

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені В. Н. КАРАЗІНА

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні рекомендації до виконання та оформлення курсової роботи
(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійної програми
«Готельно-ресторанна справа»)

:

Рецензенти:

Парфіненко А. Ю. – кандидат історичних наук, доцент, завідувач кафедри туристичного бізнесу та країнознавства Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна;

Майборода Р. В. – заступник директора готелю «Вікторія», м. Харків.

*Затверджено до друку рішенням Науково-методичної ради
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна
(протокол № 1 від 20 жовтня 2023 року)*

О 64

Організація готельного господарства : методичні рекомендації до виконання та оформлення курсової роботи (для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа») / укладачі Н. І. Данько, О. Г. Терешкін. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2023. – 44 с.

Видання містить основні вимоги до написання, оформлення та захисту курсових робіт студентів, що навчаються за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа». Детально висвітлено процедуру вибору теми дослідження, особливості роботи з науковою літературою, змістовне наповнення кожного з розділів роботи. Наведено приклади оформлення різних структурних елементів.

УДК 338.46:640.4]:378.091.33-028.21(072)

© Харківський національний університет імені
В. Н. Каразіна, 2023
© Данько Н. І., Терешкін О. Г., уклад., 2023
© Дончик І. М., макет обкладинки, 2023

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	4
2. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ	7
2.1. Вибір теми курсової роботи	7
2.2. Вивчення спеціальної літератури за обраною темою	7
2.3. Складання плану курсової роботи.....	8
2.4. Збирання інформації на підприємстві.....	8
3. ЗМІСТ ТА ОБСЯГ КУРСОВОЇ РОБОТИ.....	10
4. ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ	11
5. ЗАХИСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ	15
6. РЕКОМЕНДОВАНА ТЕМАТИКА КУРСОВИХ РОБІТ	16
7. ОЦІНЮВАННЯ ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ	18
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	19
ДОДАТКИ.....	23
ДОДАТОК А. Титульний аркуш курсової роботи.....	23
ДОДАТОК Б. Бланк завдання	24
ДОДАТОК В. Приклади планів курсових робіт	25
ДОДАТОК Г. Приклад виконання курсової роботи.....	28
ДОДАТОК Д. Інноваційні програми обслуговування споживачів.....	36
ДОДАТОК Е. Приклади організаційних структур управління готелями	39

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Методичні вказівки призначені для надання допомоги студентам у виконанні курсової роботи згідно з чинними стандартами України.

Виконання курсової роботи з дисципліни «Організація готельного господарства» дозволяє забезпечити поглиблене вивчення актуальних проблем закладів 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.

Мета, завдання курсової роботи

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

Виконання курсової роботи є складовою навчального процесу.

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

Виконання курсової роботи має сприяти більш глибокому засвоєнню студентами дисципліни, що спонукає ґрунтовно вивчати законодавчі акти з питань організації роботи закладів готельного господарства, спеціальні наукові видання, у яких розглядаються окремі питання цих відносин за умов ринкової економіки.

У процесі виконання курсової роботи студент повинен проявити свої знання загальнотеоретичних, фундаментальних та професійно-орієнтованих дисциплін, які розкривають теоретичні основи і практичні питання організації прийому та обслуговування споживачів у закладах готельного господарства, а також свої навички проведення дослідження по суті питання, аналізувати організаційно-економічні показники підприємства, визначити основні напрямки вдосконалення організації прийому та обслуговування споживачів у закладі, розробляти заходи щодо підвищення ефективності роботи підприємства готельного господарства.

В процесі виконання курсової роботи студент повинен самостійно знайти та вивчити літературу з обраної теми, здійснити відповідний аналіз статистичних даних підприємства чи 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 містить низку послідовних етапів, основними з яких є (табл. 1.1):

- вибір теми курсової роботи;
- вивчення спеціальної літератури з обраної теми;
- складання плану;
- збір вихідної інформації на підприємстві;
- розкриття змісту курсової роботи;
- оформлення курсової роботи;
- подання роботи на її захист.

Таблиця 1.1

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 обраної теми	
Підготовка проекту плану	Узгодження та затвердження плану
Поглиблене вивчення інформаційних джерел	
Збір вихідної інформації на підприємстві, статистичних даних наведених у науковій літературі, періодичній пресі та статистичних щорічних виданнях	
Виконання курсової роботи	Консультування
Підготовка до оформлення курсової роботи	Рецензування курсової роботи
Захист курсової роботи	Створення умов для ознайомлення інших студентів зі змістом роботи
Обговорення (в 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, обов'язкового використання статистичних даних, наведених у науковій літературі, періодичній пресі та статистичних щорічних виданнях.

Тема роботи має бути такою, яка давала б змогу майбутньому фахівцю у комплексі вирішувати чи висвітлювати питання організації роботи підприємства готельного господарства. Результати дослідження слід викласти у вигляді висновків і пропозицій.

Курсова робота, як і будь-яка інша письмова робота, має конкретні мету і завдання. Її текст має бути максимально спрямований на виконання завдань, аналіз результатів та обґрунтування висновків. Наявність фрагментів, що не стосуються цих питань, свідчить про нерозуміння проблематики роботи, намагання будь-чим заповнити необхідний обсяг тексту та/або наявність академічного плагіату.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти передбачає:

- самостійне виконання навчальних завдань;
- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

Оцінка курсової роботи здійснюється за такими критеріями:

1. Відповідність змісту курсової роботи обраній темі.
2. Повнота опрацювання теми з використанням необхідної літератури.
3. Наукова та практична обґрунтованість висновків.
4. Самостійність виконання роботи.
5. Стиль, логічність викладання 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 має бути актуальною і перспективною з точки зору можливості використання теоретичних узагальнень для практичного застосування. Вибір теми курсової роботи має ґрунтуватися на глибоких теоретичних знаннях найбільш важливих напрямків діяльності підприємств готельного господарства, виходячи з таких критеріїв:

- наукова актуальність;
- значущість для розвитку підприємства;
- перспективність практичного застосування теоретичних висновків;
- можливість розробки силами студентів.

Студенти денної форми навчання обирають тему курсової роботи за власним розсудом, але відповідно до тематики курсових робіт, визначеної кафедрою міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи. Ця тематика щороку переглядається і доповнюється.

Тема курсової роботи також може бути затверджена за замовленням закладу розміщення.

Студенти заочної форми навчання вибір теми курсової роботи здійснюють з урахуванням своєї практичної діяльності, можливостей використання матеріалів закладу розміщення, де вони працюють, але також згідно з тематикою, визначеною кафедрою міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи.

Після того, як за студентом закріплено викладача-керівника і обрано тему курсової роботи, необхідно приступити до її конкретизації.

2.2. Вивчення спеціальної літератури за обраною темою

Згідно з обраною 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 Кабінету Міністрів України, наказів та інструкцій відповідних Міністерств та інших органів управління з питань, пов'язаних із темою курсової роботи.

Особливу увагу необхідно звернути на вивчення матеріалів з теми, опублікованих у періодичній пресі, розміщених на Internet-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 рекомендується 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 складається згідно із завданням, яке видав керівник, та з урахуванням вивчення літературних джерел.

Перед складанням плану необхідно визначити характер і основні напрямки дослідження курсової роботи.

Курсова робота повинна містити такі розділи:

- вступ;
- огляд теорії питання й основні теоретичні підходи до розробки теми;
- організаційно-економічна характеристика закладу розміщення, на базі якого виконується робота та аналіз положень з питань, що досліджуються, виявлення можливих резервів;
- пропозиції, які розроблені на основі аналізу стану питання, їх обґрунтування;
- висновки;
- використана література;
- додатки.

Приклади складання планів курсових робіт наведено у додатку В.

План курсової роботи повинен бути узгоджений 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 проведення виробничої практики.

Організація збору інформації передбачає:

- визначення показників, які необхідно зібрати;
- розробку методики одержання або розрахунку окремих показників;
- правильне документальне оформлення даних досліджень.

Робота з визначенням переліку показників, які підлягають збиранню, проводиться у 3 етапи:

- на першому етапі розробляється перелік усіх вихідних показників з кожного питання, що досліджується. При цьому важливо розмежувати показники інформації і показники аналітичні;
- на другому етапі складається зведений перелік усіх вихідних показників за темою. При цьому вихідні показники, які необхідні для вивчення окремих питань, підлягають логічному аналізу з точки зору їх повторення, взаємозв'язку і можливості одержання подальших аналітичних показників;
- на третьому етапі визначаються джерела інформації щодо кожного вихідного показника. При цьому встановлюється, які з показників можуть бути одержані зі статистичних даних, з навчальної та наукової літератури, а які належить одержати у процесі дослідження підприємства.

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

Звітні дані повинні охоплювати, як правило, період у 2–3 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 виміри, фотографії робочого часу, анкетне опитування, тестування та ін.);
- чітку класифікацію досліджуваних процесів чи явищ;
- визначення кількості спостережень, що забезпечують достовірне уявлення про кожний процес чи питання, яке досліджується.

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

Уся одержана інформація має бути перевірена на її достовірність і логічну відповідність кінцевим результатам.

У процесі аналізу зібраного матеріалу необхідно забезпечити зрівняльну характеристику усіх показників за критеріями часу (періодів), вартості, структури та чисельності персоналу закладу.

3. ЗМІСТ ТА ОБСЯГ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Після вивчення літературних джерел і обробки зібраного матеріалу студент виконує курсову роботу.

У вступі необхідно обґрунтувати актуальність теми, що розробляється, сформулювати завдання, які вирішуються під час виконання курсової роботи. Обсяг вступу складає 2–3 сторінки.

Перший розділ – теоретична частина обсягом 10–15 сторінок. Вона передбачає розкриття найважливіших теоретичних сторін проблеми і суть досліджуваного явища. Цей розділ є теоретичною базою для подальшого дослідження фактичних даних і розробки практичних рекомендацій. На завершення цього розділу необхідно зробити висновки, які дозволять перейти до наступного викладення матеріалу.

Другий розділ передбачає розкриття питань стосовно обраної теми на конкретному засобі розміщення. Аналіз стану досліджуваних питань, їх обґрунтування є центральною частиною курсової роботи. При цьому аналізується маркетингове середовище підприємства, наводиться базова характеристика засобу розміщення: підпорядкованість, форма власності, місце розташування, тип засобу розміщення, дата введення в експлуатацію, кількість поверхів, архітектурне та об'ємно-планувальне рішення споруди, специфіка, місткість засобу розміщення, види основних та додаткових послуг, рівень завантаження, загальна кількість персоналу тощо. Аналізуються технології експлуатації житлових приміщень: кількість типових поверхів, кількість номерів на типових поверхах, загальна кількість обслуговуючого персоналу на поверсі, форма організації праці, технологічні процеси, технологічні цикли, автоматизація технологічних процесів, комп'ютерні прикладні програми автоматизації, якість надання послуг тощо. Аналіз технології приймання і розміщення: структура служби прийому та розміщення та її підпорядкованість, функції контактної служби, функції неконтактної служби, автоматизація технологічних процесів служби прийому та розміщення, якість надання послуг, хронометраж затрат часу на поселення споживачів тощо. Обсяг другого розділу складає 10–15 сторінок.

Третій розділ передбачає наведення пропозицій з удосконалення роботи підприємства готельного господарства. Пропозиції повинні бути конкретними, містити заходи з покращення господарської діяльності закладу з визначенням економічного ефекту від їх впровадження. При цьому враховуються пріоритетні напрямки розвитку готельного господарства. Обсяг цього розділу складає 5–10 сторінок.

У висновках фіксується досягнення мети курсової роботи, резюмуючи її основні результати. Висновки повинні містити оцінку результатів з точки зору їх відповідності цілям роботи та викладатися чітко й стисло. Обсяг висновків 1–2 сторінки.

4. ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Курсова робота має бути змістовно та технічно грамотно виконана і відповідати певним вимогам оформлення.

Курсова робота мусить включати:

- титульну сторінку (додаток А);
- завдання;
- план роботи (зміст);
- викладання матеріалу згідно з планом;
- заключну частину;
- список використаних джерел;
- додатки.

Обсяг курсової роботи повинний складати 30–40 сторінок.

Курсова робота оформлюється на аркушах формату А4 (297х210), включаючи таблиці і рисунки у друкованому (комп'ютерному) вигляді.

Якщо роботу друкують за допомогою комп'ютера, то текст виконується шрифтом Times New Roman розміром 14 пт, через півтора інтервалу на одній стороні аркуша. На кожному аркуші повинні бути поля: верхнє і нижнє – 20 мм, ліве – 25 мм, праве – 15 мм. Абзацний відступ повинен бути однаковим упродовж усього тексту і дорівнювати 5 знакам. Формули, знаки, виконують у відповідному додатку Word.

Текст роботи повинний бути відредагований, помилки, описки та графічні нечіткості, які виявлені у процесі оформлення записки, мають виправлятися. До захисту можна представляти тільки відредагований текст.

Курсова робота оформлюється згідно з ДСТУ 3008–2015 «Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлення».

Зміст курсової роботи відображається планом. 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 і друкувати великими літерами, не підкреслюючи, без крапки наприкінці. Якщо заголовок складається з двох або більше речень, їх розділяють крапкою. Перенос слів заголовка не допускається.

Кожну структурну частину роботи потрібно починати з нової сторінки.

Сторінки роботи варто нумерувати 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 титульному

аркуші не проставляють. Ілюстрації і таблиці, які 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. В кінці номеру підрозділу не повинна стояти крапка, наприклад: «2.3» (третій підрозділ другого розділу).

Ілюстрації (рисунок, графіки, схеми, діаграми) варто розташовувати в роботі безпосередньо після тексту, у якому вони згадуються вперше, чи на наступній сторінці. На всі ілюстрації повинні бути дані посилання в тексті, назву ілюстрації поміщають під нею. Ілюстрації позначаються словом «Рис.» і нумеруються послідовно в межах розділу, за винятком ілюстрацій, поданих в додатках. Номер ілюстрації складається з номеру розділу і порядкового номеру ілюстрації, розділених крапкою. Наприклад: Рис. 1.2 (другий рисунок першого розділу).

Цифровий матеріал, як правило, оформляється у вигляді таблиць. Зразок такого оформлення наведено на рисунку 4.1.

Таблиця 4.1

Тематичний заголовок

Найменування	Заголовки граф	Заголовки граф	Заголовки граф	Заголовки граф

Таблицю варто розташовувати безпосередньо після тексту, в якому вона згадується вперше. На всі таблиці повинні бути посилання в тексті. Таблиці нумерують послідовно в межах розділу арабськими цифрами. Номер складається з номеру розділу і порядкового номера таблиці, розділених крапкою. Слово «Таблиця» і заголовок починаються з великих букв. Якщо рядки граfi таблиці виходять за формат сторінки, таблицю поділяють на частини, поміщуючи одну частину під іншою чи поруч, чи переносячи частину таблиці на наступну сторінку. Слово «Таблиця» вказують один раз ліворуч над першою частиною таблиці, над іншими

частинами пишуть: «Продовження таблиці» із зазначенням номера таблиці.

