**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Науково-методичною радою

Державного університету

«Житомирська політехніка»

протокол від «25»\_05\_ 2020 р.

№ \_1\_

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

для самостійної роботи студентів

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………………... | 10 |
| Тема 2.1. Особливості підприємницької діяльності у сфері транспортних послуг….. | 10 |
| Тема 2.2. Особливості підприємницької діяльності у сфері оптової та роздрібної торгівлі…………………………………………………………………………………….. | 11 |
| Тема 2.3. Особливості підприємницької діяльності у сфері надання послуг зв’язку... | 11 |
| Тема 2.4. Особливості підприємницької діяльності у сфері надання житлово-комунальних послуг……………………………………………………………………… | 13 |
| 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 | 17 |
| Тема 3.3. Особливості підприємницької діяльності у сфері фінансових послуг | 17 |
| Тема 3.4. Особливості підприємницької діяльності у сфері консалтингових послуг | 18 |
| Тема 3.5. Особливості підприємницької діяльності в туризмі | 19 |
| Тема 3.6. Особливості підприємницької діяльності в сфері культури та спорту | 20 |
| Індивідуальне завдання | 20 |
| Рекомендована література | 23 |

**Методичні рекомендації** для самостійної роботи студентів 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. – 27 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***

Суть і роль невиробничої сфери. Ринок послуг. Невиробнича сфера. Сфера послуг. Специфічні особливості сфери послуг. Чинники збільшення попиту на послуги.

Еволюція сфери послуг. Обмеження для розвитку в сфері послуг в доіндустріальному суспільстві. Розвиток сфери послуг в індустріальному суспільстві. Ознаки постіндустріального суспільства.

Особливості невиробничої сфери в Україні. Принципи державної політики сприяння і регулювання взаємодії суб’єктів бізнесу на ринку послуг. Функції державного регулювання розвитку бізнесу на ринку послуг. Основні напрями національного регулювання ринку послуг. Основні недоліки правової основи регулювання підприємництва на ринку послуг.

Організація управління на підприємстві у сфері послуг. Функції та процес управління сервісним підприємством. Методи управління сервісним підприємством. Стратегії розвитку сервісного підприємства.

**Питання для самоконтролю**

1. Дати визначення невиробничої сфери

2. Дати визначення сфери послуг.

3. Охарактеризувати основні чинники, що впливають на розвиток сфери послуг у світі.

4. Охарактеризувати до індустріальне суспільство.

5. Охарактеризувати індустріальне суспільство.

6. Охарактеризувати постіндустріальне суспільство.

7. Охарактеризувати особливості невиробничої сфери в Україні.

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

Специфічні риси підприємства сфери послуг. Особлива роль споживача послуг. Характер суспільних відносин сервісних підприємств. Публічний характер. Специфічні риси ресурсної функції підприємництва у сфері послуг. Інноваційна функція підприємництва у сфері послуг. Соціальна функція.

Структура організації, що надає послуги: підсистема «Процес виконання», підсистема «Маркетинг», підсистема «Людські ресурси». Управління підприємством в сфері послуг. Характеристика системи «єдиної організації»: вірність компанії і колективна робота; «зірки» не так важливі; напружена робота; відчуття місії; обслуговування клієнтів; наймання персоналу; навчання; «вирощування» власних професіоналів; вибір клієнтів; працевлаштування звільнених; компенсація;вільний доступ до інформації; відсутність символів статусу; управління: стиль, що формує згоду. Недоліки організації з єдиною структурою. «Фермерська» та «мисливська» модель організації підприємства.

**Питання для самоконтролю**

1. Які особливі риси притаманні сервісним підприємствам?

2. У чому полягає публічний характер діяльності підприємств у сфері обслуговування?

3. Дайте характеристику ресурсної функції підприємництва в сфері послуг.

4. Дайте характеристику інноваційної функції підприємництва в сфері послуг.

5. Дайте характеристику соціальної функції підприємництва в сфері послуг.

6. Яку структуру має сервісне підприємство?

7. Дайте характеристику підсистеми «Процес виконання».

8. Дайте характеристику підсистеми «Маркетинг».

