

Міністерство освіти і науки України
Національний університет водного господарства
та природокористування

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи



05-08-148М

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання курсової роботи
з навчальної дисципліни

«Готельна справа»

для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за освітньо-професійними програмами «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та «Туризм і рекреація» спеціальності 242 «Туризм і рекреація» денної та заочної форм навчання

Рекомендовано
науково-методичною радою з
якості ННІАЗ
Протокол № 10 від 23.01.2024 р.

Рівне – 2024

Методичні вказівки до виконання курсової роботи з навчальної дисципліни «Готельна справа» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за освітньо-професійними програмами «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та «Туризм і рекреація» спеціальності 242 «Туризм і рекреація» денної та заочної форм навчання. [Електронне видання] / Конарівська О. Б. – Рівне : НУВГП, 2024. – 31 с.

Укладач: Конарівська О. Б., к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Відповідальний за випуск: Коротун С. І., к.геогр.н., доцент, завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Керівники групи забезпечення спеціальності: 241 «Готельно-ресторанна справа» – Конарівська О. Б., 242 «Туризм і рекреація» – Коротун С. І.

ЗМІСТ

Вступ.....	3
1. Загальні положення.....	4
2. Рекомендації щодо виконання курсової роботи.....	5
2.1. Вибір теми та об'єкта дослідження.....	5
2.2. Опрацювання літературних джерел і складання плану.....	7
2.3. Узгодження плану з керівником й оформлення завдання.....	7
2.4. Збір та обробка фактичного матеріалу.....	7
2.5. Завершення і оформлення курсової роботи.....	8
3. Структура і правила оформлення курсової роботи.....	8
3.1. Структура і зміст курсової роботи.....	8
3.2. Правила оформлення курсової роботи.....	10
3.3. Оформлення таблиць і посилань на таблиці.....	11
3.4. Оформлення рисунків і посилань на них.....	12
3.5. Оформлення формул і посилань на них.....	13
3.6. Цитування та посилання на використані джерела.....	13
3.7. Оформлення додатків.....	15
3.8. Оформлення списку використаних джерел.....	15
4. захист та критерії оцінювання курсової роботи.....	16
4.1. захист курсової роботи.....	16
4.2. Критерії оцінювання курсової роботи.....	16
Список рекомендованої літератури.....	20
Додатки.....	21

© Конарівська О. Б., 2024

© НУВГП, 2024

ВСТУП

Сфера послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні, але розвиток і функціонування готельного господарства ускладнюється цілою низкою проблем. Однією з причин подібної суперечності є відсутність надійної та достовірної інформації про стан ринку готельних послуг та відсутність належного сервісу. Наслідком цього є використання готелів не за призначенням, зниження конкуренції на ринку готельних послуг, що ще більше погіршує стан готельного господарства та затримує вихід України на світовий ринок готельних послуг.

Подальший розвиток готельної індустрії вимагає підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств на внутрішньому й світовому ринках. Тому, в сучасних умовах значної нерівномірності розвитку регіонів країни необхідно особливу увагу приділяти формуванню баз даних засобів розміщення цих регіонів та аналізу регіональних ринків готельних послуг.

Методичні вказівки до виконання курсової роботи з дисципліни «Готельна справа» призначені для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» містять рекомендації щодо виконання курсової роботи.

Метою написання курсової роботи з ОК «Готельна справа» є розширення та поглиблення набутих теоретичних знань, розвиток навичок їх практичного використання при розв'язуванні конкретних задач організації роботи відділів та закладів готельного бізнесу в цілому, формування вмінь самостійного розв'язання конкретних професійних завдань, розробка та обґрунтування шляхів удосконалення механізмів організації ефективної роботи досліджуваних закладів.

Інформаційною базою для виконання курсової роботи є законодавчі й нормативно-правові акти України; дані Держкомстату України та обласних управлінь статистики; статистичні, інформаційно-аналітичні та нормативно-методичні матеріали ДАРТ, Управлінь обласних державних адміністрацій, матеріали міжнародних конференцій, каталоги готелів, рекламні проспекти, прес-релізи, корпоративні звіти та інші документи готельних підприємств, матеріали з мережі Інтернет, публікації у вітчизняній і закордонній науковій літературі й періодичній пресі.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Відповідно до навчального плану підготовки здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» здобувачі виконують курсову роботу з блоку організаційних дисциплін, до яких відносяться «Готельна справа».

Виконання курсової роботи є формою контролю засвоєних здобувачами знань, яка дозволяє систематизувати та поглибити здобуті знання, творчо застосувати їх у вирішенні конкретних завдань, розвинути навички самостійної роботи.

Методичні рекомендації мають на меті надання допомоги здобувачам у виконанні самостійної роботи і містять основні вимоги, які висуваються до змісту та оформлення курсової роботи, організації виконання, порядку захисту та критеріїв оцінювання.

Курсова робота – це індивідуальне завдання здобувача вищої освіти, яке є творчим та/або репродуктивним рішенням конкретних завдань організації діяльності закладів розміщення, виконане самостійно з елементами дослідження під керівництвом викладача згідно із завданням, на основі набутих знань з освітньої компоненти «Готельна справа».

Темою курсової роботи (предметом вивчення) є одна з актуальних проблем щодо організації діяльності підприємств готельного господарства та обслуговування споживачів готельних послуг.

Основні етапи виконання і підготовки до захисту курсової роботи:

- складання плану курсової роботи;
- підбір (пошук) і аналіз інформаційних, нормативних та наукових джерел за темою дослідження;
- формування змісту роботи за планом, написання основних розділів курсової роботи, оформлення висновків;
- подання роботи науковому керівникові на рецензування;
- перевірка курсової роботи на унікальність тексту;
- підготовка презентації до захисту;
- захист курсової роботи.

Керівництво курсовими роботами здійснюється викладачами кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, які проводять індивідуальне консультування здобувачів, допомагають скласти план і контролюють процес виконання робіт.

Виконана робота повинна відповідати таким вимогам:

- містити поглиблений аналіз досліджуваної проблеми, її теоретичного змісту, аналізу досвіду вирішення проблемних питань із теми дослідження, відбивати дійсний стан згаданої проблеми на підприємстві туристичної індустрії;

- містити розрахунки;

- містити аналіз отриманих результатів з пропозиціями щодо покращення ситуації у сфері готельного господарства в регіоні та Україні;

- мати належне оформлення;

- бути поданою на кафедрі в термін, передбачений графіком навчального процесу.

Рекомендовані показники оригінальності текстів для курсових робіт здобувачів вищої освіти.

- понад 80% – текст письмової роботи є оригінальним (несуттєвий об'єм запозичень);

- від 60% до 80% – оригінальність тексту задовільна (несуттєвий об'єм запозичень), проте слід переконатись у наявності і правильному оформленні цитувань та посилань на використані джерела;

- від 40% до 60% – письмова робота приймається до розгляду після доопрацювання автором та наявності і правильного оформлення цитувань та посилань на використані джерела, оскільки має значний об'єм запозичень;

- менше 40% – письмова робота до розгляду не приймається і не може бути рекомендована до друку (захисту), оскільки має суттєвий об'єм запозичень, що трактується як плагіат

Необхідно мати на увазі, що курсова робота, яка не відповідає вимогам щодо змісту та оформлення, написана без дотримання затвердженого плану, плагіат, а також не містить матеріалів конкретного дослідження проблеми у реальному підприємстві, до захисту не допускається і повертається на доопрацювання.

2. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

2.1 Вибір теми та об'єкта дослідження

Перший етап виконання курсової роботи починається з вибору теми, її осмислення та обґрунтування. Тему курсової роботи здобувач обирає самостійно, відповідно до рекомендованої тематики, наведеної у Додатку А.

Здобувач за погодженням з керівником може запропонувати власну тему з інших проблем діяльності підприємств туристичної індустрії при належному обґрунтуванні доцільності її дослідження (відповідно до власної науково-дослідної роботи, можливостей отримання необхідної інформації на базовому підприємстві, зібраного нового та досить цікавого матеріалу).

Разом із вибором теми визначається об'єкт, за матеріалами якого буде виконуватися робота. Основними вимогами до об'єктів дослідження є: підприємство (чи група підприємств) є юридичною особою; функціонує не менше двох років; має самостійну звітність; діяльність підприємства повинна створювати можливість інформаційного забезпечення дослідження обраної проблеми.

Після з'ясування об'єкта, предмета та мети дослідження необхідно зважити на те, що між ними та темою курсової роботи є системні логічні зв'язки.

Об'єктом дослідження є вся сукупність зв'язків різних аспектів теорії та практики, які складають логічно пов'язану суть і мету досліджень у цій науці. Таким об'єктом стає будь-яке непізнане явище, невідоме раніше науці, або його частина, яку передбачає дослідити ця наука.

Предмет дослідження – це тільки ті суттєві зв'язки та відношення, які підлягають безпосередньому вивченню в даній роботі, є головними визначальними для конкретного дослідження. Предмет дослідження є вужчим, ніж об'єкт дослідження.

Мета дослідження пов'язана з об'єктом і предметом дослідження, а також його кінцевим результатом і шляхом його досягнення.

Наявність чітко визначеної мети дослідження дозволяє визначити основні завдання дослідження, які містять:

- вирішення теоретичних питань загальної проблематики дослідження;
- всебічне вивчення даної проблематики, яке ґрунтується на фактичному матеріалі (виявлення сучасного стану, недоліків та переваг, їх причин, типових особливостей об'єкту та предмету дослідження);
- обґрунтування системи заходів щодо вирішення виявлених проблем.

2.2. Опрацювання літературних джерел і складання плану

Другий етап починається з вивчення літератури з теми курсової роботи. Відповідно до передбачуваної теми здобувач самостійно або за рекомендацією керівника добирає літературні джерела (книги, брошури, статті та ін.) й відповідні нормативні документи.

Потім складає попередній план курсової роботи, який обговорює з керівником. План має передбачувати питання, які розкривають зміст теми. Структуру курсової роботи подано у Додатку.

2.3. Узгодження плану з керівником й оформлення завдання

Після складання плану курсової роботи оформлюється спеціальний бланк-завдання, в якому зазначаються реквізити автора, фіксуються тема і план, а також термін подання готової роботи на кафедру туризму. Підписане науковим керівником та здобувачем завдання при оформленні курсової роботи слід розмістити після титульної сторінки (дод. Б, дод. В).

Змінювати пункти плану можна в разі погодження з керівником та обґрунтування їх доцільності.

2.4. Збір та обробка статистичного матеріалу

Курсову роботу з дисципліни "Готельна справа" належить виконувати на фактичному матеріалі, що відбиває діяльність реальних організацій регіону дослідження, що є об'єктом вивчення.

Джерелом інформації є статистичні дані щодо показників господарської діяльності підприємств готельного господарства. Потрібні для виконання курсової роботи матеріали слід збирати під час технологічної практики на підприємствах.

Також інформаційною базою для виконання курсової роботи є законодавчі й нормативно-правові акти України та ЄС; дані Державної служби статистики України та обласних управлінь статистики; статистичні, інформаційно-аналітичні та нормативно-методичні матеріали ДАРТ, НТОУ, Управлінь обласних державних адміністрацій, матеріали міжнародних конференцій, каталоги готелів, рекламні проспекти, прес-релізи, корпоративні звіти та інші документи готельних підприємств, матеріали з мережі Інтернет, публікації у вітчизняній і закордонній періодичній пресі.

Під час обробки та аналізу інформації, отриманої в результаті дослідження окремих процесів, слід використовувати наявне стандартне (чи спеціальне) програмне забезпечення.

2.5. Завершення і оформлення курсової роботи

На заключному етапі передбачається написання здобувачем вступу та висновків, оформлення списку використаних джерел і додатків, редагування тексту, його доопрацювання з урахуванням зауважень керівника, підготовки роботи до захисту.

3. СТРУКТУРА І ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

3.1. Структура і зміст курсової роботи

Зібраний, опрацьований та систематизований матеріал здобувач розподіляє по окремих питаннях, послідовність викладення яких встановлено планом курсової роботи. Матеріали курсової роботи розміщують у такій послідовності:

- титульний аркуш (Додаток Б);
- бланк завдання (заповнений та підписаний) (Додаток В);
- зміст (Додаток Г);
- Вступ (обсягом 2–3 сторінки), в якому обґрунтовується актуальність і практичне значення теми, особливості вирішення проблемних питань готельного господарства України на сучасному етапі; зазначається мета й завдання роботи (спираючись на план); наводиться коротка характеристика об'єкта дослідження; зазначаються використовувані методи та інформаційні джерела дослідження (Додаток Д).
- **У розділі I** (теоретичному) описується теоретичне обґрунтування, суть, значення, кваліфікаційні характеристики, історія та сучасні тенденції предмету дослідження, методичні підходи викладаються якомога просто і стисло. Бажано ілюструвати текст графічними матеріалами – схемами, графіками, діаграмами тощо.

Розділ містить такі пункти:

- 1.1. Умови функціонування закладів розміщення
- 1.2. Нормативне регулювання роботи закладів готельного господарства
- 1.3. Оцінка змін ринку надання послуг розміщення
- **У розділі II** (аналітичному) надається характеристика закладу готельного господарства на прикладі конкретного готелю, сучасного стану досліджуваної проблеми на об'єкті дослідження, ґрунтовний аналіз із використанням накопиченого фактичного матеріалу та із

залученням усіх теоретичних знань та певного методологічного інструментарію. Розділ містить три пункти:

- 2.1. Стисла характеристика об'єкта дослідження, дослідження технологічних процесів обслуговування на підприємстві готельного господарства; аналіз дійсного стану предмету дослідження, тощо.

