляху слідування в залежності від його виду (залізничний, повітряний, автомобільний, водний). Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті.

Обслуговування пасажирів на водному транспорті. Закордонний досвід обслуговування пасажирів на транспорті та на шляху їх слідування. Особливості обслуговування і надання номенклатури послуг споживачам в закладах ресторанного господарства на транспорті та на шляху слідування. Характеристика прискорених методів обслуговування пасажирів.

Законодавча організація та основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності закладів усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері ресторанного господарства. Статут підприємства, його структура. Вимоги до організації виробництва та продажу продукції.

Характеристика виробничо-торгівельної структури закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на її формування. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства. Особливості створення виробничо-торгівельної структури заготівельних та

доготівельних підприємств. Моделювання виробничо-торгівельної структури закладів ресторанного господарства з метою одержання оптимального процесу трансформації сировини та напівфабрикатів у готову продукцію.

Принципи організації виробничого процесу. Поняття виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу.

Класифікація принципів організації. Основні, допоміжні та обслуговуючі процеси. Поняття та характеристика технологічного процесу. Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства. Особливості їх застосування в сучасних умовах.

Раціональна організація виробничого процесу в просторі та часі. Принципи раціональної організації виробничого процесу: спеціалізація, пропорційність, паралельність, пряма точність, безперервність, ритмічність, автоматичність, гнучкість, гомеостатичність, їх характеристика та основні показники.

Типи виробництва, їх організаційно-економічна характеристика. Поняття типу виробництва. Характеристика типів виробництва: одиничного, серійного, масового, дослідного. Характеристика робочих місць виробництв різних типів.

Вплив типу виробництва на його організаційну побудову й ефективність.

Характеристика основних видів, форм і джерел постачання продовольчими товарами, засобами матеріально-технічного призначення закладів ресторанного господарства. Завдання закладу ресторанного господарства щодо організації та управління постачанням. Види і джерела постачання.

Договірні взаємовідносини із постачальниками. Умови укладання угод із закупівлі товарних ресурсів, порядок закупівлі сировини на продовольчих ринках.

Форми постачання сировини і продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства. Способи доставки сировини і продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства. Класифікація постачальників сировини і продовольчих товарів. Приймання до закладів ресторанного господарства певних продовольчих товарів. Планування постачання сировини і продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства. Розрахунок потреби різних типів закладів ресторанного господарства у сировині та напівфабрикатах із застосуванням різних методів (статистичний, розрахунковий, нормативний). Розрахунок продовольчого балансу закладів ресторанного господарства.

Організація приймання товарів за кількістю і якістю. Характеристика системи матеріально-технічного забезпечення закладів ресторанного господарства. Розрахунок потреби різних типів закладів ресторанного господарства у предметах матеріально-технічного призначення.

Функції і призначення складського господарства. Організація роботи складського господарства. Види і структура складських приміщень, їх класифікація. Організація роботи складського господарства. Структура складських приміщень закладів ресторанного господарства, які працюють на сировині; на напівфабрикатах. Устаткування та інвентар складських приміщень і шляхи її раціоналізації. Товарні втрати та їх характеристика. Документи, що регламентують норми оснащення закладів ресторанного господарства посудом, меблями, кухонним інвентарем.

Склад приміщень тарного господарства і класифікація тари. Заходи щодо скорочення втрат по тарі. Вимоги до режиму зберігання тари та предметів матеріально-технічного призначення. Організаційно-технічні та економічні заходи зі скорочення втрат по тарі.

Основні етапи та методи процесів закупівлі. Системи управління матеріальними запасами. Мотивація створення матеріальних запасів. Санітарно-гігієнічні та об'ємно-планувальні вимоги до складських приміщень. Управління якістю логістичних процесів у закладах ресторанного господарства.

Виробнича логістика. Забезпечення гнучкості виробництва. Логістичні системи управління матеріальними потоками. Транспортна логістика. Організація транспортного господарства закладів ресторанного господарства. Організація транспортно-експедиційних операцій. Види транспорту, які використовуються для постачання закладів ресторанного господарства продовольчими товарами та засобами матеріально-технічного призначення. Застосування автоматизованих систем обліку виробництва та реалізації продукції ресторанного

господарства.

Оптимізація маршрутів доставки товарів. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів у ресторанному господарстві.

Структура виробничого процесу. Поняття виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу.

Класифікація виробничих процесів: за призначенням, перебігом у часі, ступенем автоматизації. Основні, допоміжні та обслуговуючі процеси. Поняття та характеристика технологічного процесу. Операція як основна структурна одиниця виробничого процесу.

Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства, особливості їх застосування в сучасних умовах.

Раціональна організація виробничого процесу в просторі та часі. Типи виробництва, їх організаційно-економічна характеристика. Поняття типу виробництва. Характеристика типів виробництва: одиничного, серійного, масового, дослідного. Характеристика робочих місць виробництв різних типів.

Вплив типу виробництва на його організаційну побудову й ефективність. Організація дільниць, відділень, окремих робочих місць.

Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства різних типів і класів. Номенклатура додаткових послуг, що надають заклади ресторанного господарства: вітчизняний та закордонний досвід.

Суть і основні функції оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства. Стадії оперативного планування виробництва та їх характеристики. Види виробничих програм в закладах ресторанного господарства, їх характеристика та порядок їх складання.

Особливості розробки денної виробничої програми закладів ресторанного господарства. Види кулінарної продукції та її основні ознаки. Модель розрахунку необхідної кількості сировини для виконання денної виробничої програми. Види оперативної документації руху сировини і готової продукції.

Модель розрахунку групових коефіцієнтів споживання страв. Модель розрахунку середньоденної кількості кулінарної продукції. Модель розрахунку середньоденної кількості кулінарної продукції за структурою. Розрахунок кількості сировини для виконання виробничої програми.

Загальна характеристика виробничих цехів заготівельних, доготівельних, спеціалізованих. Основні принципи та вимоги до організації роботи цехів та допоміжних служб закладів ресторанного господарства.

Вимоги раціональної організації роботи заготівельних цехів. Організація виробництва м'ясних напівфабрикатів у м'ясних цехах при централізованому та децентралізованому їх виробництві. Організація виробництва напівфабрикатів із сільськогосподарської птиці, субпродуктів та кролика при централізованому та децентралізованому їх виробництві.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з гідробіонтів. Асортимент напівфабрикатів. Особливості обробки нерибних продуктів моря. Організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем.

Організація виробництва овочевих напівфабрикатів в овочевих цехах при централізованому та децентралізованому їх виробництві. Організація роботи цеху доробки напівфабрикатів. Розрахунок виробничої програми заготівельних цехів (м'ясного, рибного, овочевого, цеху доробки напівфабрикатів). Розрахунок виробничого персоналу.

Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи заготівельних цехів.

Організація випуску кулінарних виробів у закладах ресторанного господарства із централізованим виробництвом. Кулінарні цехи як структурні підрозділи торговельних закладів. Організація виробничих процесів і робочих місць у кулінарних цехах різної потужності. Організація випуску готових до споживання страв, виробів та напоїв у закладах ресторанного господарства з повним виробничим циклом та закладах доготівельних.

Організація роботи, структура і особливості виробничих процесів і робочих місць у гарячих цехах закладів ресторанного господарства. Принципи розміщення приміщення гарячого

цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Асортимент продукції, що виробляється.

Організація роботи і особливості виробничих процесів і робочих місць при виготовленні холодних страв і закусок у холодних цехах закладів ресторанного господарства. Призначення холодного цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Санітарно-гігієнічні вимоги до організації виробничого процесу в холодному цеху.

Контроль якості продукції, що виробляється в доготівельних цехах. Шляхи удосконалення організації їх роботи.

Організація роботи спеціалізованих цехів. Вимоги до підготовки сировини і продуктів до виробництва у спеціалізованих цехах.

Організація роботи цеха кулінарних борошняних виробів в закладах ресторанного господарства з повним виробничим циклом або доготівельних закладах. Організація виробництва борошняних виробів. Організація реалізації готової продукції на доготівельних підприємствах і тих, що мають повний виробничий цикл. Призначення цеху борошняних виробів і типи закладів, де він організується.

Характеристика асортименту страв і виробів борошняного цеху. Особливості устаткування, що використовується в борошняному цеху. Правила реалізації борошняних кулінарних виробів.

Призначення і характеристика кондитерського цеху. Асортимент виробів кондитерського цеху. Сучасні тенденції у виробництві борошняних кондитерських виробів та оздоблюваних напівфабрикатів. Структура кондитерського цеху та її характеристика. Вимоги санітарії і гігієни до організації виробничих процесів в цехах і інших підрозділах кондитерського цеху. Характеристика устаткування, інвентар та трудових ресурсів кондитерського цеху.

Організація роботи сервізної, роздавальної та хліборізки. Вимоги до приміщення, що призначено для різання хлібу. Організація роботи мийної кухонного посуду. Організація роботи мийної столового посуду. Вимоги до приміщень та до умов праці у мийних кухонного та столового посуду. Організація роботи допоміжних приміщень. Організація роботи відділень для замовлень на виніс та доставки онлайн замовлень.

«ГОТЕЛЬНА СПРАВА»

Сучасні тенденції розвитку світової індустрії гостинності. Сучасний стан готельного господарства в Україні в умовах пандемії та воєнного стану. Сутність гостинності та індустрії гостинності. Зв'язок між розвитком туризму і готельним господарством. Економічне значення розвитку готельного господарства для України. Характеристика факторів, що позитивно впливають на розвиток світової готельної індустрії. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток засобів розміщення.

Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства України. Стандартизація та сертифікація готелів та готельних послуг в Україні. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму. Аспекти визначення типу підприємства, визначення та присвоєння категорії, вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг. Опрацювання нормативних документів, таких як: нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, міждержавні стандарти, класифікаційні стандарти, постанови Кабінету Міністрів України. Категорії стандартів державні ДСТУ.

Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Фактори, що впливають на типізацію підприємств готельного господарства. Характеристика готелів за режимом експлуатації. Характеристика готелів за місткістю. Характеристика готелів за контингентом відпочиваючих. Характеристика готелів за місцезнаходженням. Характеристика готелів за терміном перебування. Характеристика готелів за метою подорожі. Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю.

Характеристика основних типів підприємств готельного господарства. Основні типи готелів: транзитні, ділові, сімейні, туристично-еккурсійні, туристично-спортивні, спеціалізовані (ротелі, ботелі, кемпінги, флайтелі тощо). Засоби розміщення курортно-санаторного типу (санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні

будинки; профілакторії). Призначення, особливості функціонування та обслуговування готелів різних типів. Типізація готелів в передових зарубіжних країнах.

Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Характеристика основних вимог до класифікації готелів розроблених секретаріатом ВТО. Причини необхідності в класифікації готельних господарств. Фактори, що впливають на класифікацію готелів. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах. Вимоги до готелів усіх категорій. Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Характеристика готелів 1, 2, 3, 4, 5 зірок. Організація обслуговування у готелях різних категорій. Необхідність та складності розробки єдиної міжнародної класифікації готельних підприємств.

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн. Французька національна класифікація готелів. Німецька національна класифікація готелів. Альтернативна класифікація підприємств готельного господарства США. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи.

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт. Характеристика основних архітектурних стилів будівель готелів. Основні вимоги до будівель готелів.

Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру. Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій із зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями у приміщеннях. Колір та його спектральні особливості. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципи поглинання та виділення контрастних тонів. Оздоблювальні матеріали, їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Склад і кількість приміщень готельного підприємства, їх відмінності від його типу і місткості. Основне призначення приміщень готельного господарства. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова адміністративна, вестибюльна, громадського призначення, господарського і складського призначення, культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Функціональна організація приміщень житлової та адміністративної групи. Організація приміщень загального користування. Організація приміщень побутового, господарського і складського призначення.

Організація приміщень житлової групи. Організація номерів всіх типів і категорій. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Коридори, холи та їх функціональні призначення. Вітальня – призначення, місцезнаходження, обладнання, особливості об'ємно-просторового рішення віталень. Організація приміщень для обслуговуючого персоналу. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання.

Організація приміщень нежитлової групи. Організація приміщень адміністрації. Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців. Організація приміщень для культурно-масового обслуговування. Організація приміщень для спортивно-рекреаційного обслуговування.

Сутність детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності «гість – послуга – середовище гостинності».

Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Характеристика етапів надання послуги і забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

Контактні та неконтактні служби готелю. Служба приймання та розміщення. Служба номерного фонду. Служба безпеки. Служба ресторанного господарства. Відділ маркетингу та продаж. Відділ управління персоналом. Фінансовий відділ. Служба матеріально-технічного забезпечення. Служба санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування.

Персонал, який забезпечує приймання і обслуговування на поверхі, його обов'язки і посадові інструкції.

Функції поверхової служби: забезпечення обслуговування туристів в номерах, виконання санітарно-гігієнічних вимог по утриманню житлових приміщень, забезпечення належного рівня комфорту, надання побутових послуг тощо.

Підготовка номерів до заселення. Приймання і розміщення проживаючих.

Вимоги до обслуговуючого персоналу в індустрії гостинності в різних категоріях.

Види технологічних циклів: основний, обслуговуючий, допоміжний.

Технологічні операції та їх послідовність при здійсненні прибиральних робіт (за індивідуальною чи бригадною формами роботи поківок). Види прибиральних робіт. Підготовка поверхів до заселення. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання житлових приміщень. Матеріали, механізми та інвентар, що застосовуються під час прибирання. Технологія здійснення прибирання житлової частини номеру. Технологія здійснення прибирання сан. вузлів. Техніка безпеки при проведенні прибирання. Дії персоналу готелю у випадках пожежі. Поведінка персоналу в екстремальних ситуаціях.

Сутність детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні, процес обслуговування.

Характеристика готельних послуг. Особливості готельних послуг. Форми надання послуг в готелі.

Платні та безоплатні додаткові послуги готелю. Технологія надання побутових послуг. Послуги харчування. Обслуговування в номерах. Екскурсійні послуги. Послуги бізнес-центрі. Транспортні послуги готелю. Організація відпочинку гостей. Оздоровчі і спортивно-оздоровчі послуги, послуги індустрії краси. Технологія анімаційної діяльності в готелі.

Принципи реагування працівників готелю на скарги чи претензії споживачів готельних послуг. Порядок дій працівників готелю у конфліктних ситуаціях. Книга відгуків і пропозицій в готелі. Положення Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг щодо роботи зі скаргами та претензіями.

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Поняття «культура», «якість», «якість обслуговування», «корпоративна культура». Японський і американський підходи щодо визначення структури якості обслуговування. Основні принципи спілкування персоналу з проживаючими готелю. Основні етичні вимоги до працівників готельної індустрії. Мовний етикет. Телефонний етикет. Стиль обслуговування гостей. Основні правила ведення телефонних переговорів. Вимоги, які висуваються до зовнішнього вигляду персоналу готелю.

Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків у готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.

Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів.

Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Номенклатура предметів матеріально-технічного постачання. Нормативи матеріально-технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах.

Призначення і завдання, що виконує складське господарство. Типи складських приміщень, визначення складу та площа складських приміщень. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів в готельному господарстві.

Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та її характеристика.

Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю.

Структура і функції служби приймання та обслуговування в готелі. Кадровий склад служби. Організація роботи служби приймання та обслуговування. Принципи організації роботи працівників служби. Кваліфікаційні характеристики працівників служби приймання та обслуговування. Посадові обов'язки працівників служби приймання та обслуговування.

Основні технологічні функції СПО. Види технологічних циклів.

Основні технологічні цикли: приймання гостя, реєстрація документів, попередня оплата по прибутті, надання розміщення і додаткових послуг, нічний аудит, технологія виїзду і розрахунок при виїзді.

Обслуговуючі технологічні цикли: інформаційні технології, технології бронювання і резервування, технологічний цикл забезпечення охорони і безпеки.

Технологія розміщення різних категорій громадян. Вивчення інструкції про порядок ведення документообігу в готелях України. Експлуатаційна документація, навички роботи з документами. Технологія роботи служб готелів по прийманню і розміщенню споживачів готельних послуг. Особливості приймання і розміщення в готелі великих груп туристів. Технологія обслуговування гостей по особливій увазі.

Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Загальні положення. Інформація про послуги. Порядок бронювання номерів(місць), укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг. Порядок надання послуг. Відповідність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг. Контроль за дотриманням Правил.

Технологія оформлення розрахунків за бронювання, проживання та послуги. Види і система розрахунків: готівковий та безготівковий. Технологія надання додаткових послуг в готелі. Прейскуранти цін на послуги готелю. Втілення нових технологій надання додаткових послуг. Технологія оплати послуг.

Документальне оформлення готельних послуг. Документи, які використовують для оформлення реєстрації та розрахунків з гостей. Документи, які використовують тільки для внутрішнього обліку підприємства готельного господарства.

Вимоги до стандартів обслуговування в готелях України. Стандарти обслуговування та сертифікація послуг як інструменти державного регулювання якості обслуговування, цін та тарифів в системі готельних підприємств. Сутність та поняття стандартів обслуговування на підприємстві

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства: організація комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів перед гостями; системою оновлення інформаційної бази.

Специфіка організації дозвілля в готелях різних типів. Характеристика підрозділів, які відповідають за організацію дозвілля в готелях. Особливості організації дозвілля для іноземних гостей.

«ТУРИСТИЧНА СПРАВА»

Основні чинники появи та розвитку туризму: соціальний, географічний, політичний, економічний, мотиваційний тощо. Роль і місце туризму в сучасному соціокультурному та духовному вимірі розбудови держави в нових реаліях часу. Суспільні функції туризму. Взаємозв'язок туризму з освітою, культурою, охороною здоров'я, соціальним захистом населення, фізкультурою та спортом. Етапи розвитку подорожей і туризму в суспільстві. Суспільно-економічні чинники розвитку туризму у XIX – пер. пол. XX ст. Роль міжнародних туристичних організацій у розвитку туризму. Декларація ООН «Про права людини». Створення і діяльність міжнародних туристичних організацій, їх типи і види. Міжнародний союз офіційних туристичних організацій (1947). Всесвітня туристична організація (1975). Спеціалізовані організації з міжнародного туризму. Міжнародна асоціація наукових експертів з туризму.

Поглиблення пізнавального змісту подорожей. Використання природно-кліматичних умов з оздоровчою метою. Культурно-мистецькі пам'ятки епохи Відродження як об'єкт туризму. Формування туристичних центрів. Венеція. Флоренція. Рим. Париж. Зародження елітарного

туризму, його популярні маршрути. Гранд-тури країнами Європи. Види подорожей і туризму: ділові поїздки; мандрівки заради власного задоволення; пізнавальний туризм; оздоровлення; отримання освіти за кордоном. Елементи стихійності й організованості в практиці подорожей і туризму. Індивідуальні та масові подорожі. Розвиток сфери обслуговування. Розвиток туристичної інфраструктури. Будівництво готелів. Розбудова курортів (Баден-Баден, Ніцца). Підготовка кадрів для туризму. Формування курортних зон. Пам'ятки архітектури. Релігійні центри.

Декларація ООН «Про права людини». Створення і діяльність міжнародних туристичних організацій, їх типи і види. Міжнародний союз офіційних туристичних організацій (1947). Всесвітня туристична організація (1975). Спеціалізовані організації з міжнародного туризму. Міжнародна асоціація наукових експертів з туризму. Міжнародна асоціація з соціального туризму і відпочинку робітників. Всесвітня асоціація туристичних агентств. Міжнародне бюро з туризму і подорожей. Міжнародні туристичні форуми (конференції, симпозіуми, прийняті ними угоди). Манільська декларація з туризму (1980). Документ Акапулько (1982). Прийняття «Хартії туризму», «Кодексу туриста» (1985). Гаагська декларація з туризму (1989). Брюссельська хартія з культурного туризму. Осакська всесвітня туристична декларація.

Реорганізація структури управління туризмом у незалежній Україні. Особливості розвитку туризму в Правобережній і Лівобережній Україні. Формування спеціалізації туристичних районів. Створення туристичної інфраструктури. Стан туристичних ресурсів та інфраструктури. Формування національного туристичного ринку. Прийняття закону України «Про туризм» (1995). Вступ України до Всесвітньої туристичної організації. Міжнародне співробітництво у справі організації туристичної діяльності. Участь України в міжнародних туристичних форумах. Тенденції і перспективи розвитку українського туризму.

Туризм, турист – як суб’єкт туристичної діяльності, внутрішній туризм, міжнародний туризм, готель, готельний ланцюг, ваучер, курорт, маршрут, туристичні послуги, туристичний продукт, туристична індустрія, туристичні ресурси, туродень, туристська сезонність, туристичний комплекс, тур, пекідж-тур, пансіон, трансфер, чартер. Сезонність в туризмі як характерна особливість туристичної діяльності. Міжнародний туризм. Національний туризм. В’їзний туризм. Внутрішній туризм. Статистичні показники розвитку туризму. Поняття туристського обміну. Основні критерії класифікації туризму: за метою подорожі, засобом пересування і використанням транспортних засобів, за тривалістю поїздки, сезонністю, за мірою організованості, демографічним і соціальним складом учасників подорожі, за спрямованістю туристичних потоків, за способом формування груп, за принципом оплати, за спеціальною організацією.

Організації та заклади туристичної індустрії. Підприємства з надання послуг розміщення. Класифікація закладів розміщення. Підприємства харчування. Класифікація підприємств харчування в туризмі. Транспортні туристичні підприємства. Транспортні засоби як принцип класифікації туристичних подорожей. Туристичні фірми з розробки і реалізації туристичного продукту, їх класифікація. Фірми – тур оператори, їх основні функції. Фірми – турагенти, їх функції. Екскурсійні бюро. Рекламно-інформаційні туристичні заклади. Органи управління туризмом. Заклади дозвілля в туризмі. Умови функціонування туристичної індустрії.

Регулювання туристичною діяльністю, його мета і методи. Структура управління туризмом в Україні. Туристичні організації, їх види, форми і напрями діяльності. Державне регулювання туристичної галузі. Закон України «Про туризм», його основні положення. Основні умови реалізації туристичної діяльності. Державні, національні програми розвитку основних туристичних дестинацій. Законодавчі та підзаконні акти розвитку окремих туристичних дестинацій. Програми розвитку окремих видів туризму. Місцеві та регіональні туристичні програми та проекти.

Концепція Й. Кріпнендорфа; Теорія Р. Юнка: перехід від пасивного до активного відпочинку. Експансія військового туризму. Спеціалізація та індивідуалізація попиту на туристичні послуги. Створення замкнених технологічних систем обслуговування туристів. Раціональне використання природно-кліматичних туристичних ресурсів. Взаємозв’язок туристичної і природоохоронної діяльності. Форми організації екологічної просвіти в туризмі. Охорона ландшафтів. Специфічні засоби і методами використання в туристичній сфері рекультивації та відновлення природно-кліматичного середовища. Природоохоронні заходи. Види заповідних

природних територій. Функціональна модель туристичного природокористування.

Національні (державні) статистичні класифікації (класифікатори) призначені для групування та систематизації інформації про поняття, об'єкти, явища, тощо в стандартний формат, що допомагає визначити їх подібність. Відповідно до положень чинного законодавства, національні класифікатори прирівнюються до національних стандартів України, які, в свою чергу, ототожнюються з державними стандартами України, що прийняті центральним органом виконавчої влади з питань стандартизації та мають бути доступними для широкого кола користувачів. Термін "класифікація" теж застосовується неоднозначно. Наприклад, в міжнародній статистичній практиці класифікацією прийнято називати вичерпний і структурований набір описаних категорій, які найчастіше представлені у вигляді ієархії за допомогою цифрових та літерних кодів (Стандартні статистичні класифікації: основні принципи. – Статистична комісія ООН (30-та сесія), 1999).

Структура та загальна характеристика європейського туристичного регіону. Туристичне районування та зонування території. Провідні туристичні країни регіону, їх туристичні центри. Суспільний устрій країн регіону, рівень їх економічного та соціального розвитку. Георелігійна ситуація. Об'єкти списку світової спадщини ЮНЕСКО, як особливі туристичні атракції країн регіону. Унікальне поєднання природних та історико-культурних ресурсів у становленні Південної Європи як головного туристичного регіону світу. Ярмаркові та фестивальні центри (Амстердам, Брюссель, Ганновер, Франкфурт-на-Майні, Гамбург, Мюнхен, Віден, Зальцбург, Лондон, Париж, Давос, Женева, Цюрих та ін.). Природні рекреаційні ресурси, їх роль у формуванні курортів регіону. Медико-кліматичні характеристики середземноморських курортів. Італійські Альпи – один з основних міжнародних районів зимового туризму. Гірські курорти Карпат, Судет, Татр, Балкан. Бальнеологічні курорти Чехії, України, Угорщини. Мінеральні джерела Німеччини, Франції, Австрії та Швейцарії. Озера Швейцарії, Австрії, Німеччини та Італії, як туристичний ресурс. Річкові круїзи по Дунаю, Луарі, Мозелю та Рейну. Ландшафтна різноманітність як туристичний ресурс регіону. Природоохоронні об'єкти (за класифікацією ЮНЕСКО): національні парки, резервати. Провідні країни регіону на світовому туристичному ринку: Великобританія, Франція, Італія, Німеччина, Австрія, Швейцарія, Греція Хорватія, Чехія, Болгарія, Угорщина, Скандинавські країни.

