

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до написання курсових робіт

з дисципліни «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
денної та заочної форм навчання

Запоріжжя
2021

Методичні вказівки до написання курсових робіт з дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / Укл.: С.М. Журавльова. – Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2021. – с.

Укладачі: С.М. Журавльова к.е.н. доцент

Рецензент: В.М. Зайцева, к.п.н., професор

Відповідальний за випуск: С.М. Журавльова.

Затверджено
на засіданні кафедри
«Туристичного, ресторанного
та готельного бізнесу»

Протокол № від 19.08.2020

3 ЗМІСТ

	с.
ВСТУП	4
1. ВИБІР ТЕМИ ТА ЗАТВЕРДЖЕННЯ ЗАВДАННЯ	6
2. ВСТУП КУРСОВОЇ РОБОТИ	6
3. ПІДБІР ТА ВИВЧЕННЯ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ	8
4 ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ	11
4.1. Побудова документа	11
4.2. Нумерація у курсовій роботі	13
4.3. Оформлення ілюстрацій	13
4.4. Оформлення таблиць	14
4.5. Оформлення додатків	17
5. ЗАХИСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ	17
6. ОРІЄНТОВАНА ТЕМАТИКА КУРСОВИХ РОБІТ	18
7. ОЦІНЮВАННЯ ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ	20
8. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	22
ДОДАТКИ	27
Додаток А	28
Зразкові плани курсових робіт	
Додаток Б	35
Титульний аркуш	

Курсова робота з дисципліни «Організація готельного господарства» виконується студентами денної та заочної форм навчання галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» згідно до навчального плану та освітньої програми.

Основною метою виконання курсової роботи є поглиблення, систематизація, розширення та закріплення теоретичних та практичних знань з дисципліни, опрацювання спеціальної літератури та довідкових видань тощо, ознайомлення студентів із практикою організації готельного господарства.

Стратегічна мета – є навчання студентів процесам організації обслуговування в індустрії гостинності та розумінню технологічних процесів у готельному сервісі, їхньої ролі в обслуговуванні клієнтів.

Тактична мета – підготовка студентів до написання дипломної роботи.

У процесі виконання курсової роботи студенти повинні навчитися орієнтуватися у комплексі питань опанованої дисципліни, а також визначати її взаємозв'язок з іншими дисциплінами. Виконання курсової роботи є однією з ефективних форм навчання, яка дозволяє співставити теорію з практикою, критично проаналізувати стан справ на конкретному підприємстві готельного господарства, визначити напрями покращення діяльності окремих ланок і підприємства в цілому. Робота, як правило, виконується на практичному матеріалі та містить елементи наукових досліджень.

Теми курсових робіт затверджуються на кафедрі та закріплюються за студентами розпорядженням з вказівкою прізвища викладача-керівника.

Процес виконання і підготовки до захисту курсової роботи можна розбити по етапах:

- вибір теми та затвердження завдання;
- огляд та аналіз літературних джерел по темі;
- написання роботи;
- оформлення курсової роботи;
- подання курсової роботи на кафедру та її презентація.

На період виконання курсових робіт на кафедрі складається графік консультацій їх керівниками, що забезпечує систематичну

працю, можливість надати сучасну консультацію студентові. Курсова робота повинна виконуватися на фактичному вивченні роботи конкретного закладу готельного господарства. Виконання двох однакових тем курсової роботи в одному поточному році не дозволяється.

Курсова робота має своєчасно надатися на кафедру для перевірки і отримання допуску до захисту у комісії. Студенти, які не захистили курсову роботу в установленні строки, до екзаменаційної сесії не допускаються.

1. ВИБІР ТЕМИ ТА ЗАТВЕРДЖЕННЯ ЗАВДАННЯ

На початку семестру студент знайомиться з тематикою курсової роботи, яка попередньо затверджується на засіданні кафедри відповідно до змісту дисципліни «Організація готельного господарства». Студенти самостійно вибирають тему курсової роботи або можуть пропонувати свою тему курсової роботи, враховуючи наукове спрямування майбутньої дипломної роботи.

Після обрання теми курсової роботи студент разом з керівником погоджує питання, які слід розглянути в роботі, користуючись при цьому приведеними зразковими планами курсових робіт (Додаток А). Написання курсової роботи студент починає з оформлення титульного аркуша (Додаток Б).

2. ВСТУП КУРСОВОЇ РОБОТИ

Курсова робота з дисципліни „Організація готельного господарства” повинна відповідати наведеному змісту:

- вступ;
- розділи основної частини роботи згідно плану;
- висновки та рекомендації;
- список використаних джерел;
- додатки.

У «ВСТУПІ» доцільно провести аналіз основних проблем по даній темі.

Актуальність теми. На початку роботи необхідно надати характеристику сучасного стану теорії питань, що розглядаються, та проблем організації виробництва і обслуговування окремими типами підприємств галузі. Розкриваючи теоретичні аспекти обраної теми необхідно проаналізувати точки зору різних авторів, фахівців, висловити власну позицію та зробити теоретичні узагальнення. Доцільно дослідити передовий досвід України та інших країн, обґрунтувати важливість питань, що розглядаються для удосконалення практичної організаційної діяльності в готельному господарстві. Актуальність дослідження містить положення і доводи, що свідчать на користь наукової і прикладної значущості виконаної роботи. Правильно сформульована актуальність теми свідчить про наукову зрілість і професіоналізм студента. Актуальність знаходиться в тісному зв'язку з вирішуваною в роботі науковою проблемою.

Мета і завдання дослідження містять формулювання головної мети, яка полягає у вирішенні основної проблеми курсової, що забезпечує внесення значного внеску до теорії і практики. Конкретний опис суті вирішення проблеми і внеску, що вноситься в результаті, і представляє формулювання головної мети роботи. Відповідно до основної мети слід виділити три-чотири цільові завдання в роботі, які необхідно вирішити для досягнення головної мети дослідження.

3. **Об'єкт дослідження** представляє область наукових досліджень, в межах якої виявлена та існує досліджувана проблема. Це система закономірностей, зв'язків, відносин, видів діяльності, в рамках якої зароджується проблема. **Предмет дослідження** вузчий і конкретніший; завдяки його формулюванню в курсовій із загальної системи, що представляє об'єкт дослідження, виділяється частина системи або процес, що протікає в системі, є безпосереднім предметом дослідження.

4. У **методах дослідження** студентом подається перелік методів, використаних в даному науковому дослідженні. Методів дослідження існує в науковій практиці достатньо багато; їх перелік (з поясненнями) займає в спеціальних посібниках і методичних вказівках об'єм до 10 сторінок і більш. Якщо є утруднення з формулюванням цієї частини введення – варто прочитати спеціальну методичну літературу.

5. **Наукова новизна** – особливо важлива частина вступу, на яку завжди звернуть увагу при захисті роботи. Тим часом, студентами часто даються нечіткі, розпливчаті визначення новизни, що, звичайно ж, знижує загальне враження від роботи. Зокрема, новизна іноді, по суті, підміняється актуальністю теми, її практичною або теоретичною значущістю; приводяться бездоказові твердження, що дане питання вивчається вперше (або досягнуті нові результати, дані нові формулювання) в той час, як це насправді не зовсім так.

Слід розуміти, що до ознак, що дозволяють стверджувати про наукову новизну роботи, зокрема відносяться:

- постановка нової наукової проблеми;
- введення нових наукових категорій і понