**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Науково-методичною радою

Державного університету

«Житомирська політехніка»

протокол від «\_\_»\_\_\_\_ 20\_\_ р.

№ \_\_\_

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

для практичних занять

з навчальної дисципліни

**«ПІДПРИЄМНИЦТВО У СФЕРІ ПОСЛУГ»**

для студентів освітнього ступеня «БАКАЛАВР»

денної форми навчання

спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

освітньо-професійна програма

«Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

факультет бізнесу та сфери обслуговування

кафедра менеджменту і підприємництва

Розглянуто і рекомендовано

на засіданні кафедри менеджменту і підприємництва протокол від «17» січня 2020 р. № 1

Розробник: к.е.н., доц. кафедри менеджменту і підприємництва Бужимська К.О.

Житомир

2020 рік

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| ВСТУП…………………………………………………………………………………….. | 3 |
| Структура навчальної дисципліни………………………………………………………. | 5 |
| Змістовний модуль 1. Послуги як об’єкт підприємницької діяльності………………. | 6 |
| Тема 1.1. Економічна сутність та особливості послуг як товару……………………… | 6 |
| Тема 1.2. Класифікація і загальна характеристика основних видія послуг…………... | 7 |
| Тема 1.3. Ринок послуг України…………………………………………………………. | 8 |
| Тема 1.4. Конкуренція на ринку послуг………………………………………………… | 9 |
| Змістовний модуль 2. Підприємництво у сфері матеріальних послуг………………... | 11 |
| Тема 2.1. Особливості підприємницької діяльності у сфері транспортних послуг….. | 11 |
| Тема 2.3. Особливості підприємницької діяльності у сфері надання послуг зв’язку... | 12 |
| Тема 2.5. Особливості підприємницької діяльності у сфері побутових послуг населенню………………………………………………………………………………….. | 14 |
| Тема 2.6. Особливості підприємницької діяльності в сфері готельно-ресторанної справи………………………………………………………………………………………. | 15 |
| Змістовний модуль 3. Підприємництво у сфері надання нематеріальних послуг……. | 16 |
| Тема 3.1. Особливості підприємницької діяльності у сфері освіти……………………. | 16 |
| Тема 3.2. Особливості підприємницької діяльності у сфері медичного обслуговування…………………………………………………………………………….. | 18 |
| Тема 3.5. Особливості підприємницької діяльності в туризмі…………………………. | 19 |
| Тема 3.6. Особливості підприємницької діяльності в сфері культури та спорту……... | 21 |
| Рекомендована література………………………………………………………………… | 22 |

**Методичні рекомендації** для практичних занять з навчальної дисципліни **«Підприємництво у сфері послуг»** для студентів освітнього ступеня «бакалавр» денної форми навчання спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» / Бужимська К.О. – Житомир: «Житомирська політехніка», 2020. – 26 с.

**Рецензенти:**

Т.П. Остапчук, д.е.н., доц. завідувач кафедри менеджменту і підприємництва;

О.О. Юшкевич, к.е.н., доцент кафедри менеджменту і підприємництва.

Комп’ютерний набір та верстка О.В. Манчуківська

Оригінал-макет виготовлено та віддруковано на кафедрі менеджменту і підприємництва Державного університету «Житомирська політехніка»: 10005, м. Житомир, вул. Чуднівська, 103.

**ВСТУП**

Мета вивчення дисципліни «Підприємництво в сфері послуг» – формування у майбутніх фахівців системи знань та практичних навичок організації підприємницької діяльності та управління підприємствами в сфері обслуговування, а також забезпечення можливості використання одержаних знань для підвищення конкурентоспроможності та ефективності функціонування вітчизняних підприємств цієї сфери господарювання.

Основними завданнями навчальної дисципліни є:

* розкриття організаційно-економічних засад підприємництва в сфері послуг;
* формування цілісної системи знань про способи, методи, форми організації виробництва та реалізації послуг у ринковому середовищі;
* вивчення інструментарію і методів аналізу процесів організації та управління підприємництвом в сфері обслуговування, оцінки і оптимізації його основних параметрів;
* ознайомлення та узагальнення практичного досвіду вітчизняних і зарубіжних підприємств сфери обслуговування;
* вироблення практичних навичок у майбутніх фахівців щодо організації, управління, раціоналізації, диверсифікації підприємницької діяльності у сфері послуг;
* формування знань та вмінь з розроблення і організації виконання планів, програм, конкурентних стратегій на ринку послуг.

Результатом вивчення дисципліни є набуття студентами таких **компетентностей та програмних результатів** відповідно до освітньо-професійної програми освітнього ступеня «бакалавр» за спеціальністю 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»:

ЗК 2. Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях;

ЗК 7. Здатність працювати в команд;

ЗК 8. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість;

ЗК 10. Здатність діяти відповідально та свідомо;

ФК 1. Критичне осмислення теоретичних засад підприємницької, торговельної та біржової діяльності;

ФК 2. Здатність обирати та використовувати відповідні методи, інструментарій для обґрунтування рішень щодо створення, функціонування підприємницьких, торговельних і біржових структур;

ФК 3. Здатність здійснювати діяльність у взаємодії суб’єктів ринкових відносин;

ФК 5. Здатність визначати та оцінювати характеристики товарів і послуг в підприємницькій, торговельній, біржовій діяльності;

ФК 7. Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур;

ФК14. Здатність поглиблено аналізувати проблеми і явища в одній або декількох професійних сферах у межах спеціальності;

ПРН1. Використовувати базові знання з підприємництва, торгівлі і біржової діяльності й уміння критичного мислення, аналізу та синтезу в професійних цілях;

ПРН2. Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності;

ПРН4. Використовувати сучасні комп’ютерні і телекомунікаційні технології обміну та розповсюдження професійно спрямованої інформації у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності;

ПРН5. Організовувати пошук, самостійний відбір, якісну обробку інформації з різних джерел для формування банків даних у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності;

ПРН6. Вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягати професійних цілей;

ПРН7. Демонструвати підприємливість в різних напрямах професійної діяльності та брати відповідальність за результати;

ПРН8. Застосовувати одержані знання й уміння для ініціювання та реалізації заходів у сфері збереження навколишнього природного середовища і здійснення безпечної діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур;

ПРН10. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально на основі етичних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства;

ПРН11. Демонструвати базові й структуровані знання у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності для подальшого використання на практиці;

ПРН12. Володіти методами та інструментарієм для обґрунтування управлінських рішень щодо створення й функціонування підприємницьких, торговельних і біржових структур;

ПРН13. Використовувати знання форм взаємодії суб’єктів ринкових відносин для забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур;

ПРН15. Оцінювати характеристики товарів і послуг у підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності за допомогою сучасних методів;

ПРН17. Вміти вирішувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур і розв’язувати проблеми у кризових ситуаціях з урахуванням зовнішніх та внутрішніх впливів;

ПРН23. Вміти поглиблено аналізувати проблеми і явища в одній або декількох професійних сферах у межах спеціальності.

**СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назви змістових модулів і тем | Кількість годин | | | | | |
| Денна форма навчання | | | | | |
| усього | Утому числі | | | | |
| лекції | пр. | лаб. | інд. | с.р. |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* |
| Змістовний модуль 1. Послуги як об’єкт підприємницької діяльності | | | | | | |
| Тема 1.1. Економічна сутність та особливості послуг як товару | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 |
| Тема 1.2. Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 |
| Тема 1.3. Ринок послуг України | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 |
| Тема 1.4. Конкуренція на ринку послуг | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 |
| Змістовний модуль 2. Підприємництво у сфері матеріальних послуг | | | | | | |
| Тема 2.1. Особливості підприємницької діяльності у сфері транспортних послуг. | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 |
| Тема 2.2. Особливості підприємницької діяльності у сфері оптової та роздрібної торгівлі. | 10 | - | - | - | - | 10 |
| Тема 2.3. Особливості підприємницької діяльності у сфері надання послуг зв’язку | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 |
| Тема 2.4. Особливості підприємницької діяльності у сфері надання житлово-комунальних послуг | 10 | - | - | - | - | 10 |
| Тема 2.5. Особливості підприємницької діяльності у сфері побутових послуг населенню | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 |
| Тема 2.6. Особливості підприємницької діяльності в сфері готельно-ресторанної справи | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 |
| Змістовний модуль 3. Підприємництво у сфері надання нематеріальних послуг | | | | | | |
| Тема 3.1. Особливості підприємницької діяльності у сфері освіти | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 |
| Тема 3.2. Особливості підприємницької діяльності у сфері медичного обслуговування | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 |
| Тема 3.3. Особливості підприємницької діяльності у сфері фінансових послуг | 10 | - | - | - | - | 10 |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* |
| Тема 3.4. Особливості підприємницької діяльності у сфері консалтингових послуг | 10 | - | - | - | - | 10 |
| Тема 3.5. Особливості підприємницької діяльності в туризмі | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 |
| Тема 3.6. Особливості підприємницької діяльності в сфері культури та спорту | 10 | 2 | 2 | - | - | 6 |
| **Реферат** | 20 | - | - | - | 20 | - |
| **Усього годин** | **180** | **24** | **24** | **-** | **20** | **112** |

**ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. ПОСЛУГИ ЯК ОБ’ЄКТ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

***Тема 1.1. Економічна сутність та особливості послуг як товару***

Роль сфери послуг в економічній системі країни. Сутність сфери послуг. Етапи переходу від індустріального дл постіндустріального суспільства. Основні чинники, що визначають сферу послуг. Функції сфери послуг. Структура сфери послуг. Причини швидкого розвитку сфери послуг.

Поняття і сутність послуги. Трактування поняття «послуга». Підходи до визначення послуг. Поняття «послуга» та «обслуговування».

Особливості послуги як специфічного виду товару. Головні особливості послуг як спеціального виду товару: невідчутність, невіддільність виробництва і споживання, нездатність до зберігання, висока ступінь невизначеності або мінливості. Стандарт обслуговування. Основні правилв обслуговування клієнтів. Відмінності послуги від товару.

Підприємства сфери послуг як соціально-економічна система. Підмінні ознаки сервісного підприємства. Складові елементи сервісного підприємства: клієнт, обслуговуючий персонал, система надання послуг, фізичне оточення.

**Питання для обговорення**

1. У чому проявляється сутність сфери послуг в умовах ринкової економіки?

2. Як здійснюється розподіл сфери послуг за призначенням?

3. Які специфічні функції виконує сфера послуг?

4. Дайте визначення поняття «послуга».

5. У чому полягає економічна суть послуги як товару?

6. Які загальні риси мають послуги?

7. Що означає невідчутність послуги?

8. Як Ви розумієте нерозривність виробництва і споживання послуги?

9. Що означає мінливість послуги?

10. Дайте визначення поняття «стандарт обслуговування».

11. У чому полягає сутність нездатності послуги до зберігання?

12. Розкрийте економічну та організаційну сутність діяльності у сфері послуг.

13. Визначте особливості сервісного підприємства як соціально-економічної системи.

14. Охарактеризуйте основні елементи системи сервісного підприємства.

**Практичні завдання**

**1.** Використовуючи Класифікатор видів економічної діяльності (КВЕД <http://kved.ukrstat.gov.ua/KVED2010/kv10_i.html>) вибрати коди видів економічної діяльності, які відносяться до сфери послуг.

**2.** За даними Державної служби статистики України провести аналіз динаміки діяльності підприємств сфери обслуговування (три види економічної діяльності на вибір студента) за останні три роки за показниками: кількість суб’єктів господарювання, кількість найманих працівників, обсяг реалізованої продукції, фінансові результати. (Офіційний сайт Державної служби статистики України: <http://www.ukrstat.gov.ua/>).

***Тема 1.2. Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг***

Класифікація і систематизація сфери послуг. Основні класи послуг: відчутні дії, спрямовані на тіло людини; відчутні дії, спрямовані на товари та інші фізичні об’єкти; невідчутні дії, спрямовані на свідомість людини; невідчутні дії з невідчутними активами. Матеріальні і нематеріальні послуги. Класифікація послуг за критеріями: специфіка поняття «послуга»; склад послуги; місце послуги у суспільному виробництві; рль у суспільстві та в інфраструктурі економіки; масовість клієнтури; матеріаломісткість послуг; характер витрат праці; комплексність надання послуг; зв'язок із процесом виробництва; призначення послуги; соціальний статус клієнтури; вид обслуговування; ступінь добровільності; Відаленість виробника і споживача послуг; періодичність надання; рівень комерціалізації. Систематизація послуг залежно від сфери споживання: виробниче, особисте.

Загальна характеристика основних видів послуг: торговельні послуги, побутові послуги, соціально-культурні послуги, житлово-комунальні послуги, транспортні послуги, послуги зв’язку, інформаційно-консультативні, ліцензійні та фінансові послуги.

Життєвий цикл послуг: народження ідеї; відбір ідеї; розробка та перевірка концепції; розробка маркетингової стратегії; бізнес-аналіз; розробка послуги; тестування послуги; комерціалізація; кількісне зростання; стабільність; спад.

**Питання для обговорення**

1. Чим різняться між собою матеріальні і нематеріальні послуги?

2. Яку роль у виробництві послуг відіграє стандарт обслуговування?

3. Розкрийте сутність класифікації послуг.

4. За якими ознаками класифікуються побутові послуги?

5. Які галузі охоплює соціально-культурна сфера?

6. У чому сутність туристичних послуг?

7. На які види поділяються житлово-комунальні послуги?

8. Що являють собою основні і додаткові послуги транспортних підприємств?

9. Що таке єдина національна система зв’язку України?

10. Які існують види послуг зв’язку?

11. Розкрийте сутність інформаційно-консультативних послуг.

12. Дайте визначення таким поняттям як: консалтинг; інжиніринг; бізнес-планування; екаутинг, ліцензування.

**Практичні завдання**

**1.** Систематизуйте наведені послуги за класами і сформулюйте їх загальні характеристики. Перелік послуг: готельні, соціальні, інформаційні, туристичні, побутові, послуги громадського харчування, автосервісу, медичні послуги, послуги авіаперевезень, фінансові послуги, юридичні послуги, послуги освіти, ремонтні послуги, страхові послуги.

**2.** За даними Державної служби статистики України провести аналіз динаміки та структури ринку послуг України за три роки за п’ятьма видами економічної діяльності на вибір (за показником обсяги реалізації послуг).

***Тема 1.3. Ринок послуг України***

Теоретичні засади функціонування ринку послуг. Визначення ринку послуг. Фактори швидкого розвитку і розширення ринку послуг. Класифікація ринку послуг: за видом послуг; за просторовим відношенням; за механізмом функціонування; за рівнем насиченості; за структурою. Функції ринку послуг. Ризики на ринку послуг.

Особливості ринку послуг. Головні відмінності ринку послуг. Територіальні особливості ринку послуг. Компактний ринок послуг. Дисперсний ринок послуг.

Інфраструктура ринку послуг. Поняття інфраструктури ринку. Класифікація інфраструктури ринку послуг. Функції інфраструктури ринку послуг.

Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг. Особливості стану та розвитку ринку послуг в Україні. Характеристика ринків за видами послуг.

**Питання для обговорення**

1. У чому полягає сить ринку послуг?

2. Охарактеризуйте особливості формування ринку послуг у нових економічних умовах.

3. Чим зумовлені особливості формування і функціонування ринку послуг в Україні?

4. Проаналізуйте основні функції ринку послуг.

5. У чому полягають суть і завдання інфраструктури ринку послуг?

6. Розкрийте особливості формування інфраструктури ринку послуг.

7. Охарактеризуйте види інфраструктури на ринку послуг та її основні елементи.

8. З’ясуйте суть основних функцій інфраструктури ринку послуг.

9. Які види послуг на сьогоднішній день є досить розвинутими і які знаходяться і кризовому стані.

*Тема 1.4. Конкуренція на ринку послуг*

Сутність конкуренції на ринку послуг. Економічна сутність конкуренції на ринку послуг. Конкурентний статус сервісного підприємства. Конкурентоспроможність та її аспекти. Параметри та показники конкурентоспроможності. Функції конкуренції. Методи конкурентної боротьби на ринку послуг. Конкурентне середовище.

Особливості формування конкурентних переваг у сфері послуг. Конкурентні переваги. Умови формування конкурентних переваг на ринку послуг. Конкурентна перевага сервісного підприємства. Бенчмаркінг як технологія формування конкурентних переваг сервісного підприємства. Завдання бенчмаркінгу. Види бенчмаркінгу.

Позиціонування послуг на ринку. Концепція позиціонування. Основні елементи комплексу маркетингу сервісного підприємства: послуга, місце, просування, ціна.

**Питання для обговорення**

1. Розкрийте сутність понять «конкурент», «конкуренція» та «конкурентоспроможність».

2. Що таке конкурентні переваги і яка їх роль у функціонуванні сервісного підприємства?

3. Які осовні відмінні риси властиві сфері послуг і як вони впливають на характер конкуренції у цій сфері?

4. На основі яких характеристик покупці приймають рішення про придбання послуги?

5. Яка відмінність між важливими і визначальними характеристиками послуг?

6. Розкрийте сутність поняття «позиціонування послуги». Що таке «стратегія позиціонування»?

7. Визначте обставини, за яких необхідно раціаналізувати вже існуючу послугу.

8. Які методи використовуються при оцінці конкурентних переваг підприємства?

9. Які конкурентні стратегії в сфері послуг Вам відомі?

10. Які чинники впливають на вибір конкурентної стратегії підприємства сфери обслуговування?

**Практичні завдання**

**1.** Розробіть власну ідею послуги будь-якої сфери обслуговування. Детально опишіть дії та результати за кожною стадією розробки послуги: Стадія напряму: формування цілей і стратегій нової послуги; генерування ідей; ретельна перевірка ідеї. Стадія розробки: створення концепції; тестування концепції; аналіз можливостей виробництва і збуту; затвердження проекту; розробка і тестування послуги; розробка тестування процесу і системи; розробка і тестування маркетингової програми; навчання персоналу. Стадія випробування: тестування послуги і досвідчений процес; пробний маркетинг. Стадія освоєння ринку: повномасштабний запуск; аналіз процесу після запуску.

**2.** Оцінка конкурентних переваг. Які критерії є для Вас ключовими при виборі ресторану для вечірки з друзями? Розставте Ваші критерії в порядку значимості. Яку роль вони відіграли при прийнятті рішення під час вашого останнього відвідування ресторану? Які саме критерії були визначальними?

**ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. ПІДПРИЄМНИЦТВО У СФЕРІ МАТЕРІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

***Тема 2.1. Особливості підприємницької діяльності у сфері транспортних послуг***

Характеристика транспортних послуг. Транспорт як сфера матеріального виробництва. Особливості діяльності щодо надання транспортних послуг.

Класифікація транспортних послуг: за ознакою взаємозв’язку з основною діяльністю підприємства; за видом споживача, якому надається послуга; за характером діяльності, пов’язаної з наданням певної послуги; за способом здійснення. Залізничий транспорт. Автомобільний транспорт. Річковий транспорт. Морський транспорт. Повітряний транспорт. Трубопровідний транспорт.

Особливості діяльності транспортних підприємств. Економічний механізм управління. Методи управління. Напрямки організації транспортних послуг. Основні та додаткові послуги транспортних підприємств. Показники оцінки перевізної роботи.

Управління якістю транспортних послуг. Основні поняття та визначення. Основні вимоги споживачів до послуг транспорту. Показники якості транспортних послуг. Тимсасові показники: швидкість доставки; певнмй час подачі транспортних засобів під навантаження; певний час доставки кінцевому одержувачу; частота відправлень. Показники надійності: пунктуальність; схоронність вантажів. Показники гнучкості. Ринкові стандарти якості.

**Питання для обговорення**

1. У чому поялягають особливості транспортних послуг?

2. За якими ознаками класифікують транспортні послуги?

3. Дайте характеристику послугам залізничного транспорту.

4. Дайте характеристику послугам автомобільного транспорту.

5. Дайте характеристику послугам річкового транспорту.

6. Дайте характеристику послугам морського транспорту;

7. Дайте характеристику послугам повітряного транспорту.

8. Дайте характеристику послугам трубопровідного транспорту.

9. Охарактеризуйте особливості економічного механізму управління транспортним підприємством.

10. Які основні вимоги споживачів до транспортних послуг?

11. Дайте характеристику системі показників якості транспортних послуг.

**Пактичні завдання**

**1.** За даними сайту Державної служби статистики України проведить аналіз структури та динаміки обсягу реалізації транспортних послуг в Україні за видами транспорту за три роки.

**2.** За даними сайту Державної служби статистики України проведить аналіз динаміки фінансових показників транспортних підприємств за видами транспорту за три роки.

***Тема 2.3. Особливості підприємницької діяльності у сфері надання послуг зв’язку***

Послуги зв’язку, їх властивості, склад та характеристика. Послуга зв’язку, оператор зв’язку, провайдер зв’язку, споживачі послуг зв’язку. Види послуг зв’язку: діяльність національної пошти; кур’єрська діяльність; передавання (приймання) звуку, зображення, даних та іншої інформації системами радіозв'язку, кабельного, радіорелейного та супутникового зв'язку: телефонного, включаючи мобільний, телеграфного зв'язку, у тому числі телекс; трансляцію радіо- та телевізійних програм; технічне обслуговування мережі електрозв'язку; надання доступу до мережі Інтернет. Основні властивості послуг зв'язку: невідчутність; не відокремленість від джерела; не схоронність; мінливість якості. Основні та додаткові послуги підприємств зв’язку. Стан перспективи розвитку послуг зв’язку в Україні.

Якість послуг зв’язку її сутність та властивості. Система управління якістю послуг зв’язку. Перелік зобов’язань операторів зв’язку перед споживачами, сформульований Європейською споживчою комісією. Особливості галузі зв’язку, що впливають на якість. Чинники, що впливають на якість послуг зв’язку: технічні, організаційно-технічні, інформаційні, економічні, соціальні, виховуванні. Елементи системи управління якістю зв’язку: організаційна структура, методики, процеси, ресурси. Складові діяльності з управління якістю послуг зв’язку. Умови ефективності системи управління якістю послуг зв’язку. Показники якості послуг зв’язку.

**Питання для обговорення:**

1. Наведіть визначення поняття “послуга зв'язку”.

2. Назвіть особливості галузі зв'язку, які впливають на організацію економічної діяльності підприємств зв'язку та визначають властивості послуг зв'язку.

3. Перелічіть та коротко охарактеризуйте основні властивості послуг зв'язку.

4. Наведіть визначення поняття “загальнодоступні послуги зв'язку”, поясніть – чим зумовлена його поява та законодавче закріплення.

5. Які телекомунікаційні послуги та послуги поштового зв'язку віднесено до складу загальнодоступних послуг?

6. Дайте характеристику стану та динаміці розвитку послуг зв'язку в України взагалі, а також у розрізі окремих видів зв'язку.

7. Охарактеризуйте тенденції та перспективи розвитку послуг зв’язку в Україні.

8. Охарактеризуйте існуючий стан із термінологією в області якості в галузі зв'язку.

9. Наведіть існуючі визначення понять “якість послуги зв'язку” та “якість обслуговування”, їх відмінність та взаємозв’язок.

10. Які особливостей зв’язку, як галузі виробництва впливають на властивості послуг зв'язку та їх склад, які визначають якість послуг зв'язку.

11. Наведіть склад властивостей, які притаманні якості послуг зв'язку та якості обслуговування, а також перелік та взаємозв’язок чинників, що впливають на ці властивості.

12. Надайте характеристику технічним, організаційним, економічним, соціальним та вихованим чинникам, що впливають на якість послуг зв’язку.

13. Наведіть визначення поняття “управління якістю послуг зв'язку”.

14. Наведіть характеристику основних елементів, з яких складається система управління якістю послуг зв'язку.

15. Які процедури створення та функціонування систем управління якістю регламентує кожний стандарт із групи стандартів ISO 9000:2000?

16. Наведіть характеристику понять “параметр якості послуг зв'язку” та “показник якості послуг зв'язку”.

17. Яким умовам повинні відповідати параметри якості послуг зв'язку?

18. Які стандартні параметри використовуються для оцінки якості послуг зв'язку, у відповідності до рекомендацій Європейського інституту стандартизації електрозв’язку?

19. На прикладі послуг мобільного зв'язку наведіть склад технічних та організаційних показників якості.

20. На прикладі послуг мовної телефонії проілюструйте взаємозв’язок показників якості послуг мобільного зв'язку з показниками якості роботи мережі.

21. Наведіть визначення “метрологічне забезпечення”.

22. Висвітліть роль та значення системи метрологічного забезпечення для організації та функціонування ефективної системи управління якістю.

23. Надайте характеристику усім складовим системи метрологічного забезпечення – науковій, законодавчій, нормативній, технічній та організаційній основам.

24. Назвіть основні задачі метрологічного забезпечення, які вирішуються на державному та галузевому рівнях, а також на рівні підприємств і організацій зв'язку.

25. Наведіть визначення поняття “сертифікація”.

26. Охарактеризуйте значення сертифікації в умовах ринкових відносин.

27. Назвіть основні завдання сертифікації системи управління якістю та техніки зв'язку.

28. Які організації займаються сертифікацією систем управління якістю та техніки зв'язку?

**Практичні завдання**

Проведит аналіз стану сфери послуг зв’язку в Україні за видами економічної діяльності за три роки за показниками: обсяги реалізації послуг, чисельність працюючих, фінансові результати, продуктивність праці, рентабельність. Зробить висновки.

***Тема 2.5. Особливості підприємницької діяльності у сфері побутових послуг населенню***

Сутність побутових послуг населенню. Класифікаційні ознаки побутових послуг: за видами робіт, за потребами, за характером впливу, за ступенем значущості, за місцем надання, за соціально-економічним значенням. Матеріальні побутові послуги. Нематеріальні побутові послуги. Побутові послуги періодичного попиту. Побутові послуги постійного попиту. Ув’язані, частково ув’язані, основні та вільні побутові послуги. Послуги, що економлять витрати праці та часу; послуги, що економлять грошові кошти споживачів; послуги, що впливають на економічні показники підприємства побутового обслуговування.

**Питання для обговорення**

1. Яке місце займають та яку роль відіграють побутові послуги в економіки країни?

2. Охарактеризуйте види побутовиз послуг за видами робіт.

3. Дайте характеристику видам побутових послуг за потребами.

4. Дайте характеристику видам побутових послуг за характером впливу.

5. Дайте характеристику видам побутових послуг за місцем надання.

6. Дайте характеристику видам побутових послуг за економічно-соціальним значенням.

**Практичні завдання**

**1.** Проведито оцінку динаміку розвитку сфери побутового обслуговування за три роки за показниками: обсяги реалізації послуг, кількість підприємств, чисельність працюючих, фінансові результати.

**2.** Проведить аналіз структури сфери побутового обслуговування за останні три роки. Виділіть види послуг, які попит на які скорочується, та види послуг попит на які збільшується? Поясніть причини.

***Тема 2.6. Особливості підприємницької діяльності в сфері готельно-ресторанної справи***

Сутність та особливості готельних послуг. Готельне господарство. Готельна послуга. Основні та додаткові послуги готелів. Визначення терміну «готель». Зміст послуги тимчасового розміщення. Матеріальні та нематеріальні послуги готелів. Головні рими готельного продукту. Основний. специфічний, супутній та додатковий готельніі продукти. Родовий, очікуваний, розширений та потенційний готельні продукти. Особливості готельних послуг: нематеріальний характер, обмежені можливості зберігання, терміновий характер, періодичний (сезонний) характер попиту; неоднорідність якості обслуговування. Стандарти якості обслуговування в готелях. Сучасні світові класифікації готелів.

Особливості виробничо-торгової діяльності підприємств громадського харчування. Послугі закладів ресторанного господарства. Процес обслуговування. Умови обслуговування. Якість обслуговування. Безпечність послуги.

Типи та особливості організації підприємств громадського харчування. Класифікація закладів ресторанного господарства. Повносервісні та спеціалізовані ресторани. Класифікація ресторанів за часом та методами обслуговування. Кафе, кафетерії, закусочна, шинок, бар, ідальні, буфети, фуд-корти.

**Питання для обговорення**

1. Охарактеризуйте зміст понять «готель», «готельнв справа», «готельне господарство».

2. Назвіть головні складові послуги розміщення у готелях.

3. Дайте визначення категорії «готельний продукт», назвіть головні риси готельного продукту.

4. Назвіть та охарактеризуйте головні типи готельного продукту.

5. Назвіть та охарактеризуйте особливості готельних послуг.

6. Які категорії засобів розміщення виділяють згідно типології ВТО, охарактеризуйте їх типові ознаки.

7. Назвіть та проаналізуйте головні ознаки типології готельних підприємств.

8. Дайте характеристику головним видам засобів розміщення готельного типу.

9. Назвіть головні принципи класифікації готельних підприємств.

10. Охарактеризуйте відомі системи класифікації готелів у країнах світу.

11. Дайте характеристику класифікації готелів в Україні.

12. Назвіть та охарактеризуте типи готельних номерів згідно міжнародного досвіду класифікації.

13. Які функції виконують заклади ресторанного господарства?

14. У чому полягає специфіка діяльності закладів ресторанного господарства?

15. За якими ознаками класифікують заклади ресторанного господарства?

**ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 3. ПІДПРИЄМНИЦТВО У СФЕРІ НАДАННЯ НЕМАТЕРІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

# *Тема 3.1. Особливості підприємницької діяльності у сфері освіти.*

# Сутність та види освітянських послуг. Ринок освітянських послуг в Україні. Суб’єкти ринку освітянських послуг: заклади освіти – виробники та продавці освітянських послуг; вихованці, учні, батьки, студенти – споживачі; держава – регулятор та гарант якості освітніх послуг, що пропонуються на ринку. Коло споживачів освітянських послуг: споживач, покупець, клієнт, випускник.

# Дошкільна освіта. Завдання дошкільної освіти. Системи показників якості дошкільної освіти. Чинники досягнення якості дошкільної освіти. Засоби підвищення якості освіти в дошкільному закладі.

# Загальна та загально-професійна освіта. Завдання загальної та загально-професійної освіти. Системи показників якості загальної та загально-професійної освіти. Чинники досягнення якості загальної та загально-професійної освіти. Засоби підвищення якості освіти в закладах загальної та загально-професійної освіти.