- Навести такі дані як: місце розташування, форма власності, статус підприємства за розміром, організаційно-правова форма, класифікацію закладу готельного господарства, різновиди даного типу підприємства, призначення, рівень комфорту. Основні служби готельного підприємства, їх функції та склад. Організація та планування праці працівників засобу розміщення.

2.2. Організація надання основних і додаткових послуг у закладі готельного господарства.

Навести перелік основних та додаткових послуг готелю. Представити характеристику номерного фонду, місткість, поверховість, типи номерів.

2.3. Характеристика показників експлуатаційної програми готельного підприємства.

Провести розрахунок таких показників як: одноразова місткість, можлива пропускна спроможність, пропускна спроможність, планова пропускна спроможність, середня місткість, плановий коефіцієнт завантаження номерного фонду готелю за планом.

Усі аналітичні розрахунки, моделі, матеріали таблиць, графічні ілюстрації повинні супроводжуватися висновками, котрі дають змогу з'ясувати сутність управлінських процесів, що спостерігаються в організації, їхні особливості й тенденції розвитку, поглиблений аналіз яких допомагає виявити невикористані резерви.

У розділі III (рекомендаційному) надаються пропозиції щодо удосконалення організації обслуговування в сучасних умовах (пропозиції щодо обслуговування гостей в сучасних умовах, шляхів пристосування закладу до існуючих змін, оцінка ефективності поданих заходів). Також, повинні бути пропозиції щодо вирішення проблем розвитку готельного бізнесу в регіонах дослідження. Як наслідок висновків з аналізу, який проведено у розділі II та III, відштовхуючись від виявлених відхилень, проблем та недоліків запропонувати перспективи розвитку готельно-туристичного сервісу в регіонах дослідження.

Висновки та пропозиції містять стислі висновки з роботи і найважливіші отримані результати під час написання курсової роботи.

Загальні висновки слід розділити на окремі пункти, що мають відповідати змісту, а також завданням курсової роботи. У загальних висновках рекомендується підкреслити, що мету дослідження досягнуто і всі намічені завдання вирішені. Приклад оформлення висновків наведено в Додатку.

Список використаних джерел містити не менше 15 джерел (Додаток).

Додатки до курсової роботи є обов'язковою частиною роботи. У разі необхідності в додатки можна винести окремі таблиці та рисунки, графіки, блок-схеми, ілюстрації тощо.

Курсова робота подається у встановлений термін (не пізніше як за три дні до терміну, зазначеного у плані навчання) керівнику від вищого навчального закладу для перевірки, рецензування і допуску до захисту. Письмова рецензія керівника курсової роботи від кафедри заноситься до спеціального бланка, який прикріплюється до роботи.

Розділи і окремі питання курсової роботи повинні бути чітко визначені, викладені в логічній послідовності і конкретизовані. Таблиці, ілюстративний матеріал, додатки повинні бути змістовні і оформлені відповідно до стандартів виконання письмових робіт у вищій школі.

3.2. Правила оформлення курсової роботи

Важливим етапом виконання курсової роботи з дисципліни «Готельна справа» є оформлення її тексту. Від того, наскільки вимогливо поставиться автор до форми своєї роботи, суттєво залежатимуть її якість, а отже, і підсумкова оцінка. Мова кваліфікаційної бакалаврської роботи – українська.

Роботу друкують за допомогою комп'ютера та принтера на одному боці аркуша білого паперу формату А4 (210х297 мм) з використанням текстового редактора Word з вимогами: шрифт Times New Roman розміром (кеглем) 14 пт, міжрядковий інтервал – 1,5; абзацний відступ 1 – 1,25.

Текст роботи необхідно друкувати, залишаючи поля таких розмірів: ліве – не менше 25 мм, праве – не менше 10 мм, верхнє – не менше 20 мм, нижнє – не менше 20 мм. Шрифт друку повинен бути чітким. Щільність тексту роботи повинна бути однаковою, не допускається розрідження.

Заголовки структурних частин курсової роботи «ЗМІСТ», «ВСТУП», «РОЗДІЛ», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» друкують великими літерами симетрично до набору (вирівнювання по центру). Такі структурні частини курсової роботи, як «ЗМІСТ», «ВСТУП», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ» не мають порядкового номера. Номер розділу ставлять тільки після слова «РОЗДІЛ», після номера крапку не ставлять, потім з нового рядка

друкують заголовок розділу великими літерами посередині рядка. Заголовки підрозділів друкують маленькими літерами (крім першої великої) з абзацного відступу. Крапку в кінці заголовка не ставлять. Підрозділи нумерують у межах кожного розділу. Номер підрозділу складається з номера розділу і порядкового номера підрозділу, між якими ставлять крапку. В кінці номера підрозділу повинна стояти крапка, наприклад: «2.3.» (третій підрозділ другого розділу). Потім у тому ж рядку наводять заголовок підрозділу. Відстань між назвою підрозділу і наступним текстом повинне дорівнювати одному порожньому інтервалу. Між заголовками розділу і підрозділу витримують теж один інтервал. Відстані між рядками заголовків приймають такими ж, як у тексті. Крапку наприкінці заголовка не ставлять. Підкреслювати заголовки і переносити слова в заголовку не допускається. Заголовки всіх структурних частин роботи виділяють напівжирним шрифтом.

Вступ, кожний розділ, загальні висновки і список використаних джерел починають з нової сторінки, а наступний підрозділ – одразу після закінчення попереднього, з пропуском 1 інтервалу. Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, пунктів, рисунків, таблиць, формул подають арабськими цифрами без знака №. Розділи повинні мати порядкову нумерацію в межах усього тексту (1, 2).

Першою сторінкою курсової роботи є титульний аркуш, який включають до загальної нумерації сторінок роботи. Але на самому титульному аркуші номер сторінки не ставлять, на наступних сторінках номер проставляють у правому верхньому куті сторінки без крапки в кінці.

3.3. Оформлення таблиць і посилань на таблиці

Таблиці необхідно подавати безпосередньо після тексту, де вони згадані вперше, або на наступній сторінці. Таблиці, розміщені на окремих сторінках роботи, включають до загальної нумерації сторінок. Якщо в розділі курсової роботи одна таблиця, її нумерують за загальними правилами.

Кожна таблиця повинна мати назву, що відображає її зміст, вона має розміщуватись безпосередньо над таблицею посередині рядка. В правому верхньому куті над відповідним заголовком таблиці розміщують напис «Таблиця» із зазначенням її номера. Таблиці нумерують послідовно в межах розділу. Номер таблиці повинен складатися з номера розділу і порядкового номера таблиці в межах цього розділу, між якими ставиться крапка. Крапку наприкінці назви таблиці і після номера таблиці ставити не потрібно. Напис «Таблиця» та безпосередньо назву таблиці набирають розміром шрифту 14 пт. Матеріал всередині таблиці слід подавати розміром 12 пт та одинарним інтервалом.

