

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ ТА
ДИЗАЙНУ

ФАКУЛЬТЕТ ПІДПРИЄМНИЦТВА ТА ПРАВА

КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА ТА БІЗНЕСУ



ПРОГРАМА ФАХОВОГО
ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ

для здобуття освітнього ступеня «магістр»

спеціальність 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
(Підприємництво та сервісна діяльність)

РЕКОМЕНДОВАНО
вченою радою
факультету підприємництва
та права
від «23» січня 2017 р.
Протокол № 8

РОЗГЛЯНУТО ТА СХВАЛЕНО
на засіданні кафедри
підприємництва та бізнесу
від «18» січня 2017 р.
Протокол № 28

Київ-2017

ВСТУП

Метою вступного іспиту є встановлення рівня теоретичних знань, практичних умінь і навичок, необхідних для опанування навчальних дисциплін за програмою підготовки фахівця освітнього ступеня «магістр» та проходження конкурсу.

Вимоги до здібностей і підготовленості вступників. Для успішного засвоєння дисциплін передбачених навчальним планом для підготовки освітнього ступеня «магістр» зі спеціальності «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» вступники повинні мати базову вищу освіту за однойменною спеціальністю та здібності до оволодіння знаннями, уміннями і навичками в галузі економічних наук. Обов'язковою умовою також є вільне володіння державною мовою.

Характеристика змісту програми. Програма іспиту має комплексний характер та інтегрує знання відповідно до таких модулів професійних знань:

1. Сервісна діяльність в сучасній системі господарювання: основні поняття.
2. Підприємства побутового обслуговування як об'єкт управління сервісної діяльності.
3. Функціональне забезпечення сервісної діяльності.
4. Управлінські рішення в сервісній діяльності.

Екзаменаційні білети мають за змістом міжпредметний характер. Кожен білет включає завдання за двома напрямками: теоретичний і практичний.

Теоретичні завдання передбачають знання:

- основ комерційної діяльності як науки, її предмету, методів та функцій;
- закономірностей розвитку ринкової економіки як основи функціонування сучасних сервісних підприємств;
- способів, методів, форм реалізації діяльності сервісних підприємств;
- основних понять, категорій і принципів теорії управління сервісними підприємствами;
- джерел фінансування сервісних підприємств;
- методики обґрунтування управлінських рішень, інформаційного забезпечення, комунікаційних процесів, культури сервісних підприємств (підприємств побутового обслуговування).

Практичні завдання передбачають:

- визначення планових показників діяльності сервісних підприємств;
- проектування продуктів та процесів на сервісних підприємствах;
- обґрунтування вибору місця розташування сервісного підприємства;
- формування стратегії в підприємницькій діяльності;
- обґрунтування моделей мотивації та способів стимулювання персоналу сервісного підприємства;
- прогнозування попиту на діяльність сервісних підприємств;
- формування цінової політики та методів просування сервісних послуг;
- розрахунок економічних показників діяльності сервісних підприємств (підприємств побутового обслуговування).

На поставлені завдання екзаменаційного білету слід відповідати чітко, обов'язково представляти розрахунки, надавати обґрунтовані висновки за одержаними результатами. Порядок проведення іспиту визначається положенням про приймальну комісію КНУТД.

МОДУЛЬ 1. СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ В СУЧАСНІЙ СИСТЕМІ ГОСПОДАРЮВАННЯ: ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ

1.1. Сутність підприємництва. Основні види підприємницької діяльності

Поняття підприємницької діяльності. Суб'єкти підприємницької діяльності. Законодавче врегулювання ведення бізнесу. Підприємництво як особлива економічна категорія, функції та принципи підприємницької діяльності. Внутрішнє та зовнішнє середовище підприємства. Роль та функції підприємця. Якості підприємця. Фізичні та юридичні особи, їх відмінність та особливості функціонування. Великий, середній і малий бізнес. Роль антимонопольного законодавства в розвитку економіки. Легальний і тіньовий бізнес. Поняття комерційної і некомерційної організації. Роль некомерційної організації в бізнесі.

1.2. Економічна сутність та класифікація послуги як товару

Основні поняття та терміни пов'язані з діяльністю у сфері послуг. Особливості послуги як продукту чи товару. Еволюція наукових поглядів на природу послуги.

1.3 Загальна характеристика основних видів послуг. Особливості формування потреб у послугах

Класифікація основних видів послуг, їх систематизація залежно від сфери споживання. Особливості організації та технологія надання основних видів послуг (соціально-культурних, житлово-комунальних, інформаційно-консультативних, торговельно-посередницьких).

Визначення потреб та їх закономірності. Графік життєвого циклу послуги. Основні напрями формування потреб населення у послугах. Можливості споживання послуг. Математичний підхід до врівноваження потреб та можливостей споживання.

1.4. Ринок послуг України

Засади функціонування та особливості ринку послуг, його основні функції, характеристика інфраструктури ринку послуг та її класифікація. Сутність, форми і функції конкуренції на ринку послуг. Визначення факторів, що впливають на економіку підприємств побутового обслуговування. Оцінка стану та перспектив розвитку ринку послуг в Україні.

1.5. Економіко-правове регулювання діяльності сервісної діяльності

Сутність організаційно-правового регулювання взаємодії суб'єктів господарювання на ринку послуг. Система державних заходів, спрямованих на упорядкування, розвиток та вдосконалення підприємницької діяльності, а також створення правових механізмів їх реалізації в реальній економічній ситуації.

МОДУЛЬ 2.

ПІДПРИЄМСТВА ПОБУТОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1 Менеджмент побутового обслуговування – сутність і основні категорії

Теоретичні засади управління, сутність і зміст поняття «менеджмент», його об'єкту і суб'єкту, основні принципи управлінської діяльності на підприємствах побутового обслуговування. Зміст основних функцій менеджменту та ієрархічних рівнів в сервісній діяльності. Класичні та сучасні підходи до менеджменту в сервісній діяльності.

2.2. Підприємства побутового обслуговування як система

Підприємства побутового обслуговування населення як система. Основні елементи сервісної діяльності. Фактори внутрішнього та зовнішнього середовища на підприємствах побутового обслуговування.

Розподіл праці і спеціалізація, департаментизації і кооперація, зв'язки і координація, ієрархія, централізація і децентралізація, диференціація і інтеграція в сервісній діяльності.

2.3 Планування послуг на підприємствах побутового обслуговування

Зміст функції планування в сервісній діяльності. Засади прогнозування, цілевизначення, класифікація цілей підприємств, що працюють в сфері побутового обслуговування населення. Види, основні форми, принципи, методи та безпосередньо процес планування в сервісній діяльності.

Процес моделювання сервісної діяльності за допомогою бізнес-планів. Особливості бізнес-планів в сервісній діяльності.

2.4. Проектування продуктів і процесів в сервісній діяльності

Розробка нової сервісної послуги. Прийоми які використовуються при визначенні необхідності розробки нової послуги в сервісній діяльності. Фактори, що визначають потребу у новому виді сервісної діяльності. Особливості розробки нових послуг на підприємствах побутового обслуговування.

Модель цінності послуг. Визначення поняття «цінність» в сервісній діяльності. Складові моделі цінностей послуг в сервісній діяльності.

Основні фактори та критерії вибору місця розташування підприємства побутового обслуговування.

2.5. Особливості стратегічного планування в сервісній діяльності

Стратегічна діяльність на підприємствах сервісної діяльності. Визначення характерних стратегічних орієнтирів. Основні стратегічні ознаки послуг. Сутність

стратегічного планування, його роль і значення для розвитку підприємства сфери послуг. Важливість управління змінами в сервісній діяльності.

2.6. Споживчі ризики та конкурентна стратегія суб'єктів сервісної діяльності

Визначення ризику при здійсненні сервісного обслуговування населення. Типи споживчих ризиків в сервісній діяльності. Шляхи зменшення чи уникнення ризиків на підприємствах побутового обслуговування.

Основні форми і види, методи розробки та принципи ефективності реалізації стратегій. Основні види конкурентних стратегій. Конкурентна стратегія на ринку сервісних послуг. Основні елементи конкурентної стратегії. Визначення позиції підприємства на ринку сервісних послуг.

2.7. Управлінський контроль сервісного підприємства

Основні види, методи та принципи контролю діяльності сервісного підприємства. Контроль результатів надання сервісних послуг. Аналіз відгуків клієнтів щодо якості надання сервісних послуг.

2.8. Мотивація як функція менеджменту в сервісній діяльності

Зміст складових понять мотивації: потреби, мотиви, стимули, винагорода працівників в сервісній діяльності. Способи мотивації, етапи мотиваційного процесу в сервісній діяльності. Мотиваційна структура поведінки споживача та персоналу сервісного підприємства. Форми стимулів працівників в сервісній діяльності. Системам оплати праці в сервісній діяльності.

МОДУЛЬ 3 ФУНКЦІОНАЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

3.1. Прогнозування попиту в сервісній діяльності

Прогнозування та прогноз – теоретичні дефініції. Алгоритм розробки прогнозу в сервісній діяльності. Особливості прогнозування в сервісній діяльності. Фактори впливу на вибір методу прогнозування в сервісній діяльності. Коливання попиту на послуги та фактори, що їх пояснюють. Методи прогнозування попиту в сервісній діяльності.

3.2. Управління попитом в чергах. Модель масового обслуговування в сервісній діяльності

Типові ситуації створення черг в сервісній діяльності. Системи обслуговування та їх класифікація. Структури системи масового обслуговування. Одноканальна модель лінії обслуговування в сервісній діяльності. Багатоканальна модель лінії обслуговування в сервісній діяльності.

3.3. Визначення обсягу діяльності в сервісній діяльності

Теоретичні основи обсягу діяльності в сервісній діяльності. Фактори впливу на зміни і формування обсягу надання послуг в сервісній діяльності. Стратегії впливу на обсяг надання послуг в сервісній діяльності.

3.4. Управління якістю сервісної діяльності.

Оцінка ефективності підвищення якості послуг

Визначення якості в сервісній діяльності. Фактори, що забезпечують високий рівень якості послуг в сервісній діяльності. Основні показники оцінки якості послуг в сервісній діяльності. Методи розрахунку показників оцінки якості послуг в сервісній діяльності. Принципи та елементи загального управління якістю в підприємницькій діяльності. Діяльність щодо підвищення ефективності підприємницької діяльності.

