

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

ОРГАНІЗАЦІЯ
ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні рекомендації
до виконання курсової роботи
для студентів спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес»
першого (бакалаврського) рівня

Харків
ХНЕУ ім. С. Кузнеця
2023

УДК 640.4(072.034)

М54

Укладачі: О. Ю. Давидова

С. І. Сисоєва

Затверджено на засіданні кафедри готельного і ресторанного бізнесу.

Протокол № 4 від 13.12.2022 р.

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Організація готельного господарства [Електронний ресурс] : М54 методичні рекомендації до виконання курсової роботи для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес» першого (бакалаврського) рівня / уклад. О. Ю. Давидова, С. І. Сисоєва. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2023. – 49 с.

Подано методичні рекомендації до виконання курсових робіт із навчальної дисципліни. Викладено вимоги до структури, оформлення та змісту курсової роботи. Наведено тематику робіт і список рекомендованої літератури.

Рекомендовано для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти.

УДК 640.4(072.034)

© Харківський національний економічний
університет імені Семена Кузнеця, 2023

Вступ

Виконання курсової роботи з навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» дозволяє забезпечити поглиблене вивчення актуальних проблем підприємств готельного господарства в сучасних умовах; сприяє закріпленню студентами теоретичних знань і набуттю практичних навичок з моделювання процесів організації прийому та обслуговування споживачів у засобах розміщення.

Стратегічна мета – знання питань щодо організації прийому та обслуговування споживачів, які необхідні фахівцям у подальшій роботі на підприємствах готельного господарства.

Тактична мета – підготування студентів до виконання дипломного проекту.

Оперативна мета – під час виконання курсової роботи студенти виявляють уміння творчо вирішувати практичні завдання.

Виконання курсової роботи сприятиме набуттю студентами спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» таких компетентності і результатів навчання (табл. 1).

Таблиця 1

Компетентності та результати навчання

Спеціальні компетентності (СК)	Загальні компетентності (ЗК)	Результати навчання (РН)
СК2, СК6		РН2
СК9		РН9
СК1		РН10
СК8		РН14
СК1, СК2, СК14	ЗК2	РН16
СК1, СК6, СК8		РН18

Примітка.

ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

СК2. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК6. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарств.

СК8. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК9. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, уміння вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

СК14. Здатність формувати новаторські ідеї у сфері гостинності та реалізувати їх у міжнародному, мультикультурному середовищі.

РН2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН9. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

РН10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи технології виробництва та обслуговування споживачів.

РН14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

РН16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

РН18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

1. Мета, завдання курсової роботи

Курсова робота є самостійною теоретико-дослідницькою роботою студента, що входить до освітньої програми підготовки бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Виконання курсової роботи є складовою освітнього процесу.

Мета курсової роботи – поглибити теоретичні знання, набуті студентами в процесі вивчення дисципліни і виробити вміння застосовувати їх у практичному вирішенні питань організації прийому та обслуговування споживачів на підприємствах готельного господарства.

Виконання курсової роботи сприяє більш глибокому засвоєнню студентами навчальної дисципліни, спонукає їх ґрунтовно вивчати законодавчі акти з питань організації роботи підприємств готельного господарства, спеціальні наукові видання, у яких розглядають ці питання в умовах ринкової економіки.

Виконуючи курсову роботу, студент має змогу виявити свої знання із загальнотеоретичних, фундаментальних і професійно орієнтованих навчальних дисциплін, які розкривають теоретичні основи та практичні питання організації прийому й обслуговування споживачів на підприємствах готельного господарства, а також практичні навички проведення досліджень організації закладів готельного господарства, аналізувати організаційно-економічні показники підприємства, визначати основні напрями вдосконалення організації прийому та обслуговування споживачів на підприємстві, розробляти заходи щодо підвищення ефективності роботи підприємства готельного господарства.

Під час виконання курсової роботи студент повинен самостійно знайти та вивчити літературу з вибраної теми, здійснити відповідний аналіз статистичних даних підприємства та галузі, показати вміння вирішувати практичні завдання, застосовувати теоретичні положення щодо вирішення конкретних питань з організації прийому та обслуговування споживачів на підприємствах готельного господарства з урахуванням різних форм власності.

Процес виконання курсової роботи передбачає низку послідовних етапів, основними з яких (табл. 2) є:

вибір теми курсової роботи;

вивчення спеціальної літератури з вибраної теми;

складання плану;

збирання вихідної інформації на підприємстві;
 розкриття змісту курсової роботи;
 оформлення курсової роботи;
 подання роботи керівникові курсової роботи та її захист.

Таблиця 2

Етапи підготовки та захист курсової роботи

Учасники процесу	
Студент	Викладач
Вибір теми курсової роботи	Підготовка тематики курсових робіт. Узгодження теми. Формулювання вимог до кожної теми
Співбесіда з методики підготовки курсової роботи з конкретної теми, визначення термінів роботи	
Попередній підбір літератури, укладання списку, перегляд джерел з вибраної теми	
Підготовка проєкту плану	Погодження та затвердження плану
Поглиблене вивчення інформаційних джерел	
Збирання вихідної інформації на підприємстві, статистичних даних, наведених у науковій літературі, періодичній пресі та статистичних щорічних виданнях	
Робота над виконанням курсової роботи	Консультавання
Оформлення курсової роботи	Рецензування курсової роботи
Захист курсової роботи	Створення умов для ознайомлення інших студентів зі змістом роботи
Обговорення (у групі або індивідуально)	
Оцінювання	

Студенти повинні враховувати необхідність виконання всіх перерахованих етапів, плануючи їх у наведеній послідовності.

Виконуючи роботу, студент має навчитися користуватися спеціальною літературою, самостійно її аналізувати та узагальнювати.

Курсову роботу студент повинен виконувати на основі ретельного вивчення й узагальнення передового досвіду господарювання, висвітленого в літературних джерелах, а також обов'язкового використання

статистичних даних, наведених у науковій літературі, періодичній пресі та статистичних щорічних виданнях.

Тема роботи має давати змогу студенту, як майбутньому фахівцю, у комплексі ефективно вирішувати та висвітлювати питання організації роботи підприємства готельного господарства.

Результати дослідження треба викласти у вигляді висновків і пропозицій.

Оцінювання курсової роботи здійснюють за такими критеріями:

1. Відповідність змісту курсової роботи вибраній темі.
2. Повнота опрацювання теми з використанням необхідної літератури.
3. Наукова та практична обґрунтованість висновків.
4. Самостійність виконання роботи.
5. Стиль, логічність викладення матеріалу, відповідність вимогам до оформлення.

2. Організація виконання курсової роботи

2.1. Вибір теми курсової роботи

Першим етапом виконання курсової роботи є вибір теми. Вибір теми – одна з найбільш відповідальних складових частин кожного наукового дослідження. Тема повинна бути актуальною і перспективною щодо можливості використання теоретичних узагальнень для практичного застосування. Вибір теми курсової роботи має ґрунтуватися на глибоких теоретичних знаннях найбільш важливих напрямів діяльності підприємств готельного господарства, зважаючи на такі критерії: наукова актуальність; значущість для розвитку підприємства; перспективність практичного застосування теоретичних висновків; можливість розроблення студентами.

Студенти денної форми навчання вибирають тему курсової роботи на власний розсуд, але відповідно до тематики курсових робіт, визначеної кафедрою готельного і ресторанного бізнесу. Цю тематику щороку переглядають і доповнюють.

Тему курсової роботи також може бути затверджено на замовлення закладу розміщення.

Студенти заочної форми навчання вибір теми курсової роботи здійснюють з урахуванням своєї практичної діяльності, можливості використання матеріалів закладу розміщення, де вони працюють, але також згідно з тематикою, визначеною кафедрою готельного і ресторанного бізнесу.

Після того, як за студентом закріплено викладача-керівника і вибрано тему курсової роботи, необхідно розпочати її конкретизацію.

2.2. Вивчення спеціальної літератури за вибраною темою

Згідно з вибраною темою курсової роботи студент підбирає такі літературні джерела: законодавчі акти України, офіційні документи, періодичну літературу, статті тощо.

Написання курсової роботи передбачає обов'язкове вивчення чинного законодавства, постанов Верховної Ради і Кабінету Міністрів України, наказів та інструкцій відповідних міністерств та інших органів управління з питань, пов'язаних із темою курсової роботи.

Особливу увагу потрібно звернути на вивчення матеріалів з теми, опублікованих у періодичній пресі, розміщених на інтернет-сайтах тощо.

Поглиблене вивчення літературних та офіційних джерел інформації дозволяє з'ясувати сучасний стан питань щодо теми, правильно скласти план курсової роботи, чітко визначити спрямування і методику власних досліджень, обсяг і характер практичних матеріалів, необхідних для виконання курсової роботи.

Під час вивчення літературних джерел рекомендують вести робочі записи у вигляді тез і конспектів, що полегшить аналіз, систематизацію та узагальнення матеріалів.

2.3. Складання плану курсової роботи

План – це основа курсової роботи. Він характеризує структуру, зміст роботи, взаємний зв'язок окремих питань. План курсової роботи складають відповідно до завдання, яке видав керівник, та з урахуванням вивчення літературних джерел.

Перед складанням плану слід визначити характер і основні напрями дослідження курсової роботи.

Курсова робота повинна містити такі розділи.

Вступ:

1. Огляд теорії питання й основні теоретичні підходи до розроблення теми.

2. Організаційно-економічна характеристика закладу розміщення, на базі якого виконують роботу, аналіз положень з досліджуваних питань, виявлення можливих резервів.

3. Пропозиції, розроблені на основі аналізу стану питання, їх обґрунтування.

Висновки.

Використана література.

Додатки.

