

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДНІПРОВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ОЛЕСЯ ГОНЧАРА

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор

Сергій ОКОВИТИЙ

«14» листопада 2024 р.



ПОГОДЖЕНО

В.о. проректора

з науково-педагогічної роботи

Наталія ГУК

«14» листопада 2024 р.

ПРОГРАМА
АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

для здобувачів вищої освіти за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти
на основі повної загальної середньої освіти та ОКР молодший спеціаліст
за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа
(Освітня програма – Готельно-ресторанна справа)



Розглянуто на засіданні вченої ради
факультету економіки
від «11.11.2024 р.»; протокол № 5

Голова вченої ради

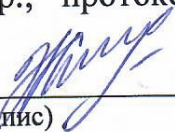
Тетяна ГРИНЬКО

Дніпро-2024

Укладачі програми:

1. Жиленко Катерина Миколаївна, зав. каф. туристичного бізнесу та гостинності, професор;
2. Редько Вікторія Євгенівна, доцент каф. туристичного бізнесу та гостинності;
3. Сливенко Вячеслав Альбертович, доцент каф. туристичного бізнесу та гостинності;
4. Ставицька Алла Василівна, доцент каф. туристичного бізнесу та гостинності.

Програма ухвалена на засіданні кафедри туристичного бізнесу та гостинності
від «6» листопада 2024 р.; протокол № 4

Завідувач кафедри  (Катерина ЖИЛЕНКО)
(підпис) (ім'я та прізвище)

та на засіданні науково-методичної ради факультету економіки
від «11» листопада 2024 р.; протокол № 6

Голова науково-методичної ради  (Оксана ЛЕВКОВИЧ)
(підпис) (ім'я та прізвище)

1. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА

Програма атестаційного екзамену охоплює теми фундаментальних дисциплін з туризму, які забезпечують базовий рівень професійних знань бакалавра. Атестаційний екзамен перевіряє засвоєння здобувачами вищої освіти ЗК та СК, відповідно до затвердженої освітньої програми. Готельно-ресторанна справа.

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 14. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання додаткових послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу з використанням івент - та МІСЕ-технологій.

Атестаційний екзамен перевіряє оволодіння наступними програмними результатами навчання, передбаченими ОП Готельно-ресторанна справа:

Назва програмного результату навчання	Назви освітніх компонентів, що забезпечують даний програмний результат навчання
ПР 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;	Організація готельного бізнесу; Організація ресторанного бізнесу; Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі.
ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук;	Організація готельного бізнесу; Організація ресторанного бізнесу; Бізнес-проекти у сфері гостинності.
ПР 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.	Організація готельного бізнесу; Організація ресторанного бізнесу; Бізнес-проекти у сфері гостинності; Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі.
ПР 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	Організація готельного бізнесу; Організація ресторанного бізнесу; Бізнес-проекти у сфері гостинності.
ПР 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.	Організація готельного бізнесу; Організація ресторанного бізнесу; Бізнес-проекти у сфері гостинності; Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі.
ПР 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	Організація готельного бізнесу; Організація ресторанного бізнесу; Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі; Комунікаційні процеси в сфері гостинності.
ПР10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.	Організація готельного бізнесу; Організація ресторанного бізнесу; Бізнес-проекти у сфері гостинності; Інноваційні рішення

	в готельно-ресторанному бізнесі.
ПР13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.	Організація готельного бізнесу; Організація ресторанного бізнесу; Бізнес-проекти у сфері гостинності.
ПР 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	Бізнес-проекти у сфері гостинності.
ПР16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.	Організація готельного бізнесу; Організація ресторанного бізнесу; Бізнес-проекти у сфері гостинності.
ПР 23. Застосовувати івент-технології та навички організації проведення МІСЕ заходів в закладах готельно-ресторанного бізнесу.	Організація готельного бізнесу; Організація ресторанного бізнесу; Бізнес-проекти у сфері гостинності; Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі.

2. ПЕРЕЛІК ТЕМ

До програми атестаційного екзамену з готельно-ресторанної справи увійшли теми та питання за такими дисциплінами:

- 1.Організація готельного бізнесу;
- 2.Організація ресторанного бізнесу;
- 3.Бізнес-проекти у сфері гостинності;
- 4.Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі;
- 5.Комунікаційні процеси в сфері гостинності.

