

Міністерство освіти і науки України  
ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Кафедра Готельно - ресторанного бізнесу (ГРБ)

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**  
до виконання курсової роботи  
з курсу

**«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»**

для студентів СВО «Бакалавр» зі спеціальності  
241 «Готельно-ресторанна справа»  
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»  
денної та заочної форм навчання

Затверджено Радою спеціальності  
241 «Готельно-ресторанна справа»  
галузі знань 24 «Сфера  
обслуговування»  
Протокол № 1 від 31.08.2021 р.

**Тітомир Л.А., Коротич О.М.** Організація готельного господарства: Методичні вказівки до виконання курсової роботи з курсу «Організація готельного господарства» для студентів СВО «Бакалавр» зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» денної та заочної форм навчання. Одеська національна академія харчових технологій, 2021 – 33 с.

Укладачі: Тітомир Л.А., канд. тех. наук, доцент кафедри ГРБ  
Коротич О.А., ст.викладач кафедри ГРБ

Відповідальний за випуск зав. кафедрою ГРБ  
проф., доктор техн. наук

Лебеденко Т.Є.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1. МЕТА І ЗАВДАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ.....	5
2. ПОРЯДОК ЗАТВЕРДЖЕННЯ ТЕМ КУРСОВИХ РОБІТ ТА ПРИЗНАЧЕННЯ ЇХ КЕРІВНИКІВ .....	8
3. ПОРЯДОК ПІДГОТОВКИ ДО НАПИСАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ .....	9
4. ВИМОГИ ДО СТРУКТУРИ КУРСОВОЇ РОБОТИ .....	10
5. ВИМОГИ ДО ЗМІСТУ КУРСОВОЇ РОБОТИ .....	11
6. ПОРЯДОК ТА ВИМОГИ ДО ТЕХНІЧНОГО ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ .....	20
7. ВИЯВЛЕННЯ АКАДЕМІЧНОГО ПЛАГІАТУ ТА ВІДПОВІДАЛЬ- НІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ АКАДЕМІЧНОЇ ОБРОЧЕСНОСТІ.....	22
8. ПОРЯДОК РЕЦЕНЗУВАННЯ ТА ЗАХИСТУ КУРСОВОЇ РОБОТИ .....	23
9. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ .....	24
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	27
ДОДАТКИ .....	29

## ВСТУП

Важливою складовою підготовки у вищих навчальних закладах висококваліфікованих фахівців є науково-дослідна робота студентів, яка включає в себе засвоєння методики організації науково-дослідної роботи та роботу над науковим дослідженням під керівництвом викладачів.

Одним з напрямків науково-дослідної роботи, що здійснюється в межах навчально-виховного процесу, є написання та підготовка курсових робіт, які є основними кваліфікаційними науковими роботами, що виконуються студентами індивідуально в процесі їх навчання у вищому навчальному закладі.

Курсова робота передбачає систематизацію, закріплення та розширення теоретичних знань, ознайомлення з методами, напрацьованими іншими дослідниками у відповідній галузі управлінської науки, обґрунтуванні результатів власного аналізу.

Виконання і захист курсової роботи дозволяють визначити рівень теоретичної і практичної підготовки студента, його вміння самостійно працювати з науковою літературою, правильно аналізувати та узагальнювати навчальний матеріал.

Успішне виконання студентом курсової роботи значною мірою залежить від того, як чітко він уявляє вимоги щодо теоретичного змісту, структури, обсягу, форми викладу матеріалу та оформлення роботи. Перш ніж розпочати виконувати курсову роботу, необхідно ознайомитися з вимогами до її написання.

Методичні рекомендації розроблені з метою допомогти студентам в написанні та оформленні курсових робіт.

## 1. МЕТА І ЗАВДАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Курсова робота – це кваліфікаційна письмова робота студента з навчальної дисципліни, яка передбачена навчальним планом як обов'язкова складова навчального процесу.

Основна мета курсової роботи – перевірка ступеня засвоєння студентом теоретичних і практичних питань навчального курсу, що визначає вміння узагальнювати і аналізувати економічні та соціальні явища.

Завданнями курсової роботи є:

- систематизація, поглиблення і закріплення теоретичних і практичних знань;
- вироблення вмінь і навичок застосовувати набуті знання при розв'язанні конкретних завдань;
- формування розуміння існуючих в управлінні науково-практичних проблем і набуття вмінь їх розв'язувати;
- оволодіння методикою практичного аналізу при вирішенні проблемних питань, які досліджуються в курсовій роботі, узагальнення та логічний виклад матеріалу.

Передбачається, що у процесі написання роботи студенти розвивають та вдосконалюють такі практичні навички та вміння:

- самостійного визначення мети та основних завдань аналізу;
- пошуку та відбору необхідної наукової інформації;
- самостійної роботи з літературними джерелами;
- аналізу практичної діяльності різних організацій та їх керівників, конкретних фактів, подій при розв'язанні актуальних завдань у сфері технології, організації та управління засобами розміщення;
- вміння узагальнювати, логічно висловлювати власні думки, робити аргументовані висновки;
- вміння захищати підготовлену курсову роботу (обґрунтовувати актуальність вибраної теми, доповідати про отримані результати, висновки, пропозиції, чітко відповідати на поставлені запитання, відстоювати свою точку зору та ін.).

Курсова робота повина відповідати таким вимогам:

- бути цілеспрямованою, тобто присвяченою аналізу однієї проблеми;
- відповідати сучасному рівню управлінської науки;
- бути логічно та послідовно структурованою за змістом;

- вирізнятися глибиною дослідження та повнотою висвітлення визначених питань;
- переконливістю аргументації викладених думок;
- точністю і стислістю формулювань, конкретністю викладу матеріалу;
- обґрунтованістю висновків і рекомендацій;
- грамотністю оформлення пошукового апарату роботи;
- вмінням працювати з науково-монографічними джерелами .

Основні етапи виконання курсової роботи:

1. Вибір і затвердження теми курсової роботи.
2. Розробка завдання на курсову роботу, складання календарного плану виконання.
3. Складання попереднього плану.
4. Добір літературних джерел і фактичного матеріалу.
5. Консультація з науковим керівником і уточнення плану роботи.
6. Написання першого варіанта тексту, подання його на ознайомлення науковому керівникові.
7. Усунення недоліків, написання остаточного варіанта тексту, оформлення курсової роботи.
8. Подання роботи на кафедру для рецензування.
9. Доопрацювання роботи після рецензії.
10. Підготовка тексту доповіді, наочних матеріалів для захисту.
11. Захист курсової роботи на комісії

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти отримує наступні програмні компетентності та програмні результати навчання, які визначені в [Стандарті вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» для першого \(бакалаврського\) рівня вищої освіти та освітньо-професійній програмі «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» підготовки бакалаврів..](#)

#### *Інтегральна компетентність*

*Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов*

*Загальні компетентності:*

*ЗК 05. Здатність працювати в команді*

*ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово*

*ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності*

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

*ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях*

*Спеціальні компетентності:*

*СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності*

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

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

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

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

*СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і по-казники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності*

*Програмні результати навчання:*

*ПРН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу*

*ПРН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук*

*ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки*

*ПРН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів*

*ПРН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності*

*ПРН 18. Презентувати власні розробки і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу*

## 2. ПОРЯДОК ЗАТВЕРДЖЕННЯ ТЕМ КУРСОВИХ РОБІТ ТА ПРИЗНАЧЕННЯ ЇХ КЕРІВНИКІВ

Згідно з навчальним планом студенти третього курсу зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» виконують курсову роботу з дисципліни «Організація готельного господарства», яка є невід'ємною частиною навчального процесу підготовки фахівців для підприємств сфери гостинності.

