

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Факультет міжнародних економічних відносин
та туристичного бізнесу
Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Ректор

Харківського національного
університету імені В.Н. Каразіна

Віль БАКІРОВ

« _____ 2020 р.

**ПРОГРАМА КОМПЛЕКСНОГО АТЕСТАЦІЙНОГО
ЕКЗАМЕНУ ЗА ФАХОМ
«Готельно-ресторанна справа»**

для студентів спеціальності 241 – «Готельно-ресторанна справа»
(за другим (магістерським) рівнем вищої освіти, денна форма навчання)

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри
міжнародної електронної комерції та
готельно-ресторанної справи

протокол № 2 від 15.09. 2020 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні науково-методичної комісії
факультету міжнародних
економічних відносин та
туристичного бізнесу

протокол № 2 від 29.09. 2020 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні Вченої ради факультету
міжнародних економічних відносин
та туристичного бізнесу

протокол № 2 від 30.09. 2020р.

Програма комплексного атестаційного екзамену за спеціальністю
241 -Готельно-ресторанна справа» за другим (магістерським) рівнем вищої
освіти

(денна форма навчання)

Укладачі:

к.е.н., доц. Н.І. Данько

д.т.н., проф. В.О. Захаренко

к.е.н., доц. О.П. Миколенко

к.т.н., доц. Я.О. Білецька

Мета комплексного атестаційного екзамену за спеціальністю – визначення рівня підготовленості здобувачів за другим (магістерським) рівнем вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

Характеристика змісту програми. Програма атестаційного екзамену спирається на освітньо-професійну програму підготовки магістра з готельно-ресторанної справи.

Загальні положення

Атестаційний екзамен – це комплексна перевірка знань здобувачів вищої освіти з фахових дисциплін, передбачених навчальним планом спеціальності, освітньої програми. Проводиться у 3 семестрі.

Основним науково-методичним документом, що регламентує зміст комплексного атестаційного екзамену є його програма. Вона спрямована на забезпечення всебічного підходу до оцінки теоретичної, методичної та практичної підготовки здобувачів вищої освіти, до виявлення рівня їх підготовки до майбутньої професійної діяльності.

Для складання комплексного атестаційного екзамену здобувач має виявити:

ПРН1. Знання передових концепцій, методів, науково-дослідної та професійної діяльності в сфері гостинності.

ПРН2. Уміти здійснювати стратегічне управління підприємством індустрії гостинності.

ПРН3. Володіти навичками обґрунтування управлінських рішень та спроможності забезпечувати їх правомочність у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

ПРН4. Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію.

ПРН5. Здатність аналізувати та оцінювати кон'юнктуру, інтерпретувати результати дослідження та прогнозувати напрями розвитку суб'єкта підприємницької діяльності в сфері гостинності.

ПРН6. Здатність використовувати інноваційні методи і технології в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

ПРН7. Володіти практичними навичками роботи з комп'ютерною технікою.

ПРН8. Уміти проводити аналіз діяльності підприємства, визначати рівень його конкурентоспроможності, надавати пропозиції щодо формування нових конкурентних переваг підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

ПРН9. Здатність до усної та письмової ділової комунікації державною та іноземною мовами для спілкування у професійній та соціально-культурній сферах, володіння фаховою термінологією іноземною мовою.

ПРН10. Знання інноваційних форм обслуговування та надання послуг суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу

ПРН11. Уміти забезпечувати належний рівень якості продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

ПРН12. Здатність до побудови організаційної, інфраструктурної та технологічної підсистем підприємств сфери гостинності, СПА та Велнес індустрії.

Порядок створення, організації та роботи екзаменаційної комісії регламентується «Положенням про організацію освітнього процесу в Харківському національному університеті імені В. Н. Каразіна» та «Положенням про порядок створення та організацію роботи Екзаменаційної комісії для атестації здобувачів вищої освіти, які отримують ступінь бакалавра, магістра (освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавра, спеціаліста, магістра) в Харківському національному університеті імені В.Н. Каразіна».

**КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ
ПИСЬМОВИХ ВІДПОВІДЕЙ НА
КОМПЛЕКСНОМУ АТЕСТАЦІЙНОМУ ЕКЗАМЕНІ
З ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ**

Час виконання – 90 хвилин

Тести – 100% (40 тестових завдань)

Критерії оцінювання:

«5» - 40 – 36 вірних відповідей

«4» - 35 – 28 вірних відповідей

«3» - 27 – 20 вірних відповідей

«2» - 19 – 0 вірних відповідей

УВАГА! У разі використання заборонених джерел здобувач на вимогу члена екзаменаційної комісії залишає аудиторію та одержує загальну нульову оцінку (0%).

За підсумками екзамену здобувач може набрати від 0 до 100 балів включно.

Набрана сума балів зі 100-бальної шкали оцінки переводиться в 4-рівневу у такий спосіб:

Кількість вірних відповідей	Оцінка за 4-рівневою шкалою	Кількість балів
40	5 (відмінно)	100
38		95
36		90
35	4 (добре)	88
34		85
32		80
30		75
28		70
27	3 (задовільно)	68
26		65
24		60
22		55
20		50
19	2 (незадовільно)	48
18		45
16		40
14		35
12		30
10		25
8		20
6		15
4		10
2		5

Атестаційне випробування за спеціальністю 241 – «Готельно-ресторанна справа» проводиться у формі письмового екзамену. Екзаменаційне завдання містить 40 тестових завдань з наступних дисциплін:

- «Управління персоналом та HR»
- «Технології здорового харчування»
- «Стратегічне управління підприємств індустрії гостинності»
- «Цифровий маркетинг та інноваційні технології в готельно-ресторанному господарстві»

ПРОГРАМА ЕКЗАМЕНУ

Дисципліна 1: УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТА HR

Корпоративна культура та внутрішні комунікації. Вплив корпоративної культури на внутрішні комунікації та її формування навколо домінантних цінностей та паттернів поведінки у компанії. Класифікація корпоративних культур. Роль внутрішніх комунікацій у підтримці бізнес-стратегії. Цілі, цінність, можливості, обмеження. Ключові функції/ролі, залучені до створення та підтримки системи внутрішніх комунікацій у бізнесі. Трансляція місії та цінностей через внутрішні комунікації: навіщо, як часто, в яких форматах.

Психологічний контракт: чи співпадають реальні інтереси працівників та бізнесу. Поняття та практичне застосування. Цілепокладання для внутрішніх комунікацій: як саме вони впливають на бізнес-результат. Як зв'язати інтереси працівників з бізнес-задачами: алгоритм та підхід до комунікацій.

Підбір та адаптація персоналу: технології та методи навчання нових працівників. Мотивація персоналу. Основні теорії мотивації та особливості їх застосування у готельно-ресторанному бізнесі. Управління ефективністю роботи персоналу. Корпоративний менеджмент в організації. Оцінка, навчання та розвиток талантів. Залученість співробітників. Управління моральним кліматом в організації. Створення ефективної команди. Позиціонування бренду роботодавця в готельно-ресторанному бізнесі та управління EVP.

Дисципліна 2: ТЕХНОЛОГІЇ ЗДОРОВОГО ХАРЧУВАННЯ

Теорії збалансованого харчування. Концепція функціонального харчування. Альтернативні види харчування. Вегетаріанство, переваги і недоліки. Теорія роздільного харчування. Основні положення теорії Г. Шелтона. Редуковане харчування. Макробіотичне харчування. Харчування по групі крові. Натуральні дієти. Сутність та наукові основи нутригеноміки.

Харчові та дієтичні добавки: поняття, класифікація та характеристика. Барвники, відбілювачі і стабілізатори забарвлення. Ароматизатори, натуральні ефірні масла та екстракти (олеорезини).

Характеристика сучасних дієтичних добавок. Нутрицевтики. Парафармацевтики (парафармацевтические препараты).

Новітні технології виробництва дієтичних добавок. Використання їх у виробництві кулінарних виробів та напоїв функціонального призначення. Технологія «Grinization». Криогенна технологія.

Концепція функціонального харчування. Характеристика харчових продуктів функціонального призначення. Food for Specific Health Use (FOSHU).