Формули розташовують безпосередньо після згадування в тексті, посередині сторінки. Вище і нижче формули повинно бути залишено не менше одного вільного рядка. Номер формули, що складається з розділених крапкою номеру розділу і порядкового номеру формули в розділі, вказують на рівні формули біля правого поля аркуша в круглих дужках, наприклад, перша формула третього розділу позначається таким чином:

$$M_i = \pi_i / N * 100 \quad (3.1)$$

Пояснення значень символів і числових коефіцієнтів наводяться безпосередньо під формулою у тій послідовності, в якій вони подані у формулі. Значення кожного символу і числового коефіцієнту слід давати з нового рядка. Перший рядок починають зі слова «де», дві крапки після нього не ставлять.

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

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

Додатки варто оформляти як продовження роботи на наступних її сторінках. Тексту додатків передуює аркуш з назвою «ДОДАТКИ». Кожний додаток починається з нової сторінки, має заголовок, надрукований угорі малими літерами з першої прописної симетрично щодо тексту. Над заголовком в правому верхньому куті сторінки друкують слово «Додаток» і велику літеру, що позначає цей додаток. Додатки слід позначати послідовно великими літерами української абетки, наприклад, «Додаток А».

У курсовій роботі не рекомендується вести виклад від першої особи однини («Я спостерігаю», «Я вважаю», «Мені здається» та ін.) чи множини («Ми отримуємо», «Ми спостерігаємо», «Ми маємо» тощо). Допускаються звороти зі збереженням першої особи множини, тобто

вживаються означено-особові речення: «спостерігаємо», «встановлюємо», «маємо на увазі» та ін.

В окремих випадках можна використовувати вирази: «на наш погляд», «на нашу думку», або «на думку автора курсової роботи», або «на основі зробленого аналізу можна стверджувати...», або «дають підстави вважати, ... зробити висновки...» та ін.

Під час згадуванні в тексті прізвищ (вчених, дослідників, діячів галузі) їх ініціали, як правило, ставляться перед прізвищем.

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

Курсова робота виконується відповідно до цих методичних вказівок, інакше її не буде допущено до захисту.

Робота має бути виконана і подана на кафедру не пізніше терміну, зазначеного у графіку, затвердженого розпорядженням декана.

5. ЗАХИСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Виконана курсова робота подається для перевірки на кафедру міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи.

Захист курсової роботи відбувається на засіданні комісії викладачів кафедри, склад якої затверджується розпорядженням декана факультету.

У процесі захисту курсової роботи студент коротко доповідає основні положення й результати роботи, дає пояснення по суті зауважень, відповідає на питання комісії.

Максимальна кількість балів за курсову роботу складає 30 балів, відповідно Робочій програмі курсу «Організація готельного господарства». Бали за курсову роботу входять до загальної кількості балів за навчальний предмет. Критеріями оцінки якості курсової роботи є повна відповідність змісту роботи її темі, глибина вивчення поставленої проблеми, чіткість викладання матеріалу, проведення аналізу роботи діючого закладу готельного господарства і розробка рекомендацій з її удосконалення.

6. РЕКОМЕНДОВАНА ТЕМАТИКА КУРСОВИХ РОБІТ

1. Сучасні тенденції розвитку світового готельного бізнесу.
2. Сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні.
3. Конкуренція як спосіб життя й основний стимул розвитку готельної індустрії.
4. Конкурентні переваги закладів готельного бізнесу: сутність та класифікація.
5. Система забезпечення конкурентоспроможності готельної індустрії.
6. Якість – основа конкурентоспроможності закладів готельного господарства.
7. Стан та проблеми розвитку підприємств готельного бізнесу на регіональному рівні (місто, район, область).
8. Шляхи розвитку підприємств готельного бізнесу на регіональному рівні (місто, район, область).
9. Проблематика розвитку готельного господарства в Україні.
10. Інновації в готельному бізнесі.
11. Вивчення попиту та шляхи його задоволення на послуги підприємств готельного господарства.
12. Розробка організаційно-правових аспектів організації закладів готельного бізнесу.
13. Стандарти обслуговування в готельному бізнесі.
14. PR-діяльність в готельному бізнесі.
15. Система освіти: школи індустрії гостинності.
16. Форми управління готелями у світі та в Україні.
17. Принципи управління діяльністю засобу розміщення.
18. Модель та основні концепції гостинності.
19. Сутність та особливості готельних послуг.
20. Організація прийому і розміщення споживачів у готелі.
21. Управління якістю готельних послуг.
22. Персонал як ключовий фактор управління готельним бізнесом.
23. Особливості надання додаткових послуг споживачам у готельному господарстві.
24. Організація надання послуг споживачам у конгрес-готелі.
25. Організація надання послуг споживачам у санаторії.
26. Організація надання послуг споживачам у курортному готелі.
27. Організація надання послуг споживачам у апарт-готелі.
28. Організація надання послуг споживачам у сюїт-готелі.
29. Організація надання послуг споживачам у мотелі.
30. Організація надання послуг споживачам у ротелі.

31. Організація надання послуг споживачам у туристичному таборі.
32. Організація надання послуг споживачам у флотелі.
33. Організація надання послуг споживачам у агроготелі.
34. Організація обслуговування споживачів послуг у кемпінгу.
35. Організація надання послуг споживачам у хостелі
36. Організація відпочинку і розваг споживачів у готелі.
37. Організація і технологія обслуговування номерного фонду.
38. Організація обслуговування туристів у готелях та шляхи її вдосконалення.
39. Організація обслуговування іноземних туристів у готелях та шляхи її вдосконалення.
40. Забезпечення безпеки проживання споживачів у готелі.
41. Організація роботи функціональних служб готелю.
42. Організація рекламної та інформаційно-довідкової діяльності готелю.
43. Організація надання послуг харчування споживачам у готелі.
44. Організація надання послуг харчування споживачам у номерах (room service).
45. Організація відпочинку споживачів у рекреаційному закладі.
46. Організація спортивно-оздоровчих послуг споживачів у готелі.
47. Культура обслуговування споживачів у готелі.
48. Організація культурно-масового обслуговування споживачів у готелі.
49. Організація надання SPA-послуг споживачам.
50. Малий готель: перспективи та проблеми.
51. Розвиток міжнародних готельних операторів в Україні.
52. Міжнародні стандарти обслуговування у сфері готельного бізнесу.
53. Готельна послуга: складова сервісу та визначальний фактор успішної конкуренції.
54. Організація HR-менеджмент в індустрії гостинності.
55. Організація праці готельного персоналу.
56. Види інклюзивних послуг у готелях, форми їх надання.
57. Виставкова діяльність готелів.
58. Етика ділового спілкування у сфері готельного сервісу.
59. Культура поведінки персоналу готелю.
60. Якість послуг гостинності як один із методів конкуренції на ринку послуг.

7. ОЦІНЮВАННЯ ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Курсова робота оцінюється за такими критеріями:

- самостійне виконання;
- логічність та послідовність викладання матеріалу;
- повнота розкриття теми (проблемної ситуації або практичного завдання);
- обґрунтованість висновків;
- використання статистичної інформації, наукової та довідкової літератури;
- можлива наявність конкретних пропозицій;
- якість оформлення.