Виконання курсової роботи є однією з ефективних форм контролю засвоєних студентами знань, дозволяє систематизувати та поглибити здобуті знання, поєднати теорію з практикою, проявити самостійність у прийнятті рішень, набути передового досвіду з проблем, які вивчаються, а також результатом проведених студентом власного аналізу у діяльності реальних підприємств готельної індустрії. Працюючи над виконанням курсової роботи, студент отримує навички роботи з навчальною, довідковою, науковою літературою, знайомиться з науковими напрямками у галузі готельного та ресторанного господарства, проявляє при цьому рівень своєї теоретичної підготовки та вміння робити правильні висновки.

Методичні рекомендації мають на меті надання допомоги студентам у виконанні самостійного практичного аналізу і містять основні вимоги до змісту та оформлення курсової роботи, організації виконання, порядку захисту та критеріїв оцінювання, а також орієнтовну тематику курсових робіт.

**Метою виконання курсової роботи з дисципліни «Організація готельного господарства» є :**

- систематизація і закріплення та розширення у студентів знань, які були отримані ними під час вивчення навчальної дисципліни з урахуванням світового і вітчизняного досвіду розвитку готельного господарства;
- розвиток навичок самостійної творчої праці з літературою: нормативною, науковою (збірники наукових праць, автореферати, статті), довідковою, періодичною (журнали з проблем готельного господарства), а також загальнодоступними джерелами інформації (Internet та ін.);
- ознайомлення з науково-дослідними джерелами, методами науково-практичної роботи в готельній індустрії при вирішенні проблемних питань, які розглядаються в курсовій роботі;
- формування навичок аналізу та узагальнення власного практичного досвіду та досвіду роботи кращих підприємств галузі, розробка пропозицій та конкретних висновків для покращення діяльності готельного підприємства в сучасних ринкових умовах.

**Темою курсової роботи** (предметом вивчення) є одна з актуальних проблем щодо організації діяльності підприємств готельного господарства.

Вибір тематики курсової роботи здійснюється студентом самостійно з переліку запропонованих тем курсових робіт з дисципліни «Організація готельного господарства», що затверджений кафедрою. Кожному студенту за рішенням кафедри призначається науковий керівник, який здійснює науково-консультаційне керівництво курсовою роботою.

Студент за погодженням з керівником може запропонувати власну тему щодо інших актуальних проблем діяльності готельних підприємств, обґрунтувавши при цьому доцільність її дослідження.

Закріплена за студентом тема курсової роботи погоджується науковим керівником та затверджується рішенням кафедри. Курсові роботи студентів, які не відповідають затвердженій тематиці, не приймаються до розгляду.

Разом із вибором теми визначається об'єкт, на матеріалах якого буде виконуватись робота. Основними вимогами до об'єктів аналізу є: готельне підприємство (засіб розміщення) є юридичною особою, функціонує не менше 2-х років, має самостійну звітність, діяльність підприємства повинна створювати можливість інформаційного забезпечення дослідження обраної проблеми.

### **3. ПОРЯДОК ПІДГОТОВКИ ДО НАПИСАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ**

Підбір і вивчення літератури з теми дослідження. Успішне написання курсової роботи багато в чому залежить від того, наскільки продумано, цілеспрямовано проведена підготовча робота.

Обравши тему, студент повинен чітко уявити собі мету своєї роботи, послідовність її написання, підібрати відповідну літературу та статистичний матеріал. У цих питаннях він може отримати кваліфіковану допомогу у викладачів кафедри, завідувача кафедри, працівників бібліотеки.

Слід розпочати роботу з опрацювання відповідних Законів України, постанов Верховної Ради та Кабінету Міністрів, Указів Президента України.

Крім того, студент повинен докладно вивчити відповідні теми, щомістяться у підручниках і навчальних посібниках, відповідають спрямованості роботи, ознайомитись з додатковою літературою за обраною темою: монографіями, статтями в журналах.

При вивченні літератури студент повинен використовувати публікації останніх років. Необхідно здійснювати цілеспрямований пошук за темою дослідження, вести робочі записи. Записи можна здійснювати як у формі стислого викладу (реферату) так і у вигляді окремих цитат.

Також студент вивчає дані про господарську діяльність підприємств, установ та організацій, на матеріалах яких виконується курсова робота.

Джерелами для одержання фактичного матеріалу можуть бути статистичні збірники, опубліковані роботи, звітні дані підприємств і організацій, акти перевірок, висновки фінансових, контрольно-ревізійних органів з питань господарської діяльності установ.

Найбільш популярними статистичними збірниками є офіційні видання Держкомстату України «Статистичний щорічник за ... рік» та «Україна в цифрах».

Також в якості джерел статистичної інформації можна використовувати офіційні сайти таких установ як НБУ([www.bank.gov.ua](http://www.bank.gov.ua)), Міністерство економіки ([www.me.gov.ua](http://www.me.gov.ua)), Держкомстат України ([www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)) та інші.

Результатом проведеної роботи має бути складання систематизованого списку бібліографії з обраної теми курсової роботи.

Складання плану курсової роботи. План – основа будь-якої роботи. Він визначає структуру, зміст, логічний взаємозв'язок частин роботи. З плану видно, наскільки глибоко студент вивчив матеріал з обраної теми і зміг виділити головне, як він зрозумів проблему в цілому і окремі її частини.

Структура плану повинна підкреслювати аналіз і дослідницьку спрямованість роботи та відповідати вимогам, що ставляться до курсової роботи. На основі вивчення нормативних документів, статистичних збірників, спеціалізованої літератури, консультацій з викладачем, студент складає спочатку стислий, а потім деталізований план курсової роботи, який у процесі подальшої роботи може доповнюватись і уточнюватись.

План курсової роботи обов'язково узгоджується з керівником.

#### **4. ВИМОГИ ДО СТРУКТУРИ КУРСОВОЇ РОБОТИ**

Курсову роботу слід виконувати самостійно з використанням рекомендованої структури.

Складовими курсової роботи є:

- 1) зміст;
- 2) вступ;
- 3) основна частина (розділи 1-3);
- 4) висновки;
- 5) список використаних джерел;
- 6) додатки (за необхідністю).

## 5. ВИМОГИ ДО ЗМІСТУ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Загальний обсяг роботи не повинен перевищувати 50 сторінок друкованого тексту, включаючи бібліографію. До загального обсягу роботи не входять додатки.

*Матеріали курсової роботи розміщують у такій послідовності:*

**1) Титульна сторінка** оформлюється згідно з додатком А.

**2) Зміст** є переліком розділів роботи. Назви заголовків у змісті перераховуються у тій же послідовності і формулюванні, що і в тексті роботи. Напроти кожного заголовка вказують тільки порядковий номер сторінки, на якій розміщений початок розділу. Нумери сторінок повинні бути написані так, щоб розряди чисел були розташовані один над іншим. Слово “сторінка” або його скорочення не пишуть. Між закінченням тексту і номером сторінки рекомендується ставити багатокрапки.

**3) Вступ** (обсягом 1-2 сторінки).

У вступі обґрунтовується: актуальність і науково-практичне значення вибраної теми, особливості вирішення проблемних питань в діяльності підприємств готельного господарства на сучасному етапі; мета та завдання роботи (визначаються спираючись на план); наводиться коротке представлення об'єкту і предмету дослідження; зазначаються використовувані методи та інформаційні джерела дослідження.

*Об'єкт дослідження* – підприємство або організація, обрані для вивчення і на базі даних яких виконується курсова робота.

*Предмет дослідження* – проблема (коло проблем), що досліджується в курсовій роботі на прикладі об'єкта дослідження.

*Мета роботи* – формулюється відносно обраного предмета аналізу стосовно об'єкта дослідження.

**4) У першому розділі** курсової роботи (теоретичному) розглядаються загальні теоретичні підходи до проблеми з використанням літературних джерел, є можливим порівняння різних точок зору, використання опублікованих статистичних даних із посиланням на джерела. Посилання оформлюються в кінці кожного абзацу у квадратних дужках, першою цифрою в яких є порядковий номер зі списку літератури, наведеного в кінці роботи, а друга цифра – номер сторінки, звідки був запозичений вираз, визначення чи твердження.

Теоретичне обґрунтування, суть, значення, кваліфікаційні характеристики, історія та сучасні тенденції предмету дослідження, методичні підходи викладаються якомога просто і стисло. Розділ обсягом 5-10 сторінок розбивається на окремі параграфи, які відповідно нумеруються 1.1., 1.2. і т.д. Доцільно проілюструвати основні тенденції соціологічних досліджень статистичною інформацією, власними спостереженнями, графічними матеріалами – схемами, графіками, діаграмами тощо.

**5) У другому розділі** курсової роботи (аналітичному –15- 20 сторінок) надається опис, характеристика сучасного стану досліджуваної проблеми

на об'єкті дослідження, ґрунтовний аналіз із використанням накопиченого фактичного матеріалу та із залученням усіх теоретичних знань. Текст слід ілюструвати дійсними документами (за необхідністю), копії яких подаються в додатках, які обов'язково супроводжуються стислим описом.

Усі аналітичні розрахунки, моделі, матеріали таблиць, графічні ілюстрації повинні супроводжуватися висновками, які дозволяють зв'язувати сутність процесів в готельному підприємстві, їх особливості і тенденції розвитку, поглиблений аналіз яких допомагає виявити невикористані резерви.

Характеристика підприємства включає наступні дані:

- 1) повне найменування готельного підприємства, рік введення в експлуатацію, форму власності, його юридичну адресу;
- 2) період функціонування протягом року (діє цілорічно або сезонне);
- 3) переважаючий контингент відвідувачів і функціональне призначення готелю;
- 4) інфраструктуру та категорії номерного фонду готелю;
- 5) організація та технології надання службами готелю основних і додаткових послуг
- 6) організаційну структуру управління на підприємстві;
- 7) наявність конкуретного середовища для даного об'єкту дослідження.

Таблиця 1.

Аналіз показників виробничої програми готелю

№	Показники	1 рік	2 рік	3 рік
1.	Одноразова місткість, місць			
2.	Кількість ліжко-діб в інвентарі, л-д.			
3.	Кількість простоїв, л-д.			
4.	Кількість л-д в експлуатації, л-д.			
5.	Коефіцієнт завантаження, %			
6.	Кількість ліжко-діб наданих, л-д.			
7.	Середній тариф, грн.			
8.	Чистий дохід від реалізації ліжко-діб, тис. грн.			

Кількість ліжко-діб в інвентарі визначається як добуток одноразової місткості готелю на тривалість експлуатації за певний період (рік).

Кількість ліжко-діб в експлуатації – це різниця між ліжко-добами в інвентарі й кількістю простоїв (п. 2 – 3).

Коефіцієнт завантаження готелю (Кзав) розраховується за формулою:

$$K_{зав} = N_{рн} / N_{прн} (1),$$

де  $N_{рн}$  - кількість реалізованих (планованих) номерів;  $N_{прн}$  - кількість номерів, які пропонувалися для продажу.

Кількість ліжко-діб наданих визначається як добуток л-д в експлуатації на коефіцієнт завантаження, поділена на 100.

Чистий дохід від реалізації ліжко-діб визначається як добуток ліжко-діб наданих на середній тариф.

При оцінці договірних відносин засобів розміщення із туристичними операторами варто описати схеми взаємної співпраці, проаналізувати потоки туристів та зробити відповідні висновки.

### **Експлуатаційна програма готельного підприємства.**

Показники оцінки діяльності готелю

Результатом діяльності готелю є створення відповідних умов для тимчасового проживання в ньому і надання гостю комплексу платних і безкоштовних додаткових послуг.

Експлуатаційна програма готелю – обсяг послуг в натуральному і вартісному вираженні, що надається готелем. Для номерного фонду готелю експлуатаційна програма в натуральному вираженні – кількість місце-днів для проживання. Від обсягу послуг залежать багато економічних показників діяльності готелів, такі як виручка, собівартість, платоспроможність, фінансова стійкість та інші. У процесі складання експлуатаційної програми визначаються основні показники, які дозволяють дати реальну оцінку можливостям використання номерного фонду готелю.

Одноразова місткість визначається множенням кількості номерів кожної категорії на число місць в кожному з них.

Загальна кількість місце-днів в готелі визначається множенням показника одноразової місткості на число календарних днів року.

Отримана кількість місце-днів характеризує максимальну пропускну здатність готелю при 100% використанні всіх готельних місць за період.

На практиці максимальне завантаження готелю неможливе, оскільки виникають простой у зв'язку з ремонтом, реконструкцією та з інших об'єктивних причин.

Число місце-днів простоїв номерів внаслідок проведення капітального ремонту визначається множенням місткості номерів, які підлягають капітальному ремонту, на число днів, необхідних для його проведення. Через відсутність нормативів число днів простою може визначатися діленням людино-годин, необхідних на весь ремонт, на середню тривалість зміни (8 год) і множенням на кількість працівників, які зайняті капітальним ремонтом.