Харчові продукти з радіозахисними властивостями. Продукти, які сприяють виведенню радіонуклідів з організму.

Значення та загальна характеристика раціонів лікувальнопрофілактичного харчування. Види та принципи лікувально-профілактичного харчування. Раціони лікувально-профілактичного харчування. Правила організації лікувально-профілактичного харчування. Лікарські рослини: лікувальне і профілактичне використання.

Основні принципи організації дієтичного харчування у закладах ресторанного господарства при готельних комплексах. технологія харчових продуктів дієтичного призначення Значення дієтичної терапії у лікуванні та профілактиці захворювань. Загальні відомості про дієтичне харчування та його організацію. Характеристика основних речовин, необхідних для організму. Характеристика основних лікувальних дієт. Лікувальне харчування, гомеопатія, фітотерапія і лікувальні мінеральні води у санаторно-курортних і готельно-ресторанних комплексах. Основні принципи організації дієтичного харчування у санаторнокурортних закладах та готельно-ресторанних комплексах. Розроблення та обґрунтування збалансованих раціонів харчування.

Дисципліна 3: СТРАТЕГІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Концепція стратегічного управління. Система стратегічного управління та передумови її формування. Основні складові системи стратегічного управління. Процес стратегічного управління. Характеристика етапів процесу стратегічного управління.

Еволюція стратегічного управління. Школи стратегічного управління. Організація як об'єкт стратегічного управління.

Організація як система. Історія і профіль організацій. Власні цінності. Організаційна структура. Стратегічне бачення. Місія, цілі та політика організації. Цілі стратегічного управління. Варіанти цілеполагання. Дерево цілей.

Стратегічна сегментація. Стратегічні зони господарювання (СЗГ): поняття і характеристика. Параметри стратегічної сегментації. Визначення позиції фірми в конкуренції. Метод БКГ. Оцінка привабливості СЗГ. Використання матриці Мак Кінзі та межі її застосування. Обґрунтування вибору стратегії за допомогою моделі ADL. Матриця Гофера. Управління стратегічним набором. Балансування набору СЗГ з різним життєвим циклом. Балансування позицій фірми в різних фазах життєвого циклу. Матриця балансу життєвого циклу. Стратегічна гнучкість. Синергізм та його оцінка. Управління набором при множинних орієнтирах.

Основні види стратегій. Корпоративні стратегії. Стратегії концентрованого росту (стратегія посилення позиції, стратегія розвитку ринку, стратегія розвитку продукту). Стратегії інтегрованого росту (стратегія зворотної вертикальної інтеграції, стратегія вертикальної інтеграції, що прямує вперед).

Стратегії диверсифікованого росту (стратегія центрованої диверсифікованості, стратегія горизонтальної диверсифікованості, стратегія конгломеративної диверсифікованості). Стратегії скорочення (ліквідації, «збору врожаю», скорочення витрат). Конкурентні стратегії (стратегія лідерства за витратами, стратегія широкої диференціації, стратегія оптимальних витрат, стратегія ринкової ніші (або сфокусована стратегія), стратегія упередження).

Глобалізація як фактор інноватизації готельного продукту. Транснаціоналізація як сучасна тенденція на світовому готельному ринку. Феномен готельних мереж у світі сучасної теорії стратегічного управління. Мережева концепція теорії стратегічного управління. Поняття готельної мережі: аналіз і класифікація підходів. Головна задача готельної мережі. Аспекти формування мережі. Основні групи підходів до форм організації готельного бізнесу. Принципи функціонування і ключовий взаємозв'язок готельної мережі. Готельні мережі і мережі готелів. Готельна корпорація як мережева структура. Умови, які викликають стрімке розповсюдження мережевих структур готельних корпорацій. Стратегічне співробітництво в межах готельного виробництва.

Сучасні стратегії розвитку міжнародних готельних мереж. Трактовка готельних мереж з позиції мережевої концепції. Фактори, які характеризують готельну мережу. Мережева концепція і специфіка готельного продукту. Базові бізнес-моделі мережевих форм міжнародного готельного бізнесу. Характеристики, які впливають на формування базової бізнес – моделі розвитку готельної мережі. Класифікація стратегій розвитку міжнародних готельних мереж. Основні напрямлення конкуренції міжнародних готельних мереж.

Стратегія антикризового управління. Розробка та етапи.

Дисципліна 4: ЦИФРОВИЙ МАРКЕТИНГ ТА ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Інновація: поняття, функції, роль в сучасному світі. Основні характеристики сучасного світу. Перехід до інноваційної економіки. Інновації та винахідництво. Перші теоретики інноваційних процесів – Н.Д.Кондратьєв, та Й.А. Шумпетер. Цикли економічного розвитку. Основні різновиди інновацій. Інновація як засіб управління та розвиток. Теорії управління по цілям – П.Ф. Друкеру. Види і типи інновації. Три найбільш важливих критерії для систематизації інновацій: по типу новини, по механізму здійснення, по особливостям інноваційного процесу. Особливості впровадження і розповсюдження інновацій. Механізми розповсюдження інновацій. Варіанти подальшого розвитку інновацій. Соціокультурний ефект інновацій. Шляхи розвитку інновацій. Три види соціальних ефектів інновацій. Інноваційні помилки. Інноваційна піраміда. Інноваційні конфлікти і можливості їх розв'язання. Зріст імовірності інноваційного конфлікту. Групи причин міжособистісних конфліктів. Інновації в сфері державного регулювання готельного бізнесу. Вплив політичної, економічної і соціальних сфер на інноваційні процеси в готельному бізнесі.

Методи й інструменти державного регулювання інноваційної діяльності. Роль Всесвітньої туристичної організації в стимулюванні виникнення і розповсюдженні інновацій. Інновації в сфері державного регулювання і саморегулювання готельного ринку. Функції саморегулювання організацій. Державні інвестиції готельну інфраструктуру. Система державного регулювання інноваційних процесів в Україні. Фактори, які впливають на успішність інноваційних процесів. Інноваційний потенціал

особистості. Риси характеру інноваторів. Інноваційна свідомість. Інноваційний потенціал групи. Функції інноваційної групи. Інноваційна активність організації. Інноваційна культура суспільства. Приклади успішної інноваційної діяльності. Інноваційні процеси у готельному господарстві.

Інновації в процесі виробництва готельного продукту. Фактори виробництва готельного продукту: готельні ресурси, капітал, трудові ресурси. Засоби виробництва готельного продукту: предмети матеріального і нематеріального виду. Основні складові засобів виробництва готельного продукту. Технології виробництва готельного продукту: виробничі, організаційні, маркетингові. Технології стандартні та креативні. Автоматизація і віртуалізація як характеристики готельних корпорацій нового покоління. Глобальні системи бронювання і резервування. Переваги глобальної системи. Готельні ресурси Інтернет.

Цифровий маркетинг у готельному-ресторанному господарстві. Головні завдання цифрового маркетингу (таргетування та просування бренду). Основні заходи цифрового маркетингу: пошукова оптимізація (SEO), пошуковий маркетинг (SEM), контент-маркетинг, маркетинг впливу (influencer marketing), автоматизація створення контенту, маркетинг в електронній комерції, маркетинг у соціальних мережах (SMM), прямі розсилки, контекстна реклама, реклама в електронних книгах, програмах, іграх та інших формах цифрової продукції.

ПИТАННЯ ДО ПІДГОТОВКИ К ЕКЗАМЕНУ:

1. Корпоративна культура та внутрішні комунікації.
2. Вплив корпоративної культури на внутрішні комунікації та її формування навколо домінантних цінностей та паттернів поведінки у компанії.
3. Класифікація корпоративних культур за теорією Бека-Коуана.
4. Роль внутрішніх комунікацій у підтримці бізнес-стратегії.
5. Ключові функції/ролі, залучені до створення та підтримки системи внутрішніх комунікацій у бізнесі.
6. Психологічний контракт, поняття та практичне застосування.
7. Цілепокладання для внутрішніх комунікацій: як саме вони впливають на бізнес-результат.

8. Підбір та адаптація персоналу: технології та методи навчання нових працівників.

9. Мотивація персоналу. Основні теорії мотивації та особливості їх застосування у готельно-ресторанному бізнесі.

10. Управління ефективністю роботи персоналу.

11. Корпоративний менеджмент в організації.

12. Оцінка, навчання та розвиток талантів. Залученість співробітників.

13. Управління моральним кліматом в організації.

14. Створення ефективної команди.

15. Позичування бренду роботодавця в готельно-ресторанному бізнесі та управління EVP.

16. Теорії збалансованого харчування.

17. Концепція функціонального харчування.

18. Альтернативні види харчування. Вегетаріанство, переваги і недоліки.

19. Теорія роздільного харчування. Основні положення теорії Г. Шелтона.

20. Редуковане харчування.

21. Макробіотичне харчування.

22. Харчування по групі крові.

23. Натуральні дієти. Сутність та наукові основи нутригеніки.

24. Класифікація харчових добавок.

25. Поняття дієтичних добавок.

26. Що покладено в основу технології «Grinization»?

27. Що собою являє криогенна технологія створення дієтичних добавок?

28. Функціональне харчування. Продукти функціонального призначення.

29. Система стратегічного управління та передумови її формування.

30. Основні складові системи стратегічного управління.

31. Процес стратегічного управління. Характеристика етапів процесу стратегічного управління.

32. Еволюція стратегічного управління

33. Стратегічне бачення. Місія, цілі та політика організації. Цілі стратегічного управління.

34. Балансування набору СЗГ з різним життєвим циклом.

35. Балансування позицій фірми в різних фазах життєвого циклу.
36. Матриця балансу життєвого циклу. Синергізм та його оцінка. Управління набором при множинних орієнтирах.
37. Основні види стратегій. Корпоративні стратегії.
38. Стратегії концентрованого росту (стратегія посилення позиції, стратегія розвитку ринку, стратегія розвитку продукту).
39. Стратегії інтегрованого росту (стратегія зворотної вертикальної інтеграції, стратегія вертикальної інтеграції, що прямує вперед).
40. Стратегії диверсифікованого росту (стратегія центрованої диверсифікованості, стратегія горизонтальної диверсифікованості, стратегія конгломеративної диверсифікованості).
41. Стратегії скорочення (ліквідації, «збору врожаю», скорочення витрат).
42. Конкурентні стратегії (стратегія лідерства за витратами, стратегія широкої диференціації, стратегія оптимальних витрат, стратегія ринкової ніші (або сфокусована стратегія), стратегія упередження).
43. Глобалізація як фактор інноватизації готельного продукту. Транснаціоналізація як сучасна тенденція на світовому готельному ринку.
44. Феномен готельних мереж у світі сучасної теорії стратегічного управління.
45. Мережева концепція теорії стратегічного управління.
46. Поняття готельної мережі: аналіз і класифікація підходів.
47. Базові бізнес-моделі мережевих форм міжнародного готельного бізнесу.
48. Характеристики, які впливають на формування базової бізнес-моделі розвитку готельної мережі.
49. Класифікація стратегій розвитку міжнародних готельних мереж.
50. Стратегія антикризового управління. Етапи розробки.
51. Інновація: поняття, функції, роль в сучасному світі.
52. Перехід до інноваційної економіки. Інновації та винахідництво.
53. Цикли економічного розвитку. Основні різновиди інновацій. Інновація як засіб управління та розвиток.
54. Теорії управління по цілям (П. Друкер).

55. Види і типи інновації. Три найбільш важливих критерії для систематизації інновацій: по типу новини, по механізму здійснення, по особливостям інноваційного процесу.

56. Особливості впровадження і розповсюдження інновацій. Механізми розповсюдження інновацій.

57. Варіанти подальшого розвитку інновацій. Шляхи розвитку інновацій.

58. Методи й інструменти державного регулювання інноваційної діяльності.

59. Роль Всесвітньої туристичної організації в стимулюванні виникнення і розповсюдженні інновацій.

60. Інновації в сфері державного регулювання і саморегулювання готельного ринку.

61. Функції саморегулювання організацій. Державні інвестиції у готельну інфраструктуру.

62. Інновації в процесі виробництва готельного продукту. Технології стандартні та креативні.