# Вища освіта. Структура виробничого процесу у вищій школі. Вхідний елемент: підвищення соціального та професійного статусу. Виробничі цикл: стадія 1 – вибір освітньої програми; стадія 2 – проходження освітньої програми; стадія 3 – атестація, присвоєння кваліфікації. Вихідний елемент: випускник-спеціаліст. Бренд закладу вищої освіти як складова конкурентоспроможності.

# Питання для обговорення

# 1. Розкрите сутність та види освітянських послуг.

# 2. Хто є суб’єктами ринку освітянських послуг в Україні?

# 3. Які функції закладів освіти на ринку освітянських послуг?

# 4. Які види споживачів освітянських послуг можна виділити?

# 5. Які фукції виконує держава як суб’єкт ринку освітянських послуг?

# 6. Які завдання вирішють та функції виконують заклади дошкільної освіти?

# 7. Які вимоги висуваються до якості дошкільної освіти?

# 8. Якими засобами досягається якість послуг закладів дошкільної освіти?

# 9. Які завдання вирішють та функції виконують заклади загальної та загально-професійної освіти?

# 10. Які вимоги висуваються до якості загальної та загально-професійної освіти?

# 11. Якими засобами досягається якість послуг закладів загальної та загально-професійної освіти освіти?

# 12. Назвіть вхідний та вихідний елементи виробничого процесу надання освітянських послуг у закладах вищої освіти.

# 13. Назвіть стадії виробничого процесу надання освітянських послуг у закладах вищої освіти.

# 14. Що таке бред закладу вищої освіти, яку роль він відіграє на ринку освітянських послуг?

# Практичні завдання

# 1. Як споживачі освітянських послуг розробить перелік вимог до закладів освіти: дошкільної, загальної, загально-професійної, вищої.

# 2. Як споживачі освітянських послуг розробить систему показників оцінки якості освітянських послуг закладів освіти: дошкільної, загальної, загально-професійної, вищої.

# 3. Як виробники освітянських послуг роробить перелік заходів та необхідних умов для підвищення якості освітніх послуг в закладах дошкільної, загальної, загально-професійної, вищої освіти.

# *Тема 3.2. Особливості підприємницької діяльності у сфері медичного обслуговування*

Сутність підприємницької діяльності в галузі охорони здоров’я. Суб’єкти підприємницької діяльності в сфері охорони здоров’я. Поняття «медична практика». Основні завдання підприємницької діяльності в сфері медичної практики.

Принципи та функції підприємництва в галузі охорони здоров’я. Особливі принципи здійснення підприємницької діяльності у сфері надання медичної допомоги. Міжнародні принципи щодо забезпечення прав пацієнтів.

Характеристика ринків у галузі охорони здоров’я. Ринок медичних послуг. Ринок лікарських препаратів. Ринок предметів та послуг у галузі санітарії та гігієни. Ринок нетрадиційних методів лікування та оздоровлення. Ринок медичної техніки. Ринок медичних технологій. Ринок медичного страхування. Ринок наукових медичних ідей. Ринок праці медичного персоналу. Ринок освітніх послуг у галузі охорони здоров'я.

**Питання для обговорення**

1. Що таке медична практика?

2. Які основні принципи підприємницької діяльності у сфері надання медичної допомоги?

3. Назвіть міжнародні принципи щодо забезпечення прав пацієнтів.

4. Які основні завдання підприємницької діяльності у сфері надання медичної допомоги?

5. Дайте характеристику ринку медичних послуг.

6. Охараетреризуйте ринок лікарських препаратів.

7. Охарактеризуйте ринок предметів та послуг у галузі санітарії та гігієни?

8. Охарактеризуйте ринок нетрадиційних методів лікування та оздоровлення.

9. Охарактеризуйте ринок медичної техніки.

10. Дайте характеристику ринку медичних технологій.

11. Дайте характеристику ринку медичного страхування.

12. Охарактеризуйте ринок наукових медичних ідей.

13. Охарактеризуйте ринок праці медичного персоналу.

14. Охарактеризуйте ринок освітніх послуг у галузі охорони здоров'я.

**Практичні завдання**

**1.** Як споживач медичних послуг сформуйте перелік вимог та систему показників оцінки якості діяльності закладу, що здійснює підприємницьку діяльність в різгних галузях охорони здоров’я.

**2.** Як власник закладу, що здійснює підприємницьку діяльність в сфері охорони здоров’я, оберить галузь, сформуйте перелік послуг, що надає Ваш заклад, сформуйте вимоги до персоналу, розробить систему показників якості послуг.

***Тема 3.5. Особливості підприємницької діяльності у сфері туризму.***

Понятійний апарат туризму: туризм, турист, туристський продукт, характерні туристськи послуги й товари, супутні туристськи послуги й товари, просування туристського продукту. місце продажу (реалізації) туристських послуг, місце надання туристських послуг, туристські ресурси.

Система класифікації туризму. Типи туризму: внутрішній, в’їздний, виїзний. Категорії туризму: туризм в межах країни, національний туризм і міжнародний туризм. Види туризму: за способом організації; за метою продожі; за тривалістю; за інтенсивністю туристського потоку; за способом пересування; за віком туристів; за джерелами фінансування. Діловий туризм.

Функції туризму. Соціальні функції туризму. Гуманітарні функції туризму. Економічні функції туризму.Туризм як соціально-економічна система.

Міжнародне та державне регулювання туристської діяльності. Мета й основні завдання регулювання туристської діяльності на міжнародному рівні. Міжнародні організації, які координують туристську діяльність. Інструменти регулювання міжнародної туристської діяльності. Міжнародні документи, що регламентують туристську діяльність. Сутність міжнародних туристських заходів. Міжнародні відносини України у сфері туризму.

Організаційні засади створення туристського підприємства. Етапи створення туристського підприємства. Вибір організаційно-правової форми туристського підприємства. Обґрунтування організаційної структури управління туристським підприємством. Розробка засновницьких документів, державна реєстрація і організаційне оформлення туристського підприємства. Вимоги до офісу й персоналу туристського підприємства. Випадки та порядок ліквідації туристського підприємства.

**Питання для обговорення**

1. Наведіть визначення понять турист, туристська діяльність, туристські ресурси, рекреаційні системи.

2. Яку роль відіграє класифікація туризму? На підставі яких критеріїв здійснюється диференціація туризму за видами?

3. Наведіть класифікацію туризму за різними ознаками, дайте стислу характеристику класифікаційних груп.