Таблицю з великою кількістю рядків можна переносити на наступну сторінку. При перенесенні таблиці на наступну сторінку назву вміщують тільки над її першою частиною. Над іншими частинами друкують слова «Продовження табл.» із зазначенням номера таблиці. На таблиці, запозичені з джерел, обов'язково ставиться посилання у назві таблиці або у примітці під таблицею.

Якщо таблиця самостійно складена, або показники в ній самостійно розраховані, то після таблиці слід зробити наступне посилання. Наприклад, Джерело: Складено або розраховано за [посилання на джерело].

Таблиці кожного додатка позначають окремою нумерацією арабськими цифрами з додаванням перед цифрою позначення букви додатка. Наприклад, таблиця А-1.

На всі таблиці у курсовій роботі повинні бути посилання в тексті, при цьому слово «таблиця» в тексті, де читачеві треба вказати на неї, пишуть скорочено «табл.» з номером у вигляді виразу в круглих дужках «(табл. 3.1)» або «3 даних табл. 2.2 видно ...». Не варто оформлювати посилання на таблиці як самостійні фрази, в яких лише повторюється те, що міститься у підписі. У повторних посиланнях на таблиці треба вказувати скорочено слово «дивись» (див. табл. 2.1).

3.4. Оформлення рисунків і посилань на них

Обов'язковою частиною роботи є графічний матеріал (рисунки), який застосовують для детального встановлення властивостей або характеристик предмета дослідження роботи.

Рисунки, так само, як і таблиці, розміщують безпосередньо після першого посилання на них, або на наступній сторінці, а за необхідності – у додатку. Ілюстрації, розміщені на окремих сторінках курсової роботи, включаються до загальної нумерації сторінок.

Рисунок повинен мати тематичну назву, яку розміщують під ним. Його позначають словом «Рис.» і нумерують послідовно в межах розділу за винятком рисунків, поданих у додатках. Номер рисунку повинен складатися з номера розділу і його порядкового номера в межах цього розділу, між якими ставиться крапка. Крапка також ставиться після останньої цифри номера рисунку. Назву слід розміщувати безпосередньо під рисунком з абзацного відступу, вирівнюючи по центру рядка. Крапку у кінці назви рисунку ставити не треба. Номер рисунку та його назву розміщують послідовно під ілюстрацією. Якщо в розділі курсової роботи подано один рисунок, то його нумерують за загальними правилами. Наприклад (другий рисунок першого розділу):

Рис. 1.2. Функціональний зв'язок зовнішньоекономічного відділу з іншими підрозділами готельного підприємства.

Графічний матеріал кожного додатка позначають окремою нумерацією арабськими цифрами з додаванням перед цифрою позначення букви додатка. Наприклад (другий рисунок в додатку В): Рис. В-2. Обсяги іноземного інвестування за регіонами України.

Посилання на рисунки в тексті роботи є обов'язковими. Не варто оформлювати посилання на рисунки як самостійні фрази, в яких лише повторюється те, що міститься у підписі. У тому місці, де робиться посилання на рисунок, розміщують посилання у вигляді виразу в круглих дужках «(рис. 3.1)» або: «...як це видно з рис. 3.1» або «... як це показано на рис. 3.1». У повторних посиланнях на рисунки треба вказувати скорочено слово «дивись», наприклад: «(див. рис. 3.1)».

Рисунок (схему, діаграму, графік), як правило, слід виконувати на одній сторінці. Якщо рисунок не вміщується на одній сторінці, дозволяється переносити його на інші сторінки. При цьому тематичну назву розміщують на першій сторінці, пояснювальні дані – на кожній сторінці і під ними друкують «Рис. 3.1, аркуш 2».

3.5. Оформлення формул і посилань на них

Формули рекомендовано розміщати на окремих рядках. Пояснення значень символів і числових коефіцієнтів треба подавати безпосередньо під формулою в тій послідовності, в якій вони наведені у формулі. Значення кожного символу і числового коефіцієнта треба подавати з нового рядка. Перший рядок пояснення починають зі слова «де» без двокрапки. Якщо формула не вміщується в один рядок, її слід перенести після знаку рівності (=), або після знаків плюс (+), мінус (-), множення (\times).

Формули в роботі нумерують у межах розділу. Номер формули складається з номера розділу і порядкового номера формули в розділі, між якими ставлять крапку. Номери формул пишуть біля правого поля аркуша на рівні відповідної формули в круглих дужках, наприклад: (3.1) (перша формула третього розділу). Посилання на формули вказують порядковим номером формули в дужках, наприклад – «... у формулі 2.1».

Формули у додатках нумерують окремо арабськими цифрами в межах кожного додатка з додаванням перед цифрою позначення букви додатка (...у формулі В.1).

3.6. Цитування та посилання на використані джерела.

При написанні курсової роботи здобувач повинен посилатися на джерела, матеріали з яких наводяться в роботі, або на основі яких розроблюються проблеми, задачі, питання, вивченню яких присвячена кваліфікаційна робота.

Такі посилання дають змогу відшукати документи і перевірити достовірність відомостей про цитування документа.

Посилання в тексті курсової роботи на джерела слід зазначати порядковим номером літературного джерела в списку літератури, виділеним двома квадратними дужками, наприклад, «... у працях [1-7]...».

Якщо використовують відомості, матеріали з монографій, оглядових статей, інших джерел з великою кількістю сторінок, тоді в посиланні необхідно точно вказати номери сторінок, рисунків, таблиць, формул з джерела, на яке є посилання в роботі. Наприклад, «... загальний коефіцієнт споживання страв у ресторані 3,5, з них: холодні страви та закуски – 1,1; перші страви – 0,7; другі страви – 1,4; десерти – 0,3 [49, с.37]».

Для підтвердження власних аргументів шляхом посилання на авторитетне джерело або для критичного аналізу того чи іншого друкованого твору слід наводити цитати. Науковий етикет потребує точно відтворювати цитований текст, бо найменше скорочення наведеного витягу може спотворити зміст, закладений автором.

Загальні вимоги до цитування такі:

а) текст цитати починається і закінчується лапками і наводиться в тій граматичній формі, в якій він поданий у джерелі, із збереженням особливостей авторського написання;

б) цитування повинно бути повним, без довільного скорочення авторського тексту та без перекручень думок автора. Пропуск слів, речень, абзаців при цитуванні допускається без перекручення авторського тексту і позначається трьома крапками. Вони ставляться у будь-якому місці цитати (на початку, всередині, наприкінці). Якщо перед випущеним текстом або за ним стояв розділовий знак, то він не зберігається;

в) кожна цитата обов'язково супроводжується посиланням на джерело;

г) при непрямому цитуванні (переказі, викладі думок інших авторів своїми словами), що дає значну економію тексту, слід бути гранично точним у викладенні думок автора, коректним щодо оцінювання його результатів і давати відповідні посилання на джерело;

д) якщо необхідно виявити ставлення автора курсової роботи до окремих слів або думок з цитованого тексту, то після них у круглих дужках ставлять знак оклику або знак питання.

Запозичена з літературних або статистичних джерел інформація (формули, таблиці, схеми, графіки, висновки тощо) також потребує обов'язкових посилань (у квадратних дужках) на порядковий номер джерела у списку використаної літератури та номери сторінок, із яких узято інформацію.

3.7. Оформлення додатків

Додатки є частиною курсової роботи, в якій розміщують вихідні дані для проєктованого комплексу готельно-ресторанного господарства. Крім цього в додатки можна включати: наочне зображення дизайну проєктованого комплексу; рисунки дислокації та ділянки під проєктування закладу; результати маркетингового дослідження ринку проєктованого закладу.

Додатки оформлюють як продовження курсової роботи на наступних її сторінках, розміщуючи їх у порядку появи посилань у тексті роботи. Перед усіма додатками розміщується аркуш з написом «ДОДАТКИ» по центру. Кожний додаток повинен починатися з нової сторінки. Додаток повинен мати заголовок, надрукований нагорі малими літерами з першої великої симетрично відносно тексту сторінки. Посередині рядка над заголовком малими літерами з першої великої друкується слово «Додаток А» і велика літера, що позначає додаток. Додатки слід позначати послідовно великими літерами української абетки, за винятком літер Г, Є, І, Ї, О, Ч, Ь.

За необхідності додаток може бути поділений на розділи, які нумерують у межах кожного додатка, у цьому разі перед кожним номером ставлять позначення додатка (літеру) і крапку. Наприклад: А.2 – другий розділ додатка А. Рисунки, таблиці та формули, розміщені в додатках, нумерують у межах кожного додатка. Наприклад: рис. Д.1.2 – другий рисунок першого розділу додатку Д; формула (А.1) – перша формула додатку А.

3.8. Оформлення списку використаних джерел

Здійснюється відповідно до ДСТУ 8302:2015. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання. Київ, 2016. 16 с. (Інформація та документація).

Список використаних джерел повинен містити перелік усіх першоджерел, на які є посилання у тексті роботи або які використовувалися під час здійснення дослідження. Перелік джерел укладають у алфавітному порядку або за порядком посилання в тексті роботи. Укладаючи його, необхідно додержуватися вимог державного стандарту. Кожний бібліографічний запис треба починати з нового рядка, спочатку видання українською мовою, потім – іноземними.

Бібліографічні записи в «Списку...» повинні мати порядкову нумерацію. У тексті роботи слід давати у дужках посилання на номери списку. Якщо необхідно вказати номер сторінки, її ставлять через кому після номера видання, наприклад: [1, с. 23].

Список використаних джерел повинен складатися не менше як з 15 найменувань.

4. ЗАХИСТ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

4.1. Захист курсової роботи

Виконана здобувачем курсова робота, оформлена за всіма вимогами та зброшурована, реєструється на кафедрі на момент подання і передається на перевірку.

Прорецензована курсова робота приймається до захисту комісією в складі викладачів кафедри відповідно до графіку навчального процесу. Захист відбувається в присутності академічної групи. В тих випадках, коли курсова робота має вагомні недоліки і оцінена рецензентом "незадовільно", здобувач повинен суттєво доопрацювати роботу та виправити недоліки. На захисті роботи здобувач коротко доповідає комісії сутність проведеного дослідження, дає оцінку отриманим результатам, а також відповідає на запитання членів комісії. Здобувач отримує оцінку за курсову роботу на основі рецензії виконання роботи і рівня самого захисту за 100-бальною шкалою.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка курсової за бальною шкалою	Оцінка за національною шкалою
90 – 100	"5" - відмінно
82-89	"4" - добре
74-81	
64-73	"3" - задовільно
60-63	
35-59	"2" - незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	"2" - незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Оцінки виставляються в екзаменаційну відомість.

4.2. Критерії оцінювання курсової роботи подано

Рівень компетентності: високий (творчий).

Критерії оцінювання:

Виконання:

- повна відповідність змісту курсового проекту (роботи) завданню та вимогам навчально-методичних рекомендацій щодо його виконання;
- творча самостійність розв'язання поставленої задачі, проектного рішення, виконання розрахунків, креслень, графіків та таблиць без помилок;

- наявність елементів науково-дослідного характеру;
- використання комп'ютерних технологій при виконанні всіх розрахунків, креслень, графіків та таблиць;
- якісне оформлення пояснювальної записки, графічних матеріалів згідно з вимогами конструкторської та технологічної документації, ДСТУ.

Кількість балів: 60

Захист: здобувач виявив глибокі знання навчального матеріалу за змістом навчальної дисципліни, вміння творчо застосовувати теоретичні положення під час розв'язання практичних задач та творчі здатності аргументованого обґрунтування прийнятих рішень та розв'язків практичних задач й аналізувати достовірність одержаних результатів.

Кількість балів: 40.

Рівень компетентності: достатній (конструктивно-варіативний).

Критерії оцінювання:

Виконання:

- повна відповідність змісту курсового проекту (роботи) завданню та вимогам навчально-методичних рекомендацій щодо його виконання;
- самостійність розв'язання поставленої задачі, проектного рішення, виконання розрахунків, креслень, графіків та таблиць з незначним відхиленням щодо вимог без помилок;
- наявність елементів науково-дослідного характеру;
- використання комп'ютерних технологій при виконанні всіх розрахунків, креслень, графіків та таблиць;
- якісне оформлення пояснювальної записки, графічних матеріалів згідно з вимогами конструкторської та технологічної документації, ДСТУ.

Кількість балів: 50

Захист: здобувач виявив достатні знання й розуміння навчального матеріалу за змістом навчальної дисципліни, вміння застосовувати теоретичні положення під час розв'язання практичних задач та здатності аргументованого обґрунтування прийнятих рішень та розв'язків практичних задач.

Кількість балів: 35.

Рівень компетентності: достатній (конструктивний).

Критерії оцінювання:

Виконання:

- достатня відповідність змісту курсового проекту (роботи) завданню та вимогам навчально-методичних рекомендацій щодо його виконання;

- самостійність розв'язання поставленої задачі, проектного рішення, виконання розрахунків, креслень, графіків та таблиць з незначним відхиленням щодо вимог та незначною кількістю помилок;

- наявність елементів науково-дослідного характеру;

- часткове використання комп'ютерних технологій при виконанні всіх розрахунків, креслень, графіків та таблиць;

- оформлення пояснювальної записки, графічних матеріалів з незначними відхиленнями від вимог конструкторської та технологічної документації, ДСТУ.

Кількість балів: 45

Захист: здобувач виявив достатні знання й розуміння навчального матеріалу за змістом навчальної дисципліни, вміння застосовувати теоретичні положення під час розв'язання практичних задач.

Кількість балів: 30.

Рівень компетентності: середній (репродуктивний).

