

Міністерство освіти і науки України
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання курсової роботи з курсу

«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

для здобувачів, які навчаються за спеціальністю
241 «Готельно-ресторанна справа»
ступінь вищої освіти «бакалавр» денної і заочної форми навчання

Затверджено
Радою спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»
галузь знань 24 «Сфера
обслуговування»
протокол № 1 від 30.08.2023 р.

Одеса ОНТУ 2023

Методичні вказівки до виконання курсової роботи з курсу «Організація готельного господарства» для студентів, які навчаються за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» ступінь вищої освіти «бакалавр» денної та заочної форми навчання / Укладачі: Халілова-Чуваєва Ю.О., Москвічова О. М. – Одеса: ОНТУ, 2023. – 52 с.

Укладачі: Ю.О. Халілова-Чуваєва, канд. політ. наук, доцент
О. М. Москвічова, старший викладач

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	17
7. ВИЯВЛЕННЯ АКАДЕМІЧНОГО ПЛАГІАТУ ТА ВІДПОВІДАЛЬ- НІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ АКАДЕМІЧНОЇ ОБРОЧЕСНОСТІ.....	19
8. ПОРЯДОК РЕЦЕНЗУВАННЯ ТА ЗАХИСТУ КУРСОВОЇ РОБОТИ.....	20
9. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ	21
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	24
ДОДАТКИ	26

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 вміння 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 повинна 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

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 показники 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, що містяться 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), Міністерство економіки (www.me.gov.ua), Держкомстат України (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. Номери сторінок повинні бути написані так, щоб розряди чисел були розташовані один над іншим. Слово “сторінка” або його скорочення не пишуть. Між закінченням тексту і номерам сторінки рекомендується ставити багатокрапки.

Приклад плану курсової роботи подано у додатках.

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.

Завдання роботи – визначаються планом, за яким проводиться дослідження.

Методи дослідження – характеризуються прийоми та способи вивчення проблем 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 обґрунтовуються кваліфікаційні характеристики, типологія, історія та сучасні тенденції предмету дослідження. Надається характеристика визначеної у темі роботи служби, послуг, питань, виділених як предмет вивчення.

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 з'ясувати сутність процесів в готельному підприємстві, їх особливості і тенденції розвитку, поглиблений аналіз яких допомагає виявити невикористані резерви.

Загальна характеристика готелю здійснюється за наступними розділами:

- 2.1 Загальна характеристика готельного підприємства
- 2.2 Номерний фонд готелю
- 2.3 Основні служби готелю
- 2.4 Додаткові послуги готелю
- 2.5 Система управління в готелі
- 2.6 Експлуатаційна програма готельного підприємства
- 2.7 Аналіз потенціалу підприємств-конкурентів

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 конкурентного середовища для даного об'єкту дослідження.

Загальна характеристика подається в розділі 2.1. за наступною таблицею:

Базова характеристика готелю

	Ознака, за якою характеризується готель	Характеристика
1	Повна 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	
	Специфіка готелю:	
17	Проведення конференцій, семінарів:	
18	Технічні засоби	
19	Аудіовізуальні засоби	
20	Бізнес-центр	
21	Факс	
22	Ксерокс	
23	Міжнародний телефон	
24	Інтернет	
25	Користування комп'ютером	
26	Послуги секретаря	
27	Дозвілля; екскурсійне обслуговування	
28	Басейн	
29	Місткість	
30	Види послуг	

31	Рівень завантаження, середньорічний	
32	Відсоток постійних клієнтів	
33	Загальна чисельність персоналу	
34	Чисельність персоналу на одне місце	
35	Форми організаційної роботи	
36	Місцезнаходження зони роботи	
37	Планувальна організація зони роботи	
38	Структура служби та її підпорядкованість	
39	Функції контактної служби	
40	Функції неконтактної служби	
41	Технологічні цикли:	
	- бронювання	
	- розміщення	
	- оплата	
	- виїзд	
42	Мережа та види бронювання	
43	Чисельність обслуговуючого персоналу	
44	Автоматизація технологічних процесів	
45	Автоматизація технологічних зв'язків між службами	
46	Види програм	
47	Якість надання послуг	
48	Хронометраж затрат часу на поселення групи туристів	
49	Хронометраж затрат на поселення індивідуалів	

На наступному етапі розраховується експлуатаційна програма готелю.

Експлуатаційна програма готелю – обсяг послуг в натуральному і вартісному вираженні, що надається готелем. Для номерного фонду готелю експлуатаційна програма в натуральному вираженні – кількість місць-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.

Показники експлуатаційної програми готелю включають:

1. Одноразова місткість характеризує кількість інвентарних місць

$$O_M = K_{\text{ном}} * Ч_{i,m}$$

де O_M – одноразова місткість; $K_{\text{ном}}$ – кількість номерів кожної категорії; $Ч_{i,m}$ – число постійних (інвентарних) місць у кожному номері.

2. Можлива пропускна спроможність характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням кількості інвентарних місць за певний період у відсутності простоїв

$$ПC_M = O_M * Ч_{д,p}$$

де $ПC_M$ – можлива пропускна спроможність; O_M – одноразова місткість; $Ч_{д,p}$ – кількість календарних днів роботи готелю.

3. Пропускна спроможність характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням простоїв, пов'язаних із капремонтom і реконструкцією готелю $ПC = ПC_M - K_{к,p}$

де $ПC$ – пропускна спроможність; $ПC_M$ – можлива пропускна спроможність; $K_{к,p}$ – кількість людино-днів перебування номерного фонду в капітальному ремонті та реконструкції (від 8 до 12 місяців). Якщо готель новий і не потребує ремонту, тоді $K_{к,p} = 0$.

4. Планова пропускна спроможність характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням планових простоїв з об'єктивних причин (обсяг надання послуг за планом)

$$ПC_{пл} = ПC - K_{п,p} - K_{с,o} - K_{ін}$$

де $ПC_{пл}$ – планова пропускна спроможність; $ПC$ – пропускна спроможність; $K_{п,p}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтom (3...4 доби); $K_{с,o}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої з причин санітарної обробки номерів та підготовки їх до заселення; $K_{ін}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтom з інших об'єктивних причин (1...3 доби).

5. Середня місткість характеризує середню кількість інвентарних місць у готелі за певний період (як правило, за рік)

$$\bar{M} = (M_n * t_1 + M_k * t_2) / T$$

де \bar{M} – середня місткість готелю, інвентарних місць; M_n – кількість місць в експлуатації на початок періоду; M_k – кількість місць на кінець періоду з урахуванням змін у номерному фонді; t_1, t_2 – термін перебування номерів (місць) в експлуатації, відповідно на початок і на кінець періоду, днів; T – загальний

календарний термін експлуатації номерного фонду готелю, днів (3 місяця або 12 місяців).

6. Плановий коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за певний період (коефіцієнт використання пропускної спроможності характеризує ступінь використання номерного фонду готелю за планом

$$K_{з(пл)} = PC_{пл} / PC$$

де $K_{з(пл)}$ – плановий коефіцієнт завантаження

Для порівняння з конкурентами необхідно скласти порівняльну таблицю конкурентів обраного підприємства за основними послугами та переліком додаткових послуг.

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

В кінці розділу надається SWOT-аналіз, де відображаються сильні сторони, слабкі сторони підприємства, можливості та загрози.

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.

Розділ 3.1 має бути присвячений удосконаленню роботи різних служб готелю, а розділ 3.2 саме тому напрямку (службі або послугам), які є предметом вивчення в даній курсовій роботі

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 оброблення;

- обґрунтування надання пропозицій студентом в частині

- вдосконалення організації діяльності окремої служби (або 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 по кожному розділу роботи.

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. В списку джерел обов'язково повинні бути Державні стандарти, сайти готелів, які вивчаються. Приклад складання списку джерел наведено у додатках.

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

Додатки. Після списку використаних джерел розміщуються додатки. У додатки необхідно винести 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, використані 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). Тривалість перевірки на наявність плагіату в роботі здобувача освіти не може перевищувати 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 ОНТУ; позбавлення академічної стипендії; позбавлення наданих ОНТУ пільг з оплати навчання.

8. ПОРЯДОК РЕЦЕНЗУВАННЯ ТА ЗАХИСТУ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Врахування 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 стисло доповідь щодо змісту 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.

б. 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 зумів 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 зумів задовільно відповісти на поставлені питання, що свідчить про несамотійне виконання курсової роботи.

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

Таблиця 9.1

Порядок встановлення відповідності оцінки

За шкалою ECTS	За національною шкалою	За шкалою ОНТУ	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

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.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONANT.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.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONANT.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.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONANT.1736473>
4. Інноваційні технології у готельному господарстві [Електронний ресурс] : навч. посіб. / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. – 150 с. <https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONANT.2123063>
5. HoReCa: Готелі: За ред. Мазаракі А. А. – Київ: КНТЕУ. 2019. – 412 с. <https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONANT.1736344>

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. – 1st 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

АВТОМАТИЗАЦІЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ
ГОТЕЛЬ «ЦЕНТРАЛЬНИЙ»

ВСТУП

1. СУЧАСНИЙ СТАН ГОТЕЛЬНОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ ДІЛОВОГО
ПРИЗНАЧЕННЯ В УКРАЇНІ

1.1. Загальна характеристика бізнес-готелю

1.2. Інформаційне забезпечення готельного господарства

2. ІНФРАСТРУКТУРА ГОТЕЛЮ «ЦЕНТРАЛЬНИЙ»

2.1 Загальна характеристика готельного підприємства

2.2 Номерний фонд готелю

2.3 Основні служби готелю

2.4 Додаткові послуги готелю

2.5 Система управління в готелі

2.6 Експлуатаційна програма готельного підприємства

2.7 Аналіз потенціалу підприємств-конкурентів

3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ГОТЕЛЮ
«ЦЕНТРАЛЬНИЙ»

3.1. Пропозиції щодо вдосконалення роботи служб готелю «Центральний»»

3.2. Пропозиції щодо поліпшення автоматизації технологічних процесів
готельних послуг

ВИСНОВОК

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Приклад 2

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 3

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
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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:

Одеса – 20__

Лист завдання

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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.

**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
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)

Приклад списку використаних джерел

1. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Введ. 01.10.2006 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с.
2. Берещак В. Огляд ринку готелів: що відбувається з готелями в Україні. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://thepage.ua/ua/exclusive/oglyad-rinku-goteliv-sho-vidbuvayetsya-z-gotelyami-v-ukrayini>
3. Земліна Ю., Ліфіренко О. Тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні / Ю. Земліна, О. Ліфіренко // Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2019 Том 2 № 1. С.121-131.
4. Гавриленко В. М. Роль дизайну у формуванні іміджу готелів / В. М. Гавриленко // Вісник Донецького національного університету економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. Сер. Технічні науки. – 2011. – № 1. – С. 154–159.
5. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент : навч. посіб. / Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – К. : Центр навч. л-ри, 2003. – 348 с.
6. Організація готельного обслуговування : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. – К. : Знання, 2011. – 366 с.
7. Проектування готелів : навч. посібник / за ред. Мазаракі А. А. – К. : КНТЕУ, 2012. – 307 с.
8. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навчальний посібник / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
9. Руденко В. П. Основи готельної справи : навч. посіб. / В. П. Руденко – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
10. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т. Г. Сокол. – К. : Альтерпрес, 2009. – 447 с.
11. Державна служба статистики України. Електронний ресурс. Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
12. Офіційний сайт Одеського готелю «Центральний». [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://centralhotel.od.ua/ua>