

Київський національний торговельно-економічний університет
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015



ПРОГРАМА
вступного фахового випробування
для здобуття другого рівня вищої освіти магістр

галузь знань	07 «Управління та адміністрування»
спеціальність	073 «Менеджмент»
освітньо-професійна програма	«Лакшері менеджмент»

Київ 2020

ВСТУП

Програму вступних фахових випробувань для здобуття ступеня вищої освіти «магістр» розроблено відповідно до стандартів вищої освіти КНТЕУ галузі знань «Управління та адміністрування» спеціальності «Менеджмент» освітньо-професійної програми «Лакшері менеджмент».

Вступне фахове випробування складається з тестової перевірки знань, що формують загальні та спеціальні компетентності, визначені у профілі програми спеціальності «Готельно-ресторанна справа» спеціалізації «Лакшері менеджмент».

Вступне фахове випробування проводиться з метою перевірки рівня професійних знань, умінь та навичок, здібностей для подальшого опанування ступеня вищої освіти «магістр» зі спеціальності «Менеджмент» освітньо-професійної програми «Лакшері менеджмент».

У програмі вступного фахового випробування містяться змістові модулі програм дисциплін, які формують загальні та спеціальні компетентності.

Програма вступного фахового випробування складається з таких розділів:

1. Менеджмент.
2. Готельна справа.
3. Організація туризму

ЗМІСТ ПРОГРАМИ ВСТУПНОГО ФАХОВОГО ВИПРОБУВАННЯ

Розділ 1. МЕНЕДЖМЕНТ

Сутність менеджменту. Суб'єкт та об'єкт менеджменту. Сутність та зміст основних категорій і понять менеджменту. Менеджери та їх характеристика. Менеджери і підприємці: їх спільні риси та відмінності.

Передумови виникнення менеджменту. Еволюція менеджменту. Класичні теорії менеджменту: школа наукового управління; класична школа управління; школа людських стосунків; школа виробничої демократії; школа поведінкових наук. Наукові підходи до менеджменту. Японська, американська і європейська моделі

менеджменту.

Поняття функцій менеджменту. Сутність та зміст функції планування і прогнозування. Функція організування. Функція координації. Функція мотивації. Регулювання як функція менеджменту.

Цілі менеджменту. Вимоги до цілей. Класифікація цілей. Процес встановлення цілей.

Поняття і сутність управлінської технології. Мета, предмет і об'єкти технології управління. Види технологій управління.

Поняття управлінського рішення. Модель прийняття управлінського рішення. Технологія прийняття управлінських рішень. Методи менеджменту. Адміністративні методи менеджменту. Організаційно-розпорядчі та адміністративно-розпорядчі методи. Економічні методи менеджменту. Соціально-психологічні методи менеджменту.

Сучасна сфера гостинності (Hospitality), її структура та тренди розвитку. Особливості менеджменту у сфері гостинності. Підприємства, організації, що формують готельний та ресторанний бізнес. Пріоритети і завдання менеджменту у готельному та ресторанному бізнесі. Загальні та специфічні риси менеджменту суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Завдання менеджменту у сфері гостинності.

Внутрішнє та зовнішнє середовище суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Характеристика елементів внутрішнього середовища, управління факторами та системами внутрішнього середовища. Економічна, організаційна, соціально-психологічна та технологічна підсистеми суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Характеристика ділового середовища суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, його діагностика. Характеристика елементів зовнішнього середовища. Моделі адаптації внутрішнього середовища суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу до викликів зовнішнього середовища.

Послуги як об'єкт управління. Характерні ознаки послуг нематеріального характеру та їх вплив на систему менеджменту. Специфіка управління господарською діяльністю готелів і ресторанів.

Правовий аспект менеджменту. Господарська організація як суб'єкт права. Суб'єкти підприємницької діяльності у готельному та ресторанному бізнесі, їх правовий статус та умови діяльності. Форми інтеграції підприємств. Корпоративні структури.

Малий бізнес. Основні передумови і тенденції розвитку малого бізнесу. Стратегічні альянси. Вертикальна і горизонтальна інтеграція у готельному та ресторанному бізнесі. Підприємницькі мережі у готельному та ресторанному бізнесі. Франчайзинг як провідна форма управління у готельному та ресторанному бізнесі. Контрактне управління готельному та ресторанному бізнесі. Види, функції і завдання керуючої компанії. Концесія. Концесія. Операційні ланцюги. Девелопмент у готельному та ресторанному бізнесі.

Роль та значення управління персоналом (HR-менеджмент). Основні елементи (підсистеми) системи HR-менеджменту та їх функції. Специфіка та проблеми управління персоналом суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Кадрова служба готелю.

Організаційна поведінка персоналу готелів і ресторанів. Основні етапи процесу формування та розвитку колективу. Командний менеджмент. Лідерство. Управління часом. Управління стресом.

Операційна діяльність як об'єкт управління. Особливості операційної функції суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Операційна система. Зміст управління операційною системою суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Сутність, мета, завдання, елементи та принципи операційного менеджменту. Методи операційного менеджменту.

Виробничий менеджмент суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу. Сутність та особливості функціонування виробничої системи. Характеристика циклу управління виробництвом.

Принципи та завдання управління операціями в основних структурних підрозділах суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу. Поняття «робота» та «функції».

Проектування роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Характеристики змісту та параметрів роботи. Сприйняття змісту виконавцем роботи. Моделі проектування роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Організаційна структура ресторану, готелю, мережі. Види організаційних структур. Проектування організаційних структур. Спеціалізація. Зв'язки на підприємстві. Департаментизація. Типи департаментизації суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Масштаб керованості. Управлінські повноваження та їх види. Співвідношення управлінських повноважень і відповідальності. Централізація та децентралізація управлінських повноважень. Диференціація та інтеграція підрозділів.

Поняття ефективності та результативності менеджменту готелів та ресторанів. Характеристика підходів до оцінки ефективності

менеджменту. Зовнішня та внутрішня ефективність менеджменту. Економічна, організаційна та соціальна ефективність менеджменту.

Розділ 2. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

Готельна справа як вид підприємницької діяльності, складова сфери туризму. Соціальна, економічна функції готельної справи.

Зміст понять «готельна справа», «гостинність», «готельна індустрія», «середовище гостинності», «готельна послуга», «гостинність», «споживач готельних послуг», «сервіс», «сервісна система», «готель», «клієнтська база готелю», «високий сезон», «низький сезон», «travel індустрія», «обслуговування».

Історія розвитку світової готельної справи періоду християнської ери. Особливості розвитку готельної справи у різних регіонах світу.

Розвиток готельної справи в Україні, як центру торговельних шляхів. Історія розвитку готельної справи у м. Києві.

Міжнародний проект FoReCH, значення у розвитку та організації готельного бізнесу в Україні та світі. Характеристика Світові готельні бренди, особливості функціонування готелів – представників міжнародних готельних брендів в Україні.

Нормативна база діяльності підприємств готельного господарства в Україні.

Зміст поняття «типізація готелів». Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства. Фактори, що впливають на типізацію підприємств готельного господарства. Концептуальні основи створення готелю. Уніфіковані вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика.

Функціональні вимоги до підприємств готельного господарства ділового призначення. Особливості організації спортивно-оздоровчих послуг на підприємствах готельного господарства ділового призначення. Курортні готелі – їх призначення і характеристика. Функціональні особливості туристично-екскурсійних готелів (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень. Функціональні особливості готелів для сімейного відпочинку.

Характеристика особливостей сервісу у лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства. Організація кадрового забезпечення, матеріально-технічного забезпечення та екологічних вимог.

Сервісна система спеціалізованих підприємств готельного господарства. Функціональні особливості транзитних підприємств

готельного господарства. Організація роботи транзитних підприємств готельного господарства у екстремальних ситуаціях.

Особливості організації обслуговування туристів на підприємствах готельного господарства різних категорій: дослідження переліку додаткових послуг, рівня їх якості. Створення умов для різних груп туристів, визначення потреб туристів щодо портфеля послуг.