Прстой номерів під час поточного ремонту визначаються на основі графіків його проведення і нормативного числа днів простоїв кожної категорії номерів відповідної місткості. Внаслідок відсутності нормативів простоїв номерів через поточний ремонт в якості вихідної інформації слугують дані аналізу фактичного простою номерів через поточний ремонт за попередній період.

Пропускна здатність готелю визначається як різниця між максимальною пропускнуою спроможністю готелю (загальною кількістю місце-днів) і кількістю місце-днів перебування в капітальному, поточному

ремонті, реконструкції в зв'язку з іншими об'єктивними причинами. Цей показник характеризує число місць, можливих для експлуатації, з урахуванням технічно допустимих простоїв місць та інших причин.

Для аналізу використання номерного фонду розраховують **коефіцієнт використання максимальної пропускної спроможності, або коефіцієнт місткості готелю (Кв)**, як відношення пропускної здатності готелю до максимальної пропускної здатності:

$$КВ = ПЗ / МПЗ, (1)$$

де ПЗ – пропускна здатність готелю; МПЗ – максимальна пропускна здатність.

**Середній час проживання (Ч пр.ср.)** одного гостя є важливим показником експлуатаційної програми. Цей показник визначається наступним чином:

$$Ч \text{ пр.ср.} = ЧО.м-д / ЧГ, (2)$$

де ЧГ – число гостей; ЧО.м-д – число оплачених місце-днів.

Про ефективність експлуатації номерного фонду свідчить **коефіцієнт використання номерного фонду, або коефіцієнт завантаження (Кг)**, який розраховується діленням кількості оплачених місце-днів на пропускну здатність готелю. Так само розраховуються такі показники, як середня виручка з одного готельного місця, середня виручка з одного гостя, середня вартість готельного місця (СМср), розраховується за формулою:

$$СМср = В / (ЧГ \times Ч \text{ пр.ср.}), (3)$$

де В – виручка готелю (обсяг реалізованих послуг); Ч пр.ср. – середній час проживання одного гостя.

Всі вищеописані показники застосовуються для аналізу ефективності використання номерного фонду. У процесі такого аналізу вивчається динаміка показників експлуатаційної програми і оцінюється вплив факторів на показники.

На показники експлуатаційної програми готелю впливають такі чинники:

- розрядність готелю;
- кількість місць;
- структура номерного фонду за категоріями;
- контингент гостей;
- тривалість проживання;
- терміни проведення капітального і поточного ремонту;
- якість обслуговування;
- етап життєвого циклу послуги;
- програма маркетингової комунікації та ін.

Показники оцінки діяльності готелю. Основними показниками оцінки діяльності готелю є:

- завантаження номерного фонду;
- середня ціна готельного номера;

- середнє число гостей на один проданий номер;
- коефіцієнт подвійного завантаження (враховується можливість проживання двох чи більше гостей у одному номері одночасно);
- зайнятість койко-місць.

**Завантаження номерного фонду (Кз)** – відношення числа проданих номерів до числа номерів, запропонованих до продажу. Завантаження номерного фонду дозволяє оцінити використання номерного фонду та розраховується у відсотках:

$$\text{Кз} = (\text{Число проданих номерів} / \text{Число номерів, запропонованих до продажу}) \times 100\%, \quad (4)$$

**Середня ціна готельного номера (ЦСР)** – відношення загального доходу від номерного фонду до числа проданих номерів. Середня ціна готельного номера, що дозволяє оцінити роботу служби портьє з продажу дешевих і дорогих номерів, розраховується за формулою:

$$\text{ЦСР} = \text{Загальний дохід від номерного фонду} / \text{Число проданих номерів}, \quad (5)$$

Оцінити завантаження готелю можна з використанням такого показника, як середнє число гостей на один проданий номер. Середнє число гостей на один проданий номер – це відношення загального числа гостей до числа проданих номерів.

При плануванні завантаження готелю використовується коефіцієнт подвійного завантаження (КПЗ).

Коефіцієнт подвійного завантаження – відношення різниці числа гостей і числа проданих номерів до числа проданих номерів.

Показник зайнятості ліжко-місць (Кзлм) – відношення числа зайнятих ліжок до загальної кількості ліжко-місць у готелі. Показник зайнятості ліжко-місць дозволяє оцінити заповнюваність готельних номерів.

Всі ці показники зазвичай підраховуються за певний період часу:

- за день;
- за місяць (на певне число);
- за рік (на кінець року).

Саме порівняння цих показників з попередніми результатами або з бюджетом дозволяє знайти ключ до вирішення управлінських проблем і успіху в готельному бізнесі.

Порівняльний аналіз роботи готелів проводиться в наступних трьох напрямках:

- отримання порівняльної аналітичної інформації з роботи різних готелів у розрізі їх географічного положення, типу і категорії;
- отримання порівняльної інформації зіставлення результатів фактичної діяльності готелю з плановими значеннями, дозволяючи відслідковувати ступінь виконання бюджетних завдань;
- порівняльний аналіз динамічних характеристик показників ефективності.

Для економічної і фінансової оцінки роботи готелю і розрахунку загальноприйнятих показників фінансового і економічного стану

готельного комплексу використовуються основні ключові показники фінансової діяльності, що застосовують ся в готельній індустрії, такі як:

- дохід від продажу номерів (Room Revenue);
- дохід з доступного номера (RevPAR);
- середній відпускний тариф (ADR);
- середній дохід на гостя (RevPAC);
- середня тривалість проживання (Average Length of Stay);
- кількість проданих номерів (Rooms Sold);
- відсоток завантаження (Occupancy%).

Впровадження цих оціночних показників буде сприяти підвищенню якості управління готелем, підвищенню конкурентоспроможності готелю.

Зусилля керівництва готелю повинні бути спрямовані на максимізацію цих показників. Зокрема, завданням служби розміщення готелю є не тільки розпродати вільні готельні номери, а й досягти високої дохідності номерного фонду (Room Revenue) за цілу добу. Ці показники визначаються на підставі статистичних даних за минулі роки та використовуються для планування та прогнозування попиту на готельну послугу, на підставі якого складаються прейскуранти цін на усі види послуг у готелях.

Таблиця 2.