Розділ 1. Організація готельного бізнесу.

Тема 1. Організаційно-правові основи започаткування й провадження готельної діяльності.

Тема 2. Архітектура та зовнішні елементи благоустрою в готельній справі.

Тема 3. Організація інтер'єру та внутрішнього простору в закладах готельного бізнесу.

Тема 4. Класифікація, типологія та вимоги до засобів розміщення в Україні

Тема 5. Майно суб'єкта готельного бізнесу.

Тема 6. Моделі готельного бізнесу.

Тема 7. Функціональна організація приміщень на підприємствах готельного господарства. Нежитлова група приміщень. Житлова група приміщень.

Тема 8. Класифікація номерів. Експлуатаційна програма готелю. Показники використання номерного фонду.

Тема 9. Служби і відділи готелю.

Тема10. Організація і технології роботи служби прийому та розміщення. Технологічний цикл обслуговування. Технології бронювання готельних послуг.

Тема 11. Housekeeping в готельному бізнесі. Методи та системи професійного прибирання.

Тема 12. Організація роботи служби ресторанного сервісу.

Тема13. Організація роботи адміністративно-управлінської служби готелю

Тема 14. Організація роботи допоміжних господарств.

Тема15. Характеристика основних і додаткових послуг та організація їх надання на підприємствах готельного бізнесу

Тема 16. Організація роботи персоналу в готельному бізнесі.

Розділ 2. Організація ресторанного бізнесу.

Тема 1. Вступ до ресторанного бізнесу.

Тема 2. Планування та проектування ресторану.

Тема 3. Управління фінансами.

Тема 4. Менеджмент та організаційна структура.

Тема 5. Меню та управління продукцією.

Тема 6. Маркетинг та просування ресторану.

Тема 7. Інформаційні технології в ресторанному бізнесі

Тема 8. Інновації та тренди ресторанного бізнесу.

Розділ 3. Бізнес-проекти у сфері гостинності.

Тема 1. Вступ до бізнес-проектів у сфері гостинності.

Тема 2. Проектний менеджмент у сфері гостинності.

Тема 3. Аналіз ринку та концепція бізнес-проекту.

Тема 4. Фінансове планування та бюджетування.

Тема 5. Маркетинг та просування бізнес-проекту.

Тема 6. Правові аспекти та управління ризиками.

Тема 7. Організація операційної діяльності.

Тема 8. Інновації та стійкий розвиток у гостинності.

Тема 9. Реалізація бізнес-проекту в сфері гостинності.

Розділ 4. Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі.

Тема 1. Сутність інновацій та інноваційної діяльності суб'єктів бізнесу. Теорії інноваційного розвитку. Життєвий цикл інновацій.

Тема 2. Інноваційний розвиток готельно-ресторанної справи. Еволюція інноваційних рішень в готельно-ресторанному бізнесі. Внесок Ц. Рітца, Е. Статлера, К. Вілсона, К. Хілтона, Д. Марріотта, І. Шарпа, братів Мак-Дональдів в розвиток готельно-ресторанної справи.

Тема 3. Правові аспекти здійснення інноваційної діяльності в Україні. Методи та інструменти державного регулювання інноваційної діяльності. Інтелектуальна власність. Торгова марка та бренд. Франчайзинг.

Тема 4. Продуктові інновації в готельному й ресторанному бізнесі.

Тема 6. Маркетингові інноваційні рішення та івент-технології в готельно-ресторанному бізнесі. Стратегії інноваційної поведінки.

Тема 7. Організаційно-управлінські інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі. Інструменти та підходи до створення вражень у гостей. Формування додаткової цінності в гостинності.

Тема 8. «Зелені» інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі. Екологізація як тренд розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 9. Цифрові інновації в готельно-ресторанному бізнесі: тенденції, виклики, ризики. Напрями реалізації цифрових інновацій. Технології штучного інтелекту в готельно-ресторанній справі.

Тема 10. Комерціалізація інновацій. Оцінка ефективності інноваційних рішень в готельно-ресторанному бізнесі. Інноваційні проекти і стартапи.

Тема 11. Дифузія інновацій в готельно-ресторанній справі.

Розділ 5. Комунікаційні процеси в сфері гостинності,

Тема 1. Послуги у сфері гостинності, як економічна категорія.

Тема 2. Сутність комунікацій як інтерактивного діалогу.

Тема 3. Основи менеджменту комунікацій у сфері гостинності.

Тема 4. Особливості маркетингу комунікацій у сфері гостинності.

Тема 5. Корпоративна ідентичність, імідж та репутація організації сфери гостинності.

Тема 6. Керування іміджем організації сфери гостинності.

Тема 7. Оцінка ефективності комунікацій організації сфери гостинності.

Тема 8. Ефективність корпоративних іміджу та репутації.

3. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Сума балів	Оцінка за національною шкалою	Критерії оцінювання
90-100	Відмінно/ Excellent	Відмінне виконання, надано 90-100% правильних відповідей
82-89	Добре/ Good	Виконання вище середнього рівня, надано 82- 89% правильних відповідей
75-81		В цілому вірне виконання, надано 75-81% правильних відповідей
64-74	Задовільно/ Satisfactory	Непогане виконання, надано 64-74% правильних відповідей
60-63		Виконання задовольняє мінімальним критеріям, надано 60-63% правильних відповідей
0-59	Незадовільно/ Fail	Виконання не задовольняє мінімальним критеріям, надано менше 60% правильних відповідей

5. СТРУКТУРА БІЛЕТУ

Кожний варіант атестаційного екзамену містить 50 тестових завдань, зміст яких стає відомим здобувачеві вищої освіти лише при отриманні варіанту іспиту. Всі питання подані у формі обрання однієї правильної відповіді з чотирьох запропонованих, проти якої здобувач вищої освіти має зробити відповідну позначку.

Оцінка за відповідь на кожне питання варіанту АЕ може набувати одного з двох значень:

максимального значення 2 бали у разі правильної відповіді,
мінімального значення 0 балів у разі неправильної відповіді.

Розподіл питань у кожному варіанті за формою завдань

Форма завдання	Кількість одиниць у варіанті	Кількість балів за одне завдання	Максимальна кількість балів, яка може бути набрана за весь іспит
Питання на обрання вірної відповіді	50	2	$50 * 2 = 100$

максимального значення 2 бали у разі встановлення повної відповідності (послідовності),

мінімального значення 0 балів у разі відсутності хоча б однієї правильної відповіді.

Розподіл питань у кожному варіанті за формою завдань

№ з/п	Назва дисципліни	Кількість одиниць у варіанті
1	Організація готельного бізнесу	10
2	Організація ресторанного бізнесу	10
3	Бізнес-проекти у сфері гостинності	10
4	Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі	10
5	Комунікаційні процеси в сфері гостинності	10
	Усього:	50

6. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

До розділу 1:

1. Господарський кодекс України: Кодекс України № 436-IV від 2003 р. (зі змінами від 03.09.2023 р.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>.
2. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги». ДСТУ 4268:2003. К.: Держспоживстандарт України. 2004.
3. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів». ДСТУ 4269:2003. К.: Держспоживстандарт України. 2004.
4. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення». ДСТУ 4527:2006. К.: Держспоживстандарт України. 2006.
5. Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг. ДСТУ ISO 22483:2022. Технічний комітет стандартизації «Туризм і послуги у сфері туризму» (ТК 169). 2022.
6. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посіб. / Ніколайчук О.А., Приймак Н.С., Сімакова О.А., Слащева А.В., Горяйнова Ю.А., Коренець Ю.М., Боднарук О.А., Пусікова О.А., Клевцов Є.Г. / за ред. Ніколайчук О.А.. Кривий Ріг: Вид.ДонНУЕТ, 2022. 250 с. URL: ISBN978-966-385-379-6
7. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності: навч. посіб. / 2-ге вид., перероб. і доповн. Чернівці: Чернівець. нац.ун-т ім.Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
8. Редько В.Є. Застосування концепції Кайдзен в готельному сервісі. *Інфраструктура ринку*. № 65. 2022. С. 104-109. DOI: <https://doi.org/10.32843/infrastruct65-18>.
9. Редько В.Є., Язіна В.А. Організація готельного господарства: навч. посіб. для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Дніпро: УМСФ. 2023. 227 с.

