


**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*

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Голова приймальної комісії**

 А.А. Мазаракі

"17" січня 2019 р.

**ПРОГРАМА**

**вступного фахового випробування  
для здобуття другого рівня вищої освіти магістр**

**галузь знань  
спеціальність  
спеціалізація**

**07 «Управління та адміністрування»  
073 «Менеджмент»  
«Готельний і ресторанний менеджмент»**

**Київ 2019**

## **ВСТУП**

Програму вступного фахового випробування для здобуття другого рівня вищої освіти «магістр» розроблено відповідно до стандартів вищої освіти КНТЕУ за галуззю знань «Управління та адміністрування» спеціальністю «Менеджмент» спеціалізацією «Готельний і ресторанний менеджмент».

Вступне фахове випробування складається з тестової перевірки знань, що формують загальні та спеціальні компетентності, визначені у освітньо-професійній програмі спеціальності 073 «Менеджмент» спеціалізації «Готельний і ресторанний менеджмент».

Вступне фахове випробування проводиться з метою перевірки рівня професійних знань, умінь, навичок та здібностей для здобуття другого рівня вищої освіти «магістр».

Програма вступного фахового випробування складається з таких розділів:

1. Менеджмент.
2. Готельна справа.
3. Економіка готелів і ресторанів.

## **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**

Сутність готельної справи як складової туризму, виду підприємницької діяльності. Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність». Характеристики послуг гостинності. Характеристики ринку готельних послуг.

Історія розвитку світової готельної справи. Розвиток готельної справи України.

Сучасний стан розвитку готельної справи. Глобальні тренди у сфері готельного бізнесу: поглиблення спеціалізації пропозиції послуг; глобалізація міжнародних готельних мереж; розвиток мережі малих підприємств; діджиталізація готельного бізнесу. Провідні отел'єри світу та готельні бренди.

Особливості організації та функціонування міжнародних готельних мереж: Carlson Rezidor Hotel Group (Radisson SAS), InterContinental Hotels Group (Holiday Inn), Inter-Continental, Hyatt, Wyndham Hotel (Ramada), Luxury hotels (Fairmont), Accor (Ibis), Ambassador Plaza, Rival Hotels Inn, Premier International, Reikartz Hospitality Group, Royal Hospitality Group та ін.

Нормативні засади діяльності готелів та інших засобів розміщення в Україні: Національний стандарт України «Послуги туристичні, класифікація готелів» (ДСТУ 4269:2003), Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (ДСТУ 4527:2006), Закони України «Про туризм», «Про Курорти», «Про акціонерні товариства», Господарський кодекс України, Закон України тощо.

Типи суб'єктів готельного бізнесу Фактори, що впливають на типізацію готелів. Закордонний досвід типізації готелів.

Функціональні характеристики готелів ділового призначення. Види готельних послуг: організація конгресів, конференцій, симпозиумів, нарад, презентацій, виставок, бенкетів тощо.

Функціональні характеристики спеціалізованих (туристична база, лотель, флотель, ротель, ботель ін.) готелів. Види готельних послуг у спеціалізованих готелях: організація кінних змагань, послуг іпотерапії, прокат туристичного знаряддя, послуги інструкторів, послуги першої невідкладної медичної допомоги тощо.

Функціональні характеристики транзитних (мотель, кемпінг, ботокемпінг, флайтель ін.) готелів. Види готельних послуг у транзитних готелях: технічне

обслуговування транспорту туристів, рекреаційні послуги, рекреаційні послуги тощо.

Функціональні характеристики курортних (санаторій, пансіонат, будинок відпочинку, ін.) готелів. Види готельних послуг у курортних готелях: лікувально-оздоровчі послуги, анімаційні послуги для дорослих і дітей, екскурсійні послуги тощо.

Класифікація готелів та інших засобів розміщення за рекомендацією ЮНВТО. Мета класифікації готелів. Класифікація готелів за функціональною спрямованістю, місткістю та рівнем комфорту. Вимоги до готелів категорій від \*\*\*\*\* до \* зірок. Етапи класифікації готелів.

Сучасні архітектурні рішення готелів. Функціональна організація приміщень в готелях. Принципи зонування приміщень в готелях. Світовий досвід класифікації номерів в готелях: STD (standart), SGL (Single), DBL (double), TRPL (triple), EXB (extra bed), Family room; Family studio та ін.

Категорії та типи номерів в готелях України: президентський апартамент, апартамент, люкс, напівлюкс, стандарт. Процедура встановлення категорії номера.

Предметно-просторове середовище готелів. Фактори, що впливають на комфорт внутрішнього простору приміщень готелю. Розподіл приміщень готелю на функціональні групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування; господарського і складського призначення.

Глобальні системи бронювання послуг Trust, SRS, Utell, Start, Amadeus, Sabre, Worldspan, Galileo. Інформаційно-пошукові системи та мобільні додатки для бронювання готельних послуг – «HOTELLOOK», «BOOKING», «AIRBNB», «TRIVAGO», «OSTROVOK», «HOTELS.COM», «HOTEL TONIGHT», «GOORU», «AGODAROOM».

Сутність та складові стандартів готельного сервісу. Сервісні–процеси у готелях: бронювання (Reservation); реєстрація (Check in Procedure) та розміщення (Accommodation); сервіс під час проживання (Staying); виселення (Check out). Організація роботи служби прийому і розміщення. Автоматизація бізнес-процесів організації прийому та розміщення туристів. Характеристика автоматизованих систем «Micros Fidelio», «OPERA», «Lodging Touch LIBICA», «Amadeus PMS».

Організація обслуговування туристів у готелях. Організація та функції департаменту, служби та підрозділів хаускіпінгу (Housekeeping). Сервісний аудит обслуговування туристів. Структура «Housekeeping Report».

Обслуговування в готельних номерах: Room Service. Консьєрж-сервіс в готелях. Організація роботи та обов'язки консьєржів. Статуси та види компліментів для споживачів готельних послуг. Програми лояльності. Організація надання споживачам різних видів додаткових послуг

Технологічні цикли та види клінінгових робіт на території, в приміщеннях та номерах готелю. Контролювання якості клінінгових робіт. Заходи безпеки при проведенні клінінгу.

Методи оцінювання рівня задоволеності споживачів готельним сервісом.

Функції системи безпеки та служби security сервісу Організація комплексної системи безпеки в готелі: служба охорони (персонал), система відеоспостереження,

система контролю доступу (електронні замки в номерах), охоронна сигналізація, пожежна система, паркувальні системи, система безпечних приміщень і сейфів. Локалізації аварійних ситуацій, правила евакуації гостей.

Особливості організації праці персоналу у готелі. Комунікативні навички персоналу в готельному сервісі. Професійна ефективність персоналу Робота зі скаргами, претензіями та рекламаціями. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття "якість праці", "кваліфікація", "складність праці", "зміст і характер праці". Охорона праці персоналу готелю.

### **Розділ 3. ЕКОНОМІКА ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ**

Тимчасове розміщування туристів як вид економічної діяльності. Організація харчування як вид економічної діяльності. Місце і роль діяльності з тимчасового розміщування й організації харчування в економіці України, їх взаємозв'язок з іншими видами економічної діяльності.

Функції підприємства з надання послуг з тимчасового розміщування: виробництво, реалізація послуг і обслуговування споживачів готельних послуг у процесі здійснення виробничо-експлуатаційної діяльності. Функції підприємства з надання послуг з організації харчування: виробництво продукції власного виробництва та передпродажна підготовка закупних товарів, реалізація продукції власного виробництва і закупних товарів, організація обслуговування споживачів з організацією дозвілля або без нього.

Поняття ринку послуг з тимчасового розміщування й організації харчування, характеристика його основних елементів: попит, пропозиція, ціна, конкуренція. Суб'єкти ринку послуг з тимчасового розміщування й організації харчування. Особливості пропозиції послуги готелів і продукції ресторанів на ринку та її форми. Сутність та особливості попиту на ринку послуг з тимчасового розміщування й організації харчування. Види споживчого попиту. Еластичність попиту на послуги готелів і продукцію ресторанів за ціною: методика оцінки та характеристика.

Діяльність готелів та інших засобів тимчасового розміщування, діяльність із забезпечення стравами і напоями (ресторанів, підприємств з надання послуг мобільного харчування) відповідно до КВЕД-2010 (Секція І). Поняття економічного середовища функціонування готелів і ресторанів. Чинники економічного середовища: доходи населення, рівень інфляції, коливання курсів валют, рівень безробіття, податкова політика тощо, їх взаємозв'язок.

Законодавчі основи й основні принципи діючого механізму економічного регулювання діяльності готелів і ресторанів. Характеристика основних форм та рівнів економічного регулювання ринку послуг з тимчасового розміщування й організації харчування.

Сутність експлуатаційної програми готелів як плану з надання основних і додаткових готельних послуг. Зміст та методика розрахунку показників експлуатаційної програми підприємств із надання послуг з тимчасового розміщування. Методика розрахунку планової пропускну здатності готелів та коефіцієнта завантаженості на плановий період. Визначення обсягу надання послуг у точці беззбиткової діяльності, мінімальної та нормальної рентабельності.

Товарооборот як економічна категорія та економічний показник. Економічна суть товарообороту ресторанів, його види, склад та структура. Склад та структура ресторанного продукту, характеристика його складових. Методи планування товарообороту ресторану, обґрунтування обсягу товарообороту на плановий період.

Економічна характеристика виробничої діяльності ресторану. Методика розробки виробничої програми ресторану. Поняття економічних ресурсів і ресурсного потенціалу готелів та ресторанів. Складові частини ресурсного потенціалу та взаємозв'язок у процесі надання послуг готелів і продукції ресторанів.

Суть та основні елементи матеріально-технічної бази готелів і ресторанів. Економічна сутність матеріальних ресурсів готелів і ресторанів, їх систематизація. Основні елементи матеріальних ресурсів: оборотні та необоротні матеріальні активи. Поняття матеріальних запасів готелів, їх систематизація. Види, оцінка, особливості відтворення вартості основних засобів готелів і ресторанів. Амортизація як інструмент фінансування відтворення основних засобів: поняття, методи нарахування. Методика розрахунку потреби у матеріалах для забезпечення експлуатаційної діяльності.

Нематеріальні ресурси як складова частина ресурсного потенціалу підприємств із надання послуг з тимчасового розміщування й організації харчування.

Класифікація трудових ресурсів готелів і ресторанів. Джерела формування трудових ресурсів. Цілі та завдання управління трудовими ресурсами готелів і ресторанів. Організація матеріального стимулювання праці працівників у готелях і ресторанах. Форми і системи оплати праці, що застосовуються у готелях і ресторанах: їх сутність, переваги та недоліки. Порядок розробки плану з праці у готелях і ресторанах. Методи планування чисельності персоналу в готелях і ресторанах у цілому та по окремих категоріях персоналу.

Сутнісні характеристики капіталу як перетвореної форми фінансових ресурсів готелів і ресторанів. Власний капітал підприємства: склад, класифікація, функції, відмітні особливості. Особливості формування залежно від основних характеристик готелів і ресторанів. Кредитування як механізм формування позичкового капіталу підприємства. Особливості, форми та інструменти банківського та небанківського кредитування підприємства.

Методичний інструментарій та порядок проведення економічного аналізу процесу формування та використання фінансових ресурсів готелів і ресторанів. Цілі та завдання управління фінансовими ресурсами готелів і ресторанів.

Особливості складу поточних витрат готелів і ресторанів. Класифікація поточних витрат підприємств із надання послуг з тимчасового розміщування й організації харчування. Обґрунтування планового обсягу поточних витрат готелів і ресторанів. Калькулювання продукції та послуг готелів і ресторанів. Кошторис поточних витрат: поняття, склад та методика складання. Резерви оптимізації поточних витрат готелів і ресторанів.

Система і класифікація цін на послуги готелів і продукцію ресторанів. Види цін на послуги готелів і продукцію ресторанів. Суть та склад ціни послуг з тимчасового розміщування й організації харчування. Моделювання і калькулювання ринкових цін на основні, додаткові та спеціалізовані послуги готелів і ресторанів.

Формування цін на послуги з тимчасового розміщування й організації харчування на національному та міжнародному ринках.

Склад доходів від реалізації послуг з тимчасового розміщування й організації харчування. Інформаційна база аналізу доходів та джерела її формування. Оцінка сезонності та ритмічності реалізації послуг готелів і ресторанів. Методика планування доходів від реалізації послуг з тимчасового розміщування й організації харчування на прогностичний період. Резерви підвищення доходів підприємств із надання послуг з тимчасового розміщування й організації харчування.

Види та класифікація фінансових результатів діяльності готелів і ресторанів. Місце прибутку в системі економічних показників діяльності готелів і ресторанів. Методичний інструментарій та послідовність аналізу фінансових результатів готелів і ресторанів. Резерви зростання прибутку готелів і ресторанів. Методика їх оцінки. Рентабельність та методи її розрахунку.

Роль оподаткування у сфері послуг з тимчасового розміщування й організації харчування. Характеристика особливостей оподаткування готелів і ресторанів, бази оподаткування, податкових ставок, пільг та термінів сплати кожного виду податкового платежу в готелях і ресторанах. Вихідні передумови розробки податкової політики готелів і ресторанів. Структурно-логічна схема процесу управління сплатою податкових платежів та характеристика змісту окремих його етапів. Напрями мінімізації обсягу податкових платежів як джерело фінансування розвитку готелів і ресторанів.

Види інвестицій у готелях і ресторанах. Реальні, фінансові та інноваційні інвестиції у сфері надання послуг з тимчасового розміщування й організації харчування. Порядок розрахунків показників чистого приведеного доходу, індексу дохідності, внутрішньої норми дохідності, терміну окупності реальних інвестицій та ін. Методи визначення ефективності довгострокових фінансових вкладень (в акції, облігації, інші цінні папери).

## **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. Кудла Н.Є. Менеджмент підприємства готельно-ресторанного бізнесу / Н.Є. Кудла. – Київ : Знання, 2012. – 343 с.
3. 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.
4. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2014. - 472 с.
5. Основи менеджменту : підручник / [С.І. Бай, С.В. Мельниченко та ін.]; за заг. ред. А.А. Мазаракі. – Харків : Фоліо, 2013. – 1406 с.
6. П'ятницька Г.Т. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька. – Вид. 2-ге, допов. та перероб. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 348 с.
7. 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. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : електрон. підруч. / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 501 с.
2. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посібн. / Г.Я. Круль. – К. – Центр учбової літератури, 2017. – 368с.
3. 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.
4. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб. / В.О. Лук'янов, Г.Б. Мунін. – Київ : Кондор, 2012. – 346 с.
5. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія і практика / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. К.: «Центр учбової літератури», 2017. – 472 с.
6. Розметова О.Г. Організація готельного господарства: підручник / О.Г. Розметова, Т.Л. Мостенська, Т.В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський : Абетка, 2014. – 432 с.
7. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. – Київ : Альтерпрес, 2009. – 447 с.

### До розділу 3. «Економіка готелів і ресторанів»

1. Ткаченко Т.І. Економіка готельного господарства і туризму : навч. посіб. / Т.І. Ткаченко. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005.
2. Кулик М.В. Економіка готелів і ресторанів : опор.конспект лекцій / М.В. Кулик, Л.А. Бовш, Я.В. Проценко. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2019. – 203 с.
3. Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов / О.П. Ефимова, А.И. Ефимова ; под ред. Н.И. Кабушкина. – Минск : Новое знание, 2004. – 392 с.

4. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – Київ : Центр навч. літ., 2012.
5. Міска В.Г. Економіка підприємства ресторанного господарства : опор. конспект лекцій / В.Г. Міска, С.П. Гаврилюк. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. – 122 с.
6. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посіб. / П.Р. Пуцентейло. – Київ : Центр навч. літ., 2007. – 344 с.
7. Бойчик І.М. Економіка підприємства : навч. посіб. / І.М. Бойчик. – Київ : Атіка, 2007. – 528 с.