Показники експлуатаційної діяльності готельного господарства (на прикладі готелю «\_\_\_\_\_» )

№	Показники	Рік		
		1	2	3
1.	Кількість осіб, які були обслуговані підприємством готельного господарства, тис. осіб			
	<i>абсолютне відхилення</i>			
	<i>темп зростання</i>			
2.	Кількість обслугованих іноземців, тис. осіб			
	<i>абсолютне відхилення</i>			
	<i>темп зростання</i>			
3.	Коефіцієнт завантаження готелю, %			
	<i>абсолютне відхилення</i>			
	<i>темп зростання</i>			
4.	Загальна місткість готелю, тис. місць			
5.	Коефіцієнт місткості готелю (Кв),			
6.	Середній час проживання (Ч пр.ср.) одного гостя			
7.	Коефіцієнт завантаження (Кг),			
8.	Завантаження номерного фонду (Кз)			
9.	Середня ціна готельного номера (ЦСР)			
10.	Коефіцієнт подвійного завантаження (КПЗ)			
11.	Показник зайнятості лішко-місць (Кзлм)			

Базову характеристику готельного підприємства необхідно оформити у вигляді таблиці №3 за наступними показниками:

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 до транспортних вузлів(аеропорт, вокзали)
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
  - Факс
  - Ксерокс
  - Міжнародний телефон
  - Інтернет
  - Технічні засоби
  - Аудіовізуальні засоби
  - Користування комп'ютером
  - Послуги секретаря
  - Дозвілля; екскурсійнеобслуговування
  - Інфраструктура розваг
18. Місткість
19. Види послуг
20. Рівень завантаження
21. Відсоток постійних гостей
22. Загальна чисельність персоналу
23. Інше

Далі складіть порівняльну таблицю конкурентів обраного підприємства (готелю або бази відпочинку) за основними послугами та переліком додаткових :

- Банкомат
- Банк / обмін валют
- Салон краси
- Боулінг
- Бізнес-центр
- Консьерж
- Організація конференцій
- Диско
- Сауна
- Фітнес-клуб/ Тренажерна зала
- Сейф у номері
- Доступ до Інтернету / Wi-Fi Інтернет
- Пральня та хімчистка
- Лаунж-бар
- Масаж
- Міні-бар
- Платне TV
- Ресторан
- Обслуговування в номерах
- Солярій
- Магазин сувенірів
- SPA-салон
- Басейн
- Транспортні послуги

При визначенні конкурентів для даного засоба розміщення необхідно врахувати їх місцезнаходження, категорію, спеціалізацію, інтервал цін на основні послуги та розвинутість в інтернет засобах.

У *третьому розділі* (оптимізаційний) наводиться обґрунтування пропозицій щодо вдосконалення тих сторін діяльності, проблемні елементи яких були виявлені в аналітичній частині. Пропозиції, що висловлюються в третьому розділі, повинні стосуватись тих проблем, які визначено за результатами аналізу в першому та другому розділах. Обсяг матеріалу складає 5-10 стрінок.

Слід пропонувати конкретні механізми технологічного чи управлінсько-організаційного характеру.

Завдання, що розв'язуються в третьому розділі, як правило, є такі:

- огляд напрямів удосконалення предмета курсової роботи та пристосування їх до підприємства (організації, установи) і оптимізація одного або кількох найбільш значущих елементів предмета аналізу;
- використання можливостей самого підприємства для вдосконалення організації окремих аспектів інформаційного забезпечення та прискорення отримання інформації, її обрахування;

- обґрунтування надання пропозицій студентом в частині вдосконалення організації діяльності окремої служби (обо декількох) чи відділів даного підприємства.

У цій частині роботи розглядаються та пропонуються до використання основні резерви підвищення технологічної ефективності в організації роботи служб готелю.

Заходи або напрями, що пропонуються студентом з метою вдосконалення предмета аналізу, повинні чітко поділятися на дві частини:

- пропозиції, до яких необхідно проведення технологічного, соціального або економіко-організаційного обґрунтування;
- пропозиції з можливостей просування готельних послуг на ринку, що не потребують додаткового обґрунтування.

При обґрунтуванні впровадження інших заходів або напрямів розвитку, що не вимагають обґрунтування, або за очевидних труднощів їх здійснення, слід використати результати наукових досліджень або практичних досягнень у галузі технології, управління на підставі авторитетних літературних джерел.

Наприкінці кожного розділу обов'язково коротко (1-2 абзаци) повинні бути сформульовані основні висновки.

**Висновки.** Містять теоретичні й практичні підсумки проведеного дослідження. Виписуються загальні висновки, які відображають коротку оцінку проаналізованих теоретичних положень.

Основне призначення висновку — резюмувати зміст (підбити підсумок) роботи, вигідно підкреслити її переваги. У висновку роботи викладаються положення, що характеризують ступінь розкриття теми, визначається рівень досягнення мети і вирішення завдань роботи.

Рекомендований обсяг матеріалу у висновках — 1-2 сторінки.

**Список використаних джерел.** У списку наводяться джерела, на які зроблені посилання в курсовій роботі, а також ті, які були опрацьовані при написанні курсової роботи, при цьому слід дотримуватися вимог стосовно назви джерел та послідовності їх розміщення у списку. Перелік джерел, з якими студент ознайомився в процесі підготовки роботи, але не цитував їх, не повинен перевищувати 20% від загальної кількості літературних джерел.

Загальний перелік літератури повинен налічувати не менше ніж 10-25 джерел.

**Додатки.** Після списку використаних джерел розміщуються додатки. У додатки необхідно винести проміжні розрахункові матеріали, статистичну звітність, таблиці. Усі вимоги та рекомендації до структурних елементів курсової роботи в стислому вигляді необхідно оформити за рекомендованою структурою:

#### **Вступ**

Обґрунтування актуальності теми роботи, означення мети, завдань, об'єкта та предмета дослідження, характеристика методично-

інформаційної основи дослідження, короткі відомості про підприємство, що досліджується. (1-2 с.)

#### **Розділ 1(теоретичний)**

Теоретичне узагальнення сутності природи об'єкта та предмета аналізу, а також обґрунтування основних напрямів розв'язання обраної для дослідження проблеми. (5-10 с.)

#### **Розділ 2(аналітичний)**

Діагностика, аналіз та оцінка наявного стану вирішення обраної для дослідження проблеми на прикладі базового підприємства. (15-20 с.)

##### **2.1 Характеристика стану**

У цьому розділі повинна бути подана характеристика підприємства, що досліджується, і його основні показники діяльності.

2.2 Аналіз... Зміст цього підрозділу визначається темою роботи і направлений на виявлення напрямів удосконалення базового підприємства у сфері аналізу проблеми, що зазначена у вступі як предмет дослідження.

#### **Розділ 3(оптимізаційний)**

Розробка рекомендацій і пропозицій оптимізаційного характеру щодо вирішення досліджуваної проблеми, обґрунтування заходів щодо підвищення ефективності діяльності підприємства. (5 – 10 с.)

#### **Висновки**

Наводяться загальні висновки за всією роботою, вказується їх відповідність означеним у вступі завданням та рівень досягнення поставленої мети. (1-2 с.)

#### **Список використаних джерел**

Не менше 10- 20 літературних джерел. У тексті роботи мають міститися посилання не менш як на 80% літературних джерел, наведених у переліку.

#### **Додатки**

Допоміжні ілюстрації, проміжні розрахунки, копії форм звітності підприємства, довідкова та інша додаткова інформація, а також таблиць.

## **6. ПОРЯДОК ТА ВИМОГИ ДО ТЕХНІЧНОГО ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ.**

Оформлення курсової роботи здійснюється відповідно до ДСТУ 3008:2015 «Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання.».

Наукову інформацію в курсовій роботі потрібно викладати стисло, логічно й аргументовано, проаналізувати зміст і результати науково-теоретичних досліджень з точки зору цінності їх для вивчення обраної проблеми дослідження, уникати загальних слів, бездоказових тверджень, тавтології.

Допускаються тільки загальноприйняті скорочення: рр. – роки; та ін. – та інші; і т.д. – і так далі, тис., млн., – тисяча, мільйон, тощо.

Допускається використовувати абрєвіатури занадто довгих словосполучень, попередньо привівши їх повне значення.

Терміни, що використовуються в тексті, мають відповідати загальноприйнятим в літературі. Слід уникати слів «я», «мною», краще використовувати знеособлені форми – «доцільно», «спостерігається», «в роботі пропонується», в окремих випадках можна вживати «нами одержано», «на наш погляд». В роботі не допускаються стилістичні, орфографічні та граматичні помилки.

Курсова робота повинна бути надрукована на одному боці аркуша білого паперу формату А4 через 1,5 міжрядкові інтервали, шрифт Times New Roman, 14 кегль. За необхідності окремі таблиці та рисунки можна подавати на аркушах формату А3. Границі аркуша мають бути наступних розмірів: ліве поле – не менше як 25 мм, праве – не менше як 10 мм, верхнє – не менше як 20 мм, нижнє – не менше як 20 мм.

Структурні елементи «Зміст», «Вступ», «Список використаних джерел» не нумерують. Розділи нумеруються арабськими цифрами. Після номера розділу ставиться крапка, після назви розділу крапка не ставиться. Параграфи (підрозділи) нумеруються в межах кожного розділу, номер параграфа складається із номера розділу і номера самого параграфа, розділених крапкою. За необхідністю параграфи також можуть бути розбиті на пункти. В такому разі номер пункту позначається додатковою цифрою, наприклад, 2.1.1, 2.1.2.

Виділення заголовка забезпечується жирним шрифтом та відступом від основного тексту на один 1,5 міжрядковий інтервал. Кожний розділ, в тому числі, вступ, висновки, список літератури, додатки, рекомендується починати з нової сторінки.

Новий параграф розпочинається на тій же сторінці, на якій закінчено попередній із відступом два 1,5 міжрядкові інтервали. Не допускається розміщувати назву параграфа або пункту в нижній частині сторінки, якщо після неї поміщається лише один рядок тексту. Назви розділів та параграфів розміщують по ширині до основного тексту.

Нумерацію сторінок, підрозділів, пунктів, рисунків, таблиць, формул і т.п. подають арабськими цифрами без знаку №. Нумерація сторінок проставляється у верхньому правому куті.

Титульний аркуш входить до загальної нумерації і вважається першою сторінкою, але номер сторінки на ньому не ставиться. Нумерації підлягають не лише сторінки основного тексту, але й списку літератури.

Таблиці та ілюстративний матеріал, які розміщені на окремих сторінках, включають до загальної нумерації сторінок безпосередньо після тексту, де вони згадуються вперше. Ілюстрації (графіки, діаграми тощо) позначають словом Рисунок (курсивом з великої літери) і нумерують послідовно у межах розділу. Посилання на ілюстрації вказують порядковим номером ілюстрації, наприклад, Мал. 2.1.

Таблиці, розміщені в тексті роботи, нумеруються арабськими цифрами в межах розділу і обов'язково мають назву, яка повинна бути короткою, точною і виділена жирним шрифтом, наприклад, Класифікація готелів. Над правим верхнім кутом таблиці перед заголовком розміщують курсивом з великої літери надпис «Таблиця 2.3» і вказують номер, що складається з номеру розділу та порядкового номеру таблиці. На всі таблиці мають бути посилання в тексті, при цьому слово «таблиця» пишуть скорочено, наприклад, табл. 2.3. У повторних посиланнях за текстом на таблиці треба зазначити «див. табл. 2.3». При переносі таблиці на наступну сторінку, не повторюють її назву, а вказують Продовження табл.2.3 та замінюють назви граф цифрами.

Формули розміщують посередині рядка, слова, які зв'язують їх з текстом («де», «отже», «звідси», «знаходимо») – на початку рядка. Відстань між рядками формул, а також між формулами та текстом має бути не менше одного вільного рядка. Формули і рівняння нумеруються в межах розділу арабськими цифрами в круглих дужках. Номер формули вказується на її рівні в крайньому правому положенні на рядку. Формула наводиться в тексті тільки один раз, в інших випадках дається посилання на її номер. Формули, що слідує одна за одною і не розділені текстом, відокремлюють комою. Невеликі і нескладні формули, які не мають самостійного значення, розміщують по тексту рядка і не нумерують.

## **7. ВИЯВЛЕННЯ АКАДЕМІЧНОГО ПЛАГІАТУ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ**

Академічна доброчесність – це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових досягнень.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилання 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) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

Виявлення академічного плагіату та відповідальність за академічний плагіат в роботах здобувачів освіти здійснюється за допомогою програмно-технічних засобів, які дозволяють згенерувати звіт зі встановленням факту наявності чи відсутності текстових та/або ілюстративних запозичень.

Не пізніше ніж за десять днів до дати захисту курсового проекту здобувач освіти повинен надати керівнику закінчену роботу у форматі Rich Text Format (\*.rtf), Microsoft Word (\*.doc, \*.docx) або Portable Document Format (\*.pdf). Три-валість перевірки на наявність плагіату в роботі здобувача освіти не може пере-вищувати трьох робочих днів.

Під час перевірки керівник встановлює ознаки наявності плагіату в роботі та ступінь оригінальності електронної версії роботи з використанням доступного програмно-технічного засобу із зазначенням показника оригінальності у відсотках. Показник оригінальності роботи не повинен бути меншим, ніж 30 %.

Якщо керівник вважає, щодо роботи можуть бути внесені зміни, які істотно підвищать оригінальність її тексту та/або після яких ознаки плагіату не проявлятимуться у роботі, він може рекомендувати здобувачу освіти доопрацювати її і надати до повторної перевірки не пізніше ніж за п'ять днів до дати захисту курсової/випускної/кваліфікаційної роботи.

За результатами перевірки роботи з використанням доступного програмно-технічного засобу здобувачу надається довідка (електронний звіт з системи антиплагіат), яка додається при захисті до роботи (вдруковується сторінка із зазначеним відсотком авторського тексту).

За порушення академічної доброчесності здобувачі вищої освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (модульна/індивідуальна робота, екзамен, залік тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми; відрахування з ОНАХТ; позбавлення академічної стипендії; позбавлення наданих ОНАХТ пільг з оплати навчання.

## **8. ПОРЯДОК РЕЦЕНЗУВАННЯ ТА ЗАХИСТУ КУРСОВОЇ РОБОТИ**

### **Враховання зауважень керівника.**

Студент повинен врахувати сформульовані науковим керівником конкретні зауваження.