63. Автоматизація і віртуалізація як характеристики готельних корпорацій нового покоління.

64. Глобальні системи бронювання і резервування. Переваги глобальної системи. Готельні ресурси Інтернет.

65. Економічна ефективність впровадження інновацій.

66. Цифровий маркетинг у готельному господарстві.

67. Головні завдання цифрового маркетингу (таргетування та просування бренду).

68. Основні заходи цифрового маркетингу.

69. Автоматизація і віртуалізація як характеристики готельних корпорацій нового покоління.

70. Глобальні системи бронювання і резервування. Переваги глобальної системи.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

1. ДСТУ 4281, 2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
2. Правила роботи закладів (підприємств громадянського харчування (наказ міністерства економіки з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002р. №219)
3. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення.
4. Ансофф И. Стратегическое управление / Игорь Ансофф; пер. с англ. – М.: Экономика, 1989. – 519 с.
5. Архіпов В. В. Ресторанна справа: Ассортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані; Навчальний посібник / В. В. Архіпов, Т. В. Іванникова, А. В. Архіпова. . – К.: Фірма «ІНКОС», Центр навчальної літератури, 2007. – 382 с.
6. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / В. В. Архіпов, В. А. Русавська – К: Центр учбової літератури, 2009-340с.
7. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства / В. В. Архіпов –К, Інкос, 2007-280с.
8. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. / С.И. Байлик – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
9. Байлик С.І. Готельне господарство. Обладнання. Євроремонт. Експлуатація. / С.И. Байлик – К.: Дакор., К.: Вира-Р., 2003. – 334 с.
10. Данюк, В. М. Менеджмент персоналу : навч. посіб. / В. М. Данюк, В. М. Петюх, С. О. Цимбалюк. – К. : КНЕУ, 2016. – 398 с.
11. Захарченко В. І. Інноваційний менеджмент: теорія і практика в умовах трансформаційної економіки: навч. посібник / В. І. Захарченко, Н. М. Корсікова, М. Н. Меркулов. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 448 с.
12. Інноваційні напрямки розвитку міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи : колективна монографія / за заг. ред. Н.І. Данько – Харків : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2020. – 468 с.
13. Инновации в гостиничном и туристском бизнесе : учебное пособие / Р.Р. Гареев. — Москва : КНОРУС, 2019. — 230 с.

14. Інноваційний розвиток підприємства: навч. посіб./ [А.М. Пугач, Н.І. Демчук, О.В. Довгаль, Л.С. Крючко, Н.В. Тягло]. – ФОП Швець В.М., 2018. - 348с.
15. Интернет-маркетинг: учебное пособие / М. В. Акулич. – Москва : ИТК «Дашков и К», 2019. – 352 с.
16. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. – М. : КНОРУС, 2013. – 416 с.
17. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т.К. Литвиненко – К.: 2011. – 215с.
18. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. - К.: Ліра-К, 2010. 308с.
19. Найдюк В.С. Інновації в системі управління підприємствами ресторанного. / В.С. Найдюк // Сталий розвиток економіки. - 2012[12]. 228-232 с.
20. Павленко І.А. Економіка та організація інноваційної діяльності. Навч посібник. – Вид-во 2-ге, без змін. – К.: КНЕУ, 2006. -204с.
21. Портер М. Стратегія конкуренції: Методика аналізу галузей і діяльності конкурентів .-К.:Основи, 2002 .-390 с.
22. Самоукина Н.В. Эффективная мотивация персонала при минимальных финансовых затратах / Наталья Самоукина. – М.: Вершина, 2007. – 224 с.
23. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. – 442 с.
24. Стратегічне управління інноваційним розвитком підприємства: навч. посіб.; за заг. ред. О.М. Ястремської, Г.В. Верещагіної. – Х.: ІНЖЕК, 2010. – 340 с.
25. Шинкарук Л.В., Мостенська Т.Л., Власенко Т.О. Управління трудовими ресурсами : навч. посіб. Київ: НУБіП, 2016. 165 с.

Затверджено на засіданні

кафедри міжнародної електронної комерції

та готельно-ресторанної справи

протокол № 2 від 15.09.2020 р.