9. Дайте характеристику підсистеми «Людські ресурси».

10. Проведіть порівняльну характеристику структурних моделей сервісного підприємства «мисливці» та «фермери».

11. Які недоліки має єдина структура організації?

12. За якими ознаками порівнюють організаційні «мисливську» та «фермерську» моделі?

13. Для яких видів послуг більше підходить «фермерська» організаційна модель сервісного підприємства, а для яких «мисливська»?

***Тема 1.3. Ринок послуг України***

Функції державного регулювання ринку послуг. Принципи державної політики в сфері регулювання ринку послуг: принцип довгостроковості, принцип стабільності, принцип юридичної захищеності інтересів підприємців, принцип економічної зацікавленості суб’єктів бізнесу. Функції держави в сфері регулювання ринку послуг: комплексні, підтримуючі, обмежуючі, підтримуючі, регулюючі, правові, економічні, організаційні, прямі, непрямі.

Система маркетингу для сфери обслуговування з високим рівнем контактів. Система маркетингу послуг для сфери обслуговування з низьким рівнем контактів. Відчутні елементи і комунікаційні компоненти в системі маркетингу послуг.

**Питання для самоконтролю:**

1. Що таке державне регулювання підприємництва?
2. Які основні принципи державної регуляторної політики?
3. Які суб’єкти формують інституційне середовище підприємництва в Україні?
4. Які основні завдання Державної регуляторної служби України?
5. Дайте характеристику засобам державного регулювання підприємництва.
6. Обґрунтуйте зміст ліцензування, патентування та квотування.
7. Яким чином здійснюється технічне регулювання підприємницької діяльності?
8. Яким чином забезпечується регулювання цін і тарифів в сфері підприємництва?
9. Яка роль системи оподаткування в державному регулюванні підприємницької діяльності?
10. Яким чином здійснюється державою надання дотацій, компенсацій, цільових інновацій та субсидій в сфері підприємництва?

***Тема 1.4. Конкуренція на ринку послуг***

Передумови створення послуги: фінансові цілі, дії конкурентів, глобалізація, технології, ступінь втручання держави в економіку, зростання франчайзингу, баланс попиту і пропозиції.

Модель цінності послуги: сприймана якість; внутрішні властиві ознаки; зовнішні ознаки,витрати на послугу; ціна у вартісному вираженні; негрошова ціна; час необхідний для того, щоб отримати послугу; послуга, що економить час; часовий горизонт, усередині якого послуга надає вигоди.

Принципи розробки послуги: дізнайтеся вашого споживача; визначте, які з потреб клієнтів повинні бути задоволені; розробить стратегію послуги і позиціонуйте послугу для отримання конкурентної переваги; розробляйте послугу, систему доставки, потребу в людських ресурсах; розробіть процеси з позиції споживачі та співробітників; мінімізуйте упущення; розробіть приховані регулюючі операції, щоб підтримувати відкриті операції; включити збір даних в розробку процесу; визначити ступінь контактів і участі споживачів; створить гнучкість і надійність в системі; створить прихильність співробітників і споживачів системі обслуговування; безперервно покращуйте обслуговування.

Основні стадії 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.

Методи розробки послуги: метод «ящик ідей»; метод пошуку ідей SCAMPER; «зміна вихідних установок»; «йдемо у поле».

**Питання до самоконтролю:**

1. Основні причини та передумови створення послуг.
2. Охарактеризувати основні складові моделі цінності послуг.
3. Охарактеризувати основні принципи розробки послуг.
4. Охарактеризувати основні стадії процесу розробки послуг.
5. Охарактеризувати метод розробки послуг «ящик ідей».
6. Охарактеризувати метод пошуку ідей SCAMPER.

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

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

Собівартість перевезень. Планування собівартості перевезень на транспортних підприємствах. Калькулювання собівартості перевезень: прямі матеріальні витрати; витрати на автомобільне паливо; прямі витрати на оплату праці; інші прямі витрати; загальновиробничі витрати. Фактори, що впливають на собівартість перевезень: фактори, що не залежать від підприємства; фактори, що залежать від підприємства. Розрахунок зниження собівартості.