Приклади складання планів курсових робіт наведено в додатку А.

План курсової роботи узгоджують з керівником курсової роботи.

2.4. Збирання інформації на підприємстві

Після вивчення літературних джерел, складання плану курсової роботи студент розпочинає збирати практичні матеріали на конкретному підприємстві, як правило, під час проходження виробничої практики.

Організація збирання інформації передбачає:

визначення показників, які необхідно зібрати;

розроблення методики одержання або розрахунку окремих показників; правильне документальне оформлення даних досліджень.

Роботу з визначення переліку показників, які підлягають збиранню, проводять у три етапи:

на першому етапі розробляють перелік усіх вихідних показників із кожного питання, що досліджують. При цьому важливо розмежувати показники інформації й аналітичні показники;

на другому етапі складають зведений перелік усіх вихідних показників за темою. При цьому вихідні показники, потрібні для вивчення окремих питань, підлягають логічному аналізу з погляду їх повторення, взаємозв'язку і можливості одержання подальших аналітичних показників;

на третьому етапі визначають джерела інформації щодо кожного вихідного показника. При цьому встановлюють, які з показників можна одержати зі статистичних даних, із навчальної та наукової літератури, а які належить одержати в процесі дослідження підприємства.

Під час збирання показників, які пов'язані з управлінським обліком чи статистичною звітністю, слід визначити джерела одержання цих даних (форму звітності чи книгу обліку), період, за який здійснюють збирання показників (він повинен бути порівняльним), та одиниці вимірювання.

Звітні дані мають охоплювати період не менший за три роки. Для порівняння важливо вивчити досвід передових підприємств, що працюють приблизно в однакових умовах.

Для одержання спеціальних матеріалів і даних, яких немає в управлінській і статистичній звітності, студент повинен самостійно виконати необхідні розрахунки, провести «натурне» обстеження.

Методика одержання показників способом спеціальних обстежень включає: вибір способу збирання показників (хронометражні вимірювання, фотографії робочого часу, анкетне опитування, тестування тощо); чітку класифікацію досліджуваних процесів чи явищ; визначення кількості спостережень, що забезпечують достовірне уявлення про кожний процес чи питання, які досліджують.

Основними формами документального оформлення матеріалів є табличні та графічні матеріали, які відображають динаміку змін і надають можливість проведення порівняльного аналізу зібраних даних.

Усю одержану інформацію потрібно перевірити на її достовірність і логічну відповідність кінцевим результатам.

Під час аналізу зібраного матеріалу слід забезпечити порівняльність усіх показників за критеріями часу (періодів), вартості, структури та чисельності персоналу підприємства.

3. Зміст і обсяг курсової роботи

Після вивчення літературних джерел і оброблення зібраного матеріалу студент розпочинає виконувати курсову роботу.

У вступі необхідно обґрунтувати актуальність розроблюваної теми, сформулювати завдання, які вирішують під час виконання курсової роботи. Обсяг вступу становить 2 – 3 с.

Перший розділ – теоретична частина обсягом 12 – 15 с. Вона передбачає розкриття найважливіших теоретичних сторін проблеми і сутності досліджуваного явища. Цей розділ є теоретичною базою для наступного дослідження фактичних даних і розроблення практичних

рекомендацій. На завершення цього розділу потрібно зробити висновки, які дозволять перейти до наступного викладення матеріалу.

Другий розділ передбачає розкриття питань стосовно вибраної теми в конкретному закладі розміщення (додатки Б, В). Аналіз стану досліджуваних питань, їх обґрунтування є центральною частиною курсової роботи. При цьому аналізують:

маркетингове середовище підприємства;

базову характеристику закладу розміщення: підпорядкованість, форму власності, місце розташування, тип, дату введення в експлуатацію, кількість поверхів, архітектурне та об'ємно-планувальне рішення споруди, специфіку, місткість рівень завантаження, загальну чисельність персоналу тощо;

номенклатуру та характеристику основних і додаткових послуг готельного і ресторанного господарства.

Аналізують технологію експлуатації житлових приміщень: кількість типових поверхів, кількість номерів на типових поверхах, загальну чисельність персоналу на поверсі, форму організації праці, технологічні процеси, технологічні цикли, автоматизацію і механізацію технологічних процесів, планувальне рішення житлового поверху, комп'ютерні прикладні програми автоматизації, якість надання послуг тощо.

Аналізують технологію приймання і розміщення: структуру служби прийому та розміщення та її підпорядкованість, функції контактної служби, функції неконтактної служби, автоматизацію технологічних процесів служби прийому та розміщення, якість надання послуг, хронометраж затрат часу на поселення споживачів тощо. Обсяг другого розділу становить 20 – 25 с.

Третій розділ передбачає наведення пропозицій з удосконалення роботи підприємства готельного господарства, напрямів підвищення його ефективної діяльності та конкурентоспроможності. Пропозиції мають бути конкретними, містити заходи щодо поліпшення господарської діяльності підприємства з визначенням економічного ефекту від їх упровадження. При цьому ураховують пріоритетні напрями розвитку готельного господарства. Обсяг цього розділу становить 10 – 15 с.

У **висновках зазначають** ступінь виконання курсової роботи, резюмуючи її основні результати. Висновки повинні містити оцінювання результатів з погляду відповідності цілям роботи, їх викладають чітко й стисло. Обсяг висновків 1 – 2 с.

4. Оформлення курсової роботи

Курсова робота має містити: титульний аркуш (додаток Г); завдання (додаток Д); план роботи (зміст) (додаток Е); викладення матеріалу згідно з планом (додаток Ж); висновки; список використаних джерел; додатки.

Обсяг курсової роботи становить 40 – 50 с.

Курсову роботу оформлюють на папері формату А4 (297×210), включно з таблицями і рисунками в друкованому (комп'ютерному) вигляді.

Якщо роботу друкують за допомогою комп'ютера, то текст виконують шрифтом Times New Roman розміром 14 пт, через півтора інтервалу на одній стороні аркуша. На кожному аркуші залишають поля: верхнє і нижнє – 20 мм, ліве – 25 мм, праве – 15 мм. Абзацний відступ у тексті має бути однаковим і дорівнювати 1,25 см. Формули, знаки виконують у відповідному додатку Word.

Текст роботи повинен бути відредагований, помилки, описки та графічні нечіткості, виявлені під час оформлення записки, виправляють. До захисту можна подавати тільки відредагований текст.

Курсову роботу оформлюють згідно з ДСТУ 3008 – 95. Зміст курсової роботи є планом роботи.

Заголовки структурних частин роботи «ЗМІСТ», «ВСТУП», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ», «ДОДАТКИ» друкують великими літерами симетрично до тексту. Крапку в кінці заголовка не ставлять.

Заголовки розділів варто починати з абзацу (дорівнює п'яти знакам) і друкувати великими літерами, не підкреслюючи, без крапки наприкінці. Якщо заголовок складається з двох або більше речень, їх розділяють крапкою. Перенос слів заголовка не допускають.

Відстань між заголовком і текстом повинна дорівнювати двом інтервалам. Кожну структурну частину роботи треба починати з нової сторінки.

Сторінки роботи нумерують арабськими цифрами, дотримуючись наскрізної нумерації. Номер сторінки проставляють у правому верхньому куті сторінки без крапки наприкінці. Титульний аркуш включають у загальну нумерацію сторінок, номер сторінки на ньому не проставляють. Ілюстрації й таблиці, розташовані на окремих сторінках, список використаної літератури і додатки також включають у загальну нумерацію сторінок тексту.

Розділи повинні мати порядкову нумерацію в межах роботи і позначатися арабськими цифрами без крапки. Підрозділи повинні мати порядкову нумерацію в межах кожного розділу. Номер підрозділу складається з номера розділу і порядкового номера підрозділу, розділених крапкою. У кінці номера підрозділу крапку не ставлять, наприклад: «2.3» (третій підрозділ другого розділу).

Ілюстрації (рисунок, графіки, схеми, діаграми) слід розташовувати в роботі безпосередньо після тексту, у якому їх згадано вперше, чи на наступній сторінці. На всі ілюстрації дають посилання в тексті, назву ілюстрації поміщають під нею. Ілюстрації позначають словом «Рис.» і нумерують послідовно в межах розділу, за винятком ілюстрацій, поданих у додатках. Номер ілюстрації складається з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, розділених крапкою. Наприклад: «Рис. 1.2» (другий рисунок першого розділу).

Цифровий матеріал, як правило, оформляють у вигляді таблиць. Зразок такого оформлення наведено далі.

Таблиця 4.1				
Назва таблиці				
Найменування	Заголовки граф	Заголовки граф	Заголовки граф	Заголовки граф

Таблицю розташовують безпосередньо після тексту, у якому її згадано вперше, чи на наступній сторінці так, щоб її зручно було розглядати. Якщо таке розташування неможливе, то таблицю розміщують так, щоб для її вивчення роботу можна було повернути за годинниковою стрілкою. На всі таблиці дають посилання в тексті. Таблиці нумерують послідовно (за винятком тих, що подані в додатках) у межах розділу арабськими цифрами. Номер складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, розділених крапкою. Слово «Таблиця» і назва починаються з великих букв. Якщо рядки і графи таблиці виходять за формат сторінки, таблицю поділяють на частини, поміщуючи одну частину під

іншою чи поруч, або переносячи частину таблиці на наступну сторінку. Слово «Таблиця» вказують один раз праворуч над першою частиною таблиці, над іншими частинами пишуть «Продовження табл.» і вказують номер таблиці. Заголовки граф таблиці повинні починатися з великих букв, а підзаголовки – з малих, якщо вони становлять одне речення із заголовком, та з великих, якщо вони мають самостійне значення. Наприкінці заголовків і підзаголовків крапки не ставлять. Заголовки і підзаголовки граф указують в однині. У разі повторення в графі тексту, який складається з одного слова, його можна замінити лапками. Якщо текст повторюється і складається з двох або більше слів, то під час першого повторення його замінюють словами «те саме», а далі – лапками. Якщо цифрові дані в рядку таблиці не наводять, у ній ставлять тире.

