

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКИЙ КОЛЕГІУМ»
імені Т.Г.ШЕВЧЕНКА**

ГОТЕЛЬНА СПРАВА

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до виконання курсової роботи
для студентів напрямку підготовки J2 «Готельно-ресторанна справа та
кейтеринг»
денної форм навчання**

Чернігів НУЧК 2026

Укладачі:

Лапицька Надія Василівна, доктор філософії, доцент, доцент кафедри хімії, технологій та фармації Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т.Г. Шевченка

Лапицька Н.В.

Л Готельна справа. Методичні рекомендації до виконання курсової роботи для студентів напрямку підготовки J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» денної форми навчання / укладачі: Лапицька Н.В., Чернігів: НУЧК, 2026, 31 с.

Рецензенти:

Пшенична Т. М. – к.е.н, доц., доцент кафедри економіки і управління Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т.Г. Шевченка

Шкляєв О. М. – к.т.н., ст. викладач кафедри хімії, технологій та фармації Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т.Г. Шевченка

Затверджено на засіданні кафедри хімії, технологій та фармації:
протокол № 1 від 27 серпня 2026 року

Затверджено на вченій раді природничо-математичного факультету:
протокол № 15 від 28 серпня 2026 року

Методичні рекомендації складено для здобувачів освіти, які навчаються за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа та кейтеринг першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Основною метою методичних рекомендацій є забезпечення здобувачів освіти теоретичними, методичними та практичними настановами щодо підготовки, оформлення та захисту курсової роботи, а також формування навичок самостійного наукового дослідження, аналізу діяльності підприємств готельного господарства й обґрунтування ефективних управлінських рішень у сфері гостинності. В методичних рекомендаціях вказана мета, обсяг, зміст курсової роботи, вимоги до оформлення роботи та її захисту.

ЗМІСТ

1	МЕТА ВИКОНАННЯ, ОБСЯГ І ЗМІСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА КУРСОВОЇ РОБОТИ	4
2	МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ ПОЯСНЮВАЛЬНОЇ ЗАПИСКИ	5
3	ЗМІСТ РОЗРАХУНКОВО-ПОЯСНЮВАЛЬНОЇ ЗАПИСКИ	9
	ВСТУП	9
	Розділ 1.....	11
	Розділ 2.....	12
	Розділ 3.....	26
	Висновки.....	26
	Список використаних джерел (правила оформлення).....	27
4	ЗАХИСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ	27
	Додаток А (титульний аркуш).....	29
	Додаток Б (приклад завдання на курсову роботу).....	30
	Перелік можливих тем.....	31

1 МЕТА ВИКОНАННЯ, ОБСЯГ І ЗМІСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА КУРСОВОЇ РОБОТИ

Курсова робота є самостійною роботою студентів.

Метою курсової роботи з дисципліни «Готельна справа» є закріплення та поглиблення теоретичних знань студентів щодо діяльності підприємств готельного господарства, формування навичок аналізу структури та процесів обслуговування в готельних підприємствах різних типів і класів, набуття вмінь розробляти технологічні схеми обслуговування гостей, оцінювати конкурентні переваги готельних послуг та обґрунтовувати пропозиції щодо вдосконалення діяльності підприємств індустрії гостинності.

При виконанні цієї курсової роботи здобувачі отримують важливі для працівників готельних підприємств навички аналізу інформації, навчаються системно підходити до питань та критично мислити, бачити слабкі сторони підприємств та нівілювати їх, посилювати та пропонувати заходи для підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств. Це дозволяє студентам сформуватися як фахівцям галузі готовим до виконання складних завдань, дозволяє розвинути аналітичне і критичне мислення, робить здобувачів конкурентоспроможними на ринку праці.

Дані методичні вказівки складені з урахуванням того, що студент має загальне уявлення про індустрію гостинності і роль закладів розміщення в ній, володіє знаннями з економічної теорії та основ менеджменту.

Загальна характеристика курсової роботи

Курсова робота виконується згідно із отриманим завданням.

Тематика курсової роботи спрямована на дослідження особливостей функціонування підприємств готельного господарства, аналіз структури та діяльності готелів різних типів і категорій, вивчення процесів обслуговування гостей та сучасних тенденцій розвитку індустрії гостинності. Слід наголосити на тому, що тематики повинні бути складені таким чином, щоб виконана курсова робота містила елементи самостійного наукового дослідження, що передбачають аналіз наукових джерел, узагальнення сучасних підходів до функціонування підприємств готельного господарства, проведення порівняльної характеристики діяльності готельних підприємств, дослідження процесів обслуговування гостей та обґрунтування пропозицій щодо вдосконалення діяльності підприємств індустрії гостинності. У процесі виконання роботи студент повинен продемонструвати вміння аналізувати інформацію, систематизувати отримані дані, формулювати висновки та пропонувати практичні рекомендації відповідно до теми дослідження.

Увага!!!! Робота не повинна мати суто реферативний характер, це має бути аналіз та узагальнення, наукове дослідження та сформульовані пропозиції за темою роботи.

Завдання на наукові дослідження студенти отримують на початку семестру. Здобувач вищої освіти самостійно обирає тему курсової роботи із запропонованого переліку. Допускаються пропозиції тематик курсових робіт здобувачами вищої освіти, у такому випадку теми потрібно погодити із науковим керівником.

Виконання кількох здобувачами однакових тем в одному навчальному році не допускається.

Виконання курсової роботи з освітнього компонента «Готельна справа» передбачає наступні етапи:

- Вибір теми і об'єкта досліджень;
- Отримання завдання за темою;
- Опрацювання літературних джерел;
- Збір та аналіз матеріалів за обраною темою;
- Аналіз та систематизація зібраних матеріалів та літературних джерел;
- Оформлення технологічно-розрахункової частини;
- Формування та оформлення курсової роботи, підготовка до захисту – не допускається запозичення (плагіат) матеріалу без відповідного посилання на першоджерело;
- Перевірка роботи на текстові запозичення, подання та захист.

Основні положення курсової роботи повинні пройти апробацію у вигляді публікації тез та/або фахових статей. Апробація може відбутися після захисту курсової роботи, під час виконання потрібно підготувати матеріали для цього.

Об'єм роботи. Курсова робота складається зі вступу та трьох розділів, що в свою чергу поділяються на підрозділи. Загальний обсяг роботи – 30...40 сторінок.

Пояснювальна записка курсової роботи повинна бути оформлена згідно вимог чинної нормативної документації.

2 МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ ПОЯСНЮВАЛЬНОЇ ЗАПИСКИ

Пояснювальну записку виконують у текстовому редакторі Word. Друк проводять на **одній стороні аркуша** стандартного формату А4 (297×210 мм).

Рекомендоване таке оформлення документу: поля сторінки – верхнє, нижнє і праве 2,0 см, ліве – 3,0 см. Основний текст набирають шрифтом Times New Roman нормального накреслення (Normal) розміром 14 pt з міжрядковим інтервалом 1,5. Розмір абзацу – 1,25 см.

Перша сторінка записки – титул, виконаний згідно до вимог ГОСТ 2.105-95 (додаток А); друга сторінка – завдання на курсову роботу (додаток Б) видається керівником, третя – зміст пояснювальної записки. У змісті вказують назви розділів і підрозділів пояснювальної записки і номери сторінок, на яких вони починаються.

Текст пояснювальної записки ділять на розділи. Кожен розділ починають з нової сторінки і нумерують арабськими цифрами без крапки вкінці без абзацного відступу. Назва кожного розділу друкується великими літерами жирним накресленням, наприклад, ВСТУП, ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАКЛАДУ ГОСТИННОСТІ. **Важливо!!!** Перед усіма розділами окрім вступу, висновків і списку використаних джерел повинно бути слово РОЗДІЛ і його порядковий номер

без крапки в кінці, без абзацного відступу. При цьому назва розділу повинна починатися з нового рядка. Наприклад,

РОЗДІЛ 1 НАЗВА РОЗДІЛУ

Текст розділу потрібно починати через один інтервал після назви. Зверніть також увагу на те, що підпункти кожного розділу НЕ потрібно починати з нового аркушу. Їх назви пишуться по ширині аркушу, звичайними літерами жирного накреслення, при цьому абзацний відступ стандартний для роботи – 1,25 см.

Перенос слів у заголовках не допускається. Якщо заголовок складається з двох речень, їх розділяють крапкою.

Нумерація сторінок записки має бути наскрізною, зазначатися у верхньому правому куті сторінки.

Текст документу має бути чітким і однозначним. При викладенні обов'язкових вимог у тексті необхідно використовувати слова: повинен, слід, необхідно, не допускається, у зв'язку з цим, відповідно, слід зазначити, з метою, таким чином, було встановлено (доведено), згідно з отриманими даними, проаналізувавши інформацію можна стверджувати.... Тощо.

У тексті не можна використовувати:

- Звороти розмовної мови;
- Різні терміни для одного поняття;
- Іноземні слова за наявності рівнозначних в українській мові;
- Скорочувати слова (крім скорочень, обумовлених державними стандартами);
- Використовувати знак (-) перед значенням величин у тексті (слід писати слово «мінус»);
- Наводити без цифр математичні знаки;
- Застосовувати індекси стандартів без реєстраційного номера.

Якщо у записці використовують умовні позначення параметрів, їх слід пояснювати у тексті або в переліку позначень.

Дроби в тексті пишуть у вигляді десяткових дробів. Якщо це не можливо, допускається записування в один рядок через похилу лінію (наприклад, 5/32).

При написанні формул використовують умовні позначення параметрів, встановлені державними стандартами. Всі формули повинні бути виконані в редакторі формул. Пояснення умовних позначень параметрів, що входять у формулу, наводять безпосередньо під формулою, якщо раніше пояснення не зроблені у тексті. Пояснення кожного символу дають у послідовності, в якій вони наведені у формулі. Перший рядок пояснення починають зі слова «де» без двокрапки після нього.

Формули нумерують арабськими цифрами, які записують праворуч на рівні формули у круглих дужках. Посилання на формулу в тексті дають із наведенням її номера в дужках, наприклад,у формулі (2.2). нумерацію формул проводять у межах кожного розділу. Номер формули складається з номеру розділу і саме її порядкового номеру, розділених крапкою.

Всі літературні дані, наведені в роботі, повинні бути обґрунтовані та мати посилання на літературні джерела. Посилання наводять в квадратних дужках, наприклад, [4]. Не допускається переписування тексту із літературного джерела. Матеріал потрібно опрацювати, зробити висновки про те, що подано в джерелі, як це стосується представленої роботи, про що свідчать наведені в джерелі дані і записати саме такий висновок із посиланням на літературне джерело. *Приклад написання власної фрази:* За даними літературних досліджень [2] кількість туристів, які подорожують із домашніми тваринами, постійно зростає. Це стимулює готелі адаптувати свою інфраструктуру до потреб таких гостей. При цьому у праці [2] зазначається, що успішна реалізація pet-friendly політики потребує чітко визначених правил проживання тварин, організації спеціальних зон у готелях, дотримання санітарних норм та врахування інтересів інших гостей. Крім того, в роботі [4] зазначається, що ключовими характеристиками закладів, дружніх до тварин, є підтримка активностей із тваринами, забезпечення санітарно-гігієнічних норм, наявність спеціалізованих сервісів для домашніх тварин, а також створення безпечного та комфортного середовища для всіх гостей.

При оформленні роботи важливо аналізувати та систематизувати інформацію. Дані аналітичних і статистичних досліджень потрібно подавати у вигляді рисунків, діаграм і таблиць. При групуванні даних у таблицю, або наведенні результатів розрахунків у вигляді таблиці, її назву поміщають НАД нею. Таблиці нумерують арабськими цифрами в межах кожного розділу. На всі таблиці мають бути посилання у тексті з написанням слова «табл.» та її номери. Наприклад, дані щодо динаміки туристичних потоків наведено в табл. 1.3. Якщо таблиця переноситься на наступний аркуш, роблять розрив таблиці і над другою її частиною з вирівнюванням по правому краю пишуть «Продовження таблиці» і її номер.

Приклад оформлення таблиці:

Результати аналізу статистичних та аналітичних джерел щодо динаміки туристичних потоків в Україні та країнах ЄС наведено в табл. 1.1 [12–18].

Таблиця 1.1

**Динаміка туристичних потоків в Україні та ЄС
(період – 2020–2024 рік)**

Рік	Туристичні потоки в ЄС (млрд поїздок)	Іноземні туристи в Україні (млн осіб)	Основні фактори впливу
2020	~0,54	3,38	Пандемія COVID-19, глобальні обмеження подорожей
2021	~0,74	4,2	Часткове відновлення туризму
2022	~1,02	~2,0–2,5	Поступове відновлення туризму в ЄС, зниження в Україні через війну
2023	~1,14	~3,0	Відновлення туристичної активності, розвиток внутрішнього туризму
2024	~1,19	~3,5	Подальше відновлення туристичних потоків

Зверніть увагу на те, що міжрядковий інтервал всередині таблиці повинен бути 1,0, а не 1,5 як у тексті роботи.

При оформленні отриманих даних у вигляді рисунків їх назву поміщають ПІД рисунком. Рисунки потрібно виконувати в програмах MS Office, нумерують арабськими цифрами в межах кожного розділу. Не можна вставляти в роботи скріншоти рисунків зі статей. На всі рисунки мають бути посилання в тексті із написанням слова «рис.» та його номеру.

Приклад оформлення рисунку:

У зв'язку з цим наступним етапом дослідження є аналіз частки туристів, які подорожують із домашніми тваринами (рис. 1.2).

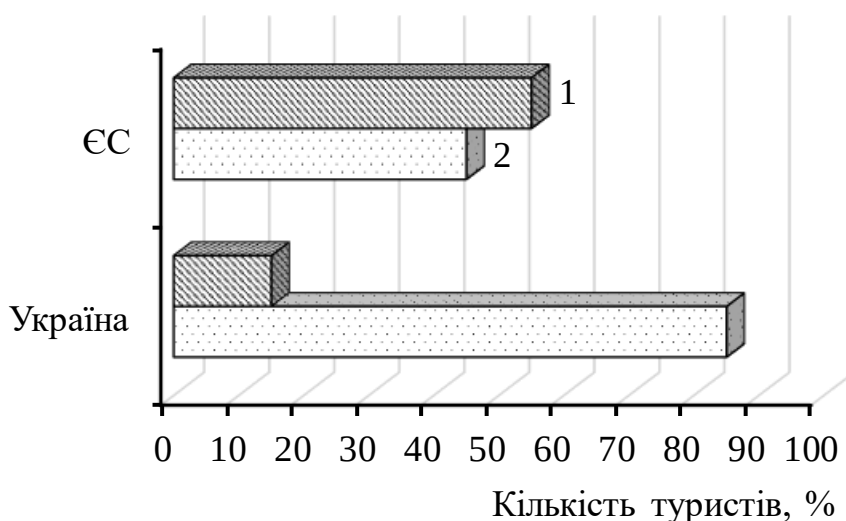


Рис. 1.1. **Орієнтовна структура туристів, які подорожують з тваринами [12–15, 17, 18]:** 1 – подорожують з тваринами; 2 – подорожують без тварин

Після систематизування даних у вигляді таблиць або рисунків важливо описати що саме в них наведено, яким чином це впливає на курсову роботу, навіщо було проводити такі дослідження та аналізувати дані, яке практичне значення мають систематизовані дані і як це вплине (або вже впливає) на сферу гостинності (відповідно до завдання).

Список літератури слід оформлювати згідно до ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання». Список літератури можна складати за алфавітом, а можна за черговістю використання у тексті.

У кінці записки необхідно залишити один чистий аркуш для висновків викладача.

3. ЗМІСТ РОЗРАХУНКОВО-ПОЯСНЮВАЛЬНОЇ ЗАПИСКИ

При написанні всіх розділів курсової роботи потрібно якісно опрацьовувати літературні джерела. Для написання роботи потрібно користуватися науковими статтями за темою роботи, навчальними посібниками, підручниками та монографіями, офіційними сайтами компаній та готельних підприємств, законодавчими та нормативними актами, офіційними статистичними даними та іншими достовірними і актуальними матеріалами. Використовувати літературні дані та здобутки інших вчених здобувачі освіти повинні творчо та з урахуванням принципів академічної доброчесності, дотримуватись правил цитування. Всі літературні дані, що використовувалися для написання роботи, повинні мати посилання в тексті та відповідний номер літературного джерела у списку використаних джерел.

Усі курсові роботи повинні бути перевірені на наявність текстових запозичень. До захисту допускаються роботи, унікальність яких не менше 60%.

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

Дотримання академічної доброчесності здобувачами 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 інших вчених;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної освітньої (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації».

Далі буде наведено інформацію щодо наповненості розділів та вимог до їх написання.

ВСТУП

У вступі необхідно обґрунтувати актуальність теми, визначити мету та завдання роботи, об'єкт і предмет дослідження, охарактеризувати методи дослідження та інформаційну базу роботи. Обсяг розділу 2...3 сторінки.

Підзаголовки: актуальність теми, мета роботи, об'єкт досліджень, предмет досліджень, методи досліджень – пишуться звичайним розміром шрифту, виділяються курсивом нормального (НЕ жирного) накреслення. Пишуться у тексті роботи, не виносяться по центру. Тобто вбудовані у звичайний текст роботи.

В *актуальності теми* потрібно обґрунтувати важливість теми курсової для галузі і для формування навичок в професійній діяльності для студента. Тобто, чому це важливо для готельного бізнесу загалом і для Вас зокрема. Висвітлення актуальності повинно базуватися на даних літературних джерел, на офіційні дані щодо опитувань із посиланнями на джерела інформації. Також потрібно сформулювати власну думку про важливість теми, однак при цьому слід уникати елементів розмовної мови. В актуальності важливо компактно і обґрунтовано висвітлити сутність теми дослідження. Ця частина не повинна бути відокремленим оглядом літератури і не повинна містити «порожньої» інформації. Актуальність потрібно сформулювати коротко, обґрунтовано і по суті.

Також у вступі формулюється мета роботи. При формулюванні *мети* потрібно дати відповідь на питання: «Для чого / навіщо потрібно проводити дослідження за темою роботи?», «Що буде результатом виконання роботи?» Важливо пам'ятати про те, що мета курсової роботи виражає наскрізну ідею досліджень до якої завжди повинен повертатися студент при написанні розділів, обґрунтовувати і доводити мету впродовж виконання всієї роботи.

Формулювання *завдань* до курсової роботи повинні дозволити вирішити поставлену мету, відповідати актуальності та бути повністю розкритими при виконанні роботи. Слід враховувати, що для кожного розділу варто сформулювати по 2...3 завдання, які будуть визначати основний зміст підрозділів (зміст підрозділів та поставлені завдання повинні бути узгодженими між собою). Для формулювання завдань слід використовувати наступні слова: розкрити, обґрунтувати, висвітлити, проаналізувати, охарактеризувати, розглянути, висвітлити, розробити, розрахувати, запровадити, показати, визначити тощо.

Важливо, аби мета курсової роботи та її завдання були лаконічними та конкретними.

Після формулювання мети і завдань курсової роботи важливо виділити об'єкт і предмет роботи, а також методи досліджень, що будуть застосовані в курсовій роботі. Для цього важливо розуміти поняття об'єкту і предмету досліджень та принципи формування методів досліджень.

Об'єкт дослідження – це процес або явище, що створює проблемну ситуацію та є обраним для вивчення. *Наприклад*, Процес функціонування підприємства готельного господарства у сфері надання послуг розміщення та обслуговування гостей.

Предмет дослідження міститься у межах об'єкта дослідження та є його частиною (аспектом). *Наприклад*, Технологічні процеси обслуговування гостей, особливості роботи служб готелю, стандарти сервісу та практичні аспекти організації надання основних і додаткових послуг у готельному підприємстві.

Формування методів дослідження є важливим етапом написання курсової роботи. *Методи дослідження* – це інструменти отримання фактичного матеріалу і необхідні умови для досягнення поставленої мети. Методи дослідження потрібно підбирати відповідно до наявної теми і сформульованих завдань. Саме тема і завдання являються передумовою для обґрунтованого вибору методів дослідження. Це можуть бути: спостереження, порівняння, експеримент, статистичні методи,

аналіз, синтез, моделювання, розрахунково-аналітичні методи, методи кількісного та якісного аналізу, прогнозування тощо.

В роботі потрібно вказувати лише ті методи, що були використані для її написання. Перелічувати всі можливі не потрібно. Слід пам'ятати, що вибір методів зумовлюється специфікою об'єкта та предмета дослідження, а також поставленими завданнями та умовами проведення дослідження.

У вступі також потрібно зазначити інформацію про наявність апробації. *Наприклад*, За темою досліджень опубліковано тези доповідей у (зазначити назву збірнику), статтю у фаховому виданні (зазначити назву журналу).

Якщо матеріали лише підготовлені до публікації але ще не опубліковані – інформацію про апробацію не потрібно вказувати.

Обов'язковою складовою вступу є опис структури роботи. Ця частина вступу пишеться після написання всієї роботи і погодженні її з керівником. В цій частині потрібно вказати всі складові курсової роботи.

Наприклад, За структурою робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел (... позицій). Робота містить ... таблиць та ... рисунків.

За потреби тут також можуть бути додатки, вказується їх кількість аналогічно тому, як це зазначено для рисунків і таблиць. У додатки можуть входити матеріали, які посилюють роботу, є її обґрунтуванням або поясненням але не можуть бути внесені в текст роботи. При цьому в тексті роботи в потрібному місці потрібно вказувати посилання на відповідний додаток. До додатків також можуть відноситися сертифікати конференцій, титульні аркуші і зміст журналів де опубліковані здобутки за роботою тощо.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ТА НАУКОВО-ПРАКТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Увага!!! Назва розділу може змінюватися залежно від теми роботи, але суть розділу – формування теоретичної бази для двох наступних розділів. **Важливо!!!** Цей розділ не є рефератом, літературні дані потрібно опрацьовувати та виражати власне критичне ставлення до проблеми та здійснювати її оцінку. При цьому потрібно дотримуватись правил цитування і обов'язково вказувати посилання на літературні джерела, на які спиралися при формуванні власної думки про ту чи іншу ситуацію / твердження.

У розділі доцільно розкрити теоретичні аспекти функціонування підприємств готельного господарства відповідно до теми курсової роботи, проаналізувати сучасні наукові підходи, тенденції та практики у сфері готельного сервісу.

Рекомендується:

- здійснити аналіз наукових джерел за тематикою дослідження;
- охарактеризувати особливості функціонування підприємств готельного господарства;
- дослідити технологічні процеси надання готельних послуг;

- проаналізувати сучасні тенденції та інновації у сфері гостинності;
- провести порівняльний аналіз діяльності готельних підприємств різних типів або категорій.

Підрозділи цього розділу необхідно сформулювати відповідно до теми курсової роботи і сформульованих у вступі завдань, що потрібно виконати для досягнення мети курсової роботи.

Дуже важливим є критичне осмислення літературних даних а не просто переписування інформації. Крім того, розділ повинен містити таблиці і рисунки власноруч сформовані здобувачем освіти, що будуть показувати його здатність аналізувати та узагальнювати літературні дані. **Важливо!!!** Не можна переносити таблиці і рисунки із наукових досліджень інших авторів без посилання на літературне джерело. Рисунки мають бути виконані здобувачем освіти, не допускаються скрін-шоти із статей, підручників тощо. Виключенням можуть бути фото рекреаційних зон, гугл-карти тощо. Допускається використання штучного інтелекту для формування дизайну інтер'єру або творчого оформлення приміщень, зелених зон тощо, проте потрібно враховувати, що ідея щодо вигляду має виходити від здобувача освіти.

Обсяг розділу – 8...12 сторінок.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ ТА ПРАКТИЧНИХ АСПЕКТІВ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Розділ повинен мати прикладний характер та базуватися на аналізі діяльності конкретного підприємства готельного господарства або декількох підприємств відповідно до теми роботи.

У розділі рекомендується:

- надати характеристику готельного підприємства;
- дослідити технологію обслуговування гостей;
- розробити технологічні схеми процесів обслуговування;
- скласти чек-листи роботи окремих служб або процесів;
- проаналізувати функціонування основних служб готелю;
- виконати професійні розрахунки, необхідні у діяльності менеджера готелю;
- провести аналіз основних та додаткових послуг (за потреби, якщо цього стосується тема роботи);
- виділити сильні та слабкі сторони діяльності, провести SWOT-аналіз;
- оцінити ефективність окремих процесів обслуговування.

У роботі можуть використовуватись:

- технологічні схеми;
- алгоритми обслуговування;
- блок-схеми;
- таблиці;
- чек-листи;

- графіки;
- результати порівняльного аналізу.

Розглянемо детально всі необхідні складові розділу. Проте врахуйте, що в конкретній роботі можуть бути відсутні деякі складові – головною умовою формування розділу є відповідність темі і завданням курсової роботи.

Характеристика готельного підприємства повинна мати аналітичний та прикладний характер і відображати особливості функціонування підприємства готельного господарства відповідно до теми курсової роботи.

Під час підготовки характеристики студент повинен використовувати офіційні джерела інформації:

- офіційний веб-сайт готелю;
- системи онлайн-бронювання (Booking, Hotel24, TripAdvisor тощо);
- відкриті статистичні та інформаційні ресурси;
- рекламні матеріали підприємства;
- внутрішню документацію (за наявності);
- результати власного спостереження або аналізу.