Витрати і доходи транспортного підприємства. Особливості ціноутворення на транспортному підприємстві. Чинники, що впливають на тарифи автотранспортного підприємства: кліматичні умови; вид вантажу; характер вантажопотоку; тип рухомого складу; стан шляхів; ціни на пальне та мастила; норми витрат пального різними автомобілів; норми витрат пального різними видами автомобілів; витрати на ремонт автомобілі і запасних частин; заробітна плата водіїв і обслуговуючого персоналу; розвантажувальні й експлуатаційні витрати.

Організація управління транспортними процесами. Державне управління транспортом. Напрями розвитку транспорту: поглиблене вивчення попиту з використанням транспортних балансів регіонів; підвищення якості й надійності обслуговування клієнтів; удосконалення усього комплексу вантажно-розвантажувальних і складських робіт; надання інформаційних, експедиційних послуг; підвищення рівня договірних відносин; розвиток сервісних послуг; створення підприємств, які входили б до складу різних асоціацій, акціонерних товариств, орендних фірм тощо; створення посередницьких фірм із постачання рухомого складу, матеріально-технічного забезпечення, маркетингу, реклами; покращення використання контейнерів. Логістичний підхід до управління транспортним підприємством. Характеристика вантажного договору. Модель сукупно інтегрованої організації транспортного виробництва. Моделі диференційованого управління деталями. Моделі регулювання організації транспортного процесу.

**Питання для самоконтролю:**

1. У чому відмінність собівартості перевезень вантажів від собівартості?

2. Як розраховуються основні елементи витрат на автомобільні перевезення?

3. Перерахуйте основні елементи витрат на автомобільні перевезення.

4. Які фактори впливають на формування тарифів на перевезення вантажів?

5. Сутність державного регулювання у сфері транспорту?

6. Дайте характеристику логістичному підходу до управління транспортним підприємством?

7. Дайте характеристику договору на вантажні перевезення.

***Тема 2.2. Особливості підприємницької діяльності у сфері оптової та роздрібної торгівлі***

Сутність торгівлі та види торгівельних підприємств. Предмет торговельної справи. Форми господарсько-торговельної діяльності. Вимоги до торгової діяльності. Роздрібна торгівля. Оптова торгівля. Торговельні об’єкти у сфері оптової торгівлі. Торговельні об’єкти у сфері роздрібної торгівлі. Пункти продажу товарів. Ліцензування певних видів торговельної діяльності. Застосування реєстраторів розрахункових операцій (РРО).

Формування фінансових результатів на підприємствах торгівлі. Торговельна надбавка (націнка), постачальницько-збутова надбавка, способи визначення торговельної та постачальницько-збутової надбавки. Витрати торговельного підприємства: нормовані, ненормовані, природні втрати. Обґрунтування торговельної надбавки.

Управління роздрібним товарооборотом. Фактори, що впливають на розмір роздрібного товарообороту: регульовані підприємством, нерегульовані підприємством. Завдання управління роздрібним товарооборотом. Підходи до обґрунтування розміру товарообороту: можливий; оптимальний, необхідний.

**Питання для самоконтролю**

1. Розкрийте сутність торгівлі як виду підприємницької діяльності.

2. Що є предметом торговельної справи?

3. Що таке оптова і роздрібна торгівля?

4. Які є торговельні об’єкти в оптовій торгівлі?

5. Які є торговельні об’єкти в роздрібній торгівлі?

6. Які види торговельної діяльності підлягають ліцензуванню?

7. Що таке РРО, як він застосовується?

8. Способи визначення торговельної та посередницько-торговельної надбавки.

9. Які регульовані і нерегульовані торговельним підприємством фактори впливають на розмір товарообороту?

10. Які завдання вирішуються в процесі управління роздрібним товарооборотом?

11. Дайте характеристику підходам до обґрунтування розміру товарообороту.

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

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.

Тарифна політика в галузі зв’язку та система тарифів і цін на послуги зв’язку. Основні принципи тарифної політики в галузі зв’язку. Загальноекономічні та галузеві фактори, що впливають на тарифну політику. Основні групи цін і тарифів, які діють у галузі зв’язку: тарифи на послуги зв’язку для кінцевих споживачів; ціни на послуги взаємоз’єднання; розрахункові ціни (такси) для здійснення взаємних розрахунків між учасниками процесу надання послуг зв’язку.

Методи оцінки, підтримки та підвищення конкурентоспроможності послуг зв’язку. Конкурентне середовище та проблеми розвитку конкуренції на ринку послуг зв'язку України. Поняття «конкурентоспроможність» та «рівень конкурентоспроможності», фактори та критерії конкурентоспроможності послуг зв'язку. Шляхи підвищення конкурентоспроможності послуг зв'язку.

1. Наведіть існуючі визначення понять «якість послуги зв'язку» та «якість обслуговування», їх відмінність та взаємозв’язок.

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

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

4. Наведіть визначення поняття «управління якістю послуг зв'язку».

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

6. Назвіть умови, за яких система управління якістю послуг зв’язку є ефективною.

7. Надайте економічну сутність, значення та класифікацію тарифів і цін, які використовуються в галузі зв'язку.

8. Назвіть найбільш впливові загальноекономічні та галузеві фактори, які впливають на формування цін і тарифів у галузі зв'язку.

9. Надайте характеристику діючим тарифам на основні послуги зв'язку.

10. Надайте характеристику конкурентного середовища на ринку послуг зв'язку України, назвіть проблеми подальшого розвитку конкуренції на цьому ринку.

11. Наведіть визначення понять “конкурентоспроможність послуг «зв'язку» та «рівень конкурентоспроможності послуг зв'язку».

12. Надайте характеристику понять фактори та критерії конкурентоспроможності послуг зв'язку.

13. Надайте характеристику основним шляхам підвищення конкурентоспроможності послуг зв'язку.

***Тема 2.4. Особливості підприємницької діяльності у сфері надання житлово-комунальних послуг.***

Зміст і види житлово-комунальних послуг. Класифікація житлово-комунальних послуг: комунальні послуги, послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій; послуги з управління будинком, спорудою або групою будинків

Комунальні послуги: централізоване постачання холодної та гарячої води, водовідведення, газопостачання, електропостачання, централізоване опалення, вивезення побутових відходів тощо. Послуги водопровідно-каналізаційного господарства. Послуги підприємств комунальної енергетики.

Послуги житлового господарства. Послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій: прибирання внутрішньобудинкових приміщень та прибудинкових територій, санітарно-технічне обслуговування, обслуговування внутрішньобудинкових мереж, утримання ліфтів, освітлення місць загального користування, поточний ремонт, вивезення побутових відходів.

Послуги з управління будинком, спорудою або групою будинків балансоутримання, укладання договорів на виконання послуг, контроль виконання умов договору тощо.

Послуги з ремонту приміщень, будинків, споруд: заміна та підсилення елементів конструкцій та мереж, їх реконструкція, відновлення несучої спроможності несучих елементів конструкцій тощо.

**Питання для самоконтролю:**

1. Які завдання вирішує житлове господарство ?

2. Яким чином вирішуються питання організації обслуговування житлового фонду?

3. У чому сутність житлової проблеми?

4. Які основні напрямки реформування житлового господарства?

5. Охарактеризуйте значення водопроводу для життєдіяльності міста.

6. Функції міського каналізаційного господарства.

7. Якими факторами обумовлені обсяги й структура споживання теплової енергії в містах та інших населених пунктах?

8. Дайте характеристику систем теплопостачання: місцевих (автономних), централізованих. Назвіть їх переваги та недоліки.

9. Назвіть основні елементи теплопостачання та їх класифікацію.

10. Які основні функції підприємств теплопостачання?

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

Організація підприємницької діяльності в сфері побутових послуг з виготовлення нових продуктів: індивідуальне пошиття: швейних, хутряних, шкіряних, текстильних виробів та головних уборів, трикотажних виробів за індивідуальним заказом; індивідуальне виготовлення: взуття ті шкіргалантерейних виробів; ювелірних виробів; меблів; килимових виробів; металовиробів та виробів з металопластику за індивідуальним заказом; будівництво житла за індивідуальним заказом.