Туристичний поділ території. Геополітичне положення регіону. Екзотика регіону, як туристична атракція. Південно-Західна Азія як «перехрестя континентів». Південно-Західна Азія – найбільший у світі центр паломництва мусульман, християн, іудеїв Міжнародні морські, повітряні і наземні шляхи. Західна Азія, як історико-культурний регіон. Середня Азія і Закавказзя. Особливості розвитку в Середній Азії і Закавказзі. Південна Азія як один із найдавніших цивілізаційних регіонів світу. Східна Азія як головна складова Азія-Тихоокеанського регіону – однієї з найбільш активних політико-економічних зон світу. Південно-Східна Азія як значний історико-культурний регіон з найбільшою динамікою розвитку туризму. Особливості соціально-економічного розвитку регіону, його сучасний стан і вплив на туристичну сферу. Історико-культурна спадщина основних туристичних центрів регіону. Світова спадщина ЮНЕСКО в країнах Азії, як одна з основних туристичних атракцій. Архітектурні пам'ятки столиць давніх цивілізацій. Ландшафтна різноманітність регіону. Гірські, бальнеологічні та приморські курорти. Медико-кліматична характеристика курортів та курортних зон. Національні парки та резервати. Унікальні пам'ятники природи. Провідні країни регіону на світовому туристичному ринку: Туреччина, Китай, Індія, Японія, Ізраїль.

Геополітичне положення. Рівень економічного і соціального розвитку країн регіону. Туристична інфраструктура і транспортна мережа. Фактори, що лімітують розвиток туризму. Нерівномірність розвитку інфраструктури та її вплив на туристичну привабливість регіону. Кліматичні умови приморських курортів Середземного, Червоного морів та узбережжя Індійського океану. Гірські курорти Атласу. Оцінка природних умов як туристичного ресурсу, їх регіональні відмінності. Несприятливі кліматичні умови внутрішніх районів і зони екваторіального клімату. Національні парки та природні ландшафти, їх роль у розвитку туризму. Основні туристичні ресурси регіону: екзотичні флора і фауна. Природоохоронні об'єкти за класифікацією ЮНЕСКО. Історико-архітектурна спадщина різних епох. Руїни та археологічні пам'ятки давніх цивілізацій. Основні центри паломництва. Історико-культурні об'єкти за

класифікацією ЮНЕСКО, як основні туристичні атракції країн регіону. Провідні країни регіону на світовому туристичному ринку: Єгипет, Туніс, Марокко, ПАР, Мальдівські острови, Мадагаскар, Сейшельські острови, Кенія, Танзанія. Африканський туристичний регіон: країни, курорти, готельна база.

Географічне положення. Формування сучасного складу населення, роль імміграції у цьому процесі. Основні риси туристичного господарства США і Канади. Транспортна система. Нематеріальна сфера діяльності. Роль індустрії туризму в формуванні ВВП. Унікальність ландшафтів, різноманітність кліматичних умов; наявність теплих морів; можливості для альпіністських походів, мисливства, дайвінгу. Значення національних парків для внутрішнього туризму. Історико-культурна спадщина регіону. Об'єкти всесвітньої спадщини ЮНЕСКО. Рекреаційно-туристичні зони Англо-Америки: східна, західна, центральна, північна, прибережна. Найбільші центри туризму – Нью-Йорк, Вашингтон, Філадельфія, Лос-Анджелес, Сан-Франциско, Маямі, Монреаль, Гавайї, Бермудські острови. Розважальний туризм (Диснейленд, Голівуд, Лас-Вегас). Роль ділового туризму. Місце США та Канади на світовому туристичному ринку.

Геополітичне положення. Суспільний лад і державний устрій країн регіону. Рівень економічного і соціального розвитку та його вплив на туризм в регіоні. Проблеми та перспективи розвитку туристичної індустрії в регіоні. Природні умови та туристичні ресурси Латинської Америки. Унікальні природні об'єкти та національні парки. Медико-кліматична характеристика курортів країн Карибського басейну. Культурна спадщина індіанських цивілізацій Мексики, Перу, Белізу, Гватемали, Сальвадору та Гондурасу. Природні та культурні об'єкти (за класифікацією ЮНЕСКО). Вест-Індія – провідний регіон світу за розвитком круїзу. Гральний та розважальний туризм (Барбадос, Ямайка, Тринідад і Тобаго,Puerto-Rіко тощо). Провідні країни регіону на світовому туристичному ринку: Мексика, Чилі, Бразилія, Аргентина, Ямайка, Перу, Куба на світовому туристичному ринку. Америка: країни, курорти, готельна база.

Австралія – індустріально розвинута країна, яка відіграє, важливу роль на всьому Азіатсько-Тихookeанському просторі. Найбільшими в Океанії є Папуа-Нова Гвінея та Нова Зеландія. Багато островів Океанії залишаються володіннями США, Великої Британії, Франції, Австралії та Нової Зеландії. Австралія, Нова Зеландія та деякі острови Океанії входять до Британської Співдружності Націй. Австралія і Нова Зеландія – це країни переселенського капіталізму, їх розвиток проходить при вирішальній ролі метрополії європейських іммігрантів, які склали ядро майбутніх націй. Ці країни в світовій економіці (як і Південна Африка та Канада) продовжують залишатися сировинними регіонами. Інші країни Океанії – це країни, що розвиваються, головним надбанням яких є природні умови і стратегічне розташування. Основними галузями їх господарства є сільське господарство, рибальство і туризм.

Природно-рекреаційний потенціал Західної України. Історико-архітектурна спадщина Львова. Розвиток замкового туризму в Західній Україні. Сакральні об'єкти Західної України. Етнографічний потенціал. Історико-культурна спадщина Закарпаття. Розвиток спелеоресурсів. Центри паломництва. Природно-рекреаційні ресурси. Туристична інфраструктура регіону. Історико-культурний потенціал. Екскурсійні об'єкти. Історико-культурна спадщина Одещини. Фортифікаційні споруди Одеси. Природні заповідники. Використання промислових об'єктів в сучасній туристиці діяльності. Сакральні пам'ятки регіону. Природно-рекреаційні ресурси Автономної республіки Крим. Туристична інфраструктура. Екскурсійні об'єкти Південного берега Криму. Туристичні об'єкти Західного, Східного і Північного Криму. Фортифікаційні об'єкти. Спелеоресурси. Курортні місцевості. Сакральні об'єкти. Палацово-паркові ансамблі Південного берегу. Історико-географічні краї Правобережної України. Історико-культурний потенціал історичної Київщини. Об'єкти релігійного паломництва на Черкащині. Природно-рекреаційний потенціал розвитку туризму на Волині. Фортифікаційні споруди Поділля. Спелеоресурси. Історико-архітектурні пам'ятки Чернігівщини. Палацово-паркові ансамблі Лівобережної України (Сокиринський, троянський, Качанівський). Історико-літературні пам'ятки Полтавщини. Виникнення та розвиток українського театру. Курорти Полтавщини. Історико-культурні ресурси Слобожанщини. Розвиток освітньої діяльності. Палацово-паркові комплекси Слобожанщини. Екскурсійні об'єкти. Сакральні споруди Сумщини. Гетьманські столиці.

Ретроспектива розвитку парків Києва. Природно-рекреаційний потенціал міста. Розвиток індустрії гостинності міста. Сучасний стан готельного господарства столиці. Пам'ятки давньоруського періоду (Князівські палаці, Десятинна церква, Софійський собор, Золоті ворота, Михайлівський собор, Печерський, Кловський, Видубицький монастирі). Забудова Верхнього міста та Нижнього. Одержання містом Магдебурського права. Розвиток торгівлі в місті. Розбудова Подолу в VI–VII ст. Пам'ятки 17–18 ст. (Києво-Могилянська академія, Арсенал, Андріївська церква, Кловський палац, Царський (Маріїнський)). Пам'ятки XIX–XX ст., як екскурсійні об'єкти (Гостинний двір, університет св. Володимира, Олександрівський костел, Володимирський собор тощо).

Поняття «туроперейтингу». Роль туристичних підприємств із точки зору розвитку туризму та споживача (туриста). Туроператорська та турагентська діяльність підприємств сфери туризму. Структура туристичного ринку. Види діяльності туристичних фірм. Класифікація та види туроператорів. Туроператори масового ринку та спеціалізовані. Класифікація туроператорів за місцем діяльності. Класифікація ініціативних туроператорів залежно від активності їх співпраці з авіакомпаніями. Класифікація ініціативних туроператорів залежно від форм їх співпраці із зарубіжними курортами. Класифікація турагентів за ступенем залежності від туроператора та за обсягом виконаної роботи й формами співпраці з туроператором. Сутність ініціативного, рецептивного та внутрішнього туроперейтингу. Складність роботи ініціативного туроператора. Фактори, що враховують при визначенні ініціативного туроперейтингу.

Стратегії створення мережі турагентств. Формування мережі збуту туроператорів. Канали просування і реалізації турпродукту. Форми організації збуту туристичного продукту. Роль турагентів у турбізнесі. Система комісійних як основа взаємин між турагентом і туроператором. Різновиди агентських мереж. Фактори мікро- та макросередовища. Основні риси факторів зовнішнього середовища. Динамічні та статичні фактори. Ступінь впливу факторів зовнішнього середовища на туроперейтинг. Внутрішні фактори туроперейтингу. Оцінка їх впливу.

Структура туристичного продукту. Основні споживчі властивості туристичного продукту. Професійні стандарти працівників туристичної фірми. Загальна структура стандартів з туризму на Україні: «Туристичні послуги. Загальні вимоги». Діяльність туристичного оператора як закономірне поєднання робочих циклів туроператора відносно конкретних турів або програм. Основні етапи туроперейтинга. Діяльність туристичного оператора як закономірне поєднання робочих циклів туроператора відносно конкретних турів або програм. Основні етапи туроперейтинга.

Організація програмного обслуговування туристів. Пізнавальний (експурсійний) туризм. Програмне обслуговування туристів. Програма туру. Опис програми. Калькуляція туру. Структура туристичного продукту. Основні споживчі властивості туристичного продукту. Основні етапи тур-планування. Вибір схеми роботи туроператора при організації запланованого туру. Переваги й недоліки прямої та опосередкованої організації турів. Особливості організації турів через meet-компанію. Схеми співпраці туроператору з іноземним партнером. Сутність програмного туризму. Базова основа для розробки туристичних програм. Складові підходу до туристичного програмування: якість, оптимальність, психологічна підготовка до сприйняття програм. Класифікація програм туристичного відпочинку.

Професійно-кваліфікаційна характеристика працівників туристичної фірми. Професійні стандарти працівників туристичної фірми. Загальна структура стандартів з туризму на Україні: «Туристичні послуги. Загальні вимоги».

Класифікація груп клієнтів турфірми. Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Formи та стилі обслуговування клієнтів. Formування комунікаційні навичок персоналу фірми. Спеціальні прийоми ефективної комунікації в офісі турфірми. Нівелювання комунікативних бар'єрів.

Загальна характеристика договірної роботи. Вимоги до укладання договорів. Договірні відносини між туристськими підприємствами. Договірні відносини між туристськими підприємствами і підприємствами зовнішнього середовища. Договірні відносини між туристськими підприємствами і споживачами туристських послуг. Характеристика договірних документів у галузі туризму.

Схеми співробітництва туроператора з підприємствами готельної індустрії. Схеми туроператора та постачальником туристичних послуг, назви, інтерпретації, аналіз. Схеми співробітництва туроператора із залізницями та автоперевізниками. Схеми співробітництва туроператора із судновласниками. Сутність та зміст маркетингу в туризмі. Головні функції маркетингу в туризмі. Рівні маркетингу в туризмі. Горизонтальна координація та кооперація маркетингових заходів у туризмі. Принципи маркетингу в туризмі. Технологія реалізації концепції маркетингу на туристичному підприємстві. Маркетингові стратегії на туристичному ринку.

«ТЕХНОЛОГІЧНЕ ПРОЄКТУВАННЯ»

Загальні положення і організація проектування. Передпроектні роботи. Складові частини проекту. Види та етапи проектних робіт. Принципи проектування. Мета, завдання технологічного проєктування. Цільове призначення проекту. Терміни та визначення понять. Проектні роботи. Проектна документація. Ліцензія. Інвестор. Замовник. Інвестиції. Недержавні капітальні вкладення. Черга будівництва. Тендер. Конкурс. Будівництво (нове). Інвестиційна діяльність. Учасники інвестиційної діяльності. Інжиніринг. Види інвестиційних проектів. Договір (контракти) на робочий проект (ПР). Законодавча та нормативна база. Основні нормативні документи, обов'язкові для використання в проектуванні ГРК. Вихідні дані і завдання для проектування. Зміст завдання на проектування (ЗП). Технічні умови (ТУ). Архітектурно-планувальне завдання (АПЗ).