До розділу 2:

1. Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика: монографія. Жиленко К., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ставицька А. Дніпро. 2023. 206 с. DOI: 10.15421/512305.
2. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посіб. / Ніколайчук О.А., Приймак Н.С., Сімакова О.А., Слащева А.В., Горяйнова Ю.А., Коренець Ю.М., Боднарук О.А., Пусікова О.А., Клевцов Є.Г. / за ред. Ніколайчук О.А.. Кривий Ріг: Вид.ДонНУЕТ, 2022. 250 с. URL: ISBN978-966-385-379-6
3. Zhylenko K.M., Khalatur S.M., Financial instruments and innovations in business environment: European countries and Ukraine. *Business Perspectives*. Volume 16. 2019 -Issue №3, pp. 275-291. [http://dx.doi.org/10.21511/imfi.16\(3\).2019.25](http://dx.doi.org/10.21511/imfi.16(3).2019.25)

4. Zhylenko K.M., Khalatur S.M., Pavlenko O.P., Pavlenko O.S. Formation of macroeconomic indicators under the influence of MICE-tourism. Академічний огляд. 2(57) 2022. С. 249-267. DOI: 10.32342/2074-5354-2022-2-57-19 <https://acadrev.duan.edu.ua/images/PDF/2022/2/20.pdf>.
5. Zhylenko K.M. Mechanism of reconciliation of multinational enterprises' interests in the context of globalization. Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. Серія: економіка і управління. Том 31 (70) №5. 2020. С. 26-31. https://www.econ.vernadskyjournals.in.ua/journals/2020/31_70_5/6.pdf.
6. Zhylenko K.M., Khalatur, S., Vinichenko, I., Trokhymets, O., Kriuchko, L. The formation of the international imperatives of the national (Food) security coefficient in Ukraine under globalization. Przegląd Strategiczny. 2020 (13). С 455–475. DOI: 10.14746/ps.2020.1.28.
7. Жиленко К.М., Хрулькова К.А. Ефективність використання автоматизованих систем в готельних підприємствах. Інфраструктура ринку. Випуск № 62. Грудень 2021 р. <http://www.market-infr.od.ua>.

До розділу 3:

1. Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика: монографія. Жиленко К., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ставицька А. Дніпро. 2023. 206 с. DOI: 10.15421/512305.
2. Zhylenko K.M., Khalatur S.M., Financial instruments and innovations in business environment: European countries and Ukraine. Business Perspectives. Volume 16. 2019 -Issue №3, pp. 275-291. [http://dx.doi.org/10.21511/imfi.16\(3\).2019.25](http://dx.doi.org/10.21511/imfi.16(3).2019.25).
3. Zhylenko K.M., Khalatur S.M., Pavlenko O.P., Pavlenko O.S. Formation of macroeconomic indicators under the influence of MICE-tourism. Академічний огляд. 2(57) 2022. С. 249-267. DOI: 10.32342/2074-5354-2022-2-57-19 <https://acadrev.duan.edu.ua/images/PDF/2022/2/20.pdf>.
4. Zhylenko K.M. Mechanism of reconciliation of multinational enterprises' interests in the context of globalization. Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. Серія: економіка і управління. Том 31 (70) №5. 2020. С. 26-31. https://www.econ.vernadskyjournals.in.ua/journals/2020/31_70_5/6.pdf.
5. Zhylenko K.M., Khalatur, S., Vinichenko, I., Trokhymets, O., Kriuchko, L. The formation of the international imperatives of the national (Food) security coefficient in Ukraine under globalization. Przegląd Strategiczny. 2020 (13). С 455–475. DOI: 10.14746/ps.2020.1.28.
6. Жиленко К.М., Хрулькова К.А. Ефективність використання автоматизованих систем в готельних підприємствах. Інфраструктура ринку. Випуск № 62. Грудень 2021 р. <http://www.market-infr.od.ua>.
7. Жиленко К. М., Долгієв А. І. Міжнародний досвід та сучасні тенденції розвитку ринку гастрономічного туризму Європейського регіону в умовах COVID-19. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм.

<https://periodicals.karazin.ua/irtb/issue/view/1139/1480>.

8. Гришина О. Готелі на карантині: працюємо до останнього клієнта та впроваджуємо інновації.

URL:https://propertytimes.com.ua/gostinichnaya_nedvizhimost/goteli_na_karantin_i_pratsyuemo_do_ostannogo_klienta_ta_vprovadzhuemo_innovatsiyi.

9. Земліна Ю., Ліфіренко О. Тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2019. Т. 2. № 1. С. 121-131.

URL:
<http://restauranthotel.knukim.edu.ua/article/viewFile/170430/171374>.

10. Ільїн А. Україна гостинна: як розвивається готельний ринок. Hromadske. 2018. 8 квіт. URL:<https://hromadske.ua/posts/iak-rozvyvaietsia-hotelnyi-rynok>.

11. Кількість туристів, обслугованих туроператорами та турагентами, за видами туризму URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.

12. Остапенко Я. О., Параниця Н. В., Макаренко О. Я. Статистичний аналіз і тенденції розвитку готельного господарства в Україні. Приазовський економічний вісник. 2020. Вип. 1(18). С. 311–316. URL:
http://pev.kpu.zp.ua/journals/2020/1_18_ukr/56.pdf.

13. Ринок готелів в Україні після карантину: ринок тільки починає відновлюватися. URL:<https://100realty.ua/uk/articles/rinok-goteliv-v-ukraini-pisla-karantinu-rinok-tilki-pocinae-vidnovluyatisa>.

14. Жиленко К.М., Яровенко Т.С., Ставицька А.В., Самойленко А.О. Основні аспекти сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу та туризму. Економіка. Фінанси. Право. № 5'2024. 2024. С. 64-68.
<https://doi.org/10.37634/efp.2024.5>.

До розділу 4:

1. Закон України «Про інноваційну діяльність» від 4 липня 2002 р. № 40-IV зі змінами від 31.03.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text>.

2. Влащенко Н.М. Інноваційні технології у готельному господарстві: навч. посіб. / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 150 с.

3. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Горб К.М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності: навчальний посібник. Київ: Видавництво «Каравела», 2022. 340 с.

4. Інновації в готельно-ресторанному сервісі та туризмі: Навчально-методичний посібник / укл. А. Гуцол. Старобільськ: Вид-во ДЗ „Луганського національного університету імені Тараса Шевченка”, 2021. 354с. URL: <http://dspace.luguniv.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8614/4/01.pdf>.

5. Романів П.В. Управління інноваційним розвитком туризму: навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2019. 198 с.

6. Редько, В. Є., & Сливенко, В. А. (2024). Переваги використання технологій штучного інтелекту в гостьовому циклі обслуговування в

готелі. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*, (15). <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2024-15-12-01>.

До розділу 5:

1. Денисюк С.Г. Комунікологія: навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2019. 102 с.
2. Дубас О. П. Інформаційно-комунікаційний простір: культурно-політичні детермінанти : монографія. К. : Генеза, 2019. 256 с.
3. Жигайло Н. Комуникативний менеджмент. навч. посіб. Львів: Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка, 2019. 367 с.
4. Косюк О. Теорія масової комунікації: навч. посіб. Луцьк : ВНУ ім. Лесі Українки, 2019. 384 с.
5. Сливенко В. А., Шабанова К. І. Вплив конфліктів на ефективність управління організацією. *Економіка і менеджмент 2022: перспективи інтеграції та інноваційного розвитку*: зб. наук. праць Міжнар. наук.-практ. конф., 11–12 квіт. 2022 р. : у 5 т. Дніпро : Видавець Біла К. О., 2022. Т2. С. 77-79
6. Сливенко В., Журавель Д. Причини виникнення комуникативних проблем в сфері гостинності. *Туризм та креативні індустрії: сучасні виклики* : зб. наук. праць II Міжнар. наук.-практ. конф., 28 квіт. 2023 р. Дніпро : Біла К. О., 2023. 212 с.
7. Сливенко В., Журавльова Я. Виникнення комуникативних бар'єрів у сфері гостинності. *Туризм та креативні індустрії: сучасні виклики* : зб. наук. праць II Міжнар. наук.-практ. конф., 28 квіт. 2023 р. Дніпро : Біла К. О., 2023. 212 с.
8. Сливенко В., Морозова К. Проблема внутрішніх комунікації в сфері ресторанного бізнесу. *Туризм та креативні індустрії: сучасні виклики*: зб. наук. праць II Міжнар. наук.-практ. конф., 28 квіт. 2023 р. Дніпро : Біла К. О., 2023. 212 с.
9. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посіб. К. : Знання, 2018. 442 с.
10. Яшенкова О.В. Основи теорії мовної комунікації: навч. посібник. К. : Видавничий центр «Академія», 2019. 312 с.