Організація підприємницької діяльності в сфері побутових послуг зі збереження, відновлення та переробки продукту: ремонт: швейних, хутряних, шкіряних, текстильних виробів, та головних уборів; трикотажних виробів; взуття та шкіргалантерейних виробів; ювелірних виробів; годинників; меблів; килимових виробів; житла, металовиробів та виробів з металопластику, транспортних засобів; побутових машин і приладів особистого користування, домашнього вжитку; побутової аудіо-, відеотелевізійної апаратури за індивідуальним заказом; технічне обслуговування: побутової аудіо-, відео- телевізійної апаратури та іншої побутової техніки; транспортних засобів за індивідуальним заказом; переробка: швейних, хутряних, шкіряних, текстильних виробів, та головних уборів; трикотажних виробів; шкіргалантерейних виробів; ювелірних виробів; годинників; металовиробів та виробів з металопластику, побутових пристроїв за індивідуальним заказом; послуги з хімічної чистки виробів; послуги пралень.

Організація підприємницької діяльності в сфері побутових послуг по створенню добробуту в побуті населення: послуги з надання допомоги домогосподаркам (по веденню індивідуального господарства).

Організація підприємницької діяльності в сфері побутових послуг, що пов’язані з особистим доглядом людини: послуги перукарень, салонів краси та косметології; послуги лазень; послуги спортивно-оздоровчих центрів (спортзалів).

Послуги служб прокату: спорядження і обладнання; транспортних засобів; одягу і аксесуарів. Обрядові послуги: проведення свят; ритуальні послуги. Інші побутові послуги: послуги з відеозйомки та звукозапису; послуги фотографій; ескорт послуги та контакт-послуги; послуги ломбардів; поліграфічні та комп’ютерні послуги; рекламні послуги.

**Питання для самоконтролю:**

1. Які особливості підприємництва в сфері побутових послуг?

2. Основні класифікації побутових послуг.

3. Класифікація побутових послуг за функціональним призначенням?

4. Які види побутових послуг населення регулюються державою?

5. Дайте характеристику побутовим послугам, що пов’язані із створенням нових продуктів.

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

Історія становлення та розвитку сфери гостинності. Головні історичні періоди розвитку готельної сфери у світі. Історія готельної сфери в Україні. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.

Якість обслуговування у готельній сфері. Поняття та особливості якості готельних послуг. Механізм управління якістю послуг у готелях. Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні основи державного регулювання якості послуг у готельній сфері України. Стандартизація якості готельних послуг. Сертифікація готельних послуг.

Механізм і особливості формування тарифів на готельні послуги. Структура вартості готельних послуг у готелях. Цінова стратегія готельних підприємств. Світовий досвід формування спеціальних тарифів на номери у готелях.

**Питання для самоконтролю:**

1. Назвіть головні чинники становлення і розвитку сфери гостинності.

2. Назвіть головні історичні періоди у розвитку сфери гостинності.

3. Охарактеризуйте характерні особливості та географію формування перших історичних типів розміщення.

4. Опишіть основні риси та тенденції сучасного розвитку світового готельного господарства.

5. Охарактеризуйте історію розвитку готельної сфери в Україні.

6. Назвіть головні принципи визначення структури якості обслуговування у світовому досвіді управління якістю обслуговування.

7. Охарактеризуйте особливості якості готельних послуг.

8. Охарактеризуйте особливості якості готельних послуг.

9. Які форми контролю в управлінні якістю послуг використовуються у готельних підприємствах.

10. Назвіть головні чинники, що впливають на якість обслуговування у готелях.

11. Проаналізуйте нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні передумови державного регулювання якості послуг у готельній сфері України.

12. Охарактеризуйте порядок проведення сертифікації у готелях України.

13. Назвіть головні складові тарифів у готелях.

14. Охарактеризуйте схему визначення повної собівартості послуг у готелях.

15. Проаналізуйте найбільш відомі цінові стратегії у готельному бізнесі.