Максимальна кількість балів за виконання курсової роботи складає 30 балів, відповідно до робочої програми курсу «Організація готельного господарства»:

1. Для одержання **30–25 балів** здобувач повинен:

- вкласти у встановлений термін підготовки та подання на кафедру курсової роботи;
- викладати теоретичний матеріал чітко, коротко й обґрунтовано;
- уміти оперативно розібратися в запропонованій ситуації, грамотно оцінити її й обґрунтувати ухвалене рішення;
- впевнено відповідати на запитання викладача без зауважень.

2. Для одержання **24–15 балів** здобувач повинен:

- викладати теоретичний матеріал обґрунтовано й складно;
- вкласти у встановлений термін підготовки та подання на кафедру курсової роботи;
- не витрачати багато часу на обмірковування відповіді при аналізі запропонованої ситуації;
- уміти обґрунтувати ухвалене рішення;
- добре відповідати на запитання викладача.

3. Для одержання **14–5 балів** здобувач повинен:

- викладати теоретичний матеріал у доступній для розуміння формі;
- розібратися в запропонованій (проблемі) ситуації й розробити пропозиції по її рішення;
- позитивно відповідати на запитання викладача;
- допускаються недостатньо впевнені й чіткі відповіді, але вони повинні бути, власне кажучи, правильні.

4 та менше балів отримують здобувачі, відповіді яких можуть бути оцінені нижче вимог, сформульованих у п. 3.

При оцінюванні курсової роботи приділяється увага також якості й самостійності, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась вимога не буде виконана, то оцінка знижується.

8. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник / В. Я. Брич, І. О. Банєва, О. Г. Терешкін та ін.; за ред. В. Я. Брича. Київ : Ліра-К, 2019. 484 с.
2. Дипломне проектування. Інноваційний підхід : підручник / Л. П. Малюк, О. Г. Терешкін, Т. П. Кононенко та ін. Харків : Факт, 2019. 386 с.
3. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2007. 344 с.
4. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посібник / М. П. Мальська та ін. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
5. Основи готельно-ресторанної справи : навч. посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська; за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
6. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол. Київ : Альтепрес, 2012. 446 с.

Додаткова література

7. Законодавство України. URL: <http://www.rada.kiev.ua>; <http://www.nau.kiev.ua>; <http://www.ukrpravo.kiev.com>; <http://www.liga.kiev.ua>
8. Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
9. Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення : ДСТУ 3008:2015. [Чинний від 2017-01-07]. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 31 с. (Державний стандарт України).
10. Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання (ГОСТ 7.1-2003, IDT) : ДСТУ ГОСТ 7.1:2006. [Чинний від 2007-07-01]. Київ : Держспоживстандарт України 2007. 48 с. (Національний стандарт України).
11. Національний освітній глосарій: вища освіта / авт.-уклад.: [В. М. Захарченко та ін.]; за ред. В. Г. Кременя. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ : Плеяди, 2014. 100 с.
12. Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та

- правила складання (ГОСТ 7.1-2003, IDT) : ДСТУ ГОСТ 7.1:2006. [Чинний від 2007-07-01]. Київ : Держспоживстандарт України 2007. 48 с. (Національний стандарт України).
13. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» від 01.07.2004 р.
 14. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» від 01.07.2004 р.
 15. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» від 01.10.2006 р.
 16. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Затверджено наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року №19.
 17. Терешкін О. Г. Інноваційні технічні рішення ресурсо- та енергозбереження в закладах готельно-ресторанної індустрії // Інноваційні напрями розвитку міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи : колективна монографія. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2020. С. 133–152.
 18. Інновації у сфері гостинності / Л. П. Малюк, О. Г. Терешкін, Л. М. Варипаєва // Прогресивні техніка та технології харчових виробництв ресторанного господарства і торгівлі : зб. наук. пр. Харків : ХДУХТ, 2017. Вип. 2 (26). С. 253–266.
 19. Готельно-ресторанна справа. Дипломне проектування : навч. посібник / О. Г. Терешкін та ін. Харків : ХДУХТ, 2018. 160 с.
 20. Готельно-ресторанна справа : навчально-методичне видання. Кн. 1 / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль : ФОП Паляниця В.А., 2018. 268 с.
 21. Капліна Т. В., Столярчук В. М., Капліна А. С. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії : навчальний посібник. Полтава : ПУЕТ, 2018. 357с.
 22. Малюк Л. П., Терешкін О. Г. Стандартизація, сертифікація і метрологія : навч. посібник. Харків : ХДУХТ, 2013. 170 с.
 23. Малюк Л. П., Варипаєв О. М. Сервісологія : підручник. Харків : ХДУХТ, 2011. 258 с.
 24. Нечаюк Л. И., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент : навч. посіб. Київ : Центр Навчальної літератури, 2008. 348 с.
 25. Терешкін О. Г., Брикова Т. М. Основи наукових досліджень : навч. посібник. Харків : ХДУХТ, 2020. 103 с.

26. Гребіник Д. М., Компанець І. В., Толстанова Г. М. Методичні вказівки до оформлення презентації курсових та дипломних робіт / КНУ ім. Тараса Шевченка. Навчально-науковий центр «Інститут біології». Київ, 2015. 27 с.

Посилання на інформаційні ресурси в мережі Інтернет, відео-лекції, інше методичне забезпечення

<https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=2281>

<https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=2283>

<http://www.world-tourism.org> – інформаційний розділ Всесвітньої Туристичної Організації, який також містить інформацію національних туристичних адміністрацій країн, що входять до ВТО, статистичні дані.

<http://www.world-v-tourist.com> – віртуальний турист. Можна знайти туристичні довідники практично всіх країн світу, що містять карти, відомості з історії, культури країни, її природних умов, слайди із зображенням основних пам'яток, аудіо файли.

<http://www.travel-web.com> – система бронювання готелів і авіарейсів у мережі Інтернет, містить детальну інформацію про всі провідні готельні ланцюги й авіакомпанії, має систему пошуку за клієнтським запитом і підсистему «low prices» для пошуку сегментів з мінімальними тарифами.

<http://www.travel.net> – розділ авіакомпаній на сервері travel.net.

<http://www.travel.net/europe.htm> – інформаційний розділ європейських країн. По кожній країні наводиться загальна довідкова інформація, відомості про мови, грошову систему, карти областей та найбільших міст, списки готелів.

<http://www.worldhotel.com> – розділ з туризму, що вміщує такі підрозділи: готелі, авіакомпанії, туроператори, фірми прокату, залізничні тури, круїзи, довідники курсів національних валют, погоди, географічні карти країн, календарі туристичних подій. Основна частка інформації припадає на країни Північної Америки.

<http://www.hotels.net> – розділ містить інформацію про готелі та готельні мережі, пропонуються відомості про умови проживання, послуги, резервування, додаються слайди готелів. Розділ має систему пошуку за назвою або адресою готелю.

<http://www.leisureplan.com> – система прийняття рішень для тур-агентств та їх клієнтів, містить інформацію по 4 розділах: готелі, тури, визначні пам'ятки, прокат автомобілів. Дружня система пошуку.

<http://www.travelocity.com> – система комп'ютерного бронювання всіх сегментів туру через Інтернет. Система дозволяє отримати детальну інформацію про авіарейси, готелі, прокат автомобілів, тури, визначні

пам'ятки, має дружню систему пошуку готелів і рейсів. У картці бронювання необхідно вказати номер кредитної картки клієнта.

<http://www.tourism.gov.ua> – Державна туристична адміністрація України.

<http://www.greentour.com.ua> – спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму.

<http://www.utis.com.ua> – українська інформаційна система.

<http://www.tour-spravka.kiev.ua> – довідка по туризму.

<http://www.all-hotels.com.ua> – он-лайн служба бронювання готелів.

<http://www.visas.com.ua> – новини зі світу туризму.

<http://www.tour.crimea.com> – туристичний сервер Криму: курортні регіони Криму, бази розміщення, бронювання, трансфер, транспорт, тури, путівник.

<http://www.tourcompas.com.ua> – буковинський веб-сайт «Туркомпас»: нормативна база, довідкова інформація, послуги, Буковинські Карпати.

ДОДАТКИ

Додаток А

Титульний аркуш курсової роботи

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

КУРСОВА РОБОТА
з курсу «Організація готельного господарства»
на тему:

Студента курсу групи УГР-31
спеціальності 241
Готельно-ресторанна справа
ОП «Готельно-ресторанна справа»
П.І.П..
Керівник П.І.П.

Національна шкала _____
Кількість балів: _____
Оцінка: ECTS _____

Члени комісії

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Харків 2023

Бланк завдання

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Дисципліна *«Організація готельного господарства»*

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Курс **3** Група УГР-31 Семестр **6**

ЗАВДАННЯ

на курсову роботу студента

1. Тема роботи:
 2. Терміни здачі студентом закінченої роботи.
 3. Вихідні дані до роботи:
 4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки.
 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.
 2. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ СПОЖИВАЧАМ У ГОТЕЛІ.
 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ СПОЖИВАЧАМ У ГОТЕЛІ.
 - ВИСНОВКИ.
 - СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.
 5. Перелік графічного матеріалу.
 6. Дата видачі завдання.
- Керівник
Студент

Приклади планів курсових робіт

Тема: Організація надання послуг споживачам у готельному господарстві **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. Організаційно-економічна характеристика готелю, на базі якого виконується робота.

2.1.1. Базова характеристика готелю.

2.1.2. Організаційна структура управління готелем.

2.1.3. Аналіз технології експлуатації житлових приміщень.

2.2. Аналіз процесу організації надання послуг споживачам у готелі.

2.3. Аналіз технології приймання і розміщення споживачів.

2.4. Розрахунки за проживання та послуги у готелі.

2.5. Аналіз архітектурно-планувальних рішень готелю.

3. Шляхи вдосконалення організації надання послуг споживачам у готелі.

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

ДОДАТКИ

Тема: Організація культурно-масового обслуговування споживачів **у готелі**

ВСТУП

1. Науково-методичні підходи до організації культурно-масового обслуговування у 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 виконується робота.

2.1. Аналіз організації культурно-масового обслуговування споживачів у готелі.

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

3. Удосконалення організації культурно-масового обслуговування споживачів у готелі.

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

3.2. Визначення пріоритетних напрямків удосконалення організації культурно-масового обслуговування у готелі.

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

ДОДАТКИ

Тема: Організація обслуговування іноземних туристів у готелях та шляхи її вдосконалення

ВСТУП

1. Особливості організації обслуговування іноземних туристів у готелях (огляд літературних джерел).

1.1. Сутність та 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 виконується робота.

2.2. Аналіз готельних послуг, що надаються споживачам у готелі.

2.3. Аналіз матеріально-технічної бази готелю.

2.4. Аналіз архітектурно-планувальних рішень готелю.

3. Шляхи удосконалення організації обслуговування іноземних туристів у готелі.

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

ДОДАТКИ

Тема: Вивчення попиту на послуги підприємств готельного господарства та шляхи його задоволення

ВСТУП

1. Категорія попиту. Методи визначення попиту (огляд літературних джерел)

1.1. Розробка анкет для опитування споживачів.

1.2. Відмінності підприємств готельного господарств та їх характеристика.

2. Організаційно-економічна характеристика підприємства готельного господарства, на базі якого виконується робота.

2.1. Система постачання на підприємстві.

2.2. Організація виробництва.

3. Аналіз вивчення попиту на послуги в діючому підприємстві готельного господарства.

4. Рекомендації та пропозиції щодо повного задоволення попиту споживачів підприємства готельного господарства.

ВИСНОВКИ
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ
ДОДАТКИ

Тема: Франчайзинг у готельному бізнесі

ВСТУП

1. Франчайзинг – один з ефективних способів розвитку готельного бізнесу (огляд літературних джерел).
2. Види та форми франчайзингу.
3. Особливості готельного франчайзингу.

ВИСНОВКИ
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ
ДОДАТКИ

Приклад виконання курсової роботи

Тема: Організація надання послуг споживачам у готельному господарстві

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 виконується робота.

2.2.1. Вивчення базової характеристики готелю.

2.2.2. Аналіз технології експлуатації житлових приміщень.

2.3.3. Аналіз технології приймання і розміщення споживачів.

2.3. Розрахунки за проживання та послуги у готелі.

2.4. Аналіз архітектурно-планувальних рішень готелю.

3. Пропозиції вдосконалення організації надання послуг споживачам у готелі.

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

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

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

У другому розділі аналізується маркетингове середовище підприємства, наводиться організаційно-економічна характеристика готелю його базова характеристика:

- назва готелю відображає його тематику і визначає національний образ підприємства;
- поштова адреса складається з індексу, назви міста та вулиці, номера будинку;
- контактний телефон – телефон директора, служби приймання та обслуговування чергового адміністратора, завідуючого секцією;
- 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 з 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 при проектуванні;
- 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 числом 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, міні-бару та ін.;
- рівень завантаження розраховується діленням кількості реалізованих номерів на кількість номерів, запропонованих до продажу. Уявлення про якісну сторону завантаження номерів дає показник, що характеризує відсоток подвійного завантаження, – кількість номерів, зайнятих більш ніж однією особою. В 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;
- загальна чисельність персоналу, що припадає на одне місце, розраховується як відношення загальної чисельності персоналу до кількості місць у готелі й характеризує якість обслуговування в готелі.

Базову характеристику можливо представити у вигляді таблиці Г.1.

Таблиця Г.1

Базова характеристика засобів розміщення

№ пор.	Назва статті	Характеристика	Примітка
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»)		
16	Дата сертифікації		
17	Специфіка готелю: проведення конференцій, семінарів зал місткістю _____ місць технічні засоби аудіовізуальні засоби бізнес-центр розміщення бізнесменів міжнародний телефон ксерокс факс користування комп'ютером інтернет послуги секретаря туризм, дозвілля, тенісні корти кегельбан більярд інше		
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		

Надалі аналізуються 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 кількість 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 механізмів та інвентарю для прибирання (утримання протирального інвентарю і механізмів, зберігання 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 (завідуючий поверхом, чергова по поверху, супервайзер, покоївки);

- автоматизація і механізація технологічних процесів визначається наявністю (відсутністю) комп'ютерного, телефонного, селекторного зв'язку між поверхом і службою порт'є, 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 яку наносяться 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 зумовлюється рівнем комфорту;
- якість надання послуг залежить від нормативних документів і розробки технологічного стандарту;
- рівень комфорту зумовлюється наявністю відповідної документації, оснащенням, обладнанням готелю, набором і видами послуг.

Отримані данні можливо представити у вигляді таблиці Г.2.

Таблиця Г.2

Технологія експлуатації житлових приміщень

№ пор.	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 1 покоївку		
9	Структура служби на поверсі: чергова на поверсі; закріплені покоївки, осіб; не існує		
10	Автоматизація і механізація технологічних процесів		
11	Хронометраж затрат на 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 проводиться згідно з запропонованою методикою.

За допомогою цієї методики формується база даних на основі визначення таких питань:

- під формою організації роботи мають на увазі визначення варіанта блокування меблів у зоні роботи вестибюльних приміщень, а саме: рядова, кутова, зигзагоподібна, колова;
- місце знаходження 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 зручність в орієнтації):

- структура служби та її підпорядкованість враховує 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 можливість 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 зумовлена наявністю документації на виконання робіт (посадових інструкцій, правил прийому та обслуговування) та аналізом її дотримання; рівнем виробничої й професіональної культури;
- рівень комфорту характеризується правильною функціональною організацією приміщень вестибюльної групи й оцінюється такими умовами:
 - взаємним розміщенням вертикальних комунікацій і входу;
 - взаємним розміщенням основних зон вестибюля 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 і індивідуалів має відповідати нормативам підприємства.

Отримані дані можливо представити у вигляді табл. Г.3.

Таблиця Г.3

Технологія приймання і розміщення

№ пор.	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 у готелі починаються в день заїзду споживача (якщо замовником не здійснювалась передоплата), виконуються у процесі його проживання в готелі і закінчуються напередодні його виїзду з нього (або у визначений для замовника термін після виїзду споживача).

Оплата за проживання та послуги може здійснюватись у готівковій або безготівковій формі.

За готівкової форми розрахунків гроші надходять безпосередньо до каси готелю. Безготівковий розрахунок здійснюється 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, виразне планування готельних споруд суттєво виділяють їх на фоні споруд іншого функціонального профілю.

Архітектура готелю певною мірою є його саморекламою.

Архітектурно-планувальні особливості готелю виступають важливим економічним фактором їхнього розвитку. З типом планування і забудови суттєво пов'язані витрати на благоустрій навколишньої території, відрахування за використання земельної ділянки (податок на землю, орендна плата та ін.), догляд та ремонт будівлі та ін.

Архітектурно-планувальна характеристика готелю впливає на особливості обладнання закладу інженерно-технічними засобами, важливий фактор безпеки проживання для споживачів і роботи для персоналу.

У третьому розділі наводяться пропозиції з удосконалення організації надання послуг споживачам у готелі. Пропозиції повинні бути конкретними, містити заходи з покращення діяльності готелю з визначенням економічного ефекту від їх впровадження. При цьому враховуються інноваційні технології розвитку підприємств готельного господарства.

Логічним завершенням курсової роботи є **висновки**. Головна їх мета – підсумки проведеної роботи. Висновки подаються у вигляді окремих лаконічних положень, рекомендацій. Важливо, щоб вони відповідали поставленим завданням. Викладати зміст висновків можливо в два способи: суцільний текст з абзацами або нумерований список.

Список використаної літератури є «візитівкою» роботи, його професійним обличчям, свідчить про рівень володіння навичками роботи з інформаційними джерелами. Він повинен містити бібліографічний опис праць, використаних під час роботи над темою. До списку використаних джерел слід вносити лише ті, на які в тексті були зроблені посилання. Кожне бібліографічне посилання має свій порядковий номер і записується з нового рядка.

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

Інноваційні програми обслуговування споживачів

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 надається картка постійного гостя **«Прем'єр Бурштин»**.

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

- гарантоване резервування (при отриманні 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 (при отриманні 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 проживете в готелях мережі 45 ночей за календарний рік*, Ви отримаєте картку **«Прем'єр Сапфір»** та право на:

- гарантоване резервування (при отриманні 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 проживете 60 ночей за календарний рік*. Власник картки Постійного Гостя **«Прем'єр Діамант»** має право на:

- гарантоване резервування (при отриманні 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 weekend в одному з готелів учасників*****;
- привітальний подарунок;
- щомісячне інформаційне повідомлення.

Примітка:

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

**Назви барів і ресторанів, в яких надаються знижки згідно з програмою Постійного Гостя, Ви можете дізнатися додатково при заїзді до готелю. Перелік барів і ресторанів може змінюватися та доповнюватися.

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

****Знижка на додаткові номери надається тільки при дотриманні наступних умов:

- попереднє бронювання номерів із вказівкою номеру картки Постійного Гостя;
- одночасне проживання гостей у готелі;
- наявність вільних місць у готелі.

*****Безплатний weekend надається один раз на рік за умов бронювання номера мінімум за 10 діб.

ПАКЕТ ПОСЛУГ ДЛЯ МОЛОДЯТ У ГОТЕЛІ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ»

«ВЕСІЛЬНА ПРОПОЗИЦІЯ»

1-денний 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»;
- 2 соки-фреш у вітамін-барі «Лагуна»;
- 2 сеанси масажу;
- басейн з атракціонами, гідромасажем і джакузі;
- весільний подарунок від готелю.

2-денний Весільний пакет

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

При замовленні весільного банкету в готелі «Прем'єр Палац» одноденний Весільний пакет отримуєте **безкоштовно**.