Загальні дані технологічного проєктування. Правила оформлення проекту (проектної документації). Структура взаємодії замовника по виконанню основних функцій. Стадії технологічного проєктування. Основні положення. Ескізний проект. Стадія "Проект". Робочий проект. Робоча документація. Підготовка до проектування. Збір вихідних даних. Погодження місця розташування об'єкта. Проектно-розвідувальні роботи. Вибір проектувальника (генпроектувальника). Погодження, експертиза та затвердження проектної документації. Узгоджуvalальні інстанції та служби. Експертиза проектів та робочих проектів: види експертіз. Внесення змін в ескізні проекти і проекти. Затвердження ПД. Склад основних даних і техніко-економічних показників, що включаються у розпорядчий документ про затвердження проекту на будівництво громадських будівель. Вимоги до оформлення пояснювальної записки і креслень проекту.

Призначення готелів та їх розміщення в планувальній структурі міста. Принципи проектування готельних підприємств: послідовність, варіантність, застосування єдиних норм проектування, дотримання одних переваг над іншими, можливість перспективної зміни підприємства. Етапи концептуального вирішення готелю. Правила розміщення готелів на земельній ділянці. Основні вимоги до проектування готелів. Зовнішня організація функціональних елементів готелю. Зонування земельної ділянки. Фактори, що враховуються при розміщенні готелю на земельній ділянці. Співвідношення площ зон ГК (по відношенню до житлової зони). Вимоги до проектування функціональних елементів готелю залежно від його категорії. Структурна схема зони прийому та розміщення (ЗПР). Структурна схема конференц-залу, оздоровчого центру, зони надання послуг, складської зони (крім складського господарства зони харчування), гаражної зони та зони управління. Концептуальні засади проектування готелів і готельних комплексів різних категорій. Розроблення практичної філософії готельного підприємства. Основні елементи практичної філософії проектованого готельного підприємства.

Нормативні засади проектування закладів ресторанного господарства. Загальні положення проектування закладів ресторанного господарства. Раціональна організація технологічного процесу. Типи та місткість закладів ресторанного господарства при готелі. Структура і склад приміщень. Послідовність виконання технологічних розрахунків. Особливості виробничої діяльності закладів ресторанного господарства при готелі. Функціональні фактори в проектуванні ЗРГ. Технологічні вимоги до проектування ЗРГ при готелі. Стадії розроблення сервісно-виробничого процесу ЗРГ. Схеми організації сервісно-виробничого процесу в ЗРГ. Правила розміщення окремих груп приміщень в закладі ресторанного господарства. Приміщення зони постачання та зберігання сировини, товарів та засобів матеріально-технічного забезпечення в ЗРГ. Загальні принципи розміщення заготівельних і доготівельних цехів у

структурі ЗРГ. Зона адміністративно-побутових приміщень.

Нормативні вимоги до проєктування складських приміщень в ЗРГ. Загальна схема процесів постачання, розподілу, складування та зберігання виробничих запасів в ЗРГ. Вимоги до проєктування розвантажувальної рампи та завантажувальної. Характеристика і призначення складського устаткування. Методи визначення плош СП: нормативний, розрахунковий. Сучасні підходи до вирішення планувальних рішень СП в ЗРГ.

Загальні положення проєктування виробничих приміщень ЗРГ. Проєктування технологічних процесів механічного кулінарного обробляння сировини та виготовлення напівфабрикатів. Складання виробничої програми процесу механічного кулінарного обробляння сировини та виготовлення напівфабрикатів. Визначення робочих місць у цеху (ділянки, технологічні лінії) для механічного обробляння сировини та виготовлення напівфабрикатів. Розрахунок необхідної чисельності працівників цеху. Проєктування процесу виробництва готової кулінарної продукції. Обґрутування режиму роботи доготівельних цехів. Загальні положення підбору і розміщення устаткування у виробничих приміщеннях ЗРГ. Особливості підбору та розрахунку теплового устаткування виробничих приміщень. Особливості підбору та розрахунку механічного та інших видів устаткування виробничих приміщень. Визначення площі цехів розрахунковим методом.

Структура та особливості проєктування адміністративно-побутових приміщень. Структура та особливості проєктування приміщень для відвідувачів: гардероби і санвузли ЗРГ, аванзали ресторанів, приміщення надання додаткових послуг в ЗРГ, планувальні рішення приміщень для споживачів в ЗРГ різних типів.

Зонування приймально-вестибюльної групи приміщень: вхідна зона, зона прийому (реєстрація і оформлення документів), очікування та збору організованих груп, інформації, телефонів автоматів, банкоматів і торговельних кіосків, входу до підприємств харчування і побутового обслуговування, комунікаційна зона (з ліфтами холами).

Склад житлових приміщень готелю. Типи номерів, їхнє співвідношення і площи залежно від категорії готелю. Правила розміщення житлових кімнат. Поповерхове обслуговування.

Нормативна база Проєктування приміщень культурно-дозвіллевого призначення готелю (ПКДП) та їх склад залежно від типу готелю. Рекомендації щодо розміщення ПКДП в готелі.

Склад, розміри і площи споруд фізкультурно-оздоровчого призначення (ПФОП). Рекомендації щодо розміщення ПКДП і ПФОП в готелі.

Нормативні вимоги до Проєктування побутових приміщень готелю. Гардероби і санвузли для персоналу. Вимоги до розробляння планувальних рішень побутових приміщень в готелі.

Склад, розміри і площи адміністративних приміщень. Рекомендації щодо розміщення адміністративних приміщень в готелі.

Склад і площи інженерно-технічних і службово-господарських приміщень. Рекомендації щодо розміщення інженерно-технічних і службово-господарських приміщень в готелі.

Категорія готелю і функціональні фактори при його проєктуванні: приймання і розселення; особливості організації харчування в готелі; додаткові послуги. Філософія універсального дизайну. Принципи універсального дизайну.

Визначення складу і площи приміщень закладу на основі ДБН (СНіП) Оформлення експлікації приміщень готельно-ресторанних комплексів. Визначення корисної та загальної площ будівлі готельно-ресторанного комплексу. Розміри та етажність будівлі готельно-ресторанного комплексу. Розробка компоновочного рішення об'єкта готельно-ресторанного господарства.

Загальні особливості об'ємно-планувальних рішень готельно-ресторанних комплексів. Організація вертикальних зв'язків в готелі. Композиційні схеми планувальних рішень готелів. Взаємозв'язок і загальні функціонально-планувальні вимоги до окремих елементів будівлі готелю: приймально-вестибюльна і житлова група, культурно-дозвіллева, фізкультурно-оздоровча, медичного обслуговування, побутового обслуговування, підприємства харчування, підприємства торгівлі, торгівельної діяльності, адміністрації і служб експлуатації, приміщення обслуговування, вбудовано-прибудовані підприємства і заклади. Послідовність розробляння планувального рішення. Аналіз ефективності використання площ.

Структура оцінки вступного випробування

Фахове вступне випробування для здобуття освітнього ступеня «Магістр», галузі знань 02 «Культура і мистецтво» за спеціальністю 028 «Менеджмент соціокультурної діяльності» освітньою програми «Менеджмент готельно-ресторанного і туристичного бізнесу» комплексно охоплює перелік освітніх компонентів циклу професійної та практичної підготовки, які вивчалися студентами в університеті під час здобування освітнього ступеня «Бакалавр».

Фахове вступне випробування проводиться у формі тестування, при цьому тестові завдання складаються з двох компонентів:

- запитальної (змістової) частини;
- 3-4 варіантів відповідей до кожного тестового завдання.

Для оцінювання відповідей використовується шкала від 100 до 200 балів, тобто кожен біліт містить 50 (п'ятдесят) тестових запитань, кожна правильна відповідь оцінюється в 2 бали.

Мінімальна кількість балів для позитивної оцінки складає 124.

Порядок оцінювання вступників

Фахове вступне випробування проводиться за наступним порядком. Спочатку абитурієнти отримують індивідуальні стандартні бланки для внесення своїх відповідей на тестові завдання і окремо бланки з тестовими завданнями. Викладач-екзаменатор пояснює порядок заповнення бланку оцінювання знань, на якому абитурієнти вказують прізвище з ініціалами, варіант завдання, дату проведення тестування.

Надалі абитурієнти самостійно працюють над розв'язанням тестів, проставляючи обрану відповідь на кожне з тестових завдань поряд з номером запитання.

Розрахунок оцінки фахового вступного випробування здійснюється за наступною формулою:

$$ОФВВ = 100 + 2 \cdot X,$$

де ОФВВ – оцінка фахового вступного випробування,
 Х – кількість правильних відповідей на тестові запитання.

Критерії оцінювання знань фахового вступного випробування

Для оцінювання знань вступника під час проведення фахового вступного випробування використовують критерії, згідно яких оцінюється спроможність вступників вирішувати практичні завдання професійної діяльності на підприємствах готельно-ресторанного і туристичного бізнесу та здійснювати в них організаційні, управлінські, економічні та виробничі процеси. Детальна характеристика критеріїв оцінювання знань абитурієнтів подана в таблиці 1.

Таблиця 1

Критерії оцінювання	Шкала оцінювання 100-200 балів	Значення оцінки
Вступник виявляє особливі здібності, вміє самостійно узагальнювати і систематизувати знання, вільно відповідає на ускладнені запитання, з використанням міжпредметних зв'язків; самостійно характеризує процеси у готельно-ресторанному бізнесі, виявляє особисту позицію щодо них; уміє виокремити проблему і визначити шляхи її розв'язання.	181-200	відмінно
Вступник вільно володіє вивченим обсягом матеріалу та проявляє знання у стандартних ситуаціях, застосовуючи необхідну термінологію; розкриває суть фахових понять; характеризує основні положення освітньої компоненти, допускаючи у відповідях неточності; розв'язує стандартні завдання; виправляє власні помилки.	152-180	добре
Вступник відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень; дає визначення окремих понять, у відповідях може допускати помилки.	124-151	задовільно
Вступник фрагментарно характеризує визначення основних понять; володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнавання; відповідає на запитання, що потребують однослівної відповіді. Має уявлення про освітню компоненту, плутається в спеціальній термінології.	100-123	незадовільно

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

«МЕНЕДЖМЕНТ СОЦІОКУЛЬТНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

1. Андрушків Б.М., Вівчар О.І. та ін. Проблеми теорії і практики менеджменту. Навч.-метод. посібник. Тернопіль: Вид. ТзОВ «Терно-Граф», 2009. 312 с.
2. Анін В.І. Менеджмент і маркетинг: Конспект лекцій. Київ : КиМУ, 2010. 400 с.
3. Астапова Г.В. Організаційно-економічний механізм корпоративного управління авіапідприємством на основі права трудової власності: монографія. Київ : Нац. авіаційний ун-т, 2012. 243 с.
4. Бабічев М.П., Карпенко С.В., Шевчук Є.В. Організація управління промисловим підприємством: навч.-метод. Посібник. Київ : КНЕУ, 2014. 90 с.
5. Божидарнік Т.В., Василик Н.М. Креативний менеджмент. Навчальний посібник. Херсон : Олді-плюс, 2019. 498 с.
6. Данюк В. М. Організація праці менеджера: навч. посібник. Київ : КНЕУ, 2006. 272 с.
7. Дідківська Л.І., Головко Л.С. Державне регулювання економіки: навч. посібник. Київ : Знання, 2016. 214 с.
8. Жуковська Л.Е., Борисевич Є.Г., Стрельчук Є.М. Теорія організацій: навч.посіб. Одеса : ОНАЗ ім. О.С. Попова. 2011. 147 с.
9. Колот А.М. Збірник кейсів з менеджменту: навч. посібник. Київ : КНЕУ, 2013. 199 с.
10. Маркіна І.А. Менеджмент підприємства. Київ : Вища школа, 2000. 76 с.
11. Монастирський Г.Л. Теорія організації: підручник. Тернопіль : ТНЕУ, 2014. 288 с.
12. Пономаренко В.С., Мінухін С.В., Беседовський О.М. Механізм прийняття управлінських рішень на підприємстві: процесний підхід. Харків : ХНЕУ, 2015. 238 с.
13. Сахно Е.Ю. Менеджмент сервісу. Теорія та практика. Київ : ЦУЛ, 2010. 412 с.
14. Селютін В.М., Яцун Л.М., Ольшанський О.В. Теорія організації: навч. посібник. Харків : ХДУХТ, 2017. 280 с.
15. Стадник В.В., Стадник В.В., Йохна М.А. Менеджмент: посібник Київ : Академвидав, 2003. 464 с.
16. Стеченко Д. М. Державне регулювання економіки: навч. посібник. Київ : Тов. «Знання», 2006. 262 с.
17. Теорія організацій: навчальний посібник / В.В. Приходько, В.І. Прокопенко, В.В. Малий, І.В. Шереметьєв та ін. За заг.ред. І.В. Шереметьєвої. Донецьк : Національний гірничий університет. 2011. 258 с.
18. Теорія організацій: навчальний посібник / Держваний вищий навчальний заклад «Українська академія банківської справи НБУ»; [уклад.: М.Л. Гончарова, Г.О. Мирошниченко]. Суми: ДВНЗ «УАБС НБУ». 2015. 134 с.
19. Хомяков В.І. Менеджмент підприємства. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ : Кондор, 2021. 434 с.
20. Данюк В. М. Організація праці менеджера: навч. посібник. Київ : КНЕУ, 2011. 272 с.
21. Дідківська Л.І. Державне регулювання економіки: навч. посібник. Київ : Знання, 2006. 214 с.
22. Збірник кейсів з менеджменту: навч. посібник. Київ : КНЕУ, 2006. 99 с
23. Маркіна І. А. Менеджмент підприємства. Київ : Вища школа, 2000. 6 с.
24. Пономаренко В.С., Мінухін С.В., Беседовський О.М. Механізм прийняття управлінських рішень на підприємстві: процесний підхід. Харків : ХНЕУ, 2005. 238 с.
25. Стадник В.В., Йохна М.А. Менеджмент: посібник. Київ : Академвидав, 2003. 464 с.
26. Стеченко Д. М. Державне регулювання економіки: навч. посібник. Київ : Тов. «Знання», 2006. 262 с.
27. Управлінський портал. URL: <http://management.com.ua>
28. Сайт з інноваційного менеджменту Києво-Могилянської бізнес-школи. URL: <http://innovations.com.ua>
29. Сторінка Державного комітету статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>
30. Сторінка Верховної Ради України. URL: <http://www.rada.gov.ua>
31. Сторінка Кабінету Міністрів України. URL: <http://www.kmu.gov.ua>
32. Журнал «Галицькі контракти». URL: <http://www.gc.lviv.ua>
33. Газета «Голос України». URL: <http://uamedia.visti.net/golos/>