Перед переліком, що є в тексті, ставлять двокрапку. Позиції переліку оформляють як комп'ютерний маркувальний список. Для подальшої деталізації переліку варто використовувати багаторівневі маркіровані списки.

Формули розташовують безпосередньо після згадування в тексті, усередині сторінки. Вище і нижче формули залишають не менше одного вільного рядка. Номер формули, що складається з розділених крапкою номера розділу і порядкового номера формули в розділі, указують на рівні формули біля правого поля аркуша в круглих дужках. Наприклад, першу формулу третього розділу позначають таким чином:

$$M_i = p_i / N \times 100. \quad (3.1)$$

Пояснення значень символів і числових коефіцієнтів наводять безпосередньо під формулою в тій послідовності, у якій їх подано у формулі. Значення кожного символу і числового коефіцієнта слід подавати з нового рядка. Перший рядок починають зі слова «де», дві крапки після нього не ставлять.

Примітки до тексту і таблиць, у яких подають довідкові та пояснювальні дані, нумерують послідовно в межах однієї сторінки. Якщо приміток на одному аркуші декілька, то після слова «Примітки» ставлять двокрапку, наприклад:

Примітки:

1.

2.

Якщо є одна примітка, то її не нумерують і після слова «Примітка» ставлять крапку.

Усі запозичені цитати, фактичні дані, нормативні й інші матеріали повинні супроводжуватися посиланнями на відповідні джерела. Посилання наводять у квадратних дужках, із зазначенням порядкового номера джерела в списку використаної літератури, а також використаних сторінок, якщо джерело має досить багато сторінок, наприклад: [5, с. 12–15]. У списку літератури подають докладний перелік усіх використаних джерел: прізвище й ініціали автора, назва роботи (книги, статті), місце видання, видавництво, рік видання, кількість сторінок.

Джерела можна розміщувати в списку одним із таких способів: у порядку появи посилань у тексті (найбільш зручний для користування), в алфавітному порядку прізвищ перших авторів або заголовків, у хронологічному порядку.

Додатки оформляють як продовження роботи на наступних її сторінках. Тексту додатків передуює аркуш із назвою «ДОДАТКИ». Кожний додаток починається з нової сторінки, має заголовок, надрукований угорі малими літерами з першої прописної симетрично щодо тексту. Над заголовком, у правому куті рядка, друкують слово «ДОДАТОК» і відповідну велику літеру української абетки, крім літер Г, Є, З, І, Ї, Й, О, Ч, Ь, яка позначає додаток, наприклад, Додаток А, Додаток Б. Текст кожного додатка починають із наступної сторінки.

Текст кожного додатка за необхідності можна поділити на розділи й підрозділи, які нумерують у межах кожного додатка. У цьому разі перед кожним номером ставлять позначення додатка (літеру) і крапку, наприклад: А.2 – другий розділ додатка А; В.3.1 – підрозділ 3.1 додатка В.

Ілюстрації, таблиці та формули, розміщені в додатках, нумерують у межах кожного додатка, наприклад: рис. Д.1.2 – другий рисунок першого розділу додатка Д; формула (А.1) – перша формула додатка А.

У курсовій роботі не рекомендують вести виклад від першої особи однини: «Я спостерігаю», «Я вважаю», «Мені здається» тощо – чи множини: «Ми отримуємо», «Ми спостерігаємо», «Ми маємо» тощо. Допускають звороти зі збереженням першої особи множини, у яких немає займенника «ми», тобто вживають означено-особові речення: «спостерігаємо», «установлюємо», «розглядаємо», «маємо на увазі» та ін.

Можна використовувати такі вислови: «на наш погляд», «на нашу думку» або «на думку автора курсової роботи», «на основі зробленого

аналізу можна стверджувати ...», «... дають підстави вважати, робити висновки ...» та ін.

Під час згадування в тексті прізвищ учених, дослідників, діячів галузі їхні ініціали, як правило, ставлять перед прізвищем, наприклад: «На думку Ткаченка В. І. ...», «Дослідник Бондар О. М. зазначає ...».

На останній сторінці, після висновків, студент ставить свій підпис і дату виконання роботи.

Курсову роботу виконують відповідно до цих методичних рекомендацій, інакше її не буде допущено до захисту.

Роботу потрібно виконати і подати на кафедру не пізніше зазначеної в навчальному плані дати.

5. Захист курсової роботи

Виконану курсову роботу подають для перевірки на кафедру готельного і ресторанного бізнесу.

Захист курсової роботи відбувається на засіданні комісії викладачів кафедри, склад якої затверджується рішенням кафедри, що оформлюють протоколом засідання кафедри.

Під час захисту курсової роботи студент коротко доповідає основні положення й результати роботи, дає пояснення по суті зауважень, відповідає на запитання членів комісії.

Оцінку за курсову роботу виставляють в індивідуальний навчальний план здобувача вищої освіти й у відомість оцінювання успішності. Критеріями оцінювання якості курсової роботи є повна відповідність змісту роботи її темі, глибина вивчення поставленої проблеми, чіткість викладення матеріалу, проведення аналізу роботи діючого підприємства готельного господарства і розроблення рекомендацій з її вдосконалення.

6. Рекомендована тематика курсових робіт

1. Формування та впровадження стандартів обслуговування в готелі «НАЗВА», (м. Місто) та шляхи забезпечення їх дотримання.

2. Організація відпочинку і розваг споживачів у готелі «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи її вдосконалення.

3. Організація бізнес-процесів функціонування готелю «НАЗВА» (м. Місто) та напрями забезпечення відповідності готелю вимогам нормативної документації.

4. Організація і технологія обслуговування споживачів готелю «НАЗВА» (м. Місто) та напрями забезпечення відповідності стандартам обслуговування.

5. Організація обслуговування туристів у готелі «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи її вдосконалення.

6. Організація обслуговування іноземних туристів у готелі «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи її вдосконалення.

7. Організація культурно-масового обслуговування споживачів у готелі «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи її забезпечення.

8. Організація рекламної та інформаційно-довідкової діяльності готелю «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи її вдосконалення.

9. Організація надання послуг харчування споживачам у готелі «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи її вдосконалення.

10. Організація надання додаткових послуг у готелі «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи її вдосконалення.

11. Організація відпочинку споживачів у курортному готелі «НАЗВА», (м. Місто) та шляхи її вдосконалення.

12. Організація спортивно-оздоровчих послуг споживачів у готелі «НАЗВА» (м. Місто) та напрями її вдосконалення.

13. Культура обслуговування споживачів у готелі «НАЗВА» (м. Місто) та напрями її підвищення.

14. Організація надання послуг споживачам у спа-готелі «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи її вдосконалення.

15. Організація HR-менеджменту в індустрії гостинності на прикладі готелю «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи її вдосконалення.

16. Структура та організація управління служби хаускіпінг готелю «НАЗВА» (м. Місто), шляхи підвищення продуктивності праці й ефективності виробництва.

17. Організація бізнес-процесів обслуговування споживачів у готелі «НАЗВА» (м. Місто) та напрями забезпечення їхньої ефективності.

18. Організація готельного сервісу та управління трудовими ресурсами в готелі «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи підвищення ефективності діяльності закладу.

19. Організація праці персоналу закладу готельного господарства на прикладі готелю «НАЗВА» (м. Місто) та впровадження мотиваційних заходів.

20. Персонал як визначальний фактор конкурентоспроможності закладу готельного господарства на прикладі готелю «НАЗВА» (м. Місто).

21. Якість послуг, що надає готель «НАЗВА» (м. Місто) як один із методів конкуренції на ринку послуг.

22. Організація прийому та розміщення споживачів у готелі «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи її вдосконалення.

23. Аналіз послуг, що надає заклад готельно-ресторанного господарства «НАЗВА» (м. Місто), та шляхи підвищення їхні якості та конкурентоспроможності підприємства.

24. Організація надання послуг готельно-ресторанного господарства споживачам у готельно-ресторанному комплексі «НАЗВА», (м. Місто) та шляхи її вдосконалення.

25. Організація рекламної діяльності у готелі «НАЗВА», (м. Місто) та розроблення заходів щодо її вдосконалення.

26. Організація та забезпечення безпеки в готельно-ресторанному комплексі «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи її вдосконалення.

27. Організація і технологія бізнес-процесів у готельному комплексі «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи її вдосконалення.

28. Організація технологічних бізнес-процесів у готельному комплексі «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи її вдосконалення.

29. Організація надання послуг у готелі «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи підвищення їхньої якості.

30. Вивчення попиту на послуги підприємства готельного господарства на прикладі готелю «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи його задоволення.

7. Оцінювання виконання курсової роботи

7.1. Порядок захисту курсової роботи

Захист організують з метою:

а) навчити студентів коротко доповідати результати своєї роботи, давати чіткі лаконічні роз'яснення та відповіді на питання;

б) визначити рівень виконання курсової роботи і вміння автора орієнтуватися в її основних положеннях (за структурою і текстом).

Студент зобов'язаний з'явитися в зазначену аудиторію в призначений для захисту час і надати комісії, що приймає захист:

а) індивідуальний план здобувача вищої освіти;

б) курсову роботу.

За відсутності в студента індивідуального плану здобувача вищої освіти, курсової роботи, допуску (підпису) керівника захист роботи відкладають або переносять на інший день.

Захищаючи курсову роботу, студент коротко (протягом 10 хв) викладає її суть (актуальність вибраної теми, мета, завдання). Після цього слід перейти до викладення основного змісту роботи: вибрати два-три вузлові питання, які необхідно викласти за такою схемою: сучасний стан (недоліки, виявлені в ході досліджень і аналізу), заходи, запропоновані для усунення недоліків, імовірна ефективність пропонованих рекомендацій. Під час доповіді треба використовувати ілюстративні матеріали (рисунок, таблиці), які можуть бути надані у вигляді презентації, пояснюючи їхній зміст членам комісії та присутнім.

Захист роботи відбувається у вигляді дискусії між членами комісії та студентом, який захищає роботу. Захист курсової роботи може здійснюватися публічно в присутності інших студентів, які подають свої роботи для захисту.

Під час захисту студент повинен показати розуміння висвітлених питань, добре володіти матеріалом.

До захисту курсової роботи студент готує усний виступ на 5 – 7 хвилин, який не потребує переказування роботи загалом. У ньому необхідно обґрунтувати вибір теми, зазначити основні питання теми, пояснити, яким шляхом їх вирішували, які результати роботи, тобто відобразити зміст, вступ і висновки.

Від того, як подано роботу під час захисту студентом, залежить оцінка за неї. Тому доцільно старанно продумати виступ і написати його для себе повністю чи у вигляді тез.

У ході захисту курсових робіт студентам надають можливість відстоювати свої погляди. Це сприяє розвитку вміння вести дискусію і творчому мисленню. Захист робіт проводять публічно перед затвердженою на засіданні кафедри комісією.

На оцінювання курсової роботи впливають: якість її виконання та науковий рівень, ступінь самостійності у викладенні теми, оформлення, мова і логіка викладу, виступ студента під час захисту, відповіді на запитання за темою роботи тощо.

Захист і оцінювання курсової роботи – це підсумки самостійної роботи студента. За правильної її організації він отримує необхідну орієнтацію для подальшої самостійної роботи, оцінює свої можливості, ураховує недоліки, визначає питання, на які слід звернути увагу під час подальшого навчання.

7.2. Критерії оцінювання курсової роботи

За підсумками написання і захисту курсової роботи у відомість та індивідуальний план здобувача вищої освіти виставляють оцінку.

Під час виставлення оцінки враховують такі фактори:

а) використання літератури (законодавчих, нормативних, аналітичних, інформаційних матеріалів);

б) обсяг і відповідність темі курсової роботи самостійно зібраного, вивченого й узагальненого фактичного матеріалу;

в) усебічність, повнота, теоретична і практична обґрунтованість проведеного аналізу/дослідження;

г) чіткість і ясність сформульованих положень, висновків, пропозицій;

г') володіння матеріалом курсової роботи під час її захисту, вміння аргументовано відповідати на поставлені в ході дискусії запитання;

д) правильність оформлення курсової роботи.

Курсову роботу оцінюють за 100-бальною шкалою.

Оцінку *«відмінно» (90 – 100 балів)* виставляють, якщо, на думку комісії, студент вивчив досліджувану тему, переконливо розкрив її зміст та існуючі проблемні питання з теми роботи, логічно й аргументовано розкрив і пояснив тенденції, закономірності та залежності досліджених питань, вів упевнену й аргументовану дискусію в ході захисту, грамотно оформив курсову роботу.

Оцінку *«добре» (74 – 89 балів)* виставляють, якщо студент показав добрі знання з досліджуваної теми, у ході написання роботи та її захисту розкрив здатність до самостійного аналізу літературних джерел, а також до формулювання з досліджуваного матеріалу аргументованих висновків.

Водночас допустив незначні помилки в розкритті питань теми, у процесі їхньої аргументації або в оформленні роботи. Під час захисту роботи виявлено деякі неточності у відповідях студента.

Оцінку «задовільно» (60 – 74 бали) виставляють, якщо в курсовій роботі висвітлено основні питання теми, але разом із тим допущено значні помилки або неточності під час написання. Студент допустив помилки і неточності в дискусії з викладачем, захищаючи роботу.

Після успішного захисту курсову роботу передають для зберігання на кафедрі.

Рекомендована література

1. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика : монографія / О. Ю. Давидова. – Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. – 448 с.

2. Давидова О. Ю. Концептуальні напрями забезпечення і підвищення якості послуг підприємств готельно-ресторанного господарства / О. Ю. Давидова, С. І. Сисоєва // Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». – Серія «Економічні науки». – 2022. – № 12(68).

3. Давидова О. Ю. Методологічні аспекти формування стандартів обслуговування в ресторанному бізнесі : монографія / О. Ю. Давидова, О. Г. Терешкін, Л. П. Малюк ; за заг. ред. проф. О. Ю. Давидової. – Харків : ХДУХТ, 2019. – 157 с.

4. Давидова О. Ю. Організаційні аспекти формування та впровадження комплексних тренінгових програм навчання персоналу готелів / О. Ю. Давидова, О. А. Давидова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. праць. – Харків : ХДУХТ, 2020. – Вип. 2 (32). – С. 199–211.

5. Давидова О. Ю. Система організації мотивації працівників як фактор підвищення процесу інтелектуалізації на підприємствах / О. Ю. Давидова, В. І. Чобіток // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. праць. – Харків : ХДУХТ, 2020. – Вип. 2 (32). – С. 188–199.

6. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. – 488 с.

7. Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства) : наказ міністерства регіонального розвитку та будівництва України від 30.12.2009 р. № 703 : ДБН В 2.2-25:2009. – [Чинний з 01.09.2010 р.] [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=25951.

8. Господарський кодекс України : Закон України № 436-IV від 16.01.2003 р. [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2003. – № 18 – 22. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/436-15>.

9. ДСТУ 3279-95 Стандартизація послуг. Основні положення : наказ Держстандарту України від 27.12.1995 р. № 442 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://dnaop.com/html/61371/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3279-95.

10. Про внесення змін до Закону України «Про туризм» : Закон України № 1282-IV від 18.11.2003 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1282-15#Text>.

11. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 р. № 803 (із змінами, внесеними згідно з постановами КМ № 1054 від 17.10.2011 р., № 830 від 05.09.2012 р., № 997 від 02.12.2015 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text>.

12. Про затвердження «Порядку державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи» (із змінами, внесеними згідно з наказами Міністерства юстиції № 460/5 від 18.02.2016 р., № 1657/5 від 10.06.2016 р., № 2248/5 від 22.07.2016 р., № 3150/5 від 02.11.2016 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0200-16#Text>.

13. Про затвердження порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 р. № 297 (із змінами, внесеними згідно з постановами КМ № 1203 (1203-2011-п) від 16.11.2011 р. № 830 (830-2012-п) від 05.09.2012 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-%D0%BF#Text>.

14. Про затвердження «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» (із змінами, внесеними згідно наказами Міністерства культури і туризму № 46 (1048-09) від 19.10.2009 р., № 43 (1009-10) від 18.10.2010 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>.

15. Про захист прав споживачів : Закон України № 1023-XII від 12 травня 1991 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.

16. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії розвитку туризму і курортів на 2016 – 2020 роки» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#Text>.

17. Semi-finished products based on protein-carbohydrate raw milk materials: Economic justification of introducing in restaurants / T. Shtal, O. Davydova, S. Sysoieva, K. Nechepurenko et al. // *Rivista Di Studi Sulla Sostenibilita*. – 2022. – No. 2. – P. 289–303.

Додатки

Додаток А

Приклади планів курсових робіт

Тема «Організація надання послуг готельно-ресторанного господарства споживачам у готельно-ресторанному комплексі «НАЗВА» (м. Місто) та шляхи її вдосконалення»

ВСТУП

1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА (огляд літературних джерел)

1.1. Організація надання послуг споживачам у готельному господарстві

1.2. Аналіз нормативних документів, що регламентують діяльність готелів

2. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ СПОЖИВАЧАМ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ

2.1. Організаційно-економічна характеристика готелю, на базі якого виконують роботу

2.1.1. Базова характеристика готелю

2.1.2. Організаційна структура управління готелем

2.1.3. Аналіз технології експлуатації житлових приміщень

2.2. Аналіз послуг готельного господарства, що надають споживачам у готелі

2.3. Розроблення та впровадження стандартів обслуговування в готелі

2.4. Аналіз технології приймання і розміщення споживачів

2.5. Розрахунки за проживання та послуги в готелі

2.6. Аналіз архітектурно-планувальних рішень готелю

3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ СПОЖИВАЧАМ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

ДОДАТКИ

Тема «Організація культурно-масового обслуговування споживачів у готелі «НАЗВА» у (м. Місто) та шляхи її забезпечення»

ВСТУП

1. НАУКОВО-МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ КУЛЬТУРНО-МАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛІ (огляд літературних джерел)

1.1. Поняття та класифікація підприємств готельного господарства

1.2. Характеристика видів культурно-масового обслуговування споживачів у готелях

1.3. Особливості організації культурно-масового обслуговування споживачів у готелях

2. ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ КУЛЬТУРНО-МАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ГОТЕЛІ

2.1. Організаційно-економічна характеристика готелю, на базі якого виконують роботу

2.2. Аналіз послуг готельного господарства, що надаються споживачам у готелі

2.3. Аналіз організації культурно-масового обслуговування споживачів у готелі

2.4. Дослідження ресурсного забезпечення для проведення культурно-масових заходів у готелі

3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ КУЛЬТУРНО-МАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ГОТЕЛІ

3.1. Розроблення пропозицій щодо вдосконалення культурно-масового обслуговування споживачів у готелі

3.2. Визначення пріоритетних напрямів вдосконалення організації культурно-масового обслуговування в готелі