Характеристика готельного підприємства повинна містити загальну інформацію, що включає:

- повну назву підприємства;
- місце розташування;
- категорію (кількість зірок);
- тип готелю;
- спеціалізацію підприємства;
- рік відкриття;
- місткість підприємства;
- цільову категорію гостей.

Доцільно подати інформацію у вигляді таблиці 2.1 «Загальна інформація про підприємство». *Зауважте, слово підприємство в назві таблиці потрібно замінити на назву підприємства, що розглядається в роботі* (якщо робота виконується за реальними готельними підприємствами). Якщо тема роботи не стосується реально існуючого підприємства – потрібно вказати тип і категорія закладу, що розглядається теоретично (лише якщо це вимагається для реалізації мети і завдань курсової роботи).

На наступному етапі спираючись на ознайомлення з установчими документами (статутом) підприємства, що розглядається в роботі, описують організаційно-економічні аспекти функціонування. Після цього слід зобразити організаційну структуру підприємства та описати її.

Вимоги до складання організаційної структури, приклад її зображення та опису наведено на рис. 2.1. **Увага!!!** Рисунок повинен бути виконаний самостійно здобувачем освіти у редакторі MS Office (будь-якій програмі цього пакету). Опис

організаційної структури підприємства має бути наведений в тексті курсової роботи під рисунком із посиланням на нього. Не дозволяється формування організаційної структури підприємства штучним інтелектом. Зображення повинно бути виконане самостійно здобувачем освіти.

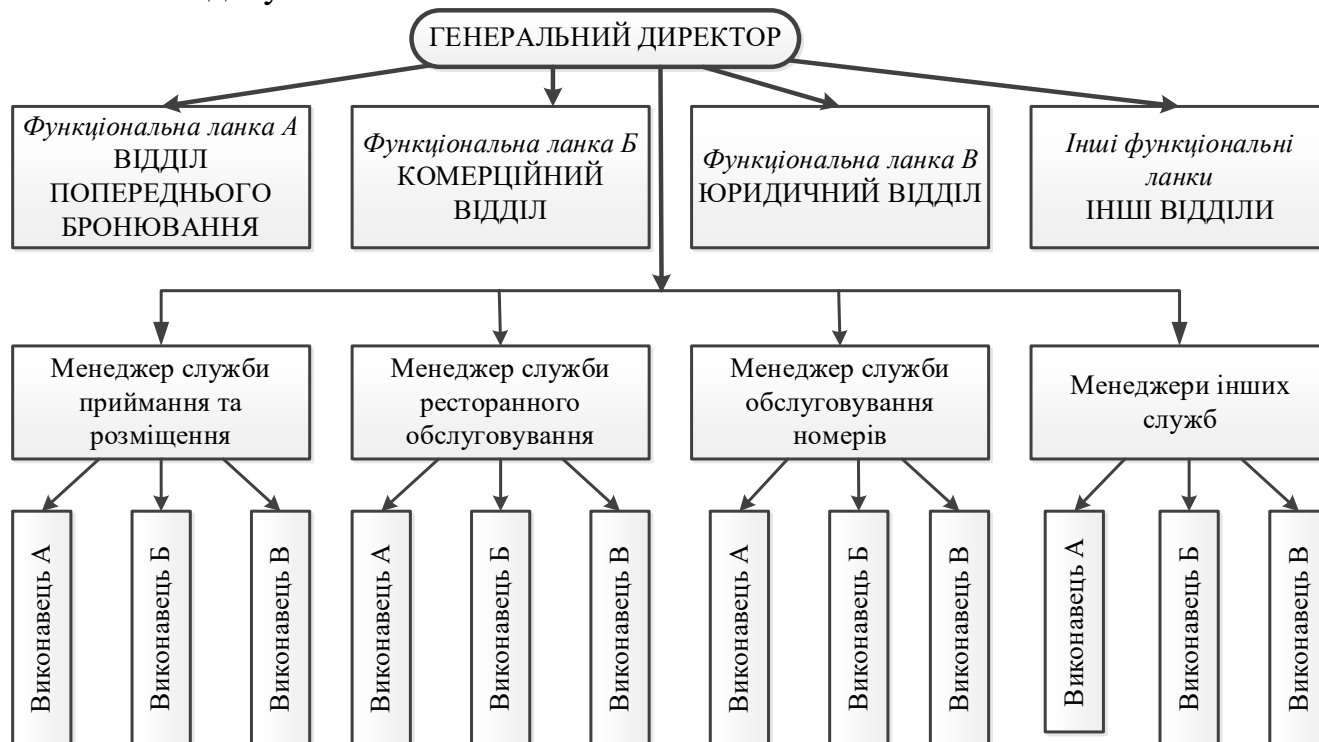


Рис. 2.1. Приклад організаційної структури готельного підприємства (вказати назву та категорію)

Для складання організаційної структури студенту потрібно виконати такі етапи:

1. Зібрати інформацію про підприємство – вивчити офіційний сайт готелю, проаналізувати відкриті джерела та рекламні матеріали, за можливості ознайомитися з внутрішніми документами (положення про служби, посадові інструкції, стандарти);

2. Визначення основних служб готелю та їх функцій;

3. Встановлення підпорядкованості між службами і посадами;

4. Вибір типу організаційної структури (лінійна, лінійно-функціональна, матрична тощо);

5. Побудова схеми організаційної структури – на верхньому рівні розміщується керівник підприємства. На нижніх рівнях – служби, відділи, окремі посади. При цьому лінії відображають підпорядкованість.

Наступні пункти стосуються опису структури і наводяться під зображенням організаційної структури:

6. Опис служби та її роль у загальному процесі обслуговування гостей.

7. Аналіз структури – оцінюють її ефективність, виявляють можливі проблеми (дублювання функцій, перенавантаження, недостатня взаємодія).

8. Формування висновків та рекомендацій щодо вдосконалення структури (за потреби).

Організаційна схема може бути подана у вигляді схеми (рис. 2.1), таблиці або комбінованого формату. За виконання організаційної схеми у комбінованому форматі сама схема подається у вигляді рисунку, а опис і функції всіх служб – у вигляді таблиці.

Наступним етапом при написанні цього розділу є проведення аналізу номерного фонду. Студент повинен:

- охарактеризувати структуру номерного фонду;
- визначити типи номерів;
- проаналізувати рівень комфортності;
- описати оснащення номерів.

Інформацію оформлюють у вигляді таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Структура номерного фонду готельного підприємства (вказати назву і клас)

Тип номеру	Кількість номерів	Кількість місць	Площа номеру, м ²	Основні характеристики	Вартість проживання, грн
Стандарт					
Superior Room (покращений номер)					
..... Вказати всі типи номерів, що є у готельному підприємстві					
Всього:					

Після таблиці потрібно описати чи відповідає номерний фонд класу готелю, за якими ознаками відповідає і що саме вказує на приналежність номерного фонду до певного класу. Якщо номерний фонд не відповідає – потрібно охарактеризувати за якими ознаками встановлено невідповідність, з чим це може бути пов’язано, як це вплине на гостей і на готельне підприємство, які наслідки такої невідповідності можуть бути і як їх уникнути.

Наступним етапом другого розділу курсової роботи є дослідження технологічного процесу обслуговування гостей у готельному підприємстві. Для цього потрібно скласти схему процесу обслуговування саме для процесу, що буде відповідати завданню курсової роботи. Схему можна представити у вигляді простої схеми (рис. 2.2), блок-схеми (рис. 2.3), у вигляді алгоритму (рис. 2.4), схемою процесу (рис. 2.5). **Увага!!!** В роботі повинно бути наведено два варіанти складеної технологічної схеми з метою різнобічного представлення його, набуття та закріплення умінь студента планувати технологічні процеси у готельному господарстві. Для виконання цієї частини роботи потрібно чітко володіти інформацією про об’єкт дослідження, проаналізувати технологічний процес

обслуговування. Для цього студент повинен описати послідовність обслуговування гостей; визначити етапи технологічного процесу; встановити відповідальні служби та працівників; проаналізувати взаємодію між службами. Після цього потрібно графічно відобразити процес показавши послідовність операцій, визначити відповідальних осіб та встановити зв'язок між службами. Приклади графічного оформлення технологічного процесу обслуговування наведено на рис. 2.2–2.5.



Рис. 2.2. Проста схема технологічного процесу обслуговування гостя у готелі

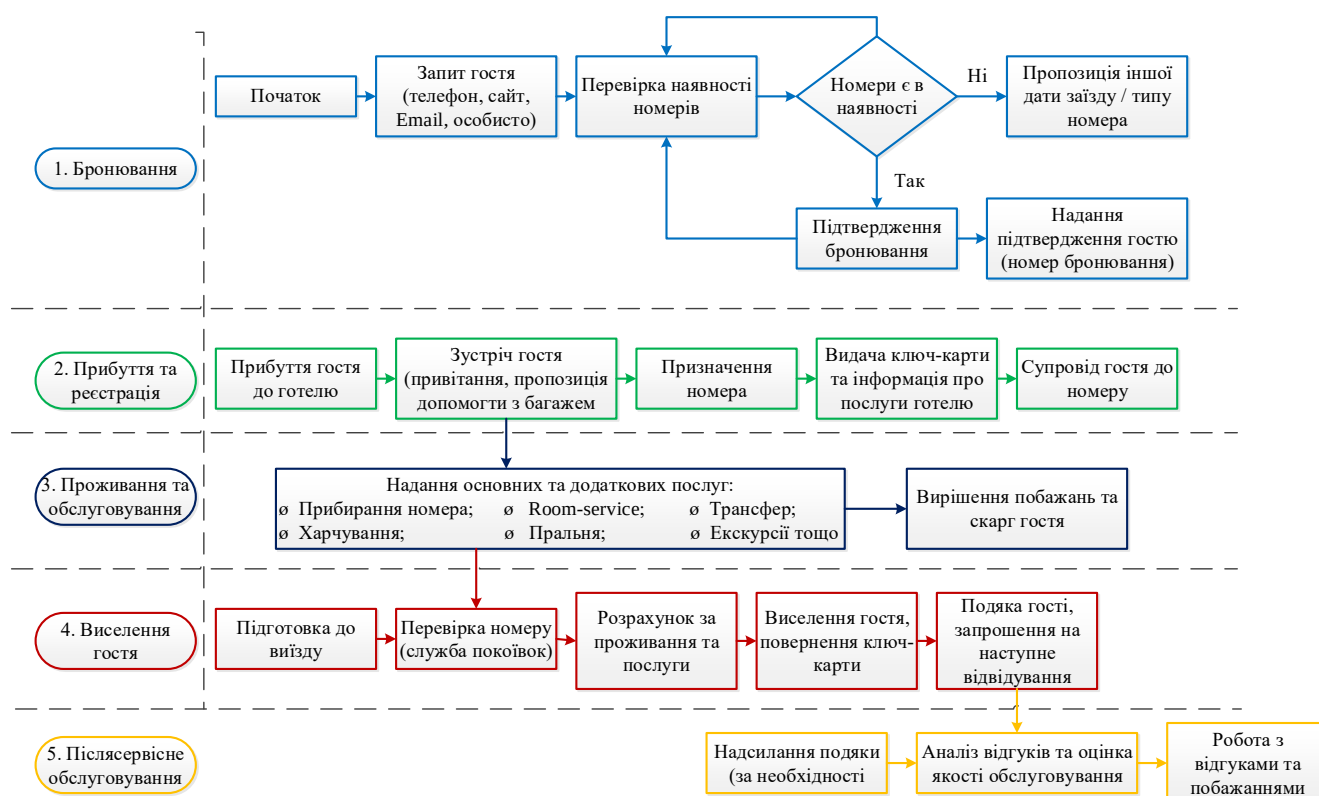


Рис. 2.3. Блок-схема технологічного процесу обслуговування гостя у готелі

№ етапу	Дія, що виконується	Відповідальний за виконання	Результат, що отримуємо
1	БРОНЮВАННЯ НОМЕРА. Гість здійснює запит на бронювання через обраний канал (телефон, сайт, ОТА, E-mail, тощо)	Відділ бронювання / служба прийому	Створено попереднє бронювання
2	ПІДТВЕРДЖЕННЯ БРОНЮВАННЯ. Перевірка наявності номера, умов бронювання, підтвердження гостю (письмово / усно)	Відділ бронювання	Підтверджене бронювання (номер бронювання)
3	ПРИБУТТЯ ГОСТЯ ДО ГОТЕЛЮ Зустріч гостя, привітання, пропозиція допомоги з багажем	Служба прийому (адміністратор, портьє)	Гість відчуває увагу та гостинність
4	РЕЄСТРАЦІЯ ГОСТЯ Перевірка даних, заповнення реєстраційної картки, перевірка документів	Служба прийому (адміністратор)	Гість зареєстрований у готелі
5	ПРИЗНАЧЕННЯ ТА ПІДГОТОВКА НОМЕРА Призначення номеру гостю, перевірка готовності номеру службою покоївок	Служба прийому / служба покоївок	Номер готовий до заселення
6	ПОСЕЛЕННЯ ГОСТЯ Супровід у номер, ознайомлення з номером, передача ключа-картки та інформація про послуги готелю	Служба прийому / служба покоївок / портьє	Гість заселений та поінформований
7	ПРОЖИВАННЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ Надання основних та допоміжних послуг, реагування на запити гостя	Усі служби готелю	Гість отримує послуги належної якості
8	ВИСЕЛЕННЯ ГОСТЯ Перевірка рахунку, оплата послуг, повернення депозиту (за наявності), повернення ключ-картки	Служба прийому (адміністратор)	Гість виселений, розрахунки завершені
9	ПОДЯКА ТА ПРОЩАННЯ Подяка гостю за вибір готелю, побажання приємної подорожі	Служба прийому / портьє	Позитивне враження після виїзду
10	ПІСЛЯСЕРВІСНА КОМУНІКАЦІЯ Надсилання подяки (за потреби), опитування щодо якості обслуговування, пропозиції для наступного візиту	Відділ маркетингу / служба прийому	Зворотній зв'язок від гостя
11	АНАЛІЗ ТА ПОКРАЩЕННЯ Аналіз відгуків і показників якості, впровадження покращень у сервісні процеси	Адміністрація готелю / відповідні служби	Підвищення якості обслуговування та лояльності гостей

Рис. 2.4. Алгоритм технологічного процесу обслуговування гостей у готелі



Рис. 2.5. Схема технологічного процесу обслуговування гостя у готелі

Після складених технологічних схем обслуговування потрібно навести коротку їх характеристику, в якій зазначити, для чого потрібно складати технологічні схеми, що з них стає зрозумілим і як це вплине на роботу закладу.

Склавши схему технологічного процесу важливо також вміти правильно складати процедури стандартних операцій для працівників (SOP) адже саме цим у значній мірі повинен займатися бакалавр з готельно-ресторанної справи та кейтерингу. Приклад SOP наведено нижче:

Процедура прибирання номера після виїзду гостя (Check-out Cleaning)

Назва SOP: Стандартне прибирання після виїзду

Відповідальний: Хаускіпер

Час виконання: до 30 хв

Кроки:

1. Візуальна перевірка кімнати на предмет забутих речей.
2. Відкриття вікон (провітрювання).
3. Винесення сміття.
4. Заміна постільної білизни і рушників.
5. Прибирання санвузла: унітаз, раковина, душова кабіна.
6. Поповнення міні-косметики.
7. Протирка поверхонь (стіл, шафи, телевізор).
8. Пилососити або мити підлогу.
9. Заключна перевірка за чек-листом.
10. Звіт менеджеру про готовність номера.

Більш детальний опис процедур, що має виконати покоївка, наведено у другому варіанті процедур стандартних операцій:

SOP: Прибирання номеру після виїзду гостя (Check-Out Cleaning)

Назва: Прибирання номера після виїзду

Мета: Підготувати номер до наступного заселення згідно стандартів готелю

Виконує: Покоївка

◆ КРОКИ:

Перевірка статусу номера в PMS: Переконайтесь, що гість виїхав і номер позначено як «потрібне прибирання».

Підготовка інвентаря: Засоби для прибирання, чиста білизна, рушники, туалетне приладдя.

Огляд номера: Перевірка на залишені речі. Повідомлення адміністрації, якщо щось знайдено.

Заміна білизни та рушників: Уся використана білизна замінюється.

Санітарна обробка: Ванна кімната: унітаз, раковина, душ, дзеркало. Дезінфекція поверхонь. Пилосос / миття підлоги.

Перевірка меблів / техніки: Переконайтесь, що все справне, не пошкоджене.

Доповнення запасів: Вода, кавові набори, мило, шампуні, тапочки тощо.

Фінальна перевірка: Покоївка перевіряє номер за чек-листом, після чого змінює статус номера в системі на «готовий».

Після цього потрібно скласти чек-листи для працівників, задіяних у виконанні процесу, що описується у курсовій роботі. Приклад чек-листу наведено нижче:

Чек-лист перевірки номеру перед заселенням (для покоївки)

ЧЕК-ЛИСТ ПЕРЕД ЗАСЕЛЕННЯМ

- ☐ Чиста постільна білизна;
- ☐ Чисті рушники (мінімум 2 штуки);
- ☐ Мило / гель / шампунь;
- ☐ Питна вода або стакани;
- ☐ Унітаз, раковина, душ – чисті;
- ☐ Телевізор / Wi-Fi – працюють;
- ☐ Освітлення – працює у всіх зонах;
- ☐ Вікна / двері – справні, без пошкоджень;
- ☐ Пульт від ТВ – на місці;
- ☐ Урна з пакетом;

☐ Стілець / стіл / тумбочка – без пилу;

☐ Жодного запаху тютюну.

Підпис покоївки: _____

Дата: _____

* примітка Перелік може змінюватися / доповнюватися залежно від оснащення номеру та категорії готелю.

Важливо!!! У курсовій роботі потрібно скласти SOP і чек-листи для всіх працівників, задіяних у реалізації процесу, зазначеного у темі курсової роботи.

Наступним етапом написання курсової роботи є проведення технологічних розрахунків, що повинен виконувати фахівець із готельної справи. В цій курсовій роботі потрібно прорахувати характеристики показників експлуатаційної програми готельного підприємства та алгоритм їх розрахунків.

У цій частині роботи дуже важливим є правильне оформлення формул і розрахунків. Формули мають бути набрані в редакторі формул MathType (вбудована програма в MS Word – редактор формул). Всі формули мають бути пронумеровані подвійною цифрою розділені крапкою. Перша цифра вказує на розділ, в якому знаходиться формула (у випадку цієї курсової роботи першою цифрою буде 2, бо розрахунки проводимо в розділі 2), друга – порядковий номер формули. Зверніть увагу, всі формули повинні бути пронумеровані наскрізно по всьому розділу і мати логічний початок і завершення нумерації саме для Вашої роботи. Тобто, йти по порядку, якщо якусь формулу з методичних рекомендацій не потрібно використовувати саме у вашій роботі, то її просто пропускають, але всі номери формул при цьому зміщаються – тобто повинні в одній роботі бути по порядку, з початку і без пропусків. Для того, щоб нумерація формул мала академічний вигляд, потрібно відформатувати формули з номерами по правому краю, а потім за допомогою пробілу перенести саму формулу на центр рядку. У такому разі номер формули залишиться чітко по правому краю, а сама формула буде в центрі.

Першим етапом є визначення одноразової місткості, що характеризує кількість інвентарних місць готелю. Розрахунок проводять за формулою 2.1:

$$O_m = K_{\text{ном}} \times \chi_{\text{ім}}, \quad (2.1)$$

де O_m – одноразова місткість, од.; $K_{\text{ном}}$ – кількість номерів кожної категорії, од.; $\chi_{\text{ім}}$ – число постійних (інвентарних) місць у кожному номері, од.

На наступному етапі за формулою 2.2 розраховують можливу пропускну спроможність готелю:

$$ПС_m = O_m \times \chi_{\text{др}}, \quad (2.2)$$

де $ПС_m$ – можлива пропускна спроможність готелю, місце-днів; O_m – одноразова місткість, од.; $Ч_{др}$ – число календарних днів роботи готелю (або у періоді що аналізується), днів.

Цей показник характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням кількості інвентарних місць за певний період при відсутності простоїв.

Далі за формулою 2.3 потрібно розрахувати пропускну спроможність готельного підприємства, що характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені на підприємстві з урахуванням простоїв, пов'язаних з капремонтom і реконструкцією:

$$ПС = ПС_m - K_{кр}, \quad (2.3)$$

де $ПС$ – пропускна спроможність, місце-днів; $ПС_m$ – можлива пропускна спроможність готельного підприємства, од; $K_{кр}$ – кількість місце-днів перебування номерного фонду в капітальному ремонті та реконструкції, днів.

Наступним етапом є розрахунок планової пропускної спроможності за формулою 2.4:

$$ПС_{пл} = ПС - K_{пр} - K_{со} - K_{ін}, \quad (2.4)$$

де $ПС_{пл}$ – планова пропускна спроможність, місце-днів; $ПС$ – пропускна спроможність, місце-днів; $K_{пр}$ – кількість місце-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтom; $K_{со}$ – кількість місце-днів перебування номерів у простої за причин санітарної обробки номерів та підготовки їх до заселення; $K_{ін}$ – кількість місце-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтom з інших об'єктивних причин.

Цей показник характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені у готельному підприємстві із урахуванням планових простоїв з об'єктивних причин (обсяг надання послуг за планом).

Важливо при розрахунках, що використовуються у готельних підприємствах розуміти поняття «ліжко-дні», «людино-добы». Так, *загальна кількість ліжко-днів* – це сума всіх діб проживання всіх гостей. Тобто:

$$\text{Ліжко-дні} = \text{кількість гостей} \times \text{кількість діб їх проживання}$$

Наприклад, 2 гості проживали 3 ночі, тоді ліжко-дні будуть наступними: $2 \times 3 = 6$ ліжко-днів. Тобто це показник, що характеризує фактичне використання місць (ліжок).

Поняття «людино-доба» в готельній статистиці зазвичай відповідає одному гостю, який прожив одну добу. Тобто, 1 людино-доба = 1 людино-день. У більшості випадків фактична кількість наданих людино-діб дорівнює кількості ліжко-днів.

Проте слід зазначити, що при аналізі фактично проданих місць / номерів можуть бути відмінності із поняттям людино-доба. Якщо продаються місця або ліжка (властиво для хостелів, гуртожитків, дитячих таборів тощо), то продані місця за добу $\approx$ людино-добы $\approx$ ліжко-дні. Проте якщо продаються номери, тоді

розрахунок буде інакшим. Наприклад, один двомісний номер зайнятий 2 гостями впродовж 3 ночей. Тоді розрахунок буде таким:

$$\text{Ліжко-дні} = 2 \times 3 = 6$$

$$\text{Людино-діб} = 6$$

$$\text{Номеро-діб (проданих номерів)} = 1 \times 3 = 3$$

Таким чином, у цьому випадку показник проданих номерів не дорівнює ліжко-дням.

Враховуючи ці дані потрібно проводити наступні розрахунки. Далі потрібно розрахувати коефіцієнт пропускної спроможності. Він характеризує ступінь використання номерного фонду готельного підприємства за звітний період і розраховується за формулою 2.5:

$$K_{\text{впс}} = \frac{N_{\text{ф}}}{\text{ПС}_{\text{м}}} \times 100\%, \quad (2.5)$$

де $K_{\text{впс}}$ – коефіцієнт використання пропускної спроможності (рівень завантаження); $N_{\text{ф}}$ – фактична кількість наданих людино-діб або фактично проданих місць / номерів за період, що аналізується; $\text{ПС}_{\text{м}}$ – потенційна (максимальна) пропускна спроможність, днів.

Наступним етапом є розрахунок коефіцієнту завантаження номерного фонду (місць) готельного підприємства за день. Цей показник показує ступінь завантаження місце-днів готельного підприємства і є дуже важливим для планування роботи. Розраховується за формулою 2.6:

$$K_3 = \frac{N_{\text{р}}}{\text{ПС}_{\text{пл}}} \times 100\%, \quad (2.6)$$

де K_3 – коефіцієнт завантаження номерного фонду, %; $N_{\text{р}}$ – кількість фактично проданих (зайнятих) номерів за день; $\text{ПС}_{\text{пл}}$ – загальна кількість номерів, доступних для продажу за день (планова пропускна спроможність), місце-днів.

На наступному етапі потрібно розрахувати коефіцієнт оборотності місця. Завдяки цьому можна визначити кількість осіб, які були розміщені на одному ліжко-місці за певний період (що розглядається в курсовій роботі. Це може бути місяць, квартал, рік, сезон – для курортних готелів). Розрахунок проводять за формулою 2.7:

$$K_{\text{обм}} = \frac{K_{\text{г}}}{\text{ПС}_{\text{пл}}}, \quad (2.7)$$

де $K_{\text{обм}}$ – Коефіцієнт оборотності місця в готельному підприємстві; $K_{\text{г}}$ – фактична кількість гостей (усі гості, що були розміщені в готельному підприємстві за обраний для аналізу період), осіб; $\text{ПС}_{\text{пл}}$ – планова пропускна спроможність (середня місткість готелю – середньоарифметична кількість ліжко-місць, що фізично доступні для продажу враховуючи можливі ремонти та простой).

Наступним дуже важливим моментом є розрахунок середнього часу перебування гостя в готельному підприємстві. Він характеризує тривалість перебування в готельному підприємстві в середньому за аналізований період. Цей показник є ключовим для оцінки маркетингової стратегії та визначення цільової

аудиторії готельного підприємства. Середній час гостя у готельному підприємстві можна розрахувати двома способами за формулою 2.8 та формулою 2.9.

Базова формула середнього часу перебування гостя у готельному підприємстві (2.8) наступна:

$$T_{\text{сер}} = \frac{N_{\text{п}}}{K_{\text{г}}}, \quad (2.8)$$

де $T_{\text{сер}}$ – середній час перебування одного гостя, доба; $N_{\text{п}}$ – загальна кількість ліжко-днів (розраховується як сума усіх ночей, що всі гості провели в готельному підприємстві за аналізований період, детальніше див. вище); $K_{\text{г}}$ – фактична кількість гостей (усі гості, що були розміщені в готельному підприємстві за обраний для аналізу період), осіб.

Альтернативним варіантом розрахунку є розрахунок через показник зайнятості за формулою 2.9. Його здійснюють якщо відомі відсоток завантаження номерного фонду та кількість номерів.

$$T_{\text{сер}} = \frac{R \times D \times K_{\text{з}}}{K_{\text{г}}}, \quad (2.9)$$

де $T_{\text{сер}}$ – середній час перебування одного гостя, доба; R – загальна кількість номерів у готелі; D – кількість днів у досліджуваному періоді; $K_{\text{з}}$ – коефіцієнт завантаження номерного фонду, % або без переведення у відсоток; $K_{\text{г}}$ – фактична кількість гостей, осіб.

Бажано провести розрахунок середнього часу перебування гостя в готельному підприємстві за обома формулами. Результат може містити числове відхилення але воно не повинно перевищувати 5%.

Завершальним етапом розділу 2 повинно бути формулювання сильних і слабких сторін пропозиції (зазначеної у темі курсової роботи). При цьому слід враховувати, що важливо аналізувати і оцінювати ефективність саме досліджуваного технологічного процесу, послуги або пряму діяльності готельного підприємства та при цьому виявити аспекти, що потребують удосконалення. Для здійснення аналізу першочергово потрібно визначити критерії оцінювання. Рекомендується використовувати такі критерії:

- швидкість обслуговування;
- зручність для гостя;
- якість сервісу;
- доступність послуги;
- рівень автоматизації;
- ефективність використання персоналу;
- рівень комфорту;
- відповідність сучасним тенденціям;
- можливість отримання додаткових доходів;
- конкурентоспроможність.

Наступним етапом є виявлення сильних сторін.

Сильні сторони – це внутрішні переваги досліджуваного процесу або послуги, які сприяють підвищенню ефективності діяльності та якості обслуговування. До сильних сторін слід відносити характеристики процесу або послуги, які забезпечують ефективність роботи та створюють переваги для гостей або підприємства.

Приклади сильних сторін:

- швидке оформлення поселення;
- можливість онлайн-бронювання;
- широкий перелік додаткових послуг;
- високий рівень автоматизації;
- цілодобове обслуговування;
- зручна комунікація з гостями;
- високі оцінки гостей.

Після того, як були виявлені сильні сторони запропонованого рішення важливо виявити слабкі його сторони.

Слабкі сторони – це внутрішні недоліки процесу або послуги, які знижують ефективність роботи або негативно впливають на рівень сервісу. До слабких сторін слід відносити недоліки або проблеми, які можуть негативно впливати на якість обслуговування чи ефективність роботи підприємства. Приклади слабких сторін:

- тривалий час очікування;
- відсутність онлайн-реєстрації;
- недостатня кількість персоналу;
- обмежений перелік додаткових послуг;
- дублювання функцій між службами;
- застарілі технології обслуговування;
- негативні відгуки гостей.

Результати виявлення сильних та слабких сторін запропонованого рішення потрібно подати у вигляді таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Аналіз сильних та слабких сторін досліджуваного процесу

№	Критерій оцінювання	Сильна сторона (+)	Слабка сторона (-)
1			
2			
3			
4			

Кількість критеріїв повинна бути такою, щоб повністю описати всі сильні та слабкі сторони запропонованого процесу.

Після таблиці потрібно зробити її короткий опис в якому зазначити про що свідчать сильні сторони процесу, на що вказують слабкі сторони, з чим вони можуть бути пов'язані і яким чином можна їх уникнути або зменшити їх вплив.

Зверніть увагу!!! Кожна рекомендація у розділі 3 повинна впливати зі слабкої сторони, виявленої у розділі 2.

Наступним етапом є формування SWOT-аналізу. Слід наголосити на тому, що SWOT-аналіз має стосуватися не всього готельного підприємства загалом, а конкретного технологічного процесу, послуги, служби або напрямку діяльності, що є об'єктом дослідження у курсовій роботі та відповідає її темі. SWOT-аналіз є одним із методів стратегічного аналізу, який дозволяє оцінити сильні та слабкі сторони об'єкта дослідження. Тому потрібно враховувати зібрані та систематизовані на попередньому етапі дослідження результати щодо сильних та слабких сторін. Також слід визначити можливості та загрози, що можуть впливати на його функціонування та розвиток.

Можливості – це зовнішні фактори, які можуть сприяти вдосконаленню досліджуваного процесу або підвищенню його ефективності.

Приклади можливостей:

- впровадження сучасних цифрових технологій;
- використання мобільних додатків;
- розширення спектра послуг;
- зростання туристичних потоків;
- розвиток партнерських програм;
- використання міжнародного досвіду.

Загрози – це зовнішні фактори, які можуть негативно впливати на функціонування досліджуваного процесу або послуги.

Приклади загроз:

- висока конкуренція;
- зміна потреб споживачів;
- економічна нестабільність;
- зростання витрат;
- дефіцит кваліфікованих кадрів;
- технологічне відставання від конкурентів.

Результати SWOT-аналізу потрібно подавати у вигляді матриці SWOT.

Таблиця 2.4

SWOT-аналіз досліджуваного процесу (послуги)

Внутрішнє середовище	Зовнішнє середовище
Сильні сторони (S)	Можливості (O)
Слабкі сторони (W)	Загрози (T)

Після заповнення SWOT-матриці студент повинен проаналізувати взаємозв'язки між її елементами та визначити напрями вдосконалення. Для цього рекомендується відповісти на такі питання:

- Як використати сильні сторони для реалізації наявних можливостей?
- Які сильні сторони допоможуть мінімізувати загрози?
- Які слабкі сторони необхідно усунути для використання можливостей?
- Які слабкі сторони можуть посилювати вплив загроз?

Після виконаного у повній мірі розділу 2 потрібно зробити логічний перехід до розділу 3, вказати чому важливо виконати розділ 3.

Обсяг розділу 2 повинен становити 20...30 сторінок.

РОЗДІЛ 3 ПРОЄКТНИЙ (НАЗВА РОЗДІЛУ)

Цей розділ передбачає обґрунтування можливих напрямків вирішення досліджуваної проблеми. В ньому повинні міститися пропозиції автора щодо вирішення проблеми, покращення роботи служби, надання послуги тощо (відповідно до теми і мети роботи). Кожна рекомендація у цьому розділі повинна випливати із слабкої сторони, виявленої у розділі 2. На основі результатів SWOT-аналізу студент повинен сформулювати конкретні пропозиції щодо вдосконалення досліджуваного процесу, послуги або напрямку діяльності готельного підприємства. Усі запропоновані рекомендації повинні бути логічно пов'язані з результатами SWOT-аналізу та бути спрямовані на посилення сильних сторін, усунення слабких сторін, використання можливостей і зменшення впливу загроз.

Обсяг цього розділу має становити 6...10 сторінок.

ВИСНОВКИ

Висновки мають бути логічним завершенням курсової роботи. Головною метою висновків має бути підсумок проведеної роботи. Як основу для побудови висновків потрібно використовувати поставлені завдання до досягнення мети курсової роботи. *На кожне сформульоване у вступі завдання повинна бути відповідна коротка і чітко сформульована відповідь у висновках. Зверніть увагу!!!* Кількість пунктів у висновках повинна бути рівною кількості поставлених у вступі завдань.

Викладати зміст висновків можливо у 2 способи: 1 – суцільний текст з абзацами; 2 – нумерований список (при цьому важливо уникати автоматичної нумерації).

Після узагальнення щодо того, яким чином було вирішено поставлені завдання, стисло і чітко наводять власні пропозиції щодо розв'язання проблемних питань відповідного об'єкта дослідження.

Загальний обсяг – 2 сторінки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

У кінці пояснювальної записки наводять перелік посилань, використаних під час виконання курсової роботи. Літературу наводять в тому порядку, в якому вона використовувалась у записці. Літературні джерела наводяться мовою, на якій вони написані. Також важливим є те, що в списку повинні міститися лише ті джерела, що використовувалися для написання роботи і на які є посилання в тексті. Всі джерела повинні бути реальними.

При написанні курсової роботи потрібно використовувати різноманітні джерела: закони та підзаконні акти, інші нормативні документи, наукові статті у фахових виданнях, тези доповідей (вітчизняні та закордонні окрім російських та написаних російською мовою), підручники, навчальні посібники, монографії, посилання на інтернет-ресурси (офіційні сайти). **Важливо!!!** *Не можна використовувати для аналізу і цитувати російськомовні джерела, джерела російських авторів і видані на території РФ.*

При виконанні курсової роботи та використанні джерел здобувачі вищої освіти повинні керуватися правилами та принципами академічної доброчесності.

Кількість використаних джерел має становити не менше 30 найменувань. Оформлювати список використаної літератури потрібно відповідно до вимог, наведених в ДСТУ 8302:2015.

4 ЗАХИСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ

До захисту допускаються курсові роботи, виконані в повному обсязі згідно із виданим завданням. Студент має особисто підписати завдання (про його отримання). Здобувач освіти повинен звітуватися перед керівником про виконання роботи кожні 2 тижні надаючи на перевірку фрагменти роботи, задаючи питання по ходу виконання роботи. Не пізніше ніж за 10 днів до модульного тижня здобувач повинен надіслати керівнику повністю виконану та відповідно оформлену курсову роботу. Після перевірки керівник може вносити зауваження по тексту роботи у самому надісланому файлі або оформлювати у вигляді листа із зауваженнями та повертати на доопрацювання (за потреби). Здобувач повинен виправити вказані зауваження і надіслати виправлену роботу керівнику не пізніше ніж за 3 дні до початку модульного тижня. Після узгодження роботи керівник допускає студента до захисту.

Захист курсової роботи здійснюється перед комісією, до складу якої входить керівник роботи і 2 викладачі кафедри. Захист складається із короткого повідомлення студентом про зміст його роботи, її актуальності, обґрунтування отриманих результатів. Доповідь оформлюється у вигляді презентації. Після доповіді студента опитують члени комісії. Доповідь доцільно будувати в тій же послідовності, що і розділи роботи. На доповідь відводиться 5...7 хвилин. Загальний виступ студента із відповідями на питання комісії не повинен

перевищувати 15 хвилин. Після виступу всіх допущених до захисту здобувачів освіти комісія обговорює результати виступів та приймає рішення щодо оцінювання кожного студента індивідуально.

Оцінка курсової роботи враховує якість виконаної роботи, вчасність її виконання, самостійність роботи студента, якості доповіді та відповідей на запитання. Членами комісії оцінюється:

- оформлення та презентація курсової роботи;
- глибина оволодіння здобувачем досліджуваною темою;
- аналіз відповідної інформації;
- вміння вести дискусію, обґрунтовувати й відстоювати свою точку зору;
- чітко відповідати на поставлені запитання;
- робити висновки і аргументувати пропозиції.

Голова комісії (керівник) на основі представлених матеріалів затверджує роботу, роблячи про це відповідний запис на титульному листку записки, вносить оцінку до відомості підсумкового контролю знань здобувачів та індивідуального навчального плану здобувача.

ДОДАТОК А
Перша сторінка записки

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКИЙ КОЛЕГІУМ»
ІМЕНІ Т. Г. ШЕВЧЕНКА**

Природничо-математичний факультет
Кафедра хімії, технологій та фармації

КУРСОВА РОБОТА
з дисципліни: Готельна справа
на тему: **ТЕМА РОБОТИ**

Студента (ки) __ курсу, групи __
напряму підготовки _____
спеціальності J2 – Готельно-ресторанна
справа та кейтеринг

(прізвище та ініціали)

Керівник

(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка: ECTS _____

Члени комісії

(підпис) _____ (прізвище та ініціали)

(підпис) _____ (прізвище та ініціали)

(підпис) _____ (прізвище та ініціали)

Чернігів рік

ДОДАТОК Б
Завдання на курсову роботу

Національний університет «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка

(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет	<u>природничо-математичний</u>
Кафедра	<u>хімії, технологій та фармації</u>
Освітній рівень	<u>перший (бакалаврський)</u>
Спеціальність	<u>J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг</u>
Освітня програма	<u>Готельно-ресторанна справа та кейтеринг</u>

(шифр і назва)

З А В Д А Н Н Я

НА КУРСОВУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Іваненко Катерині Олександрівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Особливості технології виселення гостей із курортного готелю 4* на 500 місць»

керівник роботи Лапицька Надія Василівна, PhD, доц., доцент

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

2. Строк подання студентом роботи _____ «...» _____ р.

3. Вихідні дані до роботи Об'єкт дослідження – сформулювати самостійно; предмет дослідження – сформулювати самостійно

4. Зміст курсової роботи:

Титульний аркуш

Лист завдання

Зміст

Вступ

Розділ 1 (підрозділи відповідно до погодженого плану роботи)

Розділ 2 (підрозділи відповідно до погодженого плану роботи)

Розділ 3

Висновки

Список використаних джерел

Додатки (за потреби)

5. Дата видачі завдання _____ р.

Студент

(підпис)

Іваненко К. О.

(прізвище та ініціали)

Керівник кваліфікаційної роботи

(підпис)

Лапицька Н.В.

(прізвище та ініціали)

Можливі тематики курсових робіт

1. Аналіз технології інклюзивного обслуговування гостей на прикладі мережі готелів Optima Hotels and Resorts та напрями її вдосконалення.
2. Особливості технології обслуговування гостей з порушеннями зору в закладах розміщення.
3. Особливості технології обслуговування гостей з порушеннями слуху в готельному підприємстві.
4. Аналіз доступності номерного фонду та технології обслуговування маломобільних гостей у готелі Bristol Hotel (Одеса).
5. Інклюзивна технологія поселення та обслуговування гостей у готельному підприємстві.
6. Порівняльний аналіз технології інклюзивного обслуговування в готелі Premier Palace Hotel (Київ) та Negresco (Ніцца, Франція).
7. Порівняльний аналіз доступності та технології обслуговування гостей з інвалідністю у закладах розміщення різних категорій.
8. Технологія сортування та утилізації відходів у закладах розміщення.
9. Аналіз технології поводження з харчовими відходами в еко-готелях «Коруна» (Поляниця, Івано-Франківська обл.) та Holzhotel Forsthofalm (Леоганг, Австрія).
10. Особливості технології зменшення утворення відходів у процесі обслуговування гостей.
11. Аналіз технології повторного використання ресурсів у готельному підприємстві на прикладі Aurora Premier Готель (Харків).
12. Технологія екологічного прибирання номерного фонду та напрями її вдосконалення.
13. Порівняльний аналіз технологій поводження з відходами в готелях Shishkinn Resort&Spa (Снов'янка, Чернігівська обл.) та The Green House (Борнмут, Велика Британія).
14. Порівняльний аналіз екологічних технологій обслуговування у закладах розміщення різних категорій.
15. Технологія обслуговування сімей з дітьми як складова соціально відповідального готельного сервісу.
16. Особливості технології обслуговування людей похилого віку в закладах розміщення.
17. Технологія поселення гостей із тваринами.
18. Аналіз технології обслуговування гостей у хостелі та напрями її вдосконалення.
19. Особливості технології поселення та обслуговування гостей у хостелі.
20. Технологія забезпечення приватності та безпеки гостей у хостелі.
21. Аналіз технології обслуговування гостей у мотелі та напрями її вдосконалення.
22. Особливості технології обслуговування автомобільних туристів у мотелі.

23. Порівняльний аналіз технології обслуговування гостей у ботелі та традиційному готелі.

24. Технологія обслуговування гостей у санаторії з урахуванням потреб різних категорій споживачів.

25. Технологія надання додаткових послуг на бальнеологічних курортах.

26. Аналіз технології поводження з відходами у санаторно-курортному закладі.

27. Особливості ресурсозберігальних технологій обслуговування гостей у заміському готелі.

28. Аналіз технології екологічного обслуговування гостей у глемпінгу.

29. Порівняльний аналіз технології інклюзивного обслуговування у готелі та хостелі.

30. Порівняльний аналіз екологічних технологій обслуговування у готелі та глемпінгу.

31. Порівняльний аналіз технології поселення гостей із сенсорними порушеннями в готелях 4* та хостелі.

32. Технологія надання додаткових послуг для людей із фізичною інвалідністю в готельних підприємствах.

33. Технологія надання послуг з реабілітації в готелях.

34. Технологія надання послуги room service в готелях різного класу.

35. Технологія надання SPA-процедур в санаторно-курортних комплексах.