Приклади організаційних структур управління готелями

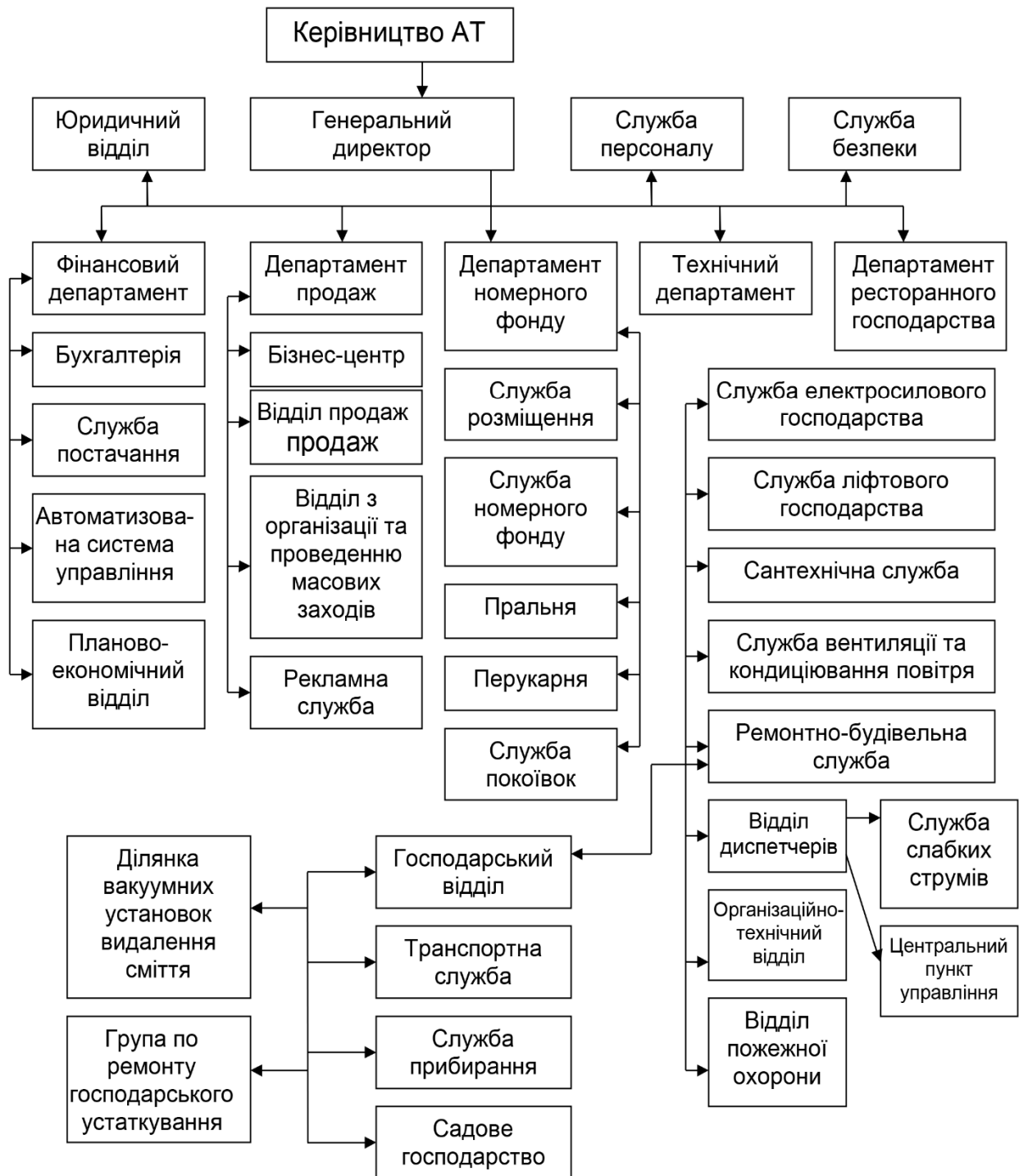


Рисунок Ж.1. Організаційна структура управління готелю ВАТ «Україна»

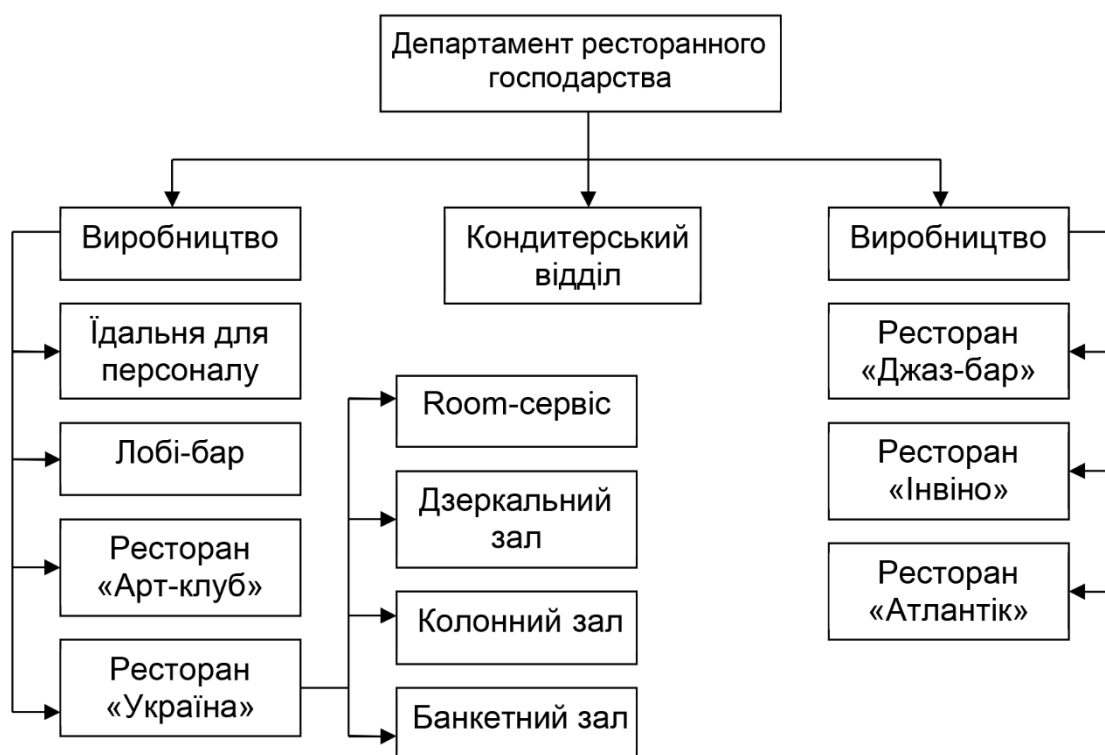


Рисунок Ж.2. Організаційна структура департаменту ресторанного господарства готелю «Україна»

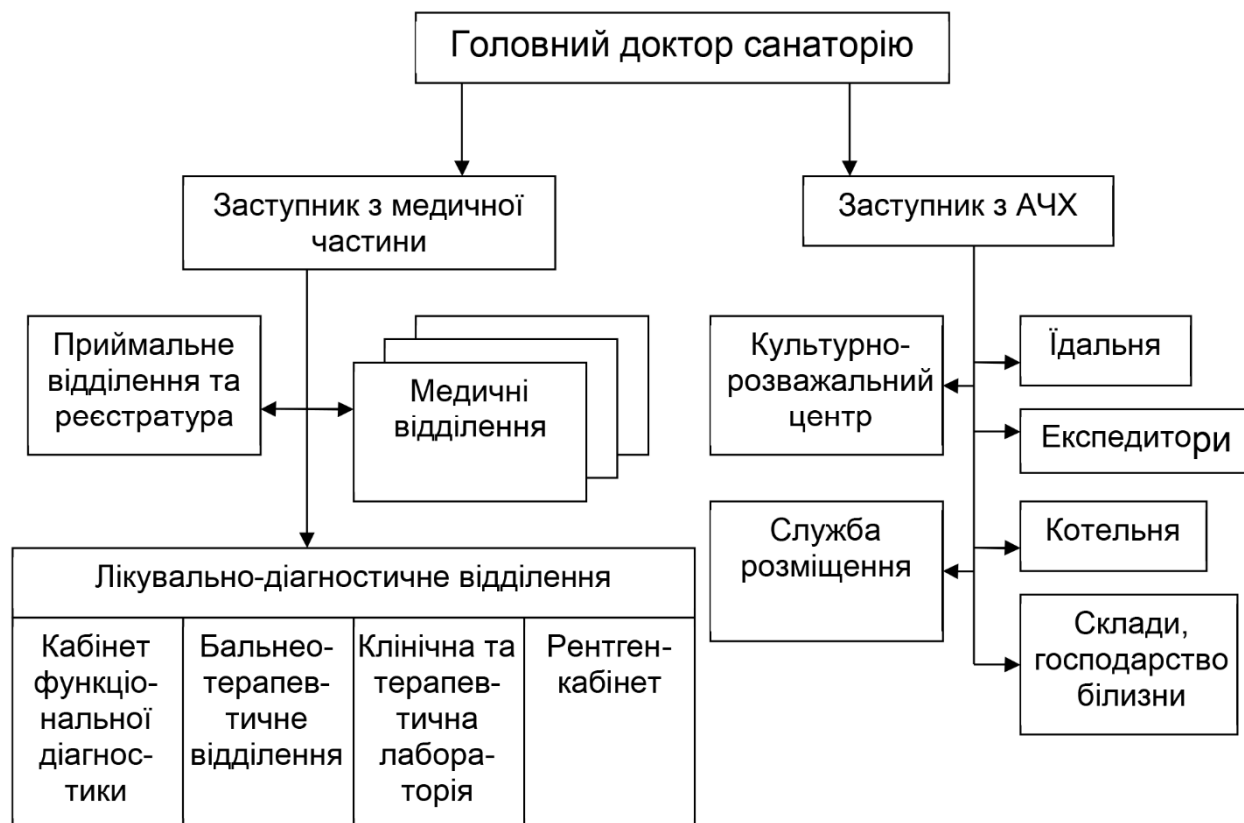


Рисунок Ж.3. Адміністративно-організаційна структура санаторію

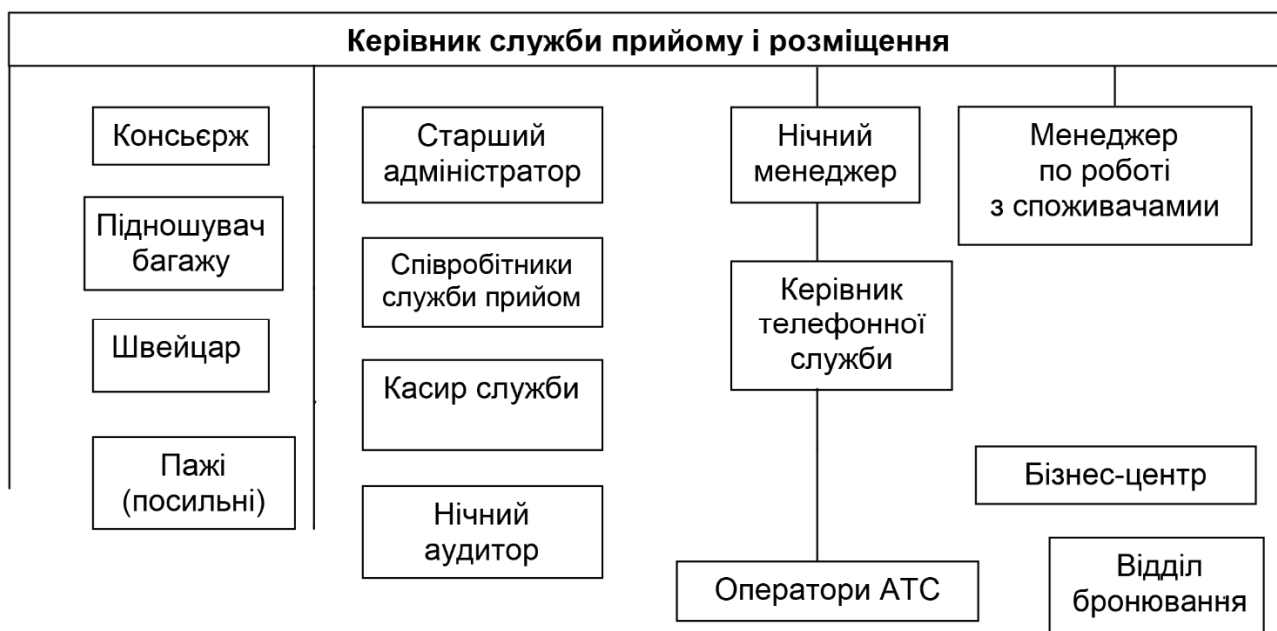


Рисунок Ж.4. Приклад організаційної структури служби прийому і розміщення готелю

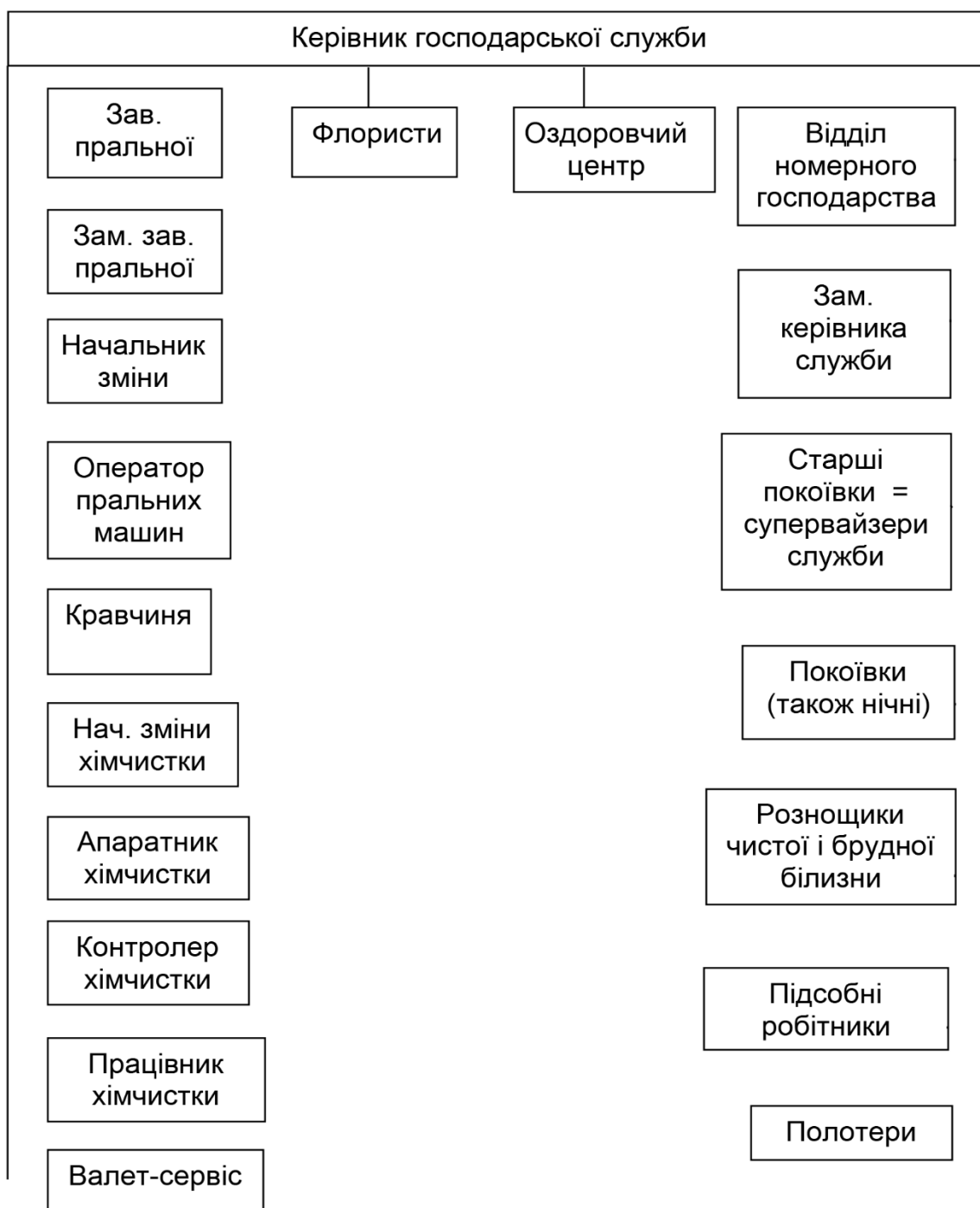


Рисунок Ж.5. Типова структура господарської служби готелю

ДЛЯ НОТАТОК

Навчальне видання

Данько Наталя Іванівна
Терешкін Олег Георгійович

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні рекомендації до виконання та оформлення курсової роботи
(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійної програми
«Готельно-ресторанна справа»)

Коректор *Л. Є. Стешенко*
Комп'ютерне верстання *Н. О. Ваніна*
Макет обкладинки *І. М. Дончик*

Формат 60x84/16. Ум. друк. арк. 3,56. Наклад 50 пр. Зам. № 164/23.

Видавець і виготовлювач
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна,
61077, Харків, пл. Свободи, 4.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3367 від 13.01.09

Видавництво ХНУ імені В. Н. Каразіна