4. У чому полягає соціальна, гуманітарна та економічна функції туризму?

5. Які негативні наслідки розвитку туризму?

6. Дайте визначення туризму як соціально-економічної системи.

7. Назвіть фактори, що впливають на розвиток туризму.

8. Що відноситься до статичних і динамічних факторів розвитку туризму?

9. Що відноситься до внутрішніх і зовнішніх факторів розвитку туризму?

10. Чому необхідно регулювати туристську діяльність на міжнародному рівні?

11 Наведіть класифікацію міжнародних туристських організацій і об’єднань.

12. Вкажіть керівні органи Всесвітньої туристської організації, назвіть їх функції.

13. Які переваги дає країнам членство в UNWTO?

14. Назвіть регіональні міжнародні туристські організації.

15. Які спеціалізовані туристські організації та об’єднання Ви знаєте? У чому полягає їх діяльність?

16. Які міжнародні акти регулюють туристську діяльність?

17. Назвіть основні міжнародні документи, які регламентують туристську діяльність, розкрийте їх зміст.

18. Що відноситься до міжнародних туристських заходів?

19. Яка основна мета проведення міжнародних туристських заходів?

20. Які існують організаційні форми туристських підприємств?

21. Наведіть класифікацію комерційних організацій за організаційно-правовою формою.

22. Які фактори визначають вибір організаційно-правової форми діяльності туристського підприємства?

23. Що відноситься до засновницьких документів туристського підприємства?

24. З чого складається процедура створення туристського підприємства?

25. Хто може бути засновником туристського підприємства?

26. Дайте визначення організаційної структури управління.

# *Тема 3.6. Особливості підприємницької діяльності в сфері культури та спорту*

# Культурне або креативне підприємництво. Сфера художнього мистецтва, кріативна індустрія; суміжні індустрії; масові культурні індустрії. Соціальне підприємництво. Характеристики соціального підприємництва. Ознаки соціально-орієнтованих підприємств. Арт-підприємництво. Кураторство та арт-менеджмент. Культурний активізм. Інституційне підприємництво.

# Підприємництво в індустрії спорту. Поняття «спортивно-оздоровчі послуги». Спортивні клуби та фітнес-центри, особливості функціонування в Україні.

# Питання для обговорення

# 1. Що таке культура і яким чином вона взаємодії з підприємництвом?

# 2. В яких галузях мистецтва та культури може розвиватися підприємництво?

# 3. Що таке культурне (креативне) підприємництво?

# 4. Дайте визначення соціальному підприємництву.

# 5. Які ознаки приаманні соціально-орієнтованим підприємствам.

# 6. Дайте характеристику арт-підприємництву.

# 7. Що таке інституційне підприємництво?

# 8. Дайте характеристику спортивно-оздаровчим послугам.

# Приктичні завдання

# 1. Запропонуйте та розробить концепцію бізнес-ідеї послуги в сфері культури та мистецтва.

# 2. Запропонуйте та розробить концепцію бізнес-ідеї послуги в сфері індустрії спорту.

# 3. Запропонуйте та розробить концепцію бізнес-ідеї послуги у сфері відпочинку та дозвілля.

**Рекомендована література**

1. Господарський кодекс України // Відомості Верховної Ради України, 2003, № 18, № 19–20, № 21–22, ст. 144.

2. Кодекс Цивільного захисту України: Кодекс України [Електронний ресурс]: від 02.10.2012 № 5403-VІ, редакція від 01.07.2013 на підставі 353-18, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5403-17.

3. Про Антимонопольний комітет України: Закон України [Електронний ресурс]: від 26.11.1993 № 3659-ХІІ, редакція від 02.03.2014 на підставі 763-18, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3659-12.

4. Про господарськi товариства: Закон України [Електронний ресурс]: від 19.09.1991 № 1576-ХІІ, редакція від 18.05.2013 на підставі 221-18, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1576-12.

5. Про громадські об’єднання: Закон України [Електронний ресурс]: від 22.03.2012 № 4572-VІ, редакція від 02.03.2014 на підставі 767-18, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4572-17.

6. Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів: Закон України [Електронний ресурс]: від 19.12.1995 № 481/95-ВР, редакція від 01.01.2014 на підставі 713-18, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/481/95-%D0%B2%D1%80.

7. Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців: Закон України [Електронний ресурс]: від 15.05.2003 № 1755-ІV, редакція від 01.01.2014 на підставі 441-18, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу:http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/755-15.

8. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності: Закон України [Електронний ресурс]: від 06.09.2005 № 2806-IV, редакція від 01.01.2013 на підставі 5410-17, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2806-15.

9. Про інвестиційну діяльність: Закон України [Електронний ресурс]: від 18.09.1991 № 1560-ХIІ, редакція від 09.11.2013 на підставі 639-18, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1560-12.

10. Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності: Закон України [Електронний ресурс]: від 11.09.2003 № 1160-IV, редакція від 01.01.2013 на підставі 5212-17, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1160-15.

11. Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг: Закон України [Електронний ресурс]: від 06.07.1995 № 265/95-ВР, редакція від 01.01.2014 на підставі 2756-17, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/265/95-%D0%B2%D1%80.

12. Про захист економічної конкуренції: Закон України [Електронний ресурс]: від 11.01.2001 № 2210-ІІІ, редакція від 11.08.2013 на підставі 406-18, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2210-14.

13. Про захист прав споживачів: Закон України [Електронний ресурс]: від 12.05.1991 № 1023-XII, редакція від 02.12.2012 на підставі 5463-17, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12.

14. Про ліцензування певних видів господарської діяльності: Закон України [Електронний ресурс]: від 01.06.2000 № 1775-IІІ, редакція від 02.03.2014 на підставі 767-18, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1775-14.

15. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності: Закон України [Електронний ресурс]: від 05.04.2007 № 877-V, редакція від 11.08.2013 на підставі 406-18, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/877-16.

16. Про охорону навколишнього природного середовища: Закон України [Електронний ресурс]: від 25.06.1991 № 1264-ХIІ, редакція від 18.11.2012 на підставі 5456-17, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1264-12.

17. Про режим іноземного інвестування: Закон України [Електронний ресурс]: від 19.03.1996 № 93/96-ВР, редакція від 11.08.2013 на підставі 406-18, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/93/96-%D0%B2%D1%80.