Критерії оцінювання:

Виконання:

- достатня відповідність змісту курсового проекту (роботи) завданню та вимогам навчально-методичних рекомендацій щодо його виконання;

- розв'язання поставленої задачі, проектного рішення, виконання розрахунків, креслень, графіків та таблиць з незначним відхиленням щодо вимог та значною кількістю помилок;

- часткове використання комп'ютерних технологій при виконанні всіх розрахунків, креслень, графіків та таблиць;

- оформлення пояснювальної записки, графічних матеріалів із значними відхиленнями від вимог конструкторської та технологічної документації, ДСТУ.

Кількість балів: 40

Захист: здобувач виявив середні знання основних положень навчального матеріалу за змістом навчальної дисципліни, вміння

застосовувати теоретичні положення під час розв'язання практичних задач на репродуктивному рівні.

Кількість балів: 25.

Рівень компетентності: достатній (репродуктивний)

Критерії оцінювання:

Виконання:

- значні відхилення змісту курсового проекту (роботи) від завдання та вимог навчально-методичних рекомендацій щодо його виконання;
- розв'язання поставленої задачі, проектного рішення, виконання розрахунків, креслень, графіків та таблиць із значними відхиленнями щодо вимог та значною кількістю помилок;
- відсутність використання комп'ютерних технологій при виконанні всіх розрахунків, креслень, графіків та таблиць;
- оформлення пояснювальної записки, графічних матеріалів із значними помилками та відхиленнями від вимог конструкторської та технологічної документації, ДСТУ

Кількість балів: 35

Захист: здобувач виявив знання навчального матеріалу за змістом навчальної дисципліни на мінімальному рівні, вміння застосовувати теоретичні положення під час розв'язання практичних задач на репродуктивному рівні.

Кількість балів: 25.

Рівень компетентності: низький (рецептивно-продуктивний)

Критерії оцінювання:

Виконання:

- значні відхилення змісту курсового проекту (роботи) від завдання та вимог навчально-методичних рекомендацій щодо його виконання;
- розв'язання поставленої задачі, проектного рішення, виконання розрахунків, креслень, графіків та таблиць із значними відхиленнями щодо вимог та значною кількістю помилок;
- відсутність використання комп'ютерних технологій при виконанні всіх розрахунків, креслень, графіків та таблиць;
- оформлення пояснювальної записки, графічних матеріалів із значними помилками та відхиленнями від вимог конструкторської та технологічної документації, ДСТУ.

Кількість балів: 30

Захист: здобувач виявив знання за змістом навчальної дисципліни на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу, не володіє вміннями застосовувати теоретичні положення під час розв'язання практичних задач.

Кількість балів: 20.

Рівень компетентності: низький (непродуктивний)

Критерії оцінювання:

Виконання:

- невідповідність змісту курсового проекту (роботи) завданню та вимогам навчально-методичних рекомендацій щодо його виконання;
- не вірне розв'язання поставленої задачі, проектного рішення, виконання розрахунків, креслень, графіків та таблиць;
- відсутність використання комп'ютерних технологій при виконанні всіх розрахунків, креслень, графіків та таблиць;
- невідповідність оформлення пояснювальної записки, графічних матеріалів вимогам конструкторської та технологічної документації, ДСТУ.

Кількість балів: 0

Захист: здобувач не виявив знань за змістом навчальної дисципліни, не володіє вміннями застосовувати теоретичні положення під час розв'язання практичних задач.

Кількість балів: 0.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Законодавча та нормативна

1. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Чинний від 2003-12-23. Вид. офіц. Київ, 2003. 16 с. (Інформація та документація) https://dnaop.com/html/29982/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4269_2003
2. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Чинний від 2004-07-01. Вид. офіц. Київ, 2004. 18 с. (Інформація та документація) URL : https://dnaop.com/html/34057/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4281_2004.
3. ДСТУ 30523-97. Послуги громадського харчування. Чинний від 1998-07-01. URL : http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=76772.
4. ДСТУ 3279-95. Стандартизація послуг. Основні положення. Чинний від 1995-12-27. Вид. офіц. Київ, 1996. 27 с. (Інформація та документація). URL : <https://dnaop.com/html/61371/doc->

%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3279-95.

5. Черевко О. І., Малюк Л. П., Дейниченко Г. В. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. Харків : Фавор ЛТД, 2003. 440 с.

6. Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства) : ДБН В.2.2-25:2009. Чинний від 2010-09-01. Київ : Мінрегіонбуд України, 2010. 83 с.

7. Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0002569-03#Text>.

8. Реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), виданих Мінекономрозвитку. URL: <http://surl.li/pnixj>.

Базова

9. Басюк Т. П., Керанчук Т. Л. Економіка готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. Київ : НУХТ, 2018. 360 с.

10. Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В. Організація готельного господарства : навч. посіб. Мукачєво : Мукачівський державний університет, 2008. 247 с.

11. Данько Н. І., Парфіненко А. Ю., Подлепіна П. О., Вишневська О. О. Основи готельно-ресторанної справи : навч. посіб. / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.

12. Клапчук В. М., Польова Л. В. Туризм і готельне господарство світу та України : історія та сучасний стан, тенденції і моніторинг : навч.-метод. посіб. Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. 408 с.

13. Корж Н. В., Левицька І. В., Онищук Н. В. Готельна справа : навч. посіб. Київ : Київ.нац.торг.-екон. ун-т; Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К», 2015. 580 с.

14. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2019. 368 с.

15. Мальська М. П., Кізіма В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства : теорія та практика : підруч. Київ : ЦУЛ, 2018. 336 с.

16. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес : теорія та практика : підруч. / 2-е вид., перероб. та допов. Київ : ЦУЛ, 2019. 472 с.

17. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2005, 520 с.

18. Опря Б. О. Історія розвитку світового готельно-ресторанного

бізнесу : навч.-метод. посіб. Кам'янець-Подільський : Друкарня «Рута», 2018. 133 с.

19. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. Київ : Кондор, 2005, 408 с.

20. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. Київ : Альтерпрес, 2009, 447 с.

Допоміжна

1. Мілашовська О. І., Ільтьо Т. І. Аналіз розвитку готельно-ресторанного бізнесу України в контексті сучасних викликів. *Бізнес Інформ.* 2021. № 6. С. 151–156. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2021_6_22.

2. Konarivska O., Gromachenko K., Yakovyshyna M. Ways of Implementation of Sustainability Practices in the Business Operations of the Hotel and Restaurant: International Experience. *Knowledge, Education, Law, Management*, 2020 № 2 (30), PP. 458–472. DOI 10.5281/zenodo.5678231 URL: <http://kelmczasopisma.com/viewpdf/6815>.

3. Корчик Н. М., Конарівська О. Б. Особливості технологічних процесів виробництва кулінарної продукції з м'яса народів Африканського континенту. *Вісник Національного університету водного господарства та природокористування. Сер. Економічні науки.* Рівне : НУВГП, 2022. Вип. 3 (99). С. 59–69. URL: <http://ep3.nuwm.edu.ua/id/eprint/25102>.

4. Конарівська О. Б., Яковишина М. С. Впровадження екологічних принципів сталого розвитку в діяльність підприємств ресторанного господарства м. Рівне. *Вплив зміни клімату на розвиток Рівненської області* : збірник тез науково-практичної конференції. Рівне, 27-28 жовтня 2022 р.: Рівненська обласна організація Українського товариства охорони природи. Рівне : Видавець Олег Зень. С. 33–36.

5. Ю. Кічук, Л. Філіпішина, А. Іванов, Л. Гопкало, О. Конарівська, О. Соловійова. Інноваційний менеджмент в індустрії гостинності. Оpubліковано за ліцензією IOP Publishing Ltd. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science , Volume 1269, 3rd International Conference on Environmental Sustainability in Natural Resources Management 2023 20/10/2023 - 20/10/2023 Батумі, Грузія, Цитата Ю. Кічук та ін. 2023 IOP Conf. Ser.: Навколишнє середовище Землі. Sci. 1269 012007 DOI 10.1088/1755-1315/1269/1/012007.

Додаток А

Рекомендована тематика для написання курсових робіт з дисципліни «Готельна справа»

1. Контроль та облік номерного фонду в готелі.
2. Технології готельного господарства.
3. Організаційні і технологічні аспекти готелю.
4. Технологічний процес бронювання.
5. Обслуговування гостей в розрахунковий період.
6. Управління готельним підприємством.
7. Організація служби обслуговування в трьох зіркових готелях.
8. Особливості функціонування спеціалізованих готелів.
9. Планувальна організація технологічних процесів житлового поверху підприємства готельного типу.
10. Планувальна організація технологічних процесів приміщень вестибюльної групи підприємства готельного типу.
11. Функціонально-технологічна структура готельного підприємства.
12. Організація обслуговування іноземних туристів у готелях України.
13. Організація систем бронювання в закладах розміщення.
14. Організація обслуговування гостей службою бронювання та розміщення на підприємствах готельного господарства.
15. Технологія розміщення великих туристичних груп.
16. Роль додаткових платних послуг у закладах готельного господарства.
17. Організаційні структури між функціональними службами закладів готельно-ресторанного господарства.
18. Організація праці у закладах готельно-ресторанного господарства(на прикладі конкретного підприємства).
19. Якість обслуговування гостей у закладах готельно-ресторанного господарства: планування та організація.
20. Особливості функціонування концептуальних готелів.
21. Особливості функціонування історичних готелів.
22. Організація побутових послуг в готелі.

23. Служба консьерж-організація та значення.
24. Особливості співпраці: готель та туристична компанією.
25. Особливості роботи служби бронювання.
26. Технологічні аспекти організації служби прийому.
27. Технологічні аспекти організації служби розміщення.
28. Технологічні аспекти організації служби експлуатації номерного фонду.
29. Забезпечення безпеки у закладах готельно-ресторанного господарства.
30. Напрями оптимізації організації діяльності готелю (на прикладі конкретного підприємства).
31. Організація діяльності транзитних готелів в Україні (у аеропортах і аеровокзалах, залізничних, морських, річкових, автобусних вокзалах, на автомагістралях).
32. Особливості надання готельних послуг гостям з обмеженими можливостями.
33. Організація надання послуг харчування у номерах готелю (на прикладі конкретного підприємства).
34. Особливості організації діяльності готельних підприємств в сільській місцевості на території України (в певному регіоні України).
35. Особливості функціонування служби харчування у готелі (на прикладі конкретного підприємства).
36. Роль та облаштування прилеглих територій закладу готельного господарства.
37. Організації роботи з рекамаціями у закладах готельно-ресторанного господарства (на прикладі конкретного підприємства).
38. Автоматизація процесів обслуговування гостей у закладах розміщення.
39. Екологізація пропозицій на ринку готельних послуг України.
40. Діджиталізація як основний фактор розвитку індустрії гостинності.

Додаток Б

Зразок оформлення титульного аркуша

**Міністерство освіти і науки України
Національний університет водного господарства
та природокористування**

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КУРСОВА РОБОТА

з дисципліни «Готельна справа»

на тему

**«ПОРІВНЯЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА (на прикладі двох регіонів України)»**

Виконав (ла): здобувач (ка)

ННІАЗ

III курсу групи ГРС-31

спеціальності 241

«Готельно-ресторанна справа»

(Прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник: к.е.н., доц.

Конарівська О.Б.

Члени комісії:

(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

Рівне – 202__

Додаток В

Зразок завдання до курсової роботи

Міністерство освіти і науки України
Національний університет водного господарства та
природокористування
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАВДАННЯ

до курсової роботи з дисципліни
«Готельна справа»

Видано здобувачеві _____ курсу групи _____

_____ (прізвище, ім'я, по батькові повністю)

Тема: _____

Перелік питань, що підлягають розробці:

Перелік робіт графічної частини:

Перелік робіт практичної частини:

Термін виконання: з «__» _____ 20__р. до «__» _____
20__р.

Завдання отримав _____

(прізвище та ініціали)

Керівник курсової роботи _____

(прізвище та ініціали)

Додаток Г
Орієнтований зміст курсової роботи на тему:
«Технологічний процес бронювання
(на прикладі готелю Premier Hotel Rus, м. Київ)»

ВСТУП

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ТЕХНОЛОГІЇ БРОНЮВАННЯ
МІСЦЬ У ГОТЕЛІ

- 1.1. Сутність поняття «бронювання місць у готелі»
- 1.2. Способи та типи бронювання місць у готелі
- 1.3. Технологічний процес бронювання номерів у готелі

РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЇ БРОНЮВАННЯ МІСЦЬ У ГОТЕЛІ
PREMIER HOTEL RUS

- 2.1. Загальна характеристика готелю Premier Hotel Rus
- 2.2. Дослідження технології бронювання готельних номерів в готелі Premier Hotel Rus
- 2.3. Аналіз відгуків споживачів про готель

РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ БРОНЮВАННЯ НОМЕРІВ У
ГОТЕЛІ PREMIER HOTEL RUS

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

Додаток Д
Зразок вступу курсової роботи на тему:
«Технологічний процес бронювання
(на прикладі готелю Premier Hotel Rus, м. Київ)»

ВСТУП

Актуальність теми. Заклади розміщення, особливо готельні, є основною складовою індустрії туризму. За останні 10 років наплив туристів був настільки великим, що питання розміщення та ночівлі під час поїздки стало першочерговим. Адже туристи чи ділові люди, які не хочуть зіткнутися з труднощами оренди тимчасового житла під час поїздки за кордон, обов'язково звернуться до служби готелю, щоб зарезервувати собі місце проживання та подати заявку на бронювання номера. Бронювання гарантує високий рівень впевненості, що особливі вимоги будуть виконані.

У даній роботі буде розглянуто процес бронювання номерів в готелі. Бронювання місця та номеру – процес, з якого починається обслуговування гостей готелю. На цьому етапі бронювання готелів відіграє важливу роль у залученні потенційних клієнтів. Процес бронювання часто включає важливий перший контакт між клієнтом і готелем. Отже, чим зручнішим, простішим і швидшим буде процес бронювання готельного номера для потенційних клієнтів, тим більше людей буде залучено в готель і тим більше буде отримано прибуток. Підсумовуючи, технологія бронювання готелів і місць вимагає глибоких досліджень і застосування вітчизняними готельними компаніями для вдосконалення системи бронювання та збільшення прибутку готелю шляхом оптимізації системи бронювання. Вважаємо, що тематика роботи є дуже актуальна.

Об'єктом дослідження є технологічний процес бронювання на прикладі готелю Premier Hotel Rus м. Київ.

Предметом дослідження є теоретичні, методичні і практичні аспекти технологічного процесу бронювання на ринку готельних послуг.

Мета роботи – вивчити основні етапи та процеси бронювання готельних номерів з метою їх вдосконалення для ефективного обслуговування гостей готелю.

Для досягнення поставленої мети слід було виконати наступні завдання:

- здійснити характеристику поняття сутності «бронювання місць у готелі»;

- охарактеризувати способи та типи бронювання місць у готелі;
- визначити етапи технологічного процесу бронювання номерів у готелі;
- здійснити загальну характеристику готелю Premier Hotel Rus;
- дослідити технології бронювання готельних номерів в готелі Premier Hotel Rus;
- проаналізувати відгуки споживачів про готель;
- запропонувати шляхи удосконалення бронювання номерів у готелі Premier Hotel Rus.

Методи дослідження: для дослідження технологічного процесу бронювання в готелі можуть бути використані наступні методи:

1. Аналіз документації: дослідження документів, пов'язаних з технологічним процесом бронювання в готелі, таких як правила та процедури, контракти з постачальниками систем бронювання, інструкції для персоналу тощо. Цей метод дозволяє отримати уявлення про основні кроки та етапи процесу бронювання.

2. Спостереження: нагляд за роботою персоналу готелю під час проведення процесу бронювання. Це дозволяє спостерігати, як працівники виконують окремі кроки та етапи бронювання, як вони взаємодіють з відвідувачами та використовують технологічні інструменти.

3. Анкетування гостей: Проведення опитування серед гостей, які скористалися процесом бронювання в Premier Hotel Rus. Це дозволяє отримати відгуки та оцінки процесу бронювання, виявити можливі проблеми, а також зрозуміти потреби та очікування клієнтів.

Структура роботи: мета дослідження зумовила таку структуру роботи. Курсова робота складається з вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 42 сторінок та налічує 24 посилань на бібліографічні джерела.

Додаток Е
Зразок висновку курсової роботи на тему:
«Технологічний процес бронювання
(на прикладі готелю Premier Hotel Rus, м. Київ)»
ВИСНОВКИ

Отже, у відповідності до поставлених у курсовій роботі завдань і проведених досліджень, можна сформулювати такі основні висновки:

1. Поняття «бронювання місць у готелі» відноситься до процесу резервування номерів або місць проживання в готелі перед фактичним приїздом гостей. Цей процес є важливим для готельної індустрії, оскільки дозволяє забезпечити належне розподілення місць та задовольнити потреби клієнтів. Основна сутність бронювання місць у готелі полягає в тимчасовому зарезервуванні номерів або місць на певний період часу за певну плату. Це дає можливість готелям забезпечити наявність вільних місць для клієнтів, що дозволяє їм заздалегідь планувати і організовувати свою діяльність.

2. Способи та типи бронювання місць у готелі можуть варіюватися залежно від готельної системи та пропонованих послуг. Основні способи та типи бронювання включають наступне: онлайн-бронювання: цей спосіб стає все більш популярним завдяки розвитку технологій та доступності Інтернету. Телефонне бронювання: цей традиційний спосіб бронювання полягає в тому, що клієнти зв'язуються з готелем безпосередньо по телефону та розмовляють з резерваційним відділом. Агенти та туристичні компанії: клієнти можуть скористатися послугами туристичних агентств або туристичних компаній, які мають спеціалізовані резерваційні системи. Було розглянути різні типи бронювання місць у готелі серед яких є гарантоване бронювання, негарантоване та сверхбронювання.

3. Технологічний процес бронювання номерів у готелі ґрунтується на використанні сучасних інформаційних технологій, що дозволяє автоматизувати та полегшити процес бронювання для клієнтів і готелів. Готелі використовують спеціалізовані резерваційні системи, які дозволяють керувати та організовувати процес бронювання. Ці системи зберігають інформацію про наявність номерів, типи номерів, ціни, індивідуальні умови проживання та дозволяють оновлювати дані в реальному часі.

4. Готель Premier Hotel Rus – це один з найбільших та найвідоміших готелів у Києві, Україна. Premier Hotel Rus знаходиться в центрі міста Києва, що робить його зручною базою для туристів та

бізнес-подорожуючих. Він має вигідне розташування поруч з головними визначними місцями, офісними центрами та транспортними вузлами. Він має значну кількість номерів різних категорій, ресторани, бари, конференц-зали, фітнес-центр та інші вигоди. Готель може задовольнити потреби як індивідуальних гостей, так і групових подорожуючих. Персонал «Premier Hotel Rus» відзначається своїм високим професіоналізмом і гостинністю. Вони завжди готові допомогти гостям та забезпечити високий рівень обслуговування, створюючи приємну атмосферу для перебування.

5. Готель «Premier Hotel Rus» використовує європейську систему обслуговування, де клієнти оплачують тільки за проживання, а харчування розраховується окремо. Це означає, що гості можуть вибирати, які послуги харчування вони бажають використовувати, і платити за них окремо. Готель «Premier Hotel Rus» використовує різноманітні цінні знижки та диференціацію тарифів і цін для стимулювання обсягів продажу основних та додаткових платних послуг. Це може означати, що готель пропонує різні пакети та промоційні пропозиції для привернення клієнтів та підвищення загального обсягу продажу.

6. Багато гостей відзначають зручне розташування готелю «Premier Hotel Rus» в центрі Києва. Вони відзначають його близькість до головних визначних місць, транспортних вузлів і офісних центрів, що робить його ідеальним вибором для туристів та бізнес-подорожуючих. Багато відгуків зазначають професіоналізм та доброзичливість персоналу готелю «Premier Hotel Rus». Гості відзначають швидку відповідь на запити та допомогу з усіма питаннями, що виникають під час їх перебування. Деякі гості підкреслюють, що готель «Premier Hotel Rus» пропонує вигідні ціни в порівнянні з іншими готелями у центрі міста. Вони відзначають, що отримують якісне обслуговування та комфорт за розумну ціну.

7. Удосконалення процесу бронювання номерів у готелі «Premier Hotel Rus» може бути важливим кроком для поліпшення задоволення клієнтів та ефективності готельного бізнесу. Застосування системи управління взаємодії з клієнтами дозволяє збирати та аналізувати дані про гостей, що дозволяє забезпечити персоналізований підхід до бронювання. Це може включати надання індивідуальних пропозицій, знижок або додаткових послуг на основі попередніх вподобань та історії клієнта.