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

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

Ринок освітніх послуг в Україні. Інституційна розбудова ринку освітніх послуг. Моделі фінансування вищої освіти: орієнтація на створення вільного ринку; модель формування суспільного ринку; анти ринкова модель.

Управління підприємствами, що надають освітні послуги. маркетинг освітніх послуг, менеджмент в освіті. Бренд навчального закладу як конкурентна перевага.

Калькулювання вартості освітніх послуг та ціноутворення. Витрати навчального закладу: витрати на оплату праці науково-педагогічного персоналу, витрати на оплату праці адміністративно-управлінського, допоміжного та обслуговуючого персоналу; матеріальні витрати, тощо.

Особливі види освітніх послуг: коуч, тренінги, наукові семінари. Закордонний досвід в сфері надання освітніх послуг.

Питання для самоконтролю:

1. Дайте характеристику інституційної структури ринку освітніх послуг України.

2. Які моделі фінансування освіти Ви знаєте? Дайте їм порівняльну характеристику.

3. Структура витрат навчального закладу.

4. Дайте характеристику особливим видам освітніх послуг.

5. Особливості ринку освітніх послуг у країнах ЄС та США.

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

Організаційно-правові засади закладів охорони здоров’я як постачальників послуг. Моделі лікувального закладу: бюджетний, автономний, корпоративний і приватний. Характеристики організаційних моделей: самостійність, ринкове становище, фінансова відповідальність, підзвітність, соціальні функції.

Ціноутворення на послуги у сфері охорони здоров’я. Головні чинники визначення ціни медичної послуги. Управління якістю послуг в сфері охорони здоров’я. Державне регулювання в сфері охорони здоров’я. Реформування охорони здоров’я в Україні.

Питання для самоконтролю:

1. Дайте характеристику моделям лікувального закладу.

2. Яка структура витрати на послуги у сфері охорони здоров’я?

3. Які фактори впливають на визначення ціни?

4. Окресліть основні напрямки реформування охорони здоров’я в Україні.

5. Визначить сутність та обґрунтуйте необхідність державного регулювання в цій сфері.

*Тема 3.3. Особливості підприємницької діяльності у сфері фінансових послуг*

Види фінансових послуг: страхові, банківські, фінансові, інвестиційні. Класифікація послуг: за способом перерозподілу фінансових ресурсів; за інструментами реалізації фінансової послуги; за рухом фінансових активів; за типом виробника послуги; за диференціацією задоволення потреб споживача.

Ринок фінансових послуг в Україні. Споживачі та постачальники фінансових послуг. Ліцензування та регулювання підприємницької діяльності у сфері фінансових послуг.

Питання для самоконтролю:

1. Яку роль виконують фінансово-кредитні установи в ринковій економіці?

2. Що таке фінансова та кредитна установи? Які установи відносяться до фінансово-кредитних?

3. Що таке фінансова послуга? Якими ознаками характеризуються фінансові послуги?

4. Що таке ринок фінансових послуг?

5. Охарактеризуйте основні ознаки класифікацій фінансових послуг із зазначенням видів.

6. Які є види фінансових послуг згідно чинного законодавства в Україні? Які послуги не вважаються фінансовими?

7. Проаналізуйте історичні етапи розвитку банківської діяльності.

8. Що таке банк? Що таке комерційний банк?

9. Які послуги відносяться до банківських? Які операції здійснюють комерційні банки?

10. Охарактеризуйте сутність поняття «кредит».

11. Що таке фінансовий лізинг? Що таке сублізинг?

12. Охарактеризуйте діяльність ломбардів та факторингових компаній.

*Тема 3.4. Особливості підприємницької діяльності у сфері консалтингових послуг*

Види консалтингових послуг. Механізм надання консалтингових послуг. Види постачальників консалтингових послуг. Процес консультування, його види та складові. Інжинірінг. Реінжинірінг. Аутсорсинг. Фінансові консультаційні послуги. Юридичні консультаційні послуги.

Питання для самоконтролю:

1. Дайте характеристику поняттю «консалтинг» з економічної точки зору.