34. Журнал «Урядовий кур'єр». URL: <http://uamedia.visti.net/uk/>

«МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО І ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ»

1. Андренко І.Б., Кравець О.М., Писаревський І.М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ, 2014. 431с.
2. Арпуль О.В., Абрамова А.Г. Готельна справа: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2021. 300 с.
3. Білашова Р.І. Організація діяльності туристичного підприємства. Київ: Центр навчальної літератури, 2019 184 с.
4. Дорош М., Сахно Є., Ребенок А. Менеджмент сервісу. Теорія та практика. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 328 с.
5. Дуткевич Т., Толокова О. Практикум з техніки управлінської діяльності у закладі освіти. Київ: Видавництво КНТ, 2020. 192 с.
6. Завідна Л.Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія. Київ: Видавництво КНТЕ, 2017. 600с.
7. Захарчин Г., Винничук Р. Управління конфліктами. Львів: Львівська політехніка, 2019. 192 с.
8. Ковальчук Т. Менеджмент та маркетинг в громадському харчуванні. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 208 с.
9. Корпоративна культура: навч. посібник / за заг. ред. Г.М. Захарчина. Львів: «Новий Світ – 2000», 2011. 334с.
10. Кривов'язюк І. Антикризове управління підприємством. Київ: Кондор, 2020. 394 с.
11. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства Київ: Знання, 2012. 343с.
12. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. Київ : Центр учебової літератури, 2019. 472с.
13. Мальська М.П. Управління діяльністю підприємств корпоративного типу (АТ і ТзОВ): підручник. Київ: 2016. 280с.
14. Мазаракі А. А. HoReCa: Готелі. Київ: Видавництво КНТЕУ, 2017. 412 с.
15. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібник / за заг. редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. Київ: Кондор, 2008. 458с.
16. Моргулець О. Менеджмент у сфері послуг: навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2017. 384 с.
17. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. Київ: Центр навч. л-ри, 2019. 374с.
18. Роглев Х.Й., Левітас Г.Г. Менеджмент готелю. Київ: Кондор, 2011. 430 с.
19. Скрипко Т.О., Ланда О.О. Менеджмент готельно-ресторанного господарства навчальний посібник. Львів: Видавництво ЛКА, 2012. 300 с.
20. Ходаківський Є., Богоявлensька Ю., Грабар Т. Психологія управління. Київ: Центр навчальної літератури, 2020 492 с.
21. Гаудж П. Дослідження мотивації персоналу: Визначення та підвищення рівня лояльності співробітників методом консультування. Дніпропетровськ: Баланс Бізнес Букс, 2008. 272 с
22. Данченко О.Б., Занора В.О. Проектний менеджмент: управління ризиками та змінами в процесах прийняття управлінських рішень : монографія. Черкаси, 2019. 278 с.
23. Довгань Л.Є. Стратегічне управління : навч. посібник. 2-ге вид. Київ: ЦУЛ, 2011. 440 с.
24. Дроздова О.В. Організація праці менеджера: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2009. 502 с.
25. Збірник кейсів з менеджменту: навчальний посібник / Школа менеджменту Комерційного інституту м. Нансі (Франція); ред. А.М. Колот, ред. Т. Уе. К.: КНЕУ, 2006. 199 с.
26. Козирєва О. В., Світлична К.С., Шуть О.Ю., Колядя Т.А.. Основи прийняття управлінських рішень : навчальний посібник. Х.: Видавництво Іванченка 2021. 186 с.
27. Козирєва О. В., Ковальова В. І., Глебова Н. В. Управління персоналом: навчальний посібник. Харків : Видавництво Іванченка, 2021. 126 с.
28. Козирєва О. В., Глебова Н. В., Ковальова В. І. Навчальний посібник з дисципліни «Офісний менеджмент» : для здобувачів вищої освіти за спеціальністю «Менеджмент». Харків: Видавництво Іванченка, 2021. 274 с.
29. Сумець О. М. Проектно-орієнтоване управління організаціями. Методичні рекомендації до практичних занять для здобувачів вищої освіти за спеціальністю 073 Менеджмент освітньо-

- професійної програми «Менеджмент організацій і адміністрування» денної, заочної та вечірньої форм навчання. Харків: Вид-во НФаУ, 2019.
30. Собченко О.М., Подольська Л.Д. Психологія управління: навч. посібник. Київ: 2013. 208с.
 31. Матеріали веб-сайту Верховної Ради України. URL:www.rada.kiev.ua.
 32. Всі вакансії роботи в Україні. URL: <http://ua.trud.com/salary/2/4157.html>
 33. Менеджмент. Інтернет портал для управлінців. URL: <http://www.management.com.ua/hrm/hrm001.html>

«ЕКОНОМІКА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО І ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ»

1. Басюк Т.П., Керанчук Т.Л. Економіка готельно-ресторанного бізнесу. Київ : НУХТ, 2018. 282 с.
2. Власова Н.О., Краснокутська Н.С., Круглова О.А., Мілаш І.В. Економіка ресторанного господарства. Харків : Світ книг, 2013. 389 с.
3. Головніна О.Г. Основи соціальної економіки. Київ: Центр учебової літератури. 2013. 648 с.
4. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. №436-ПУ. Право і практика. 2004. № 2(41); №3(42).
5. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу. ДУЕТ. Київ: ЦУЛ, 2007.
6. Економіка підприємства. Збірник практичних задач і ситуацій / С.Ф. Покропивний та ін.; гол. редкол. А. П. Наливайко. Київ : КНЕУ, 2005. 323 с.
7. Загірняка М.В., Перерва П.П, Маслак О.І. (ред.) Економіка підприємства. Кременчук, 2015. 736 с.
8. Жарко І.В., Смокова Л.М. Економіка підприємств ресторанного господарства. Харків: ХДУХТ, 2008. 82 с.
9. Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців» від 15 травня 2003 р. №755-ПУ. Вісник податкової служби Укр. 2003. липень.
10. Закон України «Про господарські товариства» від 19.09.91 р. № 1576 -ХII із змінами і доповненнями. *Право и практика*. 2005. №13. с.69-78
11. Карпенко Р.В., Кузнецов В.М., Салогуб Н.Г. Облік, калькуляція і звітність у закладах ресторанного господарства. Харків: Світ книг, 2016. 288 с.
12. Дугіна С.І. Маркетингова цінова політика. Київ: КНЕУ, 2005. 393 с.
13. Куцик П.О., Коваль Л.І., Макарук Ф.Ф. Бухгалтерський облік у торгівлі та ресторанному господарстві. Львів: «Магнолія-2006», 2019. 504 с.
14. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Київ : Центр учебової літератури, 2012. 470 с.
15. Податкова система / ред. Волохова І.С., Дубовик О.Ю. Харків: Видавництво «Діса плюс», 2019. 402 с.
16. Податковий кодекс України від 02.12.2010 № 2755. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>
17. Про ціни і ціноутворення. Закон України від 21.06.2012 № 5007-VI Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 19-20, ст.190. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5007-17#Text>.
18. Талах В.І., Талах Т.А. Ефективне використання ресурсного потенціалу підприємства: методика та практика аналізу. Луцьк, РВВ ЛНТУ, 2010.
19. Ушакова Н.Г., Савицька Н.Л.Міжнародне ціноутворення. Київ: ВД «Професіонал», 2004. 218 с.
20. Цал-Цалко Ю. С. Витрати підприємства. Київ: ЦУЛ, 2002.
21. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. Київ: Знання України, 2002.
22. Бандурка О.М., Ковальов Є.В., Садиков М.А., Маковоз О.С. Економіка підприємства. Харків: ХНУВС, 2017. 92 с.
23. Біла О. Г. Фінанси підприємств. Львів : «Магнолія 2006», 2015. 383 с.
24. Грибик І.І., Кулініч Т.В., Смолінська Н.В., Шпак Н.О., Гавран В.Я. Економіка та управління підприємством: теорія і практика. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2014. 428 с.
25. Гринчуцький В.І., Карапетян Е.Т., Погріщук Б.В. Економіка підприємства. Київ: Центр учебової літератури, 2010. 304 с.
26. Іванілов О.С. Економіка підприємства: підруч. Київ: Центр учебової літератури, 2009. 728 с.
27. Закон України «Про державну підтримку малого підприємництва» від 19.10.2000 р. № 2063 -

- III // ВВРУ. 2000. № 51-52. ст. 447.
28. Закон України «Про оподаткування прибутку підприємств» від 22.05.1997 № 283/97 - ВР із змінами і доповненнями. 2005. №86.
 29. Закон України «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні» від 10.01.2003 р. №433-IV. *Експрес аналіз*. №11. с.20-24.
 30. Закон України «Про стандартизацію» від 17.05.2001 року №2408-111. *ВВРУ*. 2001. №31. ст. 145.
 31. Карпенко О.О., Бабина О.Є.Інтеграція як імператив розвитку сучасної економіки. *Актуальні проблеми економіки*. 2014, № 3 (153). с. 322 -330
 32. Касьянова Н.В. Солоха Д.В., Морєва В.В., Белякова О.В., Балакай О.Б.. Потенціал підприємства: формування та використання. Донецьк – Київ: «Центр учебової літератури», 2013.
 33. Кирильєва Д.Д. Управлінський аспект класифікації витрат підприємств індустрії гостинності. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг* (відпов. ред. О. І. Черевко). Харків: ХДУХТ, 2015. Вип. 2(22). С. 17-27.
 34. Іванілов О. Економіка підприємства. Київ : Центр навчальної літератури. 2019. 728 с.
 35. Кодекс законів про працю України. Київ: ЦУЛ, 2019. 84 с.
 36. Колот А.М. Соціально-трудова сфера: стан відносин, нові виклики, тенденції розвитку : монографія. Київ : КНТЕУ, 2010. 251 с.
 37. Кузьмінський А.М., Сопко В.В., Завгородній В.П. Організація бухгалтерського обліку, контролю і аналізу. Київ : «Вища школа», 1993. 223 с.
 38. Кузьмін О.Є., Пащенко І.Н., Чернобай Л.І., Босак А.О. Економіка інноваційного підприємства. Львів: Міські інформаційні системи, 2011.
 39. Лазаришина І.Д. Методологія та організація економічного аналізу : монографія. Рівне : НУВГП, 2004. 112 с.
 40. Липчук В.В. (ред) Маркетинг. Львів: «Магнолія 2006», 2012. 265 с.
 41. Литовченко І.Л., Окландер М.А., Яшкіна О.І. Маркетингові технології економічного зростання. Одеса : Астропrint, 2012. 376 с.
 42. Міска В.Г., Гаврилюк С.П. Економіка підприємства ресторанного господарства. Київ : КНТЕУ, 2011. 122 с.
 43. Палей Т., Корнілова Г. Управління інституційними чинниками економічного розвитку. *Актуальні проблеми економіки*. 2014, № 3 (153). с. 38-46.
 44. Петрович Й.М., Прокопишин-Рашкевич Л.М. Економіка і фінанси підприємства. Львів : Магнолія 2006, 2014.
 45. Податкова система [за заг. ред. Андрушенка В.Л.]. Київ: «Центр учебової літератури», 2015. 416 с.
 46. Положення (стандарт) бухгалтерського обліку 15 "Дохід" (П(С)БО 15) затверджено наказом Мінфіну від 29 листопада 1999 року № 290. URL: <https://zakon.help/article/polozhennya-standart-buhgalterskogo-obliku-15-dohid>.
 47. Положення (стандарт) бухгалтерського обліку 16 "Витрати" (П(С)БО 16) затверджено наказом Мінфіну від 31 грудня 1999 року № 318. URL: <https://zakon.help/article/polozhennya-standart-buhgalterskogo-obliku-16>.
 48. Поплавський М.М., Ліпец Ю.В. Менеджмент, маркетинг: комплексний термінологічний словник-довідник. Київ: Макрос, 2008. 568с.
 49. Пущентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Київ : ЦУЛ, 2007.
 50. Ресурси та моделі глобального економічного розвитку. [Д.Г. Лук'яненко, А.М. Поручник, А.М. Колот, Я.М. Столлярчук, та ін.]; за заг. ред. Д.Г. Лук'яненка та А.М. Поручника. Київ : КНТЕУ, 2011. 703 с.
 51. Сидорович О.Ю., Мельник Н.В. Оподаткування доданої вартості в умовах поглиблення і розширення інтеграційних процесів в Європейському просторі. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2015. №5. С. 941-946.
 52. Ткаченко Т. І., Каролоп О. О. Економіка підприємства. Київ : КНТЕУ, 2016. 222 с.
 53. Рогач С.М., Суліма Н.М., Степасюк Л.М. та ін. Економіка підприємства. 2-ге вид. Київ : «ЦП