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

ДОДАТКИ

Тема «Організація обслуговування іноземних туристів у готелі «НАЗВА» у (м. Місто) та шляхи її вдосконалення»

ВСТУП

1. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ У ГОТЕЛЯХ (огляд літературних джерел)

1.1. Сутність і економічне значення готельного господарства

1.2. Забезпечення якості обслуговування споживачів у готелях

1.3. Особливості організації обслуговування іноземних туристів у готелях

2. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ У ГОТЕЛІ

2.1. Організаційно-економічна характеристика готелю, на базі якого виконують роботу

2.2. Аналіз послуг готельного господарства, що надають споживачам у готелі

2.3. Аналіз матеріально-технічної бази готелю

2.4. Аналіз архітектурно-планувальних рішень готелю

3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ У ГОТЕЛІ

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

ДОДАТКИ

**Тема «Вивчення попиту на послуги підприємства
готельного господарства на прикладі готелю «НАЗВА» (м. Міста)
та шляхи його задоволення»**

ВСТУП

1. КАТЕГОРІЯ ПОПИТУ. МЕТОДИ ВИЗНАЧЕННЯ ПОПИТУ
(огляд літературних джерел)

1.1. Розроблення анкет для опитування споживачів

1.2. Відмінності підприємств готельного господарств
та їх характеристика

2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА
ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА «НАЗВА»

2.1. Система постачання на підприємстві

2.2. Організація виробництва

2.3. Аналіз послуг готельного господарства, що надають
споживачам уготелі

2.4. Аналіз вивчення попиту на послуги на підприємстві
готельного господарства

3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПОВНОГО
ЗАДОВОЛЕННЯ ПОПИТУ СПОЖИВАЧІВ ПІДПРИЄМСТВА
ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

ДОДАТКИ

Приклади організаційних структур управління готелю

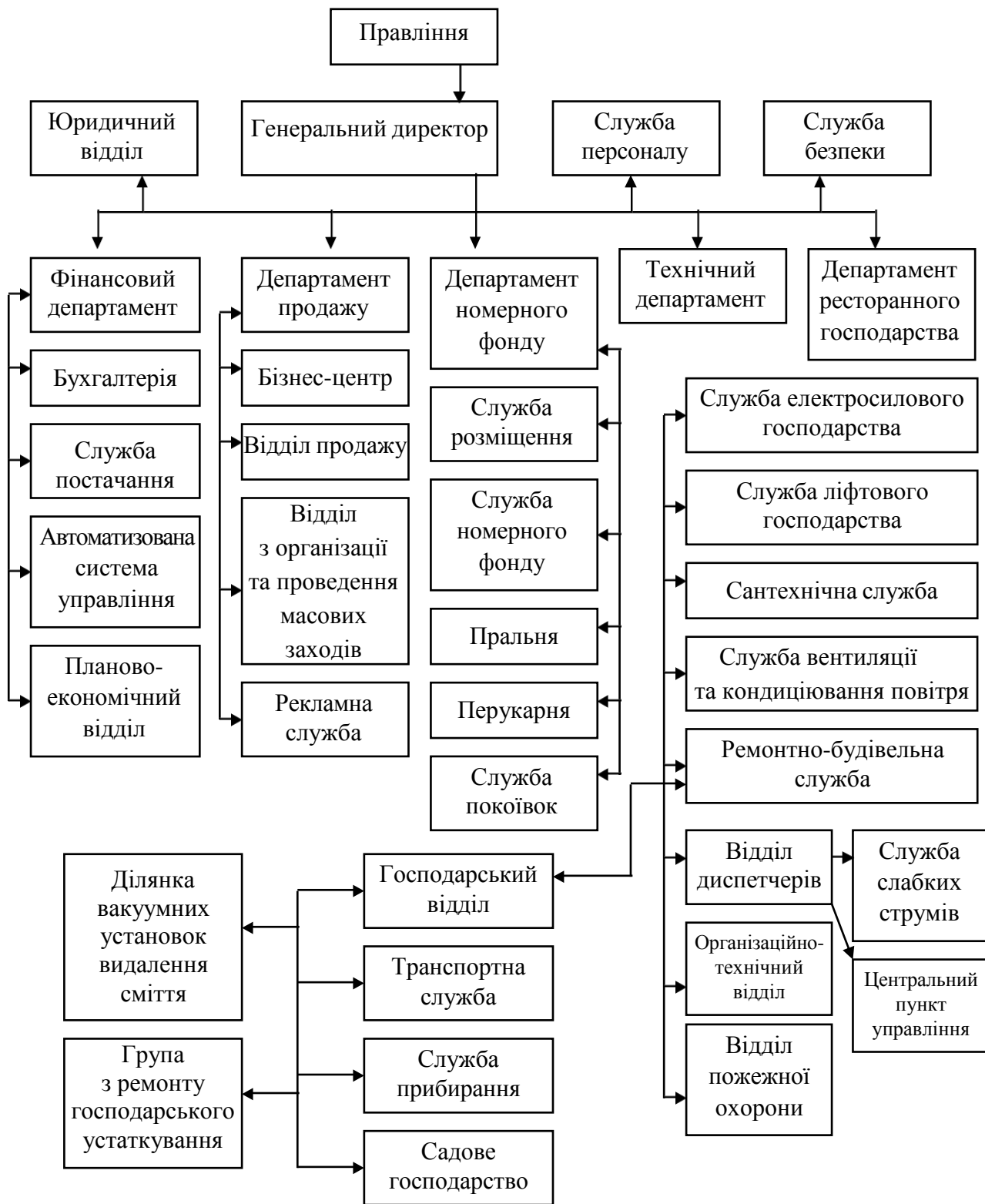


Рис. Б.1. Організаційна структура управління готелю ВАТ «Україна»

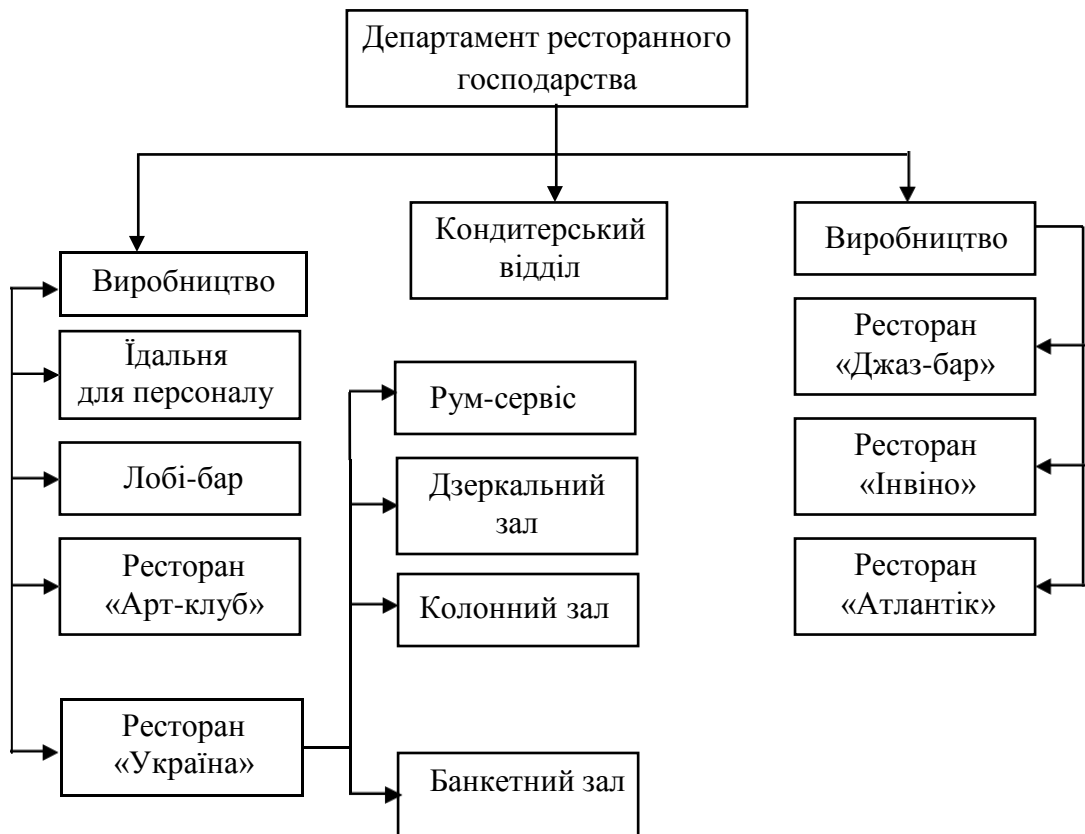


Рис. Б.2. Організаційна структура департаменту ресторанного господарства готелю «Україна»

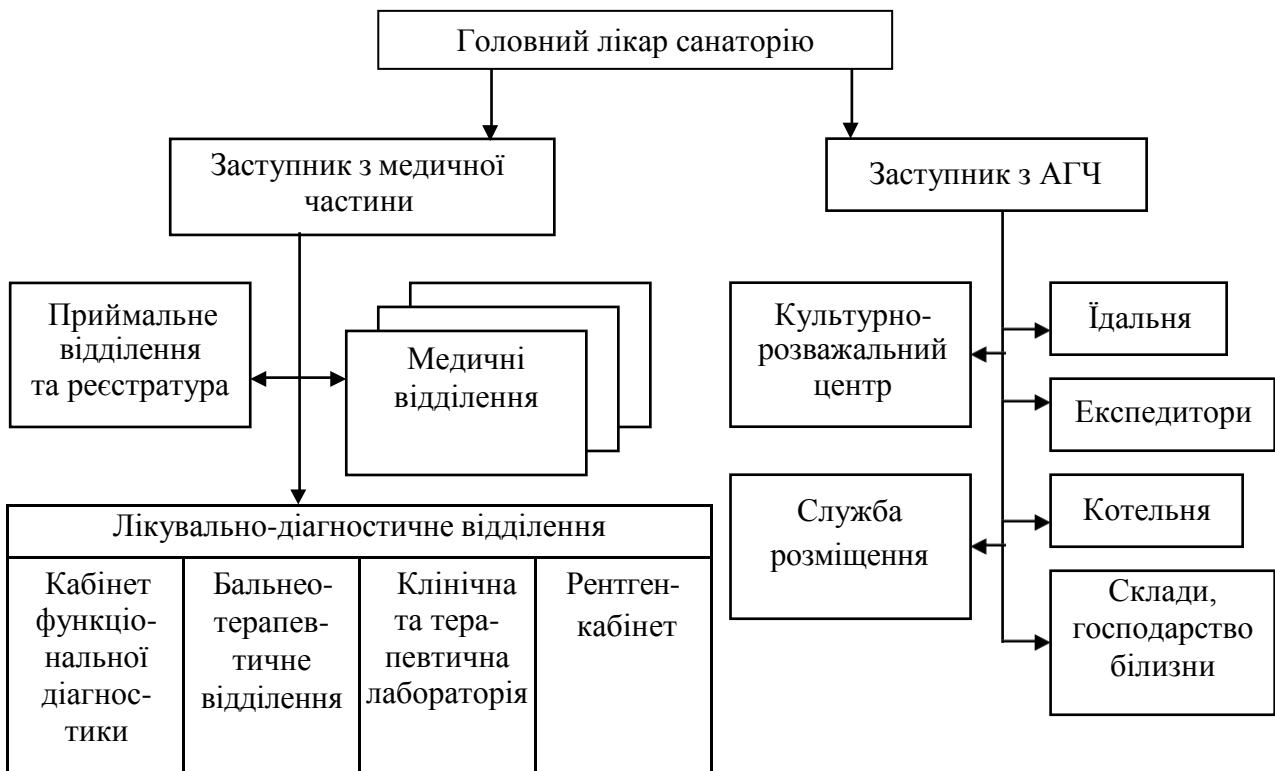


Рис. Б.3. Адміністративно-організаційна структура санаторію



Рис. Б.4. Приклад організаційної структури служби прийому і розміщення готелю

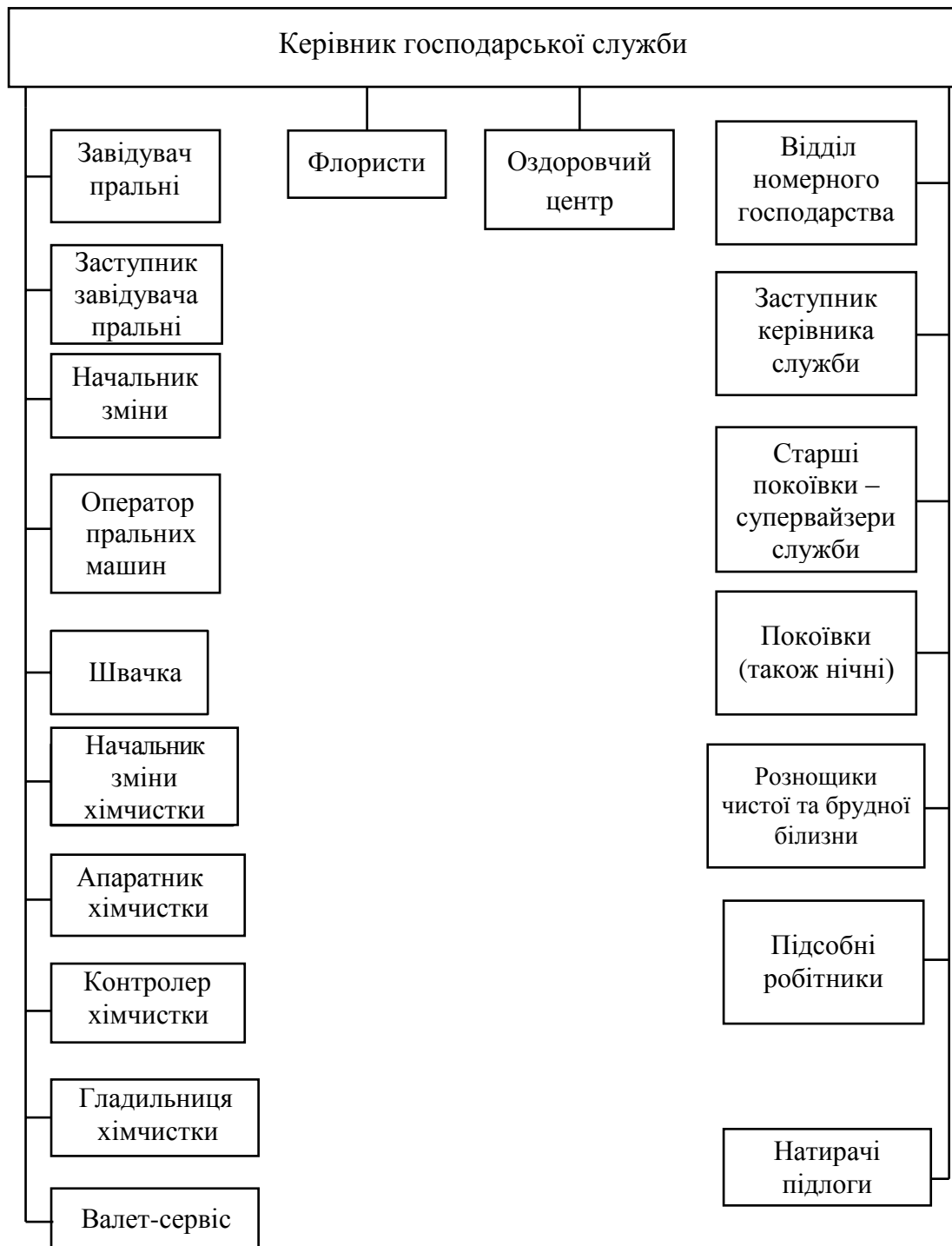


Рис. Б.5. Типова структура господарської служби готелю

Програма постійного гостя

Приклад програми готелю «Прем'єр Палац» м. Київ

Програма має чотири рівні: «Прем'єр Бурштин», «Прем'єр Перлина», «Прем'єр Сапфір» та «Прем'єр Діамант».

«Прем'єр Бурштин»

Щоб стати учасником програми, слід просто зареєструватися, і вже після 10 візитів або 15 ночівель, проведених у нашому готелі за календарний рік*, Вам нададуть картку постійного гостя «Прем'єр Бурштин».

Власник картки «Прем'єр Бурштин» отримує право на такі привілеї:

- гарантоване резервування (у разі отримання замовлення не пізніше ніж за 96 годин);
- 5 % знижка на проживання в готелях мережі Premier Hotels;
- 5 % знижка на послуги барів, ресторанів, а також (room service) готелів мережі**;
- привітальний подарунок;
- щомісячне інформаційне повідомлення.

«Прем'єр Перлина»

Після 20 візитів або 30 ночівель у нашому готелі за календарний рік*, Ви стаєте власником картки постійного гостя «Прем'єр Перлина».

Ваші привілеї та пільги:

- гарантоване резервування (у разі отримання замовлення не пізніше ніж за 96 годин);
- 10 % знижка на проживання в готелях мережі Premier Hotels;
- 10 % знижка на послуги барів, ресторанів, а також (room service) готелів мережі**;
- привітальний подарунок;
- щомісячне інформаційне повідомлення.

«Прем'єр Сапфір»

Якщо Ви відвідаєте нас 30 разів або проведете в готелях мережі 45 ночей за календарний рік*, Ви отримаєте картку «Прем'єр Сапфір» та право на:

- гарантоване резервування (у разі отримання замовлення не пізніше ніж за 72 години);

- безплатний пізній виїзд на прохання***;
- 15 % знижку на проживання в готелях мережі Premier Hotels;
- 15 % знижку на послуги барів, ресторанів, а також (room service) готелів мережі**;
- 15 % знижку на два додаткових номери****;
- привітальний подарунок;
- щомісячне інформаційне повідомлення.

«Прем'єр Діамант»

Елітного рівня програми Ви можете досягти, якщо відвідаєте готелі мережі 40 разів або проведете в них 60 ночей за календарний рік*. Власник картки постійного гостя «Прем'єр Діамант» має право на:

- гарантоване резервування (у разі отримання замовлення не пізніше ніж за 72 години);
- безплатний пізній виїзд на прохання***;
- 20 % знижку на проживання в готелях мережі Premier Hotels;
- 20 % знижку на послуги барів, ресторанів, а також (room service) готелів мережі**;
- 20 % знижку на три додаткових номери****;
- безплатний вікенд в одному з готелів учасників*****;
- привітальний подарунок;
- щомісячне інформаційне повідомлення.

Примітки:

*Календарний рік – це період із 1 січня до 31 грудня кожного року. Незалежно від того, коли Ви зареєструвалися, підрахунок Ваших ночей/ візитів ведуть із 1 січня реєстраційного року.

**Назви барів і ресторанів, у яких надають знижки згідно з програмою постійного гостя, Ви можете дізнатися додатково при заїзді до готелю. Перелік барів і ресторанів може змінюватися та доповнюватися.

***Пізній виїзд надають тільки за умови наявності вільних номерів.

****Знижку на додаткові номери надають тільки в разі дотримання таких умов:

- попереднє бронювання номерів із зазначенням номера картки постійного гостя;
- одночасне проживання гостей у готелі;
- наявність вільних місць у готелі.