Стандарти якості готельних послуг. Система класифікації підприємств готельного господарства. Характеристика основних вимог до готелів категорій від ***** до * зірок.

Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо. Вимоги до персоналу як один із важливіших критеріїв, що визначають категорію підприємств готельного господарства.

Розподіл приміщень готельного підприємства на функціональні групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування; господарського і складського призначення. Принципи класифікації номерів. Основні вимоги до категорій та типів номерів. Порядок встановлення категорії номера.

Системи он-лайн бронювання готельних послуг. Глобальні системи бронювання послуг Trust, SRS, Utell, Start, Amadeus, Sabre, Worldspan, Galileo.

Організація роботи служби бронювання (Reservation) готелю. Комп'ютерні системи організації діяльності готелю. Особливості застосування системи управління готелем "FIDELIO – V8". Автоматизація роботи готелю: організація продажів, бронювання номерів, реєстрація, прийом та розміщення споживачів готельних послуг, управління номерним фондом, організація івент-заходів, управління зв'язками з клієнтами.

Інформаційно-пошукові системи та мобільні додатки в готелях – «HOTELLOOK», «BOOKING», «AIRBNB», «TRIVAGO», «OSTROVOK», «GOORU», «HOTELS.COM», «HOTEL TONIGHT», «AGODAROOM».

Організація роботи служби прийому і розміщення в готелі (Front office, Beck office), до якої входять фахівці відділу бронювання (Reservation Department), службовці бізнес-центру (Business Center), персонал об'єднаної сервісної групи (обслуговуючий персонал в уніформі = відділ порт'є). Основні вимоги до організації прийому й обслуговування туристів у готелях України. Правила прийому та роз-

міщення туристів у готелях.

Організація роботи служби консьєржів (Concierge) готелю.

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг: «прибуття – проживання – виїзд». Організація роботи служби управління номерним фондом (Room division). Технологічні цикли клінінгових операцій: сезонне, генеральне, поточне, проміжне. Основні вимоги до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні клінінгових робіт. Вимоги до засобів для клінінгу, освіжаючих та інших засобів, що використовуються в готелі. Рациональне використання засобів для клінінгу в готелях. Організація роботи готелів за принципом «Green Key».

Організація обслуговування туристів у закладах рекреаційного призначення за концепцією «all inclusive». Організація роботи SPA та велнес-центрів у готелях курортного типу.

Організація роботи експлуатаційної служби (House keeping) готелю до складу якої входять: заступник (Assistant Housekeeper); помічники керівника служби або старші покоївки (PISKP Supervisors), штат покоївок (Chambermaids); персонал пральні-хімчистки (Laundry / Dry Cleaning Service) і персонал білизняної (Linen Room).

Організація роботи служби обслуговування (Guest relation) готелю та служб додаткових і супутніх послуг (Additional Sendees).

Організація роботи служби безпеки (Security) готелю.

Культура поведінки працівників підприємства готельного господарства: ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мовлення; основні й важливі для готельної професії правила. Правила етикету.

Організація роботи адміністративно-управлінської служби (Administration Department), що включає в себе: секретаріат (Executive office), розрахункову частину (Controlling Department = Accounting Department), відділ кадрів (Human Resources Department = Personal Department). Організація роботи комерційної служби (Sales and Marketing Department) та відділу по зв'язках з громадськістю (Public Relations) і пресою.

Завдання, зміст і основні напрями організації роботи допоміжних служб готелів. Організація роботи комп'ютерного відділу (*EDP Department*), інженерно-технічної служби (Technical Department), до якого входять: головний інженер (*Chief Engineer*), персонал служби поточного ремонту (теплі, електрики, сантехніки), служба благоустрою (маляри, садівники), диспетчери (*Dispatchers*).

Особливості організації праці у готелі. Професійні компетентності персоналу різних підрозділів готелю. Професійно-

кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці», «дрескод працівника».

Форми організації праці у готелях, їх характеристика.

Правила складання та види графіків виходу на роботу працівників. Організація та проведення інструктажів перед виконанням персоналом виробничих завдань. Правила складання та види графіків виходу на роботу персоналу. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, які ними виконуються.

Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Організаційні заходи стимулювання працівників у підрозділах і службах готелю.

Розділ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ

Сегментація сфери туристичних послуг. Модель організації туристичних послуг. Мультифункціональна структура туризму. Види туристичних послуг та їх класифікація. Туристичний продукт. Умови та фактори розвитку туризму. Функції та значення туризму в суспільстві. Категорійний апарат у туризмі: туризм, турпродукт, туроператор, турагентство, туристична індустрія, туристична інфраструктура. Туристичні ресурси, їх види, цінність та сталий розвиток.

Класифікація туризму за видами та формами. Класифікація маршрутів та турів. Класифікація туристичних підприємств. Типи туристів. Класифікація туристичного обслуговування.

Туристична політика: визначення та класифікація. Світова туристична політика та роль міжнародних організацій в її формуванні, регулюванні. Всесвітня туристична організація: структура, роль та значення у формуванні міжнародних туристичних обмінів. Формування туристичного балансу країни. Дія міжнародних контактів та основні концепти міжнародної туристичної політики. Міжнародні туристичні організації: загальні, спеціальні, регіональні.

Структура управління туристичною сферою в Україні. Завдання та функції державної туристичної адміністрації країни. Установи та організації управління туризмом в Україні. Недержавні громадські організації та їх місце у регулюванні та розвитку туристичної сфери. Сучасний стан та перспективи розвитку туризму в Україні. Показники, які характеризують стан туристичного ринку. Державні,

національні, регіональні програми (концепції) розвитку туристичних дестинацій. Програми розвитку окремих видів туризму.

Організаційно-правовий механізм регулювання туристичної діяльності. Туристичне законодавство. ЗУ «Про туризм». Соціальний механізм регулювання. Економічний механізм регулювання. Економічне значення туризму та його внесок у державний, місцевий бюджет. Екологічний механізм регулювання. Геологістика природних ресурсів країни в процесі формування національного туристичного продукту. Транскордонне співробітництво та стимулювання міжнародних обмінів у прикордонних зонах (коридорах).

Ліцензування в туризмі. Види туристичної діяльності, що підлягають ліцензуванню. Ліцензійні умови та правила їх виконання. Сертифікація та стандартизація в туризмі (за видами туристичних підприємств і складовими туристичної сфери). Порядок надання туристичних послуг. Регіональні та місцеві правила й інструкції. Порядок здійснення екскурсійної діяльності. Порядок надання дозволів на туристичний супровід. Туристичні гіді та інші фахівці туристичного супроводу.

Національна туристична система. Туристичний ринок: структура, сегментація, важелі регулювання. Споживачі й виробники туристичних послуг. Мотивація та потреби споживачів (туристів). Попит на туристичні послуги та специфіка його формування. Детермінанти туристичної активності.

Інтеграційні та глобалізаційні процеси в туризмі. Міжнародна інтеграція в туризмі. Формування та роль транснаціональних корпорацій у сфері туризму. Туристичні мережі, консорціуми, корпорації, альянси та інші види інтегрованих туристичних утворень. Туристичне посередництво. Класифікація та види туроператорів. Організація турів для внутрішнього ринку туризму (Domestic туризм). Аутгоінгові (виїзні, ініціативні) туроператори. Інкамінг (рецептивні) туроператори.

Характеристика асортименту послуг туристичного оператора. Вибір географії подорожей турорганізатором. Технологія проектування туру. Етапи формування та реалізації туристичного продукту. Програмне обслуговування в туризмі. Види програмних заходів та їх характеристика. Проектування туристичних маршрутів і турів. Принципи створення та умови виконання програм перебування туристів. Фактори, що впливають на структуру турів та формування програмного забезпечення туристичної подорожі. Дослідження технологічного процесу надання туристичних послуг. Документальне забезпечення туристичного обслуговування.