- «КОМПРИНТ»». 2018. 392 с.
54. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. №435-ІУ із змінами і доповненнями, внесеними Законами України від 19 червня 2003 р № 980-ІV, від 18 листопада 2003 року № 1255-ІУ [с изм. и доп. от 03.11.04]. Право і пр. 2004. і -№ 33 (Кн. 1 - 3); 2005. –№1 (Кн. 4 - 5); №2 (Кн. 5 - 6).
 55. Янчева Л.М., Янчев А.В., Кирильєва Л.О. та ін. Облік та аудит витрат підприємств ресторанного господарства: управлінський аспект. Харків : Видавець Іванченко І. С., 2017. 262 с.
 56. Ярошевич Н. Б. Фінанси підприємств: навч.посіб. Київ: Знання, 2011. 341с.
 57. Оліярник Т.Ю. Організація економічного аналізу діяльності підприємств готельного бізнесу. Економічний аналіз : зб. наук. праць. Тернопіль, 2015. Т. 20. С. 257-262.
 58. Басюк Т.П., Керанчук Т.Л. Економіка готельно-ресторанного бізнесу. Київ : НУХТ, 2018. 360 с.
 59. Верховна Рада України. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: www.rada.gov.ua.
 60. Державна служба статистики України. URL: www.ukrstat.gov.ua.
 61. Президент України. Офіційне інтернет-представництво. URL: www.president.gov.ua.
 62. Урядовий Портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL: www.kmu.gov.ua.
 63. Батченко Л.В., Гончар Л.О., Беляк А.О. Формування механізму фінансової стійкості підприємств сфери гостинності: організаційно-економічний аналіз. *Підприємництво і торгівля* : збірник наукових праць. 2020. Вип. 27. С. 13-20.
 64. Батченко Л.В., Гончар Л.О., Близнюк І.О. Стратегічні альтернативи організаційно-економічного розвитку туристичних підприємств. *Вісник Одеського національного університету*. Том 24. Вип. 5 (78). 2019. Серія: Економіка. С. 64-70.
 65. Батченко Л.В., Гончар Л.О. Економічний інструментарій регулювання бізнес-процесів у сфері послуг. *Науковий економічний журнал «Актуальні проблеми економіки»*. 2018. № 11 (209).
 66. Батченко Л.В., Гончар Л.О. Концептуальний підхід до конкурентоспроможності готельних підприємств України. *Ефективна економіка*. 2018. № 9. Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua>
 67. Батченко Л.В., Гончар Л.О., Ленда М.С. Інноваційний підхід до управління ресурсозабезпеченням та ресурсовиратами на вітчизняних підприємствах. *Науковий економічний журнал «Актуальні проблеми економіки»*. 2020. № 5. С. 26-34.
 68. Батченко Л.В., Гончар Л.О., Лясківська В.М. Оптимізація управління прибутком та рентабельністю підприємств сфери туристичного бізнесу: прикладний аспект. *Вісник Одеського національного університету*. Том 25. Вип. 5 (84). 2020. Серія: Економіка. С. 55-61.
 69. Батченко Л.В., Гончар Л.О., Олексюк А. Формування системи адміністрування витрат підприємства: системно-структурний підхід. *Інфраструктура ринку: електронний науково-практичний журнал*. Вип. 50. 2020.
 70. Батченко Л.В., Гончар Л.О. Організаційні проблеми та шляхи розвитку податкового адміністрування на сучасному етапі. *Ефективна економіка*. 2018. № 10. Режим доступу" до журналу: <http://www.economy.nauka.com.ua>.
 71. Батченко Л.В., Гончар Л.О. Репутаційний капітал як основа економічного зростання підприємств сфери готельно-ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний коласлтинг. Інновації*: науковий збірник. Вип. 2. 2018. С.64-80.
 72. Батченко Л.В., Гончар Л.О. Розвиток професійних компетенцій персоналу як основа економічного зростання. *Актуальні проблеми економіки*. 2019. № 11 (221).
 73. Батченко Л.В., Деліні М.М. Теоретико-методологічні засади соціально-економічної відповідальності підприємництва в Україні. *«Вісник Одеського національного університету. Економіка»*. Одеса, 2017. Том 22. Вип. 10 (63). С. 26-30.
 74. Батченко Л.В., Стариченко Т.В. Соціальна оцінка результативного використання людських ресурсів. *Науковий економічний журнал «Актуальні проблеми економіки»*. 2018. № 11 (209). С. 135-143.
 75. Гончар Л. О., Березовська А. М. Revenue management як ефективна технологія забезпечення

- рентабельності готельного бізнесу. *Science, theory and practice. Abstracts of XXIX International Scientific and Practical Conference*. Tokyo, Japan. 2021. Pp. 120-123. URL: <https://isg-konf.com>. DOI: 10.46299/ISG.2021.I.XXIX
76. Батченко Л.В., Гончар Л.О., Пиптик Н.П. Управління витратами в ресторанному бізнесі: концептуальний аспект. *Міжнародна наукова конференція «Механізми забезпечення розвитку економіки в умовах глобальних змін: міжнародний досвід»* м. Рига, Латвія 4-5 червня 2021 р.
 77. Гончар Л.О., Гребенщикова Н. О. Управління доходами і витратами в ресторанному бізнесі: порівняльно-аналітичний аспект. *Actual trends of modern scientific research. Proceedings of the 11th International scientific and practical conference*. MDPC Publishing. Munich, Germany. 2021. Pp. 533-538. URL: <https://bit.ly/3BFOLwk>
 78. Rusavska, V., Batchenko, L., Honchar, L., Zavadynska, O., Tanasiichuk, O. (2021). Current problems, drivers and dominants of the service economy. *Journal of management Information and Decision Sciences*, 24(7), 1-9.

«МАРКЕТИНГ, РЕКЛАМА ТА PR ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО І ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ»

1. Розвиток економіки України: трансформації та інновації : колективна монографія / за заг. ред. О.Л. Гальцової. Запоріжжя : Гельветика, 2017. 324 с.
2. Теоретико-практичні підходи до ефективного функціонування ринку готельно-ресторанних послуг: стан, проблеми, тенденції : колективна монографія / за ред. В.А. Русавської. Київ : Ліра-К, 2018. 420 с.
3. Фінансові важелі соціально-економічного механізму взаємодії суб'єктів господарювання різних типів та сфер діяльності : колективна монографія / за заг. ред. О. Л. Гальцової. Херсон : Гельветика, 2020. 384 с.
4. Liubarets, V., Zinkova, I., Zemlina, Y., Voroshylova, G., & Tymeychuk, A. M. (2021). COVID-19: Challenges for creative tourism. *Linguistics and Culture Review*, 5(S4), 1585-1599. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5nS4.1884>
5. Ворошилова Г.О. Маркетингові стратегії управління підприємствами соціокультурної сфери в сучасних умовах господарювання. *Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка*: науковий журнал. Одеса, 2021. С. 20-26.
6. Ворошилова Г.О. Проблеми та пріоритетні напрями державної підтримки розвитку міжнародного туризму в Україні. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки*. 2021. Вип. 42/2021. С. 19-23.
7. Ворошилова Г.О., Цирульник А.А. Франчайзинг як ефективний метод управління готельним бізнесом в умовах ринкової економіки. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки*. 2018. Вип. 29/2018. С. 9-12.
8. Ворошилова Г.О., Кулик А.П. Управління готельним підприємством: маркетингові аспекти. *Приазовський економічний вісник*. 2017. Вип. 4(04). С. 24-29.
9. Ворошилова Г., Рокитко Ю. Маркетингова політика як ключовий інструмент формування діяльності підприємств сфери туристичного бізнесу. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. Серія: Туризм: наук. журн.* 2020. Т. 3. № 1. С. 166-174.
10. Гаркавенко С.С. Маркетинг : підручник. Київ : Лібра, 2006. 384с.
11. Герасимчук В.Г. Маркетинг: Теорія і практика : навч. пос. Київ : Вища шк., 2004. 325с.
12. Кардаш В.Я. Маркетингова товарна політика. Київ, 1997. 148 с.
13. Кардаш В. Я. Товарна інноваційна політика. Київ, 2002. 50 с.
14. Куденко Н.В. Стратегічний маркетинг : навчальний посібник. Київ : КНЕУ, 1998. 152 с.
15. Phil. Kotler, Gary Armstrong. *Principles of Marketing*. 8th european edition: Pearson Education, 2019. 720 p.
16. Marketing: An Introduction (14th Edition). Gary Armstrong, Philip Kotler. Global Edition: Pearson Education, 2018. 736 p.
17. Social Marketing: Influencing Behaviors for Good. Philip Kotler, Eduardo L. Roberto, Nancy R. Lee: SAGE Publications, Incorporated, 2017. 456 p.
18. Philip Kotler. Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your

- Cause. Wiley & Sons, Incorporated, John, 2004. 230 р.
19. Philip Kotler. Marketing Management. 15th Global Edition: Pearson Education, 2016. 832 р.
 20. Kotler, Philip & Zaltman, Gerald (July 1971). "Social Marketing: An Approach to Planned Social Change". *Journal of Marketing*. Vol.35, No.3. pp. 3–12.
 21. Вудвуд В.В. Нейромаркетинг – новітній інфстрument впливу на поведінку споживачів у недосконалих умовах ринкової економіки України. *Інноваційна економіка* : зб. наук. пр., 2013. С. 210-212.
 22. Вачевський М.В. Маркетинг у сфері послуг. Київ : МАУП, 2004. 232с.
 23. Маркетинг: Основи теорії та практики: навч. пос./ за ред. В. В. Липчука. Львів : Новий світ, 2003. 280 с.
 24. Ортинська В.В. Маркетингові дослідження. Київ : Кондор, 2002. 150с.
 25. Полторак В.А. Маркетингові дослідження: методи та технології. Дніпропетровськ : Арт-Прес, 2008. 136с.
 26. Полторак В.А. Маркетингові дослідження. Київ : МАУП, 2003. 320с.
 27. Роглев Х.И. Основи готельного менеджменту. Київ : Кондор, 2005. 350с.
 28. Ткаченко Л.В. Маркетинг послуг. Київ : МАУП, 2003. 192с.
 29. Шканова О.М. Маркетинг послуг : навч. пос. Київ : МАУП, 2003. 220с.
 30. Маркетинг і реклама : журнал. URL: <http://www.mr.com.ua/>
 31. Маркетинг в Україні: журнал. URL: <http://uam.in.ua/rus/projects/marketing-in-ua/archive.php>
 32. Основні методи сегментації аудиторії. URL: <https://ideadigital.agency/blog/osnovni-metodi-segmentatsiyi-auditoriyi/>
 33. ТОП 15 видів реклами в Інтернет. URL: <https://lemarbet.com/razvitiye-internet-magazina/reklama-v-internete-8-osnovnyh-vidov-i-ih-osobennosti/>
 34. Реклама в Інтернет – основні види і особливості. URL: <https://elit-web.ua/blog/reklama-v-internete-osnovnye-vidy-i-osobennosti>

«РЕСТОРАННА СПРАВА»

1. ДСТУ 3279- 95. Стандартизація послуг. Основні положення. [Чинний від 1997-01-01]. Вид. офіц. Київ, 1996. 16 с.
2. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. [Чинний від 1999-03-26]. Вид. офіц. Київ, 1999. 32с.
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. [Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ, 2004. 14 с.
4. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. [Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ, 2004. 16 с.
5. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. [Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ, 2004. 16 с.
6. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення. [Чинний від 2006-10-01]. Вид. офіц. Київ, 2006. 17 с.
7. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють морозиво (СанПін 42-123-5777-91): Лист Мінекономіки від 14.06.2007 № 133-23/165 <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/n0001400-91#Text> (дата звернення 30.08.2021)
8. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: Наказ міністра економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002, № 219. <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/z0680-02#Text> (дата звернення 30.08.2021)
9. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства. Наказ Міністерства економіки і з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 року № 219. Зареєстровано в Міністерстві Юстиції України 20 серпня 2002 р. за № 680/696.
10. Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування: Наказ міністра економіки та з питань європейської інтеграції України від 03.01.2003 р. № 2.
11. Про захист прав споживачів [Текст]: Закон України / Відомості Верховної Ради України – 1991, № 30.

12. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини [Текст]: Закон України від 23.12.1997 р. № 771/97-ВР.
13. Акопій В.В. Організація і технологія надання послуг. Київ : Академія, 2006. 312 с.
14. Акімова Н.С., Наумова Т.А., Бойченко Н.В., Горбатюк Н.М. Організаційно-методичні аспекти обліку послуг виїзного кейтерингу на підприємствах ресторанного господарства [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.irbis-nbuv.gov.ua>.
15. Антонюк І.Ю. Організація ресторанного господарства (І та ІІ частини): опор. конспект лекцій. Київ : КНТЕУ, 2014. 364 с.
16. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. Київ : ЦНЛ, 2016. 280с.
17. Архіпов В.В. Організація роботи сомельє : підручник. Київ : Центр учебової літератури, 2009. 303 с.
18. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. 2е вид. Київ : Центр учебової літератури, 2012. 340 с.
19. Завадинська О.Ю. Пошук нових шляхів комунікації з клієнтами як один із ключових напрямів роботи для ресторанного бізнесу. *Підприємництво і торгівля : збірник наукових праць*. 2018. № 22. С.115-120.
20. Завадинська О.Ю., Русавська В.А. Стратегії інноваційного розвитку підприємств ресторанного бізнесу, *Економічні науки: збірник наукових праць*. 2018. № 54. С.94-99.
21. Завадинська О.Ю. Аналіз впровадження інноваційних технологій господарювання в галузі ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний коластинг. Інновації: науковий збірник*. 2018. № 2. С. 93-102.
22. Завадинська О.Ю. Інноваційні маркетингові методики підвищення лояльності споживачів послуг сфери ресторанного бізнесу. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. Серія: Менеджмент соціокультурної діяльності: Науковий збірник*. 2018. № 1. С.137-148.
23. Завадинська О.Ю. Професійний розвиток персоналу як інструмент покращення мотивації робітників (на прикладі підприємств ресторанної галузі). *Стратегія розвитку України: наук. журн.* 2018. №1. 189 с. С. 181-189.
24. Завадинська О.Ю., Дубчак Є.С. Діалектика розвитку якості послуг в індустрії гостинності в Україні. *Herald of Lviv University of Trade and Economics. Economic Sciences*. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2021. Вип. 64. 116 с. С. 43-47. URL: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-econom/article/view/968/919>
25. Завадинська О.Ю., Кінчур А.А., Деревицький Є.В. Сучасні тенденції впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства. *Підприємництво і торгівля : збірник наукових праць*. 2019. № 25. С. 54-60.
26. Завадинська О.Ю., Литвиненко Т.Є. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч. посіб. Київ: КНТЕУ, 2010. 200 с.
27. Кейтеринг або організація виїзного харчування [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.business.esc.lviv.ua/kejterinh-aboorhanizatsiya-vyjiznoho-harchuvannya/>.
28. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанної справи. Навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 752с.
29. Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства. Навчальний посібник. Київ : Ліра-К, 2021. 564с.
30. Кущ Т.О. Організація послуг харчування. Київ : КУТЕП. 2008. 300 с.
31. Левицька І.В.. Корж Н.В., Онищук Н.В. Готельна справа : навчальний посібник. Київ : КНТЕУ. 2015. 580 с.
32. Литвиненко Т.Є. Організація ресторанного господарства : опор. конспект лекцій. Київ : КНТЕУ, 2010. 204 с.
33. Литвиненко Т.Є. Особливості організації дипломатичних прийомів. Київ : КНТЕУ. 2005. 85 с.
34. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу. Київ : КНТЕУ, 2018. 215с.
35. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування. Навчальний посібник. Київ : Кондор-Видавництво, 2012. 346с.

36. Мазаракі А.А. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства : підручник для вузів / за ред. Н.О. П'ятницької. Київ : КНТЕУ, 2010. 632 с.
37. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. М-во освіти і науки України, Львівський нац. ун-т ім. І. Франка. Київ : Центр учебової літератури, 2012. 470 с.
38. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа. Технологія та організація обслуговування туристів. Підручник. Київ. Центр навчальної літератури, 2017. 304с.
39. Малюк Л.П., Варипаев О. М. Сервісологія : підручник. Харків : ХДУХТ, 2011. 258 с.
40. Машир Н.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності. Навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2016. 392 с.
41. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві. Навчальний посібник. Київ. Світ книг, 2018. 657с.
42. Паска М.З. Кейтеринг. Конспект лекцій. ЛДУФК ім. І. Боберського, 2019. 29с. [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/24292/1/keytering_konspektlek.pdf
43. Радченко Л.О., Пивоваров А.М., Новікова О.В., Льовшина Л.Д. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів : навч. посібник . Харків : ХДУХТ, 2012. 288 с.
44. Теоретико-практичні підходи до ефективного функціонування ринку готельно-ресторанних послуг: стан, проблеми, тенденції: колективна монографія / за редакцією канд.іст. наук, проф. В.А. Русавської. Київ: Видавництво Ліра-К, 2018. 420 с.
45. Бібліотека імені В. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>
46. Верховна Рада України. URL:www.rada.gov.ua
47. Правила, регулюючі порядок роботи ресторанів, кафе. – режим доступу: <http://www.empirem.com.ua/articles-rulesforresurants.php>
48. Поплавська А.В., Бровенко Т.В., Антоненко А.В. Ресторанна справа: метод. вказ. для практ. робіт студентів 2 курсу (ГРС). КНУКіМ, 2021. 23 с.
49. Dzyundzya O., Antonenko A., Brovenko T., Tolok G., Kryvoruchko M., Bozhko T., Antushko D., Vezhlivtseva S., Lebedenko T., Kovalenko N. (2022). Technology of craft confiture from non-traditional local raw materials Eastern-European Journal of Enterprise Technologies, 5. (11 (119)), 48–54.
50. Босецька Н.Г., Бровенко Т.В., Перепелиця В.В. Практики здорового харчування: європейський досвід. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія: Технічні науки. 2022.(1), С.12-17
51. Антоненко А., Баль-Прилипко Л., Толок Г., Бровенко Т., Ніколаєнко М. Нові круп'яні концентрати підвищеної біологічної цінності в структурі сучасного харчування. Тваринництво та технології харчових продуктів: animal science and food technology. 2021. Том 12, № 2. С.5-13
52. Антоненко А., Толок Г., Бровенко Т., Земліна Ю., Василенко О., Стукальська Н. Інноваційні технології борошняних кондитерських виробів з апельсиновим пектином. Науковий вісник Таврійського державного агротехнологічного університету: електронне наукове фахове видання. Мелітополь. 2021. Вип. 11, том 2. С. 111-126
53. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення: Закон України. від 14.01.2021, підстава - 1113-ІХ. Відомості Верховної Ради України. 1994, № 27, С.218
54. Про захист прав споживачів : Закон України від 01.08.2021, підстава - 1591-ІХ Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, С.379
55. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 21.03.2021, підстава - 1206-ІХ Відомості Верховної Ради України, 1998, № 19, С. 98
56. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Київ: Держспоживстандарт України, 2004. С.18
57. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво (СанПін 42-123-5777-91): Лист Мінекономіки від 14.06.2007 № 133-23/165.
58. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: Наказ міністра економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002, № 219 , № 34.
59. Правила роботи дрібно роздрібної торговельної мережі: Наказ міністра

- зовнішньоекономічних зв'язків і торгівлі України від 08.07.1996 р. № 369.
60. Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування: Наказ міністра економіки та з питань європейської інтеграції України від 03.01.2003 р. № 2.
 61. Мальська М.П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник. Київ: ЦУЛ, 2016. 304 с.
 62. Пятницька Г.Т. Інноваційні ресторанні технології: основи теорії : навч. посіб. для ВНЗ. Київ: Кондор, 2016. 250 с.
 63. Бібліотека імені В. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua> (дата звернення: 10.08.2022).
 64. Верховна Рада України. URL: <http://www.rada.gov.ua> (дата звернення: 10.08.2022).
 65. Джурик Н.Р. Основи технології продукції закладів ресторанного господарства: навч. посіб. Львів: Ліга-Прес, 2018. 358 с
 66. Зубар Н.М. Логістика в ресторанному господарстві: навч. посіб. Київ: ЦУЛ, 2016. 312 с.
 67. Ковешніков В. С., Мальська М. П., Роглєв Х. Й. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посіб. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 752 с.
 68. Мейер Д. Прошу до столу. Як працює ресторанний бізнес. *Setting the table: the transforming power of hospitality in business*. Київ: Наш Формат, 2019. 344 с.
 69. Мостова Л. М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2017. 657 с.
 70. HoReCa: навч. посіб. / А. Расулова; за заг. ред. А.А. Мазаракі. Т.3. Кейтеринг (2-вид.) Київ : КНТЕУ, 2017. 426 с.
 71. Самодай В.П., Кравченко А.І. Організація ресторанної справи: навч. посіб. Суми: Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.
 72. Скопень М. М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2017. 764 с

«ГОТЕЛЬНА СПРАВА»

1. Земліна Ю.В., Ліфіренко О.С. Екологічний аспект у діяльності підприємств індустрії гостинності. *Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації* : тези доповідей VI Міжнар. наук.-практ. конф., м. Київ, 11-12 квіт., 2019 р. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2019. С.44-46.
2. Земліна Ю.В., Біттер О.С. Особливості роботи готелю у процесі розвитку креативних трендів (на прикладі «Henn-Na-Hotel»). *Нематеріальна культурна спадщина як сучасний туристичний ресурс: досвід, практики, інновації* : тези доп. міжнар. наук.-практ. конф.-фестивалю, м. Київ, 20-21 травня 2021 р. Київ : КНУКіМ, 2021. С. 358-360.
3. Земліна Ю.В., Зінченко Д.А. Дослідження ринку п'ятизіркових готелів Києва. *Україна у світових глобалізаційних процесах: культура, економіка, суспільство* : тези доп. міжнар. наук.-практ. конф., м. Київ, 25–26 берез., 2020 р. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2020. С. 83-84.
4. Земліна Ю.В., Зінченко Д.Ю. Проблеми київських готелів під час пандемії SARS-CoV-2. *Світовий та вітчизняний досвід функціонування туристичних дестинацій* : зб. матеріалів Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. м. Харків, 30 жовт. 2020 р. Харків : «Цифра-Принт», 2020. С. 189-190.
5. Земліна Ю.В., Юхименко В.С. Дестинація як суттєва компонента туристичної системи Донецької області. *Світовий та вітчизняний досвід функціонування туристичних дестинацій* : зб. матеріалів Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. м. Харків, 30 жовт. 2020 р. Харків : «Цифра-Принт», 2020. С. 86-88.
6. Земліна Ю.В., Біттер О.С. Особливості доставки кулінарної продукції з ресторанів. *Україна у світових глобалізаційних процесах: культура, економіка, суспільство* : тези доп. міжнар. наук.-практ. конф., м. Київ, 24–25 берез., 2021 р. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2021. С. 172-174.
7. Земліна Ю.В., Біттер О.С. Особливості роботи аквателів на прикладі арт-готелю «Bakkara». *Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації* : тези доп. міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., м. Київ, 8–9 квіт., 2021 р. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2021. С. 38-40.
8. Земліна Ю.В., Вечепура Н.В. Вплив глобальної пандемії на готельний сектор України. *Priority directions of science and technology development the 5th International scientific and*

practical conference (January 24-26, 2021) SPC — Sciconf.com.ua, Kyiv, Ukraine. 2021. С.1047-1051.