*****Безплатний вікенд надають один раз на рік за умовам бронювання номера мінімум за 10 діб.

**Пакет послуг для молодят у готелі «Прем'єр палац»
«Весільна пропозиція»**

Одноденний весільний пакет

- трансфер;
- ніч в одному з номерів готелю на вибір;
- привітальний подарунок;
- святкове оформлення номера;
- пізній сніданок у номер;
- вечеря при свічках у ресторані «Імперія»;
- два соки-фреш у вітамін-барі «Лагуна»;
- два сеанси масажу;
- басейн з атракціонами, гідромасажем і джакузі;
- весільний подарунок від готелю.

Дводенний весільний пакет

- трансфер;
- дві ночі в одному з номерів готелю на вибір;
- привітальний подарунок;
- святкове оформлення номера;
- пізній сніданок у номер;
- вечеря при свічках у ресторані «Імперія»;
- чотири коктейлі в барі готелю;
- два соки-фреш у вітамін-барі «Лагуна»;
- два сеанси масажу;
- сауна + басейн з атракціонами, гідромасажем і джакузі;
- весільний подарунок від готелю.

Замовляючи весільний банкет у готелі «Прем'єр Палац», одноденний весільний пакет ви отримуєте **безкоштовно**.

Титульний аркуш курсової роботи

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

КАФЕДРА ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Курсова робота

з дисципліни

Організація готельного господарства

на тему « _____ »
_____»

Виконав(-ла) студент(-ка)
група 6.06.241.010.2.1(2)
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес»

_____ (прізвище, ім'я та по-батькові)

Керівник _____
(посада, учене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка ECTS _____

Члени комісії: _____

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

Харків – 2023

Завдання до курсової роботи

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

Кафедра Готельного і ресторанного бізнесу

Дисципліна Організація готельного господарства

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа Курс 3

Група 6.06.241.010.20.1/2 Семестр 5

**Завдання
до курсової роботи студента**

(прізвище, ім'я та по-батькові)

1. Тема роботи _____

2. Термін здачі студентом закінченої роботи _____

3. Вихідні дані до роботи _____

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, що належить розробити) _____

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) _____

6. Дата видачі завдання _____

Керівник _____

(підпис)

_____ (прізвище, ім'я та по батькові)

Студент _____

(підпис)

_____ (прізвище, ім'я та по батькові)

Приклад оформлення змісту курсової роботи**ЗМІСТ**

ВСТУП.....	3
1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНОГО. ГОСПОДАРСТВА (огляд літературних джерел).....	5
1.1. Організація надання послуг споживачам у готельному господарстві.....	5
1.2. Аналіз нормативних документів, що регламентують діяльність готелів.....	10
2. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ СПОЖИВАЧАМ У ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ.....	17
2.1. Організаційно-економічна характеристика готелю, на базі якого виконано роботу.....	17
2.2. Аналіз процесу організації надання послуг споживачам у готелі....	23
2.3. Розроблення та впровадження стандартів обслуговування в готелі	26
2.4. Розрахунки за проживання та послуги в готелі.....	28
2.5. Аналіз архітектурно-планувальних рішень готелю.....	32
3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ СПОЖИВАЧАМ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ.....	37
ВИСНОВКИ.....	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	49
ДОДАТКИ.....	50

Приклад виконання курсової роботи

Тема «Організація надання послуг споживачам у готелі «НАЗВА» (м. Місто)»

ВСТУП

1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА (огляд літературних джерел)

1.1. Організація надання послуг споживачам у готельному господарстві

2. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ СПОЖИВАЧАМ У ГОТЕЛІ

2.1. Аналіз стану маркетингового середовища готелю

2.2. Організаційно-економічна характеристика готелю, на базі якого виконано роботу

2.2.1. Вивчення базової характеристики готелю

2.2.2. Аналіз послуг готельного господарства, що надають споживачам у готелі

2.2.3. Аналіз технології експлуатації житлових приміщень

2.2.4. Аналіз технології приймання і розміщення споживачів

2.3. Розрахунки за проживання та послуги в готелі

2.4. Аналіз архітектурно-планувальних рішень готелю

3. ПРОПОЗИЦІЇ З УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ СПОЖИВАЧАМ У ГОТЕЛІ

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

У вступі студент відображає мету й завдання дослідження, розглядає основні тенденції в розвитку готельного господарства України та за кордоном можливість його стабільного й ефективного функціонування в довгостроковій перспективі значення якості готельних послуг, що надають.

У першому розділі шляхом вивчення літератури висвітлюють основні етапи розвитку наукової думки за темою курсової роботи. Стисло, критично розкривають роботи попередників і думки різних авторів щодо визначення організації надання послуг споживачам на підприємстві готельного господарства.

У другому розділі аналізують маркетингове середовище підприємства, наводять організаційно-економічну характеристику готелю – його базову характеристику:

назва готелю відображає його тематику і визначає національний образ підприємства;

поштова адреса складається з індексу, назви міста та вулиці, номера будинку;

контактні телефони – телефони директора, служби приймання та обслуговування, чергового адміністратора, завідувача секції;

факс, електронна пошта відображає номер та код міста;

підпорядкованість;

форма власності відображає юридичний статус підприємства;

структура управління відображає побудову і внутрішню форму системи, розподіл праці;

місце розташування підприємства включає географічний район, де воно знаходиться, що зумовлює особливості ціноутворення на підприємстві;

відстань від засобів прибуття / вибуття;

засоби сполучення включають усі види транспорту, маршрути, які проходять поблизу підприємства;

тип засобу розміщення пов'язаний із класифікацією і визначається його профілем (туризм, лікування, відпочинок);

споруда готелю визначає архітектурне та об'ємно-планувальне рішення будівлі;

дата введення в експлуатацію включає рік, місяць та число введення в дію підприємства;

кількість поверхів визначається функціональним призначенням;

рівень комфорту визначається будівельним розрядом під час проектування;

дата сертифікації включає рік, місяць та число видачі сертифіката;

специфіка готелю відображає сегмент ринку, на якому працює підприємство;

місткість засобу розміщення визначається кількістю номерів та місць, що перебувають в експлуатації;

кількість місць визначається кількістю споживачів, які можуть бути поселені, за винятком будь-яких додаткових місць, що можуть бути влаштовані на прохання гостя;

види послуг визначають об'єкти, що надають додаткові послуги (конференц-зали, банкетні зали, бари, ресторани, басейни тощо), а також внутрішні елементи обслуговування, наприклад, обслуговування в номері (надання їжі в номер), наявність телевізора, холодильника, мінібару та ін.;

рівень завантаження розраховують діленням кількості реалізованих номерів на кількість номерів, запропонованих до продажу. Уявлення про якісну сторону завантаження номерів дає показник, що характеризує відсоток подвійного завантаження – число номерів, зайнятих більше ніж однією особою. У міжнародній практиці використовують ще два коефіцієнти: кількість гостей на один проданий номер та відсоток зайнятості місць, що характеризує ефективність роботи персоналу готелю;

відсоток постійних клієнтів відображає ефективність діяльності підприємства та якість надання готельних послуг;

загальна чисельність персоналу являє собою середню списків у кількість працівників підприємства;

загальну чисельність персоналу, що припадає на одне місце, розраховують як відношення загальної чисельності персоналу до кількості місць у готелі; характеризує якість обслуговування в готелі.

Базову характеристику можна подати в табл. Ж.1.

Таблиця Ж.1

Базова характеристика засобів розміщення

№ з/п	Назва статті	Характеристика	Примітка
1	2	3	4
1	Назва готелю		
2	Поштова адреса		
3	Контактний телефон		
4	Факс, електронна пошта		
5	Підпорядкованість		
6	Форма власності		
7	Структура управління		
8	Місце розташування		
9	Відстань від засобів прибуття/вибуття		
10	Засоби сполучення		
11	Тип розміщення		
12	Споруда готелю		
13	Дата введення в експлуатацію		
14	Кількість поверхів		
15	Рівень комфорту (кількість «зірок»)		

1	2	3	4
16	Дата сертифікації		
17	Специфіка готелю: проведення конференцій, семінарів, зал місткістю __ місць, технічні засоби, аудіовізуальні засоби, бізнес-центр для розміщення бізнесменів, міжнародний телефон, ксерокс, факс, користування комп'ютером, інтернет-послуги секретаря, туризм, дозвілля, тенісні корти, кегельбан, більярд та ін.		
18	Місткість		
19	Види послуг		
20	Рівень завантаження, середньорічний відсоток		
21	Відсоток постійних клієнтів		
22	Загальна чисельність персоналу		
23	Чисельність персоналу, що припадає на одне місце		

Аналіз технології експлуатації житлових приміщень.