### **Термін подачі курсових робіт.**

Термін подачі курсових робіт встановлюється кафедрою відповідно до графіків навчального процесу та самостійної роботи студента на поточний навчальний рік. Виконана курсова робота подається студентом на кафедру для рецензування.

Разом з роботою на кафедру подаються завдання на виконання курсової роботи. Прийом курсових робіт кафедрою після встановленого терміну можливий лише за наявності поважних причин затримки й з письмового дозволу завідувача кафедри, за попередньою згодою керівника курсової роботи.

### **Рецензування.**

Курсову роботу рецензує викладач кафедри. У рецензії він визначає позитивні аспекти і недоліки роботи. Зразок бланку рецензії на курсову роботу наводиться у додатку.

Курсова робота, яка має позитивну оцінку, допускається до захисту. Готуючись до захисту курсової роботи, студент має ознайомитись зі змістом рецензії, з'ясувати характер зроблених зауважень і підготувати на них відповіді.

#### **Підготовка до захисту.**

Під час підготовки до захисту студент має погодити з науковим керівником складену ним стислу доповідь щодозмісту курсової роботи і підготовлені наочні матеріали (презентацію).

У доповіді необхідно:

- розкрити актуальність вибраної теми;
- чітко сформулювати основну мету і завдання роботи;
- стисло розкрити зміст роботи;
- доповісти про результати роботи, зроблені висновки і пропозиції;
- вказати труднощі чи проблеми, з якими зіткнувся студент під час написання курсової роботи.

#### **Захист курсової роботи.**

Захист курсової роботи відбувається на кафедрі в присутності комісії, студентів групи, наукового керівника і проходить за процедурою, яка передбачає:

- виступ студента (до 15 –20 хвилин);
- відповіді на запитання наукового керівника або рецензента та присутніх;
- оцінку курсової роботи з урахуванням процедури її захисту.

## **9. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ**

При оцінюванні якості виконання студентом курсової роботи застосовується такі критерії:

1. Актуальність та наукова новизна роботи. Відповідність теми проблемам та напряму підготовки і спеціальності, відповідність плану і змісту роботи її темі. Елементи наукової новизни у роботі.

2. Визначення мети, завдання, предмету, об'єкту курсової роботи. Оцінюється здатність вірно сформулювати мету дослідження, обґрунтувати предмет та об'єкт дослідження, назвати основні його завдання. Міра опрацювання вітчизняних та зарубіжних літературних джерел.

3. Рівень викладу основного матеріалу. Побудова роботи, рівень самостійності теоретичного дослідження, глибина практичного аналізу проблеми.

4. Використання математичних і статистичних методів та інформаційних технологій. Ступінь використання сучасних методів дослідження, рівень обробки статистичних даних, інформаційне забезпечення та алгоритми вирішення задач.

5. Рівень обґрунтованості та реальності розробок та пропозицій. Якість обґрунтування висновків та рекомендацій.

6. Оформлення курсової роботи. Відповідність вимогам стандарту в оформленні тексту, посилань, списку літератури, таблиць, рисунків.

Оцінка курсової роботи здійснюється за 100-бальною шкалою, яка складається з двох частин:

- 1) виконання курсової роботи (до 60 балів);
- 2) захист роботи (до 40 балів).

Оцінка «відмінно» ставиться, якщо студент:

1) показав глибокі теоретичні знання дисципліни, з якої виконана курсова робота;

2) оволодів первинними навичками науково-дослідної роботи:

збирати дані, аналізувати, творчо осмислювати, формулювати висновки;

3) дає пропозиції і рекомендації з предмету дослідження;

4) виконав роботу грамотно, не допускаючи орфографічних, пунктуаційних та стилістичних помилок;

5) оформив роботу у відповідності до вимог і подав її до захисту у визначений кафедрою термін;

6) на захисті продемонстрував глибокі знання теми дослідження, впевнено відповів на запитання членів комісії.

Оцінка «добре» ставиться, якщо студент:

1) показав досить високі теоретичні знання дисципліни, з якої виконана курсова робота;

2) оволодів первинними навичками досліджень: збирати дані, аналізувати, осмислювати їх, формулювати висновки, однак не може в достатній мірі проаналізувати літературу і джерела з досліджуваної теми;

3) дає пропозиції і рекомендації з предмету дослідження, однак відчуває труднощі щодо їх обґрунтування;

4) виконав роботу грамотно, але допускаючи при цьому поодинокі орфографічні, пунктуаційні та стилістичні помилки;

5) оформив роботу у відповідності до вимог і подав її до захисту у визначений кафедрою термін;

6) на захисті продемонстрував глибокі знання теми дослідження, відповів на запитання членів комісії.

Оцінка «задовільно» ставиться, якщо студент:

1) показав достатні теоретичні знання дисципліни, з якої виконується дана робота;

2) в основному оволодів первинними навичками дослідної роботи: збирати дані, аналізувати, осмислювати їх, формулювати висновки, однак допускає в роботі порушення принципів логічного і послідовного викладу матеріалу, мають місце окремі фактичні помилки і неточності;

3) не може сформулювати пропозиції і рекомендації з теми дослідження, або обґрунтувати їх;

4) допускає помилки в оформленні роботи та її науково-довідкового апарату;

5) допускає численні граматичні та стилістичні помилки;

б) на захисті продемонстрував задовільні знання з теми дослідження, але не зміг впевнено й чітко відповісти на додаткові запитання членів комісії.

Оцінка «незадовільно» ставиться в тому разі, якщо на захисті студент проявив повне незнання досліджуваної проблеми, не зміг задовільно відповісти на поставлені питання, що свідчить про несамотійне виконання курсової роботи.

Таблиця 9.1

Порядок встановлення відповідності оцінки

За шкалою ECTS	За національною шкалою	За шкалою ОНАХТ	Визначення
A	відмінно	88-100	Відмінне виконання роботи лише з незначною кількістю помилок
B	дуже добре	81-87	Робота вище ніж середнього рівня з кількома помилками
C	добре	74-80	Загалом правильна робота з певною кількістю помилок
D	задовільно	68-73	Непогана робота, але зі значною кількістю недоліків
E	достатньо	60-67	Виконання роботи задовольняє мінімальні критерії
FX	незадовільно з можливістю повторного складання	40-59	Можливий повторний захист роботи з опрацюванням нової теми через рік

Курсові роботи зберігаються на кафедрі протягом трьох років, потім списуються в установленому порядку. Роботи, що мають наукову і практичну цінність, рекомендуються кафедрою для написання студентом кваліфікованої роботи з даної теми

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна

1. Організація та проектування готельного господарства [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. – Одеса : Маджента, 2021. – Електрон. текст. дані: 264 с. <https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1735116>
2. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. – Київ : Видавництво Ліра-К, 2021. – 484 с. <https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1736956>
3. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика [Текст] : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук ; Львів. нац. ун-т ім. Франка. – Київ : ЦУЛ, 2021. – 336 с. : табл., рис. – Бібліогр.: с. 238-250. <https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1736473>
4. Мистецтво спілкування [Текст] / Г. І. Віват. — Навч. вид. — Одеса : ВМВ, 2018. — 208 с. : іл., худож. Г. І. Віват. — Бібліогр.: с. 199-207. <https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT-cnv.BibRecord.164222>
5. HoReCa: Готелі: За ред. Мазаракі А. А., Київ: КНТЕУ. 2019. 412 с. <https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1736473>

### Додаткова

1. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. – К.: Держкомстат України, 2001. – 28 с.
2. ДСТУ ISO 9000-2015. Система управління якістю. Основні положення та словник термінів. – К: ДП «УкрНДНЦ». – 2016. – 44 с.
3. ДСТУ ISO 9001-2001. Система управління якістю. Вимоги. – Держстандарт України, 2001 – 23 с.
4. ДСТУ 3410-2004. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
5. ДСТУ 4268:2003 Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщування
6. ДСТУ 3008:2015 «Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання.».
7. Готельна справа / Арпуль О.В., Абрамова А.Г., Мирошник Ю.А., Кондор. 2021. 300 с.

8. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник / К.: Центр навчальної літератури, 2017. 372 с.
9. Організація готельно-ресторанного господарства / Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г., Ліра-К. 2021. 564 с.
10. Охота В.І. Шляхи підвищення конкурентоспроможності підприємств готельної індустрії / В.І. Охота // Інвестиції: практика та досвід. – № 5. – 2017. – С. 46-49
11. Introduction to Hospitality Management / D.R. Reynolds, I.Rahman, C.W. Barrows. – 1<sup>st</sup> ed. – Hoboken, NJ : Wiley – 2021. – 432 p.
12. Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide To Career and Leadership Success / I. Dietschi. – Dietschi Press. – 2021. – 274 p.
13. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets / M. Solomon. – SelectBooks. – 2019. – 192 p.

Приклади плану курсової роботи

**Приклад 1**

**ДОСЛІДЖЕННЯ НАПРЯМІВ РАЦІОНАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ У ГОТЕЛІ (НА ПРИКЛАДІ КОНКРЕТНОГО ПІДПРИЄМСТВА)**

ВСТУП

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ РАЦІОНАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ У ГОТЕЛІ**

1.1. Принципи і форми організації праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства

1.2. Напрямки раціональної організації праці у готельних підприємствах

**РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ У ГОТЕЛІ**

2.1. Загальна характеристика підприємства

2.2. Режим праці робітників готелю

2.3. Стан нормування праці

2.4. Умови праці та трудова дисципліна на підприємстві

2.5. Аналіз витрат робочого часу службовця готелю (за завданням керівника)

2.6. Аналіз організації робочого місця працівника (за завданням керівника)

**РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ З УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ У ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ**

3.1. Розробка напрямів раціональної організації праці у готелі

3.2. Рекомендації з поліпшення умов праці персоналу готелю

**ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ**

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

**ДОДАТКИ**

**Приклад 2**

**ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ГОСТЯМ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ**

ВСТУП

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ Й МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ**

1.1. Необхідність створення в суспільстві належних умов для життєдіяльності людей з обмеженими можливостями.

1.2. Вимоги нормативної документації щодо забезпечення потреб інвалідів в підприємствах готельного господарства.

**РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ТУРИСТАМ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ**

2.1. Дослідження вітчизняного і закордонного досвіду щодо створення належних умов в готелях для задоволення потреб інвалідів.

2.2. Оцінка стану облаштування готелів та готельних номерів щодо забезпечення потреб людей з обмеженими можливостями в регіоні.

2.3. Аналіз готельних послуг, які потребують гості з особливими потребами.

### РОЗДІЛ 3. ОПТИМІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПОТРЕБ ІНВАЛІДІВ

3.1. Розробка заходів з оптимізації надання готельних послуг гостям з обмеженими можливостями.

3.2. Рекомендації з впровадження спеціалізованого обладнання для облаштування готелів та готельних номерів.

ВИСНОВКИ Й РЕКОМЕНДАЦІЇ  
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ  
ДОДАТКИ

**Зразок титульної сторінки курсового проекту**  
**Міністерство освіти і науки України**  
**ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

Кафедра готельно-ресторанного  
бізнесу

**КУРСОВА РОБОТА**

з дисципліни «Організація готельного господарства»

на тему: «Шляхи вдосконалення технології надання бізнес-послуг  
готельного підприємства (на прикладі «Аркадія Плаза»)»

**Студент(ка) групи ГРС-301**

Петренко П.П.  
(прізвище та ініціали)

**Керівник к.т.н., доц. Сидоренко О.О.**  
(посада, вчене звання, прізвище та ініціали)

**Дата здачі проекту:** \_\_\_\_\_

**Допуск до захисту:** \_\_\_\_\_  
(кількість балів, підпис керівника)

**Кількість балів /ECTS:** \_\_\_\_\_

**Національна шкала:** \_\_\_\_\_

**Дата захисту:** \_\_\_\_\_

**Члени комісії:**

\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Лист завдання

**ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу  
Дисципліна «Організація готельного господарства»  
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»  
Курс 3 Група ГРС-305с Семестр 5

**ЗАВДАННЯ**  
**на курсову роботу студента**  
**Петренка Петра Петровича**

I. Тема проекту (роботи) «Шляхи вдосконалення технології надання бізнес-послуг готельного підприємства (на прикладі «Аркадія Плаза»)»

II. Строк здачі студентом закінченого проекту (роботи) \_\_\_\_\_

III. Вихідні дані до проекту (роботи) \_\_\_\_\_

IV. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які підлягають розробці)

Вступ

Розділ 1. Організація та технологія надання бізнес-послуг на підприємствах готельного господарства

1.1. Організація роботи надання бізнес-послуг на підприємствах готельного господарства.

1.2. Технологія надання бізнес-послуг на підприємстві готельного господарства

Розділ 2. Організація та технологія обслуговування гостей в готелі «Аркадія Плаза»

2.1. Загальна характеристика готелю «Аркадія Плаза».

2.2. Характеристика та організація надання основних бізнес-послуг в готелі «Аркадія Плаза»

2.3. Аналіз показників виробничої програми готелю «Аркадія Плаза»

Розділ 3. Пропозиції та рекомендації щодо удосконалення надання бізнес-послуг в готелі «Аркадія Плаза»

Висновки

Список використаних джерел

V. Дата видачі завдання \_\_\_\_\_

Студент \_\_\_\_\_  
(підпис)

Керівник \_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(прізвище, ініціали)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ  
ФАКУЛЬТЕТ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ХАРЧУВАННЯ І  
РЕСТОРАННО-ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ**

***КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ***

РЕЦЕНЗІЯ НА КУРСОВУ РОБОТУ

Студента

\_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові)

Шифр групи, курс

\_\_\_\_\_

Курсова робота з

дисципліни \_\_\_\_\_

Тема \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дата отримання «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Рецензент \_\_\_\_\_

(вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

Зміст рецензії

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. \_\_\_\_\_

(підпис рецензента)