9. Земліна Ю.В., Поточний Я.М. Коктейльні бари в туристичних готелях. *Україна у світових глобалізаційних процесах: культура, економіка, суспільство* : тези доп. міжнар. наук.-практ. конф., м. Київ, 24–25 берез., 2021 р. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2021. С. 174-176.
10. Земліна Ю.В., Сєріков Д. Місце розташування як конкурентна перевага на ринку готельно-ресторанних послуг. *Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації* : тези доп. міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., м. Київ, 8–9 квіт., 2021 р. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2021. С. 266-268.
11. Земліна Ю.В., Серіков Д.В. Концепції закладів гостинності. *Україна у світових глобалізаційних процесах: культура, економіка, суспільство* : тези доп. міжнар. наук.-практ. конф., м. Київ, 24–25 берез., 2021 р. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2021. С. 176-178.
12. Земліна Ю.В., Турик В. Зелений туризм як важливий чинник розвитку індустрії гостинності в Україні. *Гостинність, сервіс, туризм : досвід, проблеми, інновації* : тези доп. міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., м. Київ, 8–9 квіт., 2021 р. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2021. С. 158-160.
13. Земліна Ю.В., Ліфіренко О.С. Нестандартні форми готелів: практика України та світовий досвід. *Економіка і культура України в світових глобалізаційних процесах* : позиціонування і реалії: тези доповідей ІІІ Міжнар. наук.-практ. конф., м. Київ, 21-22 берез., 2018 р. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2018. Ч. 2. С. 35-37.
14. Земліна Ю.В., Зінченко Д.А. Специфіка функціонування служби консьєржів у готелях як складова менеджменту популяризації НКС. *Нематеріальна культурна спадщина як сучасний туристичний ресурс: досвід, практики, інновації* : тези міжнар. наук.-практ. конф.-фестивалю, м. Київ, 14-15 листопада 2019 р. С. 103-108.
15. Земліна Ю. В. Стан та тенденції розвитку капсульних готелів в Україні *Україна у світових глобалізаційних процесах: культура, економіка, суспільство* : тези доповідей міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 25–26 берез., 2020 р. Київ: Вид. центр КНУКіМ, 2020. С. 85-87.
16. Земліна Ю.В., Ліфіренко О.С. Тенденції розвитку готельного бізнесу України Ресторанний і готельний колсалтинг. Інновації: науковий збірник Випуск 3, Нац. Ун-т культури і мистецтв. Київ : Вид. центр КНУКіМ Київ, 2019. С. 121-131.
17. Байлик С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства : підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
18. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства : підручник. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. 516 с.
19. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства : навчально-практичний посібник. Одеса : ОНЕУ, 2019. 203 с.
20. Головко О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства : навч. посібник / за ред. О.М. Головко. Київ : Кондор, 2011. 410 с.
21. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. [Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ, 2004. 14 с. (Інформація та документація).
22. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. [Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ, 2004. 16 с. (Інформація та документація).
23. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення. [Чинний від 2006-10-01]. Вид. офіц. Київ, 2006. 17 с. (Інформація та документація).
24. Козинець В.М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму : навч. посіб. Київ : Кондор, 2006. 576с.
25. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учебової літератури, 2009. 472 с.
26. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посібник / заг. ред. М.М. Поплавський і О.О. Гаца. Київ : Кондор, 2008. 460 с.
27. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 №19.
28. Про внесення змін до Закону України «Про туризм»: Закон України від 18.11.2003 р. № 1282-IV. Урядовий кур'єр. 2003. № 244.
29. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібник. Київ : Кондор, 2005. 408 с.

30. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник для вищих навчальних закладів. Київ : „Альтерпрес”, 2009. 446 с.
31. Туристична діяльність в Україні: Нормативно-правове регулювання / упор. О.М. Роїна. Київ : КНТ, 2006. 464 с.
32. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб. / за ред. Федорченка В.К., Лук’янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. Київ : Вища шк., 2001. 237 с.
33. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. / Г.Б. Мунін [та ін.] ; за ред. Дорогунцова С.І. Київ : Ліра-К, 2005. 520 с.
34. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посібник / за заг. ред. Трофименко Л.С. і Гаца О.О. Київ : Кондор, 2008. 370 с.
35. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : ун-т туризму, економіки і права, Знання України, 2002. 352 с.
36. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент : навч. посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2003. 348 с.
37. Положення про туристичний збір. URL: <https://kmr.gov.ua/sites/default/files/2-6658.pdf>
38. Про порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 р. в поточній редакції. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-p>.
39. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 р. в поточній редакції. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-p>.
40. Про туризм: Закон України від 25.09.1995 р. в поточній редакції. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-vp>.
41. Бутик-готель «Опера». Офіційний сайт. URL: <https://www.opera-hotel.com/uk>
42. Готель Fairmont Grand Hotel Kyiv. Офіційний сайт. URL: <https://www.fairmont-ru.com/kyiv/>
43. Готель Hilton Kyiv. Офіційний сайт. URL: <https://www.hilton.ru/hotels/hilton-kyiv/>
44. Готель Mercure Kyiv Congress Hotel. Офіційний сайт. URL: <https://mercurekyiv.ua/en/main-hotel>
45. Готель Premier Palace Hotel Kyiv. Офіційний сайт. URL: <https://premier-palace.phnr.com/>

«ТУРИСТИЧНА СПРАВА»

1. Про туризм: Закон України № 324/95-ВР. Редакція від 16.10.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-vp> (дата звернення 02.08.2022).
2. Про державний кордон України: Закон України № 1778-ХII. Редакція від 01.01.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1777-12> (дата звернення: 02.08.2022).
3. Про захист прав споживачів: Закон України № 1024-ХII. Редакція від 01.08.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 02.08.2022).
4. Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України: Закон України. Редакція від 01.01.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3857-12> (дата звернення: 02.08.2022).
5. Про освіту : Закон України від 01.07.2014 р. № 1556-VII. Редакція від 05.07.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19> (дата звернення: 02.08.2022)
6. Байлик С.І. Технологія туристської діяльності: конспект лекцій. Харків : ХНАМГ, 2007. 139 с.
7. Бойко І.Д., Савранчук Л.А. Туристична Курортологія. Чернівці: Рута, 2007. 116 с.
8. Іванунік В.О. Туристичний менеджмент. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 240 с.
9. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці : КНИГИ-XXI, 2003. 300 с.
10. Король О.Д. Організація екскурсійних послуг у туризмі. Чернівці: ЧНУ, 2016. 144 с.
11. Король О.Д. Основи туристського маркетингу. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2021. 144 с.
12. Король О.Д., Крацило М.П. Менеджмент туризму. Чернівці: Рута, 2008. 240 с.
13. Крацило М.П. Краєзнавство I Туризм. Київ: Вища шк., 1994. 191 с.
14. Любіцева О. О. Методика розробки турів. Київ : Альтерпрес, 2003. 104 с.
15. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг. Київ : Альтерпрес, 2002. 436 с.

16. Мальська М.П. Основи туристичного бізнесу. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 272 с.
17. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Київ : Центр навчальної літератури, 2007. 344 с.
18. Козловський Є.В., Ткаченко Т.І. Організаційно-правові засади здійснення зовнішньоекономічної діяльності суб'єктами туристичного бізнесу. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 11. С. 116-120.
19. Палеха В.І., Карпова П.В. Менеджмент організацій : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2015. 120 с.
20. Tkachenko T., Pryhara O., Zatsepina N., Bryk S., Holubets I., Havryliuk. The current state and prospects of travel business development under the COVID-19 pandemic. IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security, 2021. No.12, Vol.21. p. 664-674.
21. Slatvinsky M., Bondarenko I., Ovcharenko A., Stovba T., Tkachenko T. COVID-19 pandemic influence on global business environment. IJHS TheInternational Journal of Health Sciences. 2022. Vol.6. No.1. p. 277-290.
22. Ткаченко, Т., Антоненко, А., Дзюндзя, О., Криворучко, М., &Стукальська, Н. (2022). Моделювання концептуальних зasad діяльності готелю-люкс у Солом'янському районі в м. Києві. Ресторанний і готельний консалтинг. *Інновації*, 5(1), 63–80.
23. Ковальська Л., Ткаченко Т. Розробка концептуальних зasad діяльності проектування готелів (на прикладі рішення 5 зіркового столичного готелю-люкс). Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія: Географія. Том 51 № 2, 2021. С. 146-156
24. Офіційний сайт туристичного оператора ТЕЗ ТУР. URL: <https://tourist.tez-tour.com/>
25. Офіційний сайт туристичного оператора ОРБІТА. URL: <https://samo.orbita.ua/>
26. Офіційний сайт туристичного оператора ПЕГАС ТУРИСТІК УКРАЇНА. URL: <https://pegast.com.ua/>
27. Офіційний сайт туристичного оператора АНЕКС ТУР УКРАЇНА. URL: <http://samo.anextour.com/>
28. Офіційний сайт туристичного оператора АЛЬФ. URL: <https://alf.ua/>
29. Офіційний сайт туристичного оператора МУЗЕНИДЕС ТРЕВЕЛ УКРАЇНА. URL: <http://www.mouzenidis.ua/>
30. Офіційний сайт туристичного оператора КОРАЛ ТРЕВЕЛ УКРАЇНА. URL: <http://online.coraltravel.com.ua/>
31. Офіційний сайт туристичного оператора КОМПАС УКРАЇНА. URL: <http://online.kompastour.com.ua/>
32. Офіційний сайт туристичного оператора АКОРД ТУР. URL: <https://www.accordtour.com/>

«ТЕХНОЛОГІЧНЕ ПРОЄКТУВАННЯ»

1. Мазаракі А.А. та ін.; за. ред. А.А. Мазаракі. Проектування готелів. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 340 с.
2. Мазаракі А.А. та ін.; за. ред. А.А. Мазаракі. Проектування закладів ресторанного господарства. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. 340 с.
3. П'ятницька Н.О., Зубар Н.М., П'ятницька Г.Т., Агафонова Л.Г., Бунтова Н.В. та ін.; за заг. ред. Н.О. П'ятницької, Н.М. Зубар. Проектування підприємств готельно-ресторанного господарства. Київ : КУТЕП, 2013. 415 с.
4. Бутко М.П. Виробничий менеджмент: підручник для вузів / Чернігівський технологічний інститут. Київ : ЦУЛ, 2016. 422 с.
5. Ільченко Н.Б. Проектування торговельних об'єктів. Київ: КНТЕУ, 2011. 283 с.
6. Клименко Є.В. Технічна експлуатація та реконструкція будівель і споруд. Київ: Центр навч. л-ри, 2004. 304 с.
7. Кукоба В. П. Організаційне проектування підприємства. Київ : КНЕУ, 2011. 276 с.
8. Лук'янов В.О. Мунін Г.Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування. Київ : Кондор, 2012. 344 с.
9. Постанова Кабінету Міністрів України № 1146 «Про заходи, пов'язані із задоволенням потреб осіб з інвалідністю, зокрема під час підготовки та проведення фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу в Україні».

10. Шаповал С. Л. Основи будівництва. Київ : Київ., Нац. торг.-екон. ун-т, 2007. 186 с.
11. ДБН В.2.2-20:2008. Готелі.
12. ДБН В.2.2-25:2009 Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства).
13. ДСТУ 4268:2003 Засоби розміщування.
14. ДСТУ 4269:2003 Класифікація готелів.
15. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
16. ДСТУ Б А.2.4-7-95. Система проектної документації для будівництва. Правила виконання архітектурно-будівельних робочих креслень.
17. ДБН В2.2-3-2012 Склад та зміст проектної документації на будівництво.
18. Проектування готелів. URL: www.avk-project.com
19. Проектування готелів. URL: www.pskopora.com.ua/proectorovanie-hotels.html
20. Проектування готелів. URL: www.delvanteez.com.ua
21. Концепції та проектування SPA та готелів. URL: <http://spa-project.com.ua>
22. Автоматизоване архітектурне проектування. URL: www.graphisoft.com
23. Гончар Л.О. Антоненко А.В. Технологічне проектування : навчально-методичний комплекс дисципліни для студентів 4 курсу. Київ : КНУКіМ, 2017. 72 с.
24. Гончар Л.О., Русавська В.А., Неіленко С.М. Технологічне проектування : навчально-методичний комплекс дисципліни для студентів 4 курсу. Київ : Бібліотека КНУКіМ, 2019. 80 с. (електронний варіант К0871);
25. Гончар Л.О. Готельно-ресторанне господарство у контексті трансформації ринку послуг України: стан, тенденції, прогнозування. Науковий економічний журнал «Актуальні проблеми економіки». 2018. № 9 (207). С. 23-32.
26. Гончар Л.О., Неіленко С.М. Обґрунтування культурно-довіллевої групи примішень закладів ресторанного господарства у контексті сучасних культурних індустрій України. Збірник наукових праць Міжнародної науково-практичної конференції «Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації». Т. 1, Київ, 2014. С.68-77.
27. Гончар Л.О. Обґрунтування концептуальної моделі підготовки фахівців готельно-ресторанної справи в Україні: організаційно-аналітичний аспект. Вчені записки ТНУ ім. В.І. Вернадського. Серія: Економіка і управління, Том 31 (70). N 6, 2020. 239 с. С. 39-48.
28. Гончар Л.О. Стратегічне управління змінами у сфері послуг: теоретико-методологічні та практичні аспекти. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 340 с.
29. Теоретико-практичні підходи до ефективного функціонування ринку готельно-ресторанних послуг: стан, проблеми, тенденції : колективна монографія / за ред. канд. іст. наук, проф. В.А. Русавської. Київ : Видавництво Ліра-К, 2018. 420 с.