2. Які основні методи консультування використовують сучасні консалтингові фірми?

3. Назвіть та дайте характеристику основним видам консалтингу.

4. Розкрийте сутність основних функцій, що виконує консалтинг.

5. Які причини стрімкого розвитку консультування та зростання попиту на консалтингові послуги?

6. Дайте характеристику основних постачальників консалтингових послуг в Україні та їх типам за розміром.

7. В яких ситуаціях керівникам підприємств слід звернутися до послуг консалтингових компаній?

8. Які специфічні принципи слід враховувати при організації підприємницької діяльності у сфері надання консалтингових послуг?

9. Назвіть основні критерії вибору клієнтом консалтингової фірми.

10. Які підходи використовуються при наданні консалтингових послуг?

11. Назвіть та дайте характеристику основним етапам процесу консультування.

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

Стан розвитку туризму в Україні. Фактори, що впливають на розвиток туризму: статистичні, динамічні, зовнішні, внутрішні, екстенсивні, інтенсивні, стримуючі, фактор сезонності.

Характеристика основних технологічних процесів на туристських підприємствах. Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси. Учасники технологічних процесів в туристичній діяльності. Технологічні аспекти формування туристських послуг і доставки туристичного продукту до споживача. Організація обслуговування клієнтів туристської фірми. Особливості організації і проведення спеціалізованих видів туризму. Правила організації і проведення заходів виставкової індустрії.

Питання для обговорення:

1. Назвіть фактори, що впливають на розвиток туризму.

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

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

4. Що таке фактор сезонності?

5. Що таке технологічний процес?

6. Яка різниця між основними. допоміжними й обслуговуючими технологічними процесами?

7. Які підприємства існують у сфері туризму?

8. Назвіть основні завдання туроператорів.

9. Які основні функції туроператорів?

10.Назвіть основні завдання турагентів.

11.Які основні функції притаманні турагентам?

12.Які етапи створення нового турпродукту?

13.Наведіть визначення туроперейтинга.

14.Назвіть основні складові процесу продажу турпродуктів.

15.Які вимоги ставляться до процесу обслуговування туристів?

16.Які існують форми контакту працівників турпідприємств з потенційними споживачами турпослуг.

17.Які фактори впливають на рівень обслуговування клієнтів при купівлі турпродукту?

18.Які переваги продажів турпродуктів через мережу Інтернет?

19.Яке значення для розвитку туризму мають виставки і ярмарки?

20.Яка різниця між виставками і ярмарками?

21.Наведіть класифікацію виставок.

22.Які основні правила організації і проведення заходів виставкової індустрії?

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

Ринок послуг у сфері спорту. Характерні ознаки фітнес-індустрії. Суб’єкти та джерела забезпечення соціально-культурних послуг. Ринок соціально-культурних послуг. Особливості ринку соціально-культурних послуг. Стратегічні пріоритети розвитку сфери соціально-культурних послуг. Державне фінансування сфери-соціально-культурних послуг.

Питання для самоконтролю:

1. Дайте характеристику ринку послуг у сфері спорту.

2. Які характерні ознаки має фітнес-індустрія?

3. Назвіть та охарактеризуйте суб’єкти та джерела фінансового забезпечення соціально-культурних послуг.

4. Які особливості притаманні ринку соціально-культурних послуг?

5. Назвіть стратегічні напрямки розвитку сфери соціально-культурних послуг.

**ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ**

Протягом вивчення дисципліни студенти самостійного готують реферат за темами з рекомендованого переліку, або за самостійно обраною темою, попередньо узгодженою з викладачем. Реферат має бути літературно та технічно грамотно викладений і відповідати певним вимогам оформлення. Він повинна включати титульну сторінку, план реферату (зміст), виклад матеріалу згідно із планом, заключну частину, список першоджерел, додатки (за необхідністю).

Реферат має бути надрукований з одного боку білого паперу формату А4 (210х297 мм). Загальний обсяг реферату, включаючи список використаних літературних джерел та додатки, 20 – 25 сторінок, надрукованих через 1,5 інтервалу (30 рядків на сторінці) шрифтом “Times New Roman” розміром 14 пунктів (60знаків у рядку, враховуючи проміжки між словами).