Організація транспортного обслуговування в туризмі. Організація перевезення туристів на чартерних та регулярних авіарейсах. Організація автотранспортних маршрутів подорожей. Організація круїзного обслуговування. Організація тур потягів та забезпечення перевезення туристів залізною дорожнім транспортом.

Поняття та основні види туристичних формальностей. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.

Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування в туризмі. Правила і порядок страхування туристів та їх майна і порядок виплати страхових сум.

Основні види туристичних документів. Види договорів у туризмі та порядок їх оформлення. Ваучер як основний туристичний документ. Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристичні документи. Перелік питань щодо поінформування туристів при здійсненні подорожей за кордон (інформаційний лист).

Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств. Правила взаємодії туристичного та готельного підприємств. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню. Оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування. Глобальні та альтернативні дистрибутивні системи в туризмі. Своєчасне та несвоєчасне анулювання туристичних послуг.

Процеси організації, обліку та контролю туристичного обслуговування. Основні права та обов'язки туристів. Порядок компенсації втрат, суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди, заподіяної туристам з вини туроператора.

Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. Фактори ризиків в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків. Правила поведінки на транспорті. Основні умови забезпечення безпеки на транспорті. Правила поведінки туристів у разі надзвичайних ситуацій (тероризм, бандитизм та інші кримінальні дії). Правила поведінки туристів у разі виникнення травмо-небезпеки, шкідливого впливу довкілля та інших несприятливих факторів. Правила поведінки туристів у разі специфічних факторів ризику (природні та техногенні катастрофи).

Спеціалізований туризм. Особливості розвитку певних видів туризму за факторами: ресурсного забезпечення, ринкової кон'юнктури, типів туристів.

КРИТЕРІЇ

оцінювання знань на вступному фаховому випробуванні для здобуття освітнього ступеня магістра

1. Загальні положення:

Мета фахового випробування – оцінити відповідність знань, умінь та навичок вступників згідно з вимогами програми вступного фахового випробування.

2. Структура екзаменаційного білета:

Екзаменаційний білет з фахового випробування складається з 50-ти закритих тестових завдань.

3. Критерії оцінювання:

- Рівень знань оцінюється за 200-баловою шкалою.
- Серед відповідей на тестове завдання вступнику слід обрати одну правильну.
- Правильна відповідь на тестове завдання оцінюється у 4 бали, а неправильна – у 0 балів.
- Особи, які отримали менше 100 балів до наступних випробувань не допускаються та участі у конкурсі не беруть.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

До розділу 1. «Менеджмент»

1. Бутко М. Міжнародний менеджмент : підруч. / М.Бутко, І.Бутко. – Київ : Центр навч. літ., 2018. – 412 с.
2. Капінос Г.І. Операційний менеджмент : навч. посіб. / Г.І. Капінос, І.В. Бабій. – Київ : Центр навч. літ., 2013. – 352 с.
3. Кудла Н.Є. Менеджмент підприємства готельно-ресторанного бізнесу / Н.Є. Кудла. – Київ : Знання, 2012. – 343 с.
4. Кузьмін О.Є. Менеджмент: графічна і таблична візуалізація: навч. посіб. / О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник, І.С. Процик, С.Б. Романишин, Р.З. Дарміць. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2014. – 196 с.
5. Кузьмін О.Є. Менеджмент: навч. посіб. / О.Є. Кузьмін, Н.Т. Мала, О.Г. Мельник, О.Р. Саніна. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2012. – 240 с.
6. Левченко М.М. Менеджмент у ресторанному господарстві : навч. посіб. / М.М. Левченко. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. – 256 с.

7. Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В. та ін. HoReCa : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.: у 3-х т. т.2 : Ресторани / за ред. А.А.Мазаракі; авт.: А.А.Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 311 с.
8. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2014. - 472 с.
9. Мельниченко С.В. Менеджмент підприємства туристичної індустрії : навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / С.В. Мельниченко. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. – 217 с.
10. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. – вид. 2-ге, доповн. та переробл. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 348 с.
11. Назарчук Т.В. Менеджмент організацій: навч. посіб. / Т.В. Назарчук, О.М. Косіюк – К.: «Центр учбової літератури», 2015. – 560 с.
12. Основи менеджменту : підручник / [С.І. Бай, С.В. Мельниченко та ін.]; за заг. ред. А.А. Мазаракі. – Харків : Фоліо, 2013. – 1406 с.
13. Основи менеджменту : підручник / С.І. Бай, С.В. Мельниченко та ін. ; за заг. ред. А.А. Мазаракі. – Харків : Фоліо. 2014. – 846 с.
14. Осовська Г.В. Менеджмент: підручник / Г.В. Осовська, О.А. Осовський – вид. 4-е, перероблене і доповнене. - К.: Кондор-Видавництво, 2015. - 563 с.
15. Kinni T. Be Our Guest: Revised and Updated Edition: Perfecting the Art of Customer Service (The Disney Institute Leadership Series), Kindle eBook, 2011 – 224 p.
16. M, Humler H. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets : Kindle Edition, 2016, – 192 p.

До розділу 2. «Готельна справа»

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (чинний від 01.07.2004). – Режим доступу : www.zakon.rada.gov.ua
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (чинний від 01.07.2004). – Режим доступу : www.zakon.rada.gov.ua
3. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (чинний від 01.10.2006). – Режим доступу : www.zakon.rada.gov.ua
4. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : електрон. підруч. / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 501 с.
5. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посібн. / Г.Я. Круль. – К. – Центр учбової літератури, 2017. – 368с.

6. Левицька І.В. Готельна справа: навч. посібн. / І.В.Левицька, Н.В. Корж, Н.В. Онищук – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, Вінниця: Едельвейс і К, 2015. - 580 с.
7. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб. / В.О. Лук'янов, Г.Б. Мунін. – Київ : Кондор, 2012. – 346 с.
8. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія і практика / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. К.: «Центр учбової літератури», 2017. – 472 с.
9. Розметова О.Г. Організація готельного господарства : підручник / О.Г. Розметова, Т.Л. Мостенська, Т.В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський : Абетка, 2014. – 432 с.
10. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. – Київ : Альтерпрес, 2009. – 447 с.

До розділу 3. «Організація туризму»

1. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. Дата оновлення: 11.02.2015. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>.
2. Бабарицька В., Короткова А., Малиновська О. Екскурсознавство і музеєзнавство: навч. посіб. Київ: Альтерпрес, 2007. 464 с.
3. Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учбов. л-ри, 2007. 424 с.
4. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. 493 с.
5. Мельниченко С., Ткачук Т. Франчайзингові мережі туристичних підприємств. *Вісник КНТЕУ*. 2015. № 4. С. 30–42.
6. Михайліченко Г. І., Єременко А.Ю. Організація туристичних подорожей : навч. посіб. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. 392 с.
7. Михайліченко Г.І. Інноваційний розвиток туризму : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 608 с.
8. Оливко О. Оцінка якості комплексного туристичного продукту. *Вісник КНТЕУ*. 2015. № 2. С. 58–63.
9. Организация туризма : учеб. пособ. / под ред. Н. И. Кабушкина, А. П. Дуровича. Минск : Новое знание, 2003. 632 с.
10. Паращак О. Огляд ринку страхування туристів в Україні. *Страхова справа*. 2004. № 1 (13). С. 44–59.
11. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності в Україні : навч. посіб. Київ: Рокор, 2002. 200 с.
12. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності. Київ : Грамота,

2006. 264 с.

13. Старовойтенко О. Принципи систематизації видів туризму. *Економіка України*. 2002. № 5. С. 48–54.

14. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. 537 с.

15. Туристські дестинації (теорія управління, бренд) : монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.Г. Бойко, Г.І. Михайличенко, Н.І. Ведмідь [та ін.] ; за заг. ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. 347 с.

16. Чагайда І.М., Грибанова С.В. Екскурсоведство : навч. посіб. Київ : Грамота, 2004. 237 с.

17. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. Київ : Атіка, 2006. 254 с.