18. Про розвиток та державну підтримку малого і середнього підприємництва в Україні: Закон України [Електронний ресурс]: від 22.03.2012 № 4618-IV на підставі 4618-17, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/4618-17

19. Про торгово-промислові палати в Україні: Закон України [Електронний ресурс]: від 02.12.1997 № 671/97-ВР, редакція від 12.12.2012 на підставі 5461-17, // Законопроекти / Упр. комп’ютериз. систем Апарату Верховної Ради України. – 2006. – Режим доступу:http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/ 671/97-%D0%B2%D1%80.

20. Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів [Електронний ресурс]: Постанова Кабінету Міністрів України від 15.06.2006 р. № 833. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/833-2006-%D0%BF.

21. Правила продажу непродовольчих товарів (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс] : затверджено Нака­зом Мінекономіки від 19.04.2007 р. № 104. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1257-07.

22. Правила роздрібної торгівлі продовольчими товарами (зі змінами і доповненнями) [Електронний ресурс] : затвердже­но Наказом Мінекономіки від 11.07.2003 р. № 185. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0628-03.

23. Правила роботи дрібнороздрібної торговельної мережі (зі змінами і доповненнями) [Електронний ресурс] : затвердже­но наказом МЗЕЗторгу України від 27.05.1996 р. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0372-96.

24. Правила торгівлі на ринках (зі змінами і доповненнями) [Електронний ресурс] : затверджено наказом Мінекономіки України від 26.02.2002 № 57/188/84/105. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0288-02.

25. Про порядок заняття торговою діяльністю та правила торгового обслуговування населення : Постанова КМУ № 108 від 8 лютого 1995 року. – 28 с.

26. Абчук В. 12 шагов к собственному бизнесу.– М., Эксмо, 2008. – 400с.

27. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. - К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. - 280 с.

28. Варналій З.С. Основи підприємництва: Навч. посіб. – К.: Знання – Прес, 2002. – 239 с.: іл..

29. Бизнес-план. Методика разработки. 45 реал.образцов. Горемыкин В. –М.: Ось-89, 2008. – 864с.

30. Виноградська A.M. Технологія комерційного підприємництва: навч. посіб./ A.M. Виноградська. - К. : Центр навч. л-ри, 2006. - 780 с.

31. Голошубова Н. О. Організація торгівлі : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Голошубова Н. О. – К. : Книга, 2004. – 560 с.

32. Довідник працівника магазину споживчої кооперації : навч. посіб. / [І. В. Юрко, П. Ю. Балабан, О. О. Горячова та ін.] ; за заг. ред. І. В. Юрка. – Полтава : ПУЕТ, 2013. – 350 с*.*

33. Киселев Ю.Н. Банк идей для частного бизнеса: Путь к финансовой независимости. Как заработать первый миллион. – К.: Издательство А.С.К., 2004. – 352 с.

34. Киселев А.П. Основы бизнеса. - К., “Либра”, 2003г., 248с.

35. Кислов Д.В. Организация и ведение бизнеса в сфере торговли и услуг / Д. Кислов, Б.Башилов. - М. : Вершина, 2006. - 264 с.

36. Комерційна діяльність / за ред. Апопія В. В. – К. : Знання, 2008. – 532 с.

37. Липсиц И.П. Бизнес-план - основа успеха. Практическое пособие. - М., 2002.

38. Міжнародний маркетинг у діяльності українських підприємств. Каніщенко О. – К.:Знання, вид., 2007.- 446с.

39. Мороз О.М. Основи підприємництва : навч. посіб. / О.М. Мороз, В.І. Невмержицький. - К. : КНТЕУ, 2005.

40. Мочерний СВ. Основи підприємницької діяльності : навч. посіб. / С.В. Мочерний, О.А. Устенко, С.І. Чеботар. - К. : ВЦ «Академія», 2003. - 280 с.

41. Організація торгівлі : підручник / за ред. Апопія В. В. – К. : Центр навчальної літератури, 2008. – 616 с.

42. Основы бизнеса : учебник / за ред. Ю.Б. Рубина. - М. : Маркет ДС, 2003. - 784 с.

43. Підприємництво в Україні: Проблеми становлення і розвитку : монографія / М. Долішній, І М. Козоріз, В. Миклвода та ін. - Ужгород : Карпати, 1997. - 363 с.

44. Подсолонко В.А., Процай А.Ф., Миронова Т.Л., Василенко В.О. Підприємництво. – Київ: Центр навчальної літератури, 2003. – 616 с.

45. Покропивний С.Ф. Підприємництво: стратегія, організація, ефективність : навч. посіб. / С.Ф. Покропивний, В.М. Колот. - К. : КНТЕУ, 1998. - 352 с.

46. Ресторан и кафе с нуля. Ситникова О .- СПб.: Питер, 2008. – 192 с.

47. Сизоненко В.О. Сучасне підприємництво : підручник / В.О. Сизоненко. - К. : Знання-Прес, 2008. - 440 с.

48. Стандарт розничного магазина. Сысоева С.-СПб.: Питер, 2008.- 176 с.

49. Створення і функціонування субє'ктів підприємництва. Навч.посіб./Петровича Й.М.-Л.: Магнолія Плюс, 2007. – 256с.

50. Сысоева С. В. Большая книга директора магазина / Сы­соева С. В., Крок Г. Г. – С.Пб. : Питер, 2009. – 432 с.

51. Теорія та практика торговельного обслуговування : підруч­ник / за ред. Апопія В. В. – К. : Центр навчальної літера­тури, 2005. – 496 с.

52. Тягунова Н.М., Юрко І.В. Основи підприємництва. Навчальний посібник. – К.: НМЦ “Укоопосвіта”, 2002. – 162 с.

53. Чеберко Е.Ф. Теоретические основы предпринимательской деятельности: макроэконо­мический аспект: курс лекций / Е.Ф. Чеберко. - СПб. : Изд-во СПбГУП, 2009. - 304 с.

54. Цигилик І.І., Паневик Т.М., Криховецька З.М. Основи підприємництва: Навчальний посібник. – Київ: Центр навчальної літератури, 2005. – 240 с.

55. Хоскинг А. Курс предпринимательства - М.,”Международные отношения”, 2003., - 350 с.