Аркуш реферату повинен мати поля: ліве – 20 мм, верхнє – 20 мм, праве – 10 мм, нижнє – 20 мм*.*

Нумеруються всі сторінки роботи до останньої, враховуючи ілюстраціїта додатки, без пропусків, повторів ілітерних додатків. Першою сторінкою вважається титульна, на якій цифра “1” не ставиться. Отже, загальна нумерація роботи починається на наступній сторінці (зміст реферату) з цифри “2”. Порядковий номер сторінки проставляється з права її верхнього поля.

Текст реферату може ілюструватись схемами, фотографіями, графіками, таблицями, які також виконуються на стандартних аркушах паперу формату А4. Кількість ілюстрацій повинна бути достатньою для того, щоб надати тексту зрозумілості та конкретності. Усі ілюстрації (фотографії, схеми тощо) називають рисунками інумерують послідовно. Номер і назву рисунка пишуть під графічним зображенням*.* Ілюстративний матеріал розміщують у тексті одразу після посилання на нього.

На запозичену з інших джерел інформацію, а також на цитати, що наводяться в тексті, мають бути зроблені посилання. Їх наводять одразу після закінчення цитати в квадратних дужках, де вказують порядковий номер джерела у списку використаної літератури та відповідні сторінки джерела, наприклад, [14, с. 31–48].

Робота на рефератом починається з першого тижня викладання дисципліни за наступним планом:

*Тиждень 1.* Вибір теми, складання плану, підбір літератури. Тема і план затверджуються з викладачем, список літератури оформлюється в алфавітному порядку (не менше 10 джерел) і перевіряється викладачем.

*Тиждень 2 – 9.* Опрацювання відібраної літератури. Написання реферату. Консультації з викладачем.

*Тиждень 10.* Оформлення і здача реферату на перевірку.

*Тиждень 11.* Виправлення недоліків і підготовка доповіді.

*Тиждень 12.* Захист реферату.

Оцінювання реферату та його захисту відбувається за наступною шкалою:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Бали | Оцінка | Характеристика |
| 18-20 | відмінно | Оформлення реферату відповідає вимогам, викладений матеріал повністю розкриває тему, студент вільно володіє викладеним матеріалом |
| 16-17 | добре | Оформлення реферату відповідає вимогам, викладений матеріал розкриває тему, студент добре (з незначними неточностями) володіє викладеними матеріалом |
| 10-15 | задовільно | Оформлення реферату відповідає вимогам, обраний матеріал недостатньо розкриває обрану тему, студент достатньо володіє викладеним матеріалом |
| 9 і менше | незадовільно | Оформлення не відповідає вимогам, обраний матеріал не розкриває тему, студент не володіє викладеним матеріалом |

У разі незадовільної оцінки студент доопрацьовує та переоформлює реферат відповідно вимог і повторно захищає його.

**Рекомендований перелік тем рефератів**

1. Особливості здійснення підприємницької діяльності у сфері торгівлі.

2. Особливості здійснення підприємницької діяльності у сфері посередницьких послуг.

3. Особливості здійснення підприємницької діяльності у сфері банківських послуг.

4. Особливості здійснення підприємницької діяльності у сфері фінансового посередництва.

5. Особливості здійснення підприємницької діяльності у сфері страхування.

6. Особливості здійснення підприємницької діяльності у сфері вантажних перевезень.

7. Особливості здійснення підприємницької діяльності у сфері пасажирських перевезень.

8. Особливості здійснення підприємницької діяльності у сфері консалтингових послуг.

9. Особливості здійснення підприємницької діяльності у сфері побутового обслуговування населення.

10. Особливості здійснення підприємницької діяльності у сфері медичного обслуговування.

12. Особливості здійснення підприємницької діяльності у сфері рекламних послуг.

13. Особливості здійснення підприємницької діяльності у сфері туристичних послуг.

14. Особливості здійснення підприємницької діяльності у сфері житлово-комунальних послуг.

15. Особливості здійснення підприємницької діяльності у сфері ремонтних робіт.

**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.