3.5. Маркетингова складова в підприємницькій діяльності

Складові маркетингових досліджень в підприємницькій діяльності та сервісному обслуговуванні населення. Зміст маркетингових досліджень в підприємницькій діяльності. Особливості маркетингових досліджень в підприємницькій діяльності.

Реклама та її види в підприємницькій діяльності та сервісному обслуговуванню населення. Створення бренду в підприємницькій діяльності. Напрями просування в підприємницькій діяльності.

Цінова політика в підприємницькій діяльності. Фактори впливу на ціноутворення в підприємницькій діяльності. Методи формування ціни в сервісній діяльності.

3.6. Витрати на підприємствах сервісної діяльності

Класифікація витрат в сервісній діяльності. Класифікація показників, що характеризують процес надання послуг і впливу на облік витрат в сервісній діяльності. Склад методів і підходів визначення собівартості послуг в сервісній діяльності. Контроль витрат на підприємстві сервісного обслуговування населення. Використання бюджетування в сервісній діяльності.

3.7. Формування запасів у сервісній діяльності

Причини, що пояснюють необхідність формування запасів на підприємствах побутового обслуговування. Вхідні і вихідні продукти сервісної діяльності. Наслідки неоптимального планування періодичності та розмірів замовлення в сервісній діяльності. Класифікація та оцінка запасів в сервісній діяльності. Необхідні види сировини на підприємствах побутового обслуговування населення. Умови постачання сировини в сервісній діяльності. Вибір постачальника в сервісній діяльності. Процедура укладання договорів постачання в сервісній діяльності.

3.8. Оцінка результативних показників діяльності сервісних підприємств

Основні фактори впливу на прибуток підприємств побутового обслуговування. Напрями оцінки прибутковості діяльності. Визначення фінансових результатів при виконанні робіт та наданні послуг. Сучасні технології управління витратами та прибутками. Формування прибутку на підприємствах побутового обслуговування. Рентабельність підприємств сфери послуг. Оцінка ефективності надання послуг. Оцінка інвестиційних проектів розвитку сервісних підприємств.

МОДУЛЬ 4 УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ В СЕРВІСНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

4.1. Розробка і впровадження управлінських рішень в сервісній діяльності

Сутність процесу прийняття рішень в сервісній діяльності. Різновиди управлінських рішень, чинники та перелік обмежень, що впливають на процес прийняття рішення на підприємствах побутового обслуговування. Наслідки управлінських рішень та оцінка їх виконання.

4.2. Інформаційне забезпечення менеджменту в сервісній діяльності

Сутність поняття інформації, класифікація основних видів інформації, що використовується в управлінні підприємств побутового обслуговування. Інформаційні рівні та процес створення інформаційної системи управління сервісного підприємства. Якість інформації та чинники її забезпечення в сервісній діяльності.

4.3. Організація комунікаційних процесів в сервісній діяльності

Зміст процесу ділового спілкування, основні види і форми комунікацій. Елементи та стадії комунікаційного процесу, роль і значення невербальних комунікацій в роботі сервісного підприємства. Зовнішні комунікації та їх роль в управлінні підприємствами сфери обслуговування. Комунікаційні перешкоди в сервісній діяльності та методи їх подолання.

4.4. Людський фактор в сервісній діяльності

Сутність кадрової політики, принципи та норми, що регламентують відносини з персоналом. Роль і зміст функцій служби управління персоналом на сервісному підприємстві. Фактори та методи оцінки продуктивності праці. Формальні і неформальні відносини в колективі сервісного підприємства. Вплив, влада, лідерство, стилі управління, управління кар'єрою в сервісній діяльності. Сутність та складові елементи корпоративної культури. Етикет працівників сервісного підприємства.

СТРУКТУРА ЕКЗАМЕНАЦІЙНОГО БІЛЕТУ

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ДИЗАЙНУ

КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА ТА БІЗНЕСУ

ЗАТВЕДЖУЮ

Ректор КНУТД

І.М. Грищенко

«___» _____ 2017 р.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ ФАХОВОГО ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ

для здобуття освітнього ступеня «магістр»

зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
(Підприємництво та сервісна діяльність)

Варіант №

ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА (41 бал)

Тестові завдання (за кожне завдання 5 балів):

- 1. Набір правил для прийняття рішень, якими організація керується в своїй діяльності називається ...**
 - а) стратегія;
 - б) план підприємства;
 - в) графік роботи підприємства;
 - г) організаційна структура управління.
- 2. Процес направлений на розподіл спільної діяльності серед виконавців ...**
 - а) організація;
 - б) контроль;
 - в) регулювання;
 - г) стимулювання.
- 3. Забезпечення керівників поточною інформацією про рух ресурсів на підприємстві, про випуск продукції та її реалізації – це ціль є завданням...**
 - а) оперативного обліку;
 - б) управлінського обліку;
 - в) статистичного обліку;
 - г) фінансового.

4. Інформація для координування календарних програм, фізичних перестановках, непередбачених відхилень від стандартів необхідна для здійснення:

- а) регулювання;
- б) контролю;
- в) обліку;
- г) стимулювання.

5. Повноваженнями наділяється ...

- а) індивідуум;
- б) посадова особа;
- в) юридична особа;
- г) фізична особа.

Питання проблемного характеру (за кожне питання 8 балів):

1. Функція стимулювання на сервісних підприємствах.
2. Формування взаємозв'язків в підприємницькій діяльності.

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА (59 балів)

Підприємець приймає рішення про доцільність реалізації одного з трьох інвестиційних проектів. Інвестиційні проекти характеризуються вихідними параметрами, що наведені в табл. 1. Підприємець враховує, що дисконтна ставка складе 15 %.

Таблиця 1

Вихідні економічні параметри інвестиційних проектів

Проект	Інвестиції («-») і грошові потоки («+») за рік, тис. грн.				
	Перший (розрахунковий)	Другий	Третій	Четвертий	П'ятий
1-й	- 1000	+ 950	+ 730	0	0
2-й	- 1000	+ 550	+ 570	+ 380	+ 350
3-й	- 500	+ 380	+ 280	+280	+ 280

Завдання:

1) Обґрунтувати економічну ефективність інвестиційних проектів за такими показниками: чистим приведеним доходом; рівнем рентабельності інвестицій; внутрішньою нормою дохідності проекту.

2) За результатами розрахунків запропонуйте альтернативний за показниками ефективності інвестиційний проект.

3) Охарактеризувати зовнішні фактори, що впливають на ефективність реалізації інвестиційного проекту в сервісній діяльності

**Затверджено на засіданні кафедри підприємництва та бізнесу
протокол № 28 від «18» січня 2017 р.**

Зав. кафедри _____ д.е.н., доц. Ганущак-Єфіменко Л.М.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ВІДПОВІДЕЙ (за шкалою ECTS)

Приймальна комісія оцінює письмові відповіді вступника за такими критеріями.

Кількість балів може бути зниженою за такою системою:

Зауваження		Бали (-)
Допущені помилки	грубі	21...30
	значні	11...20
	середнього рівня	6...10
	незначні (механічні)	1...5
Відсутність висновків		10
Відсутність одиниць вимірювання		5

Бали за тестові питання і теоретичні завдання підсумовуються і являються кінцевим результатом, що відповідає шкалі оцінювання ECTS національній системі оцінювання.

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	«5» Відмінно	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
82-89	«4» Добре	B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)
75-81		C	Добре (в цілому правильне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)
60-66	«3» Задовільно	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
67-74		E	Достатньо (виконання задовольняє мінімальним критеріям)
35-59	«2» Незадовільно	FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)
1-34		F	Незадовільно (з обов'язковим повторним курсом)

Кількість оцінок у шкалі оцінювання ECTS є компромісною. Менша кількість оцінок дала б занадто мало інформації, більша кількість оцінок означала б певні уточнення, яких не існує, та спричинила б збільшення механічної роботи у виставленні оцінок. Визначення п'яти прохідних рівнів оцінок було обране для максимізації значення оцінок «А» та «Е».

УВАГА! У разі використання заборонених джерел вступник на вимогу викладача залишає аудиторію та одержує загальну нульову оцінку.

ОРІЄНТОВАНИЙ ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ФАХОВЕ ВСТУПНЕ ВИПРОБУВАННЯ

1. Економічна суть послуги.
2. Роль та функції підприємця. Фізичні та юридичні особи, їх відмінність та особливості функціонування.
3. Поняття комерційної і некомерційної організації.
4. Якісні і кількісні критерії класифікації фірм.
5. Організаційні форми підприємства та його об'єднань.
6. Види підприємств в Україні.
7. Економічна та організаційна суть діяльності підприємств побутового обслуговування.
8. Специфічні функції на підприємствах побутового обслуговування.
9. Основні напрями підприємницької діяльності у сфері побутового обслуговування.
10. Особливості послуги як об'єкта підприємницької діяльності.
11. Невідчутність виробництва і споживання послуг.
12. Поняття «стандарт обслуговування» та місце цієї категорії на підприємствах побутового обслуговування.
13. Сутність нездатності послуги до зберігання.
14. Основні права та обов'язки суб'єктів побутового обслуговування.
15. Види правової відповідальності в сервісній діяльності.
16. Графік життєвого циклу послуги.
17. Основні напрями формування потреб населення у послугах.
18. Факторів, що впливають на економічний стан підприємств побутового обслуговування.
19. Основні законодавчі документи, що регулюють діяльність підприємств побутового обслуговування.
20. Сутність менеджменту в сервісній діяльності.
21. Мистецтво управління в підприємстві.
22. Порівняльна характеристика терміну «управління» та «менеджменту».
23. Характеристика системи менеджменту в сервісній діяльності.
24. Сутність основних функцій менеджменту в сервісній діяльності.
25. Організації малого та середнього бізнесу як система.
26. Фактори внутрішнього та зовнішнього середовища на підприємствах побутового обслуговування.
27. Зміст функції планування в сервісній діяльності.
28. Прогнозування в сервісній діяльності.
29. Розробка нової продукції (послуги) на підприємствах побутового обслуговування.
30. Основні фактори вибору місця розташування підприємства побутового обслуговування.
31. Критерії вибору місця розташування підприємств побутового обслуговування.

32. Порівняльна характеристика стратегічного та оперативного менеджменту в сервісній діяльності.
33. Принципи управління в підприємництві та сервісній діяльності.
34. Сутність основних підходів до управління в підприємстві.
35. Місія та цілі підприємця.
36. Основні види планування в підприємстві.
37. Розкрийте на конкретному прикладі роль функції планування в сервісній діяльності.
38. Взаємозв'язок функції планування з іншими функціями менеджменту в підприємстві.
39. Види і особливості економічних, політичних, комерційних, інвестиційних і виробничих ризиків.
40. Способи зменшення ризиків для бізнесу.
41. Об'єктивні і суб'єктивні причини підприємницького ризику.
42. Класифікація підприємницьких ризиків.
43. Основні методи боротьби з ризиком.
44. Поняття підприємницької таємниці
45. Методологія постановки цілей підприємств.
46. Організація системи економічної безпеки в підприємницькій діяльності.
47. Організаційні форми підприємства та його об'єднань.
48. Структура комерційних служб підприємств та їх основні функції.
49. Сутність понять «конкуренція», «конкурентоспроможність», «конкурентні переваги» в підприємстві.
50. Створення конкурентних переваг та позиціонування послуг.
51. Типи та характеристика конкурентних стратегій.
52. Визначення ризику в сервісному обслуговуванні.
53. Типи споживчих ризиків в підприємницькій діяльності.
54. Шляхи зменшення чи уникнення ризиків на підприємствах сфери послуг.
55. Основні елементи конкурентної стратегії.
56. Визначення позиції підприємства на ринку сервісних послуг.
57. Організаційна діяльність в системі менеджменту сервісного підприємства.
58. Цілі і принципи функції «організація» в підприємстві.
59. Типи організацій побутового обслуговування.
60. Фактори проектування сервісного підприємства.
61. Елементи проектування сервісного підприємства.
62. Різновиди організаційних структур сервісних підприємств.
63. Адаптивні різновиди організаційних структур в підприємстві.
64. Сутність контролю як функції менеджменту в підприємстві.
65. Види контролю в діяльності сервісних підприємств.
66. Принципи контролю діяльності сервісних підприємств.
67. Стандарти обслуговування на підприємствах побутового обслуговування.

68. Мотиваційні засоби менеджера в сервісній діяльності.
69. Змістовні теорії мотивації в підприємстві.
70. Процесуальні теорії мотивації в підприємстві.
71. Прогнозування на сервісних підприємствах.
72. Визначення якості діяльності сервісних підприємств.
73. Принципи та елементи загального управління якістю на підприємствах побутового обслуговування.
74. Основні причини гарантування якості сервісних послуг.
75. Діяльність щодо підвищення ефективності сфери послуг.
76. Особливості маркетингових досліджень на підприємствах побутового обслуговування.
77. Просування послуг на ринок.
78. Реклама та її види в сервісній діяльності.
79. Цінова політика підприємств побутового обслуговування.
80. Фактори впливу на ціноутворення в сервісній діяльності.
81. Методи формування ціни на сервісних підприємствах.
82. Методи і підходи визначення собівартості послуг на підприємствах побутового обслуговування.
83. Використання бюджетування в сервісній діяльності.
84. Причини, що пояснюють необхідність формування запасів на сервісних підприємствах.
85. Наслідки неоптимального планування періодичності та розмірів замовлення в сервісній діяльності.
86. Основні фактори впливу на прибуток підприємств побутового обслуговування.
87. Сучасні технології управління витратами та прибутками сервісного підприємства.
88. Сутність і класифікація рішень у менеджменті сфери послуг.
89. Процес підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень.
90. Методи прийняття управлінських рішень в сервісній діяльності.
91. Сутність і значення інформації в сервісній діяльності.
92. Елементи та етапи комунікаційних процесів в сервісній діяльності.
93. Психологія поведінки індивіда в підприємницькій діяльності.
94. Формальні й неформальні групи на підприємстві.
95. Причини утворення неформальних груп і їх вплив на процес управління колективом сервісного підприємства.
96. Сутність влади в підприємстві.
97. Сутність та основні ознаки лідерства в підприємстві.
98. Стиль управління і його вплив на ефективність сервісної діяльності.
99. Культура сервісного обслуговування.
100. Сучасні моделі корпоративної культури в підприємницькій діяльності.

ЛІТЕРАТУРНІ ДЖЕРЕЛА

1. Андрушків Б. М. Економічна та майнова безпека підприємства і підприємництва. Антирейдерство [Текст] / Терноп. держ. техн. ун-т ім. І. Пулюя, Каф. менедж. підприємн. діяльн., Акад. соц. упр., Наук. т-во ім. Шевченка ; [авт.-уклад. Андрушків Б. М. та ін. ; наук. ред. Андрушків Б. М.]. - Т. : Терно-граф, 2008. - 424 с. : рис. - Бібліогр.: с. 417-422. - 500 экз. - ISBN 978-966-457-042-5
2. Апопій В.В., Олексін І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг: Навч. пос. /За ред. Апопія В.В. – К.: ВЦ «Академія», 2006. – 312.
3. Балабанова Л. В. Управління маркетинговою діяльністю підприємства [Текст] : монографія / Л. В. Балабанова, Н. М. Гуржій ; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. - Донецьк : [ДонНУЕТ], 2010. - 184 с. : табл. - (Школа маркетингового менеджменту). - Бібліогр.: с. 173-184. - 500 экз. - ISBN978-966-385-182-2
4. Балабанова Л. В., Стельмашенко О. В. Стратегічне управління персоналом підприємства в умовах ринкової економіки [Текст] : монографія / Л. В. Балабанова, О. В. Стельмашенко. - Донецьк : ДонНУЕТ, 2010. - 237 с. : табл., рис. - (Школа маркетингового менеджменту). - Бібліогр.: с. 227-237. - 500 экз. - ISBN 978-966-385-161-7
5. Балабанова Л. В., Холод В. В., Балабанова І. В. Маркетинг підприємства [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. В. Балабанова, В. В. Холод, І. В. Балабанова ; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Ін-т економіки і упр., Каф. маркетинг. менедж. - К. : Центр учбової літератури, 2012. - 612 с. : рис., табл. - (Школа маркетингового менеджменту). - Бібліогр.: с. 594-598. - ISBN 978-611-01-0337-4
6. Біліченко В. В., Варчук В. В. Економіка підприємства. Визначення економічної ефективності інвестиційних проектів з оновлення рухомого складу на автомобільному транспорті [Текст] : навч. посіб. / В. В. Біліченко, В. В. Варчук, С. В. Цимбал ; Вінниц. нац. техн. ун-т. - Вінниця : ВНТУ, 2011. - 127 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 113-114. - 75 экз.
7. Бондаренко, М. І. Маркетинг, менеджмент, бізнес: сучасний стан та перспективи взаємодії [Текст] : зб. наук. пр. / Харківська обл. держ. адміністрація [та ін.] ; відп. ред. Бондаренко М. І. - Х. : ХІБМ, 2009. - 437 с. : рис., табл. - Бібліогр. у кінці ст. - 100 экз. - ISBN 978-966-7641-40-5
8. Борецька Н. П., Кравченко Є. В. Економіка підприємства [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Борецька Н. П., Кравченко Є. В. ; Донец. ін-т ринку та соц. політики. - Донецьк : Східний видавничий дім, 2010. - 271 с. : рис. - Бібліогр.: с. 254-256. - 300 экз. -ISBN 978-966-317-061-9
9. Вечеров В. Т., Міщенко А. П., Котуранова Т. В. Основи менеджменту [Текст] : [підручник] / В. Т. Вечеров, А. П. Міщенко, Т. В. Котуранова ; ДВНЗ "Придніпр. держ. акад. буд-ва та архіт.". - Д. : Свидлер

А. Л., 2012. - 351 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 348-351. - 200 экз. - ISBN 978-617-627-027-0

10. Волков В. П., Метеленко Н. Г. Менеджмент і логістика промислового підприємства [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. П. Волков, Н. Г. Метеленко. - Запоріжжя : Класич. приват. ун-т, 2010. - 258 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 252-258. - 500 экз. - ISBN 978-966-414-108-3

11. Герасимчук З. В. Економіка підприємства: теорія та практика [Текст] : тези доп. I Всеукр. студент. наук.-практ. конф., 15-16 берез. 2012 р., м. Луцьк / Луц. нац. техн. ун-т, Каф. економіки та підприємництва, Каф. менедж. та маркетингу ; [відп. ред. З. В. Герасимчук]. - Луцьк : Гадяк Жанна Володимирівна : Волиньполіграф [друкарня], 2012. - 208 с. : рис., табл. - Назва обкл. : I Всеукраїнська студентська науково-практична конференція "Економіка підприємства: теорія та практика". - Бібліогр. в кінці ст. - 300 экз. - ISBN 978-966-2379-44-0

12. Горбань Г.О. Прийняття управлінських рішень у соціальних системах: соціально-психологічний аспект [Текст] : монографія / Г. О. Горбань. Запоріжжя : Класич. приват. ун-т, 2012. – 347 с.

13. Грещак М. Г. Економіка підприємства [Текст] : підручник / М. Г. Грещак [та ін.] ; ред. С. Ф. Покропивний ; Київський національний економічний ун-т. - 2.вид., перероб. та доп. - К. : КНЕУ, 2000. - 526 с.: іл. - ISBN 966-574-148-9

14. Гринчуцький В. І., Карапетян Е. Т. Економіка підприємства [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. І. Гринчуцький, Е. Т. Карапетян, Б. В. Погріщук ; Терноп. нац. екон. ун-т. - 2-ге вид., переробл. та допов. - К. : Центр учбової літератури, 2012. - 303 с. : рис., табл. - Бібліогр. в кінці тем. - ISBN 978-611-01-0309-1

15. Гриценко О. А. Економіка підприємства [Текст] : навч. посіб. / [О. А. Гриценко та ін.] ; за заг. ред. Л. С. Шевченко ; Нац. ун-т "Юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого". - Х. : Право, 2011. - 205 с. : табл. - Бібліогр. в кінці розд. - 100 экз. - ISBN 978-966-458-284-8

16. Данилишин Б.М., Куценко В.І. Остафійчук Я.В. Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства / Рада по вивчені продуктивних сил України, НАН України. – К.: ЗАТ «Ніч лава», 2005. – 328 с.

17. Дмитрієв І. А., Большенко С. Ф. Економіка підприємства та маркетинг [Текст] : навч.-метод. посіб. / ; Харк. нац. автомоб.-дор. ун-т. - Х. : ХНАДУ, 2009. - 71 с. : рис. - Бібліогр.: с. 69-70. - 100 экз. - ISBN 978-966-303-219-1

18. Захарченко Л. А., Яцкевич І. В. Управління витратами [Текст] : навч. посіб. з практ. занять для студ. вищ. навч. закл. / Захарченко Л. А., Яцкевич І. В. ; Держ. служба України, Одес. нац. акад. зв'язку ім. О. С. Попова, Ін-т економіки та менедж., Каф. економіки п-ва та корпор. упр. - О. : ВМВ, 2011. - 240 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 235-239. - 300 экз. - ISBN 978-966-413-294-4

19. Кн. 1 : Стандарти, моделі та методи управління проектами. - 2011. - 549 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 545-549. - 400 экз. - ISBN 978-966-418-148-5
20. Козенков Д. Є., Ковзель А. С., Ковзель К. А. Основи менеджменту [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Д. Є. Козенков, А. С. Ковзель, К. А. Ковзель ; Нац. металург. акад. України. - Д. : Акцент, 2014. - 174 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 169-172. - 300 экз. - ISBN 978-966-2607-88-8
21. Колеснікова К. В., Бондар В. І. Управління проектами [Текст] : практикум / Колеснікова К. В., Бондар В. І. ; Одес. нац. політехн. ун-т. - О. : Елтон, 2013. - 119 с. : табл., рис. - Бібліогр.: с. 111-112. - 300 экз. - ISBN 978-966-2430-35-6
22. Краснова В. В. Фінансовий менеджмент [Текст] : навч. посіб. для студентів ВНЗ, які навч. за освіт.-проф. програмою магістра за спец. "Економіка підприємства" / [В. В. Краснова та ін. ; за заг. ред. В. В. Краснової] ; Донец. нац. ун-т, Екон. ф-т. - Донецьк : ДонНУ, 2013. - 469 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 455-462. - 300 экз. - ISBN 978-966-639-594-1
23. Кузьмін О. Є. Економіка інноваційного підприємства [Текст] : навч. посіб. для студ. Ін-ту економіки і менедж. спец. 8.180100 "Управління інноваційною діяльністю" / О. Є. Кузьмін [та ін.] ; Нац. ун-т "Львів. політехніка", Ін-т економіки і менедж., Каф. менедж. і міжнар. підприємництва. - 2-ге вид., допов. і переробл. - Л. : Міські інформаційні системи, 2011. - 390 с. : табл. - Бібліогр.: с. 374-389. - 300 экз. - ISBN 978-966-1577-11-3
24. Кучеренко В. Р. Управління проектами в підприємницьких структурах [Текст] : навч. посіб. / В. Р. Кучеренко [та ін.] ; Одес. нац. екон. ун-т. - 2-ге вид., випр. і перероб. - О. : Астропринт, 2013. - 268 с. - Бібліогр.: с. 263-264. - 300 экз. - ISBN 978-966-190-747-7
25. Лихолат С. М., Городня Т. А. Економіка підприємства [Текст] : навч.-метод. посіб. / Лихолат С. М., Городня Т. А. ; Львів. держ. ун-т внутр. справ. - Л. : Львів. держ. ун-т внутр. справ, 2010. - 184 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 178-183. - 100 экз. - ISBN 978-611-511-022-3
26. Ліпич Л. Г. Економіка підприємства [Текст] : навч. посіб. / [Ліпич Л. Г. та ін. ; за заг. ред. Л. Г. Ліпич] ; Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки. - Луцьк : РВВ Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2010. - 492 с. : рис., табл. - (Серія "Посібники та підручники ВНУ ім. Лесі Українки"). - Бібліогр. в кінці розд. - 500 экз. - ISBN978-966-600-493-5 (серія). - ISBN 978-966-600-524-6
27. Менеджмент організацій [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / О. П. Василенко, Г. О. Коваленко, О. О. Поліщук. - Умань : Вид. "Сочінський", 2010. - 490 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 368-372. - 300 экз. - ISBN 978-966-1604-49-9
28. Моделі, методи та механізми створення і функціонування проектно-керованої організації [Текст] : моногр. / В. О. Вайсман ; Укр. асоц. упр. проектами. - К. : Науковий світ, 2009. - 146 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 123-146. - 300 экз. - ISBN 978-966-675-605-6

29. Основи менеджменту та адміністрування [Текст] : підруч. для студ. ден. та заоч. форм навч. на пряму підгот. "Менеджмент" / Є. О. Снітко, Є. Є. Завгородній ; ДЗ "Луган. нац. ун-т ім. Т. Шевченка". - Луганськ : ДЗ "ЛНУ ім. Тараса Шевченка", 2010. - 279 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 269-272. - 100 экз.
30. Основи управлінського консультування [Текст] : навч. посіб. для студентів ВНЗ / [Б. Г. Шелегеда, О. М. Шарнопольська, Л. М. Василичина] ; за ред. проф. Б. Г. Шелегди ; ДВНЗ "Донец. нац. техн. ун-т", Каф. менеджменту та госп. права. - Донецьк : Ноулідж, Донец. від-ня, 2014. - 188 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 180-181. - 300 экз. - ISBN 978-617-579-855-3
31. Павловська Л.Д. Економіка підприємства [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. Д. Павловська ; Житомир. нац. агрокол. ун-т. - 2-е вид., допов. і переробл. - Житомир : [б. в.], 2011. - 612 с. - Бібліогр.: с. 602-608. - ISBN 978-966-8706-50-9
32. Плєскач В. Л., Затонацька Т. Г. Електронна комерція [Текст] : підручник / В. Л. Плєскач, Т. Г. Затонацька. - К. : Знання, 2007. - 535 с. - Бібліогр.: в кінці розд. - ISBN 966-346-241-8
33. Покропивний С. Ф., Колот В. М. Підприємництво: стратегія, організація, ефективність [Текст] : навч. посібник / С. Ф. Покропивний, В. М. Колот ; Київський національний економічний ун-т. - К. : [б.в.], 1998. - 350 с. - ISBN 966-574-090-3
34. Покропивний С. Ф. Бізнес-план: технологія розробки та обґрунтування [Текст] : навч.-метод. посібник для самот. вивчення дисципліни / С. Ф. Покропивний [и др.] ; Київський національний економічний ун-т. - К. : КНЕУ, 2001. - 160 с. - Бібліогр.: с. 158. - ISBN 966-574-260-4
35. Покропивний С. Ф. Економіка підприємства. Збірник практичних задач і конкретних ситуацій [Текст] : навч. посіб. / С. Ф. Покропивний [та ін.] ; ред. С. Ф. Покропивний ; Київський національний економічний ун-т. - К. : КНЕУ, 2000. - 328 с. - ISBN 966-574-156-X
36. Садченко О. В., Філіпков Ю. С. Економіка підприємства [Текст] : навч.-метод. посіб. для студ. екон. ф-ту зі спец.7.050201 "менеджмент організацій" / О. В. Садченко, Ю. С. Філіпков ; Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова. - О. : Астропринт, 2010. - 127 с. - Бібліогр.: с. 124-127. - 50 экз. - ISBN 978-966-190-422-3
37. Семенець А. О. Розвиток фінансового менеджменту на підприємствах, установах [Текст] : монографія / А. О. Семенець [та ін.] ; за заг. ред. А. О. Семенець ; Харк. ін-т фінансів Укр. держ. ун-ту фінансів та міжнар. торгівлі, Харк. торг.-екон. ін-т Київ. нац. торг.-екон. ун-ту. - Х. : Мадрид, 2013. - 136 с. : табл., рис. - Бібліогр. в кінці розд. - 300 экз. - ISBN 978-617-7050-30-7
38. Сидорчук О. Г., Артими І. І. Основи менеджменту [Текст] : навч. посіб. / О. Г. Сидорчук, І. І. Артим ; Львів. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. - Л. : [ЛРІДУ НАДУ], 2011. - 215 с. : рис. - Бібліогр.: с. 214-215. - 300 экз. - ISBN 978-966-8687-72-3

39. Сороківський В. М., Стефаняк В. І. Математичні моделі в менеджменті та маркетингу [Текст] : навч. посіб. / Копич І. М., Сороківський В. М., Стефаняк В. І. ; Укоопспілка, Львів. комерц. акад. - Л. : Вид-во Львів. комерц. акад., 2010. - 268 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 261-267. - 500 экз. - ISBN 978-966-1537-67-4

40. Стадник В. В., Мельничук О. П., Йохна В. М. Маркетинг-менеджмент інноваційного розвитку підприємства [Текст] : [монографія] / Стадник В. В., Мельничук О. П., Йохна В. М. - Хмельницький : Гонта А. С., 2013. - 205 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 189-204. - 300 экз. - ISBN 978-966-96683-8-7

41. Управління міжнародними інвестиційними проектами [Текст] : навч. посіб. / В. П. Савчук, С. І. Прилипка, О. Г. Величко ; за заг. ред. канд. екон. наук, доц. С. І. Прилипка ; Держ. вищ. навч. закл. "Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана". - К. : КНЕУ, 2013. - 469 с. : рис., табл. - Бібліогр. в кінці розд. - 215 экз. - ISBN 978-966-483-691-0

42. Управління проектами розвитку підприємств [Текст] : навч. посіб. / В. В. Морозов, О. В. Кальніченко, Ю. Г. Турло ; Ун-т економіки та права "КРОК". - К. : ВНЗ "Ун-т економіки та права "КРОК", 2011. - 231 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 228-231. - 300 экз. - ISBN 978-966-7735-53-1

43. Управління проектами: теорія та практика виконання проектних дій [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Т. Г. Фесенко ; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. - Х. : ХНАМГ, 2012. - 181 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 176-178. - 300 экз. - ISBN 978-966-695-289-2

44. Шваб Л. І. Економіка підприємства (практикум) [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Шваб Л. І. ; Житомир. держ. технол. ун-т. - Житомир : [ЖДТУ], 2009. - 466 с. - Бібліогр.: с. 379-385. - 300 экз. - ISBN 966-683-114-7

45. Управління міжнародними інвестиційними проектами [Текст] : навч. посіб. / В. П. Савчук, С. І. Прилипка, О. Г. Величко ; за заг. ред. канд. екон. наук, доц. С. І. Прилипка ; Держ. вищ. навч. закл. "Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана". - К. : КНЕУ, 2013. - 469 с. : рис., табл. - Бібліогр. в кінці розд. - 215 экз. - ISBN 978-966-483-691-0