Аналізуючи технологічні процеси, збирають інформацію за такими категоріями:

- кількість типових поверхів визначається кількістю однакових та планувальних рішень поверху;
 - кількість номерів на типових поверхах;
 - місткість поверху визначається кількістю місць на ньому;
 - загальна чисельність обслуговуючого персоналу на поверсі визначається кількістю номерів на ньому;
 - форма організації праці може бути бригадною або індивідуальною;
 - технологічні процеси визначаються наявністю документів – технологічних інструкцій або технологічних стандартів;
 - технологічні цикли визначаються умовами експлуатації житлового поверху, а саме:

прибирання в номерах (отримання наряду – завдання на прибирання, отримання засобів для миття, розподіл номерів для прибирання, прибирання, завершення прибирання);

прибирання нежитлових приміщень (хол, приміщення для обслуговуючого персоналу, побутові приміщення);

ведення білизняного господарства (розрахунок потрібної кількості білизни, технологія отримання, санітарно-гігієнічні вимоги та зберігання білизни);

експлуатація прибиральних механізмів та інвентарю (утримання натурального інвентарю, і механізмів, зберігання прибиральних механізмів та засобів для миття);

ведення документації (журнал обліку білизняного господарства, журнал заявок на ремонт);

- нормативна кількість номерів на покоївку визначається за міжнародними стандартами (10 – 20) залежно від категорії номера і рівня комфорту готелю;

- структура служби на поверсі визначається формою праці: бригадна або індивідуальна (завідувач поверху, чергова по поверху, супервайзер, покоївки);

- автоматизація і механізація технологічних процесів визначається наявністю (відсутністю) комп'ютерного, телефонного, селекторного зв'язку міжповерхом і службою портье, засобів кондиціонування, прибиральних механізмів, централізованого пиловидалення;

- хронометраж затрат на одну технологічну операцію характеризує затрати часу на генеральне прибирання, прибирання номера після виїзду, поточне та проміжне прибирання;

- експлуатаційні документи на поверсі визначають форми організації й механізації праці;

- планувальне рішення житлового поверху являє собою схему-план евакуації на поверсі, на якій позначають шляхи евакуації;

- комп'ютерні прикладні програми автоматизації визначають повну або часткову автоматизацію готельного підприємства;

- технологія гостинності виявляє взаємозв'язок у системі «гість – послуга – середовище – гостинність». Гостинність щодо гостя означає рівень культури персоналу, який визначається поведінковим стандартом. Гостинність як послуга визначається її якістю. Гостинне середовище зумовлено рівнем комфорту;

- якість надання послуг залежить від нормативних документів і розроблення технологічного стандарту;

- рівень комфорту зумовлено наявністю відповідної документації, оснащенням, обладнанням готелю, набором і видами послуг.

Отримані дані можна подати в табл. Ж.2.

Технологія експлуатації житлових приміщень

№ з/п	Назва статті	Характеристика	Примітка
1	Кількість типових поверхів		
2	Кількість номерів		
3	Місткість поверху		
4	Загальна чисельність обслуговуючого персоналу на поверсі		
5	Форми організації праці: індивідуальна; бригадна		
6	Технологічні процеси		
7	Технологічний цикл ведення господарства: білизняна; пральня		
8	Нормативна кількість номерів на одну покоївку		
9	Структура служби на поверсі: чергова на поверсі; закріплені покоївки, осіб; не існує		
10	Автоматизація і механізація технологічних процесів		
11	Хронометраж затрат на одну технологічну операцію: генеральне прибирання; прибирання після виїзду споживача; поточне прибирання; проміжне прибирання		
12	Експлуатаційні документи на поверсі		
13	Планувальне рішення житлового поверху (додати план-схему)		
14	Шляхи евакуації (наявність)		
15	Ремонтна служба; склад, місцезнаходження, технологія роботи		
16	Програми автоматизації		
17	Технологія гостинності		
18	Якість надання послуг (нормативні документи, методи перевірки)		
19	Рівень комфорту (обладнання номерів, послуги)		

Аналіз технології приймання і розміщення споживачів проводять відповідно до запропонованої методики.

За допомогою цієї методики формують базу даних на основі визначення таких питань:

- під формою організації роботи мають на увазі визначення варіанта блокування меблів у зоні роботи вестибюльних приміщень, а саме: рядовий, кутовий, зигзагоподібний, коловий;
- місцезнаходження зони роботи визначається її територіальним розташуванням на території будівлі;
- планувальна організація зони роботи відбувається за такими схемами: фронтальна, поздовжня і концентрична;
- фронтальна планувальна організація визначається одностороннім розміщенням функціональних зон, поздовжня – двостороннім; концентрична – тристороннім (характеризується компактністю, що забезпечує зручності в орієнтації);
- структура служби та її підпорядкованість урахує кількісну характеристику працівників СПО (служба приймання і обслуговування), горизонтальні та вертикальні зв'язки між ними;
- функції контактної служби включають функції касира (рахунки, обмін валют), порт'є (реєстрація і виписка гостей), інформаційної служби (видача ключів, пошта, інформація);
- функціями неконтактної служби є служби резервування, комутатора, менеджера;
- технологічні цикли мають служби прийому і розміщення, визначаються наявністю бронювання, резервування, розміщення, оплати, виїзду;
- показник чисельності службовців на одне місце дає змогу виявити кількісний склад обслуговуючого персоналу в службі приймання та обслуговування;
- автоматизація технологічних процесів служби прийому і розміщення визначається наявністю комп'ютерів, факсів, терміналів тощо;
- види програм зумовлюють переваги певної програми (програм) і використання певним підприємством відповідної програми (програм) автоматизованої системи управління;
- якість надання послуг зумовлено наявністю документації на виконання робіт (посадових інструкцій, правил прийому та обслуговування) та аналізом її дотримання; рівнем виробничої й професійної культури;

- рівень комфорту характеризується правильною функціональною організацією приміщень вестибюльної групи й оцінюється такими умовами: взаємним розміщенням вертикальних комунікацій і входу; взаємним розміщенням основних зон вестибюлю і входу в готель; функціональним зв'язком між зонами і приміщеннями вестибюльної групи, що має виключати перетинання людських потоків; хронометраж затрат часу на поселення групи туристів та індивідуалів має відповідати нормативам підприємства.

Отримані дані можна подати в табл. Ж.3.

Таблиця Ж.3

Технологія приймання і розміщення

№ з/п	Назва статті	Характеристика	Примітки
1	Форми організації зони роботи		
2	Місцезнаходження зони роботи		
3	Планувальна організація зони роботи		
4	Структура служби та її підпорядкованість		
5	Функції контактної служби		
6	Функції неконтактної служби		
7	Технологічні цикли: бронювання; резервування; розміщення; оплата; виїзд		
8	Мережа та види бронювання		
9	Чисельність обслуговуючого персоналу		
10	Автоматизація технологічних процесів		
11	Автоматизація технологічних зв'язків між службами		
12	Види програм		
13	Якість надання послуг		
14	Рівень комфорту		
15	Хронометраж затрат часу на поселення групи		
16	Хронометраж затрат часу на поселення індивідуалів		

Розрахунки за проживання та послуги в готелі починаються в день заїзду споживача (якщо замовник не зробив попередньої оплати), виконуються в процесі його проживання в готелі й закінчують напередодні його виїзду з нього (або у визначений для замовника термін після виїзду споживача).

Оплату за проживання та послуги можна здійснюватися в готівковій або безготівковій формі. Під час готівкової форми розрахунків гроші надходять безпосередньо до каси готелю. Безготівковий розрахунок здійснюють перерахуванням коштів на розрахунковий рахунок готелю замовником через банківську установу, що засвідчується певним платіжним документом.

Архітектурно-планувальна організація споруд готелів – важливий фактор їхнього функціонування. Особливості архітектури, значно виразніше планування готельних споруд суттєво виділяють їх на фоні споруд іншого функціонального профілю.

Архітектура готелю певною мірою є фактором його самореклами. Архітектурно-планувальні особливості готелю – важливий економічний фактор його розвитку. З типом планування і забудови суттєво пов'язані витрати на благоустрій навколишньої території, відрахування за використання земельної ділянки (податок на землю, орендна плата тощо), догляд і ремонт будівлі та ін.

Архітектурно-планувальна характеристика готелю впливає на особливості обладнання закладу інженерно-технічними засобами. Вона є важливим фактором безпеки проживання для споживачів і роботи для персоналу.

У третьому розділі наводять пропозиції з вдосконалення організації надання послуг споживачам у готелі. Пропозиції повинні бути конкретними, містити заходи щодо поліпшення діяльності готелю з визначенням економічного ефекту від їх запровадження. При цьому ураховують інноваційні технології розвитку підприємств готельного господарства.

Логічним завершенням курсової роботи є **висновки**. Головна їх мета підсумки проведеної роботи. Висновки подають у вигляді окремих лаконічних положень, рекомендацій. Важливо, щоб вони відповідали поставленим завданням. Викладати зміст висновків можна двома способами: суцільним текстом з абзацами або нумерованим списком.

Список використаної літератури свідчить про рівень володіння навичками роботи з інформаційними джерелами. Він має містити бібліографічний опис праць, використаних під час роботи над темою. До списку використаних джерел слід вносити лише ті, на які в тексті було зроблено посилання. Кожне бібліографічне посилання має свій порядковий номер, записують його з нового рядка.

Додатки – це бажана частина курсової роботи, що використовують для більш повного висвітлення теми. За змістом додатки дуже різноманітні. Це можуть бути копії документів, таблиці, картки, графіки, схеми, фотоматеріали, ілюстрації та ін.

Зміст

Вступ.....	3
1. Мета, завдання курсової роботи	5
2. Організація виконання курсової роботи	7
2.1. Вибір теми курсової роботи	7
2.2. Вивчення спеціальної літератури за вибраною темою.....	8
2.3. Складання плану курсової роботи.....	8
2.4. Збирання інформації на підприємстві	9
3. Зміст і обсяг курсової роботи.....	10
4. Оформлення курсової роботи	12
5. захист курсової роботи.....	16
6. Рекомендована тематика курсових робіт	16
7. Оцінювання виконання курсової роботи	18
7.1. Порядок захисту курсової роботи.....	18
7.2. Критерії оцінювання курсової роботи	20
Рекомендована література.....	21
Додатки.....	24

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

**Методичні рекомендації
до виконання курсової роботи
для студентів спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес»
першого (бакалаврського) рівня**

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Укладачі: **Давидова** Оксана Юріївна
Сисоєва Світлана Ігорівна

Відповідальний за видання *О. Ю. Давидова*

Редактор *Н. Г. Войчук*

Коректор *В. О. Дмитрієва*

План 2023 р. Поз. № 165 ЕВ. Обсяг 49 с.

Видавець і виготовлювач – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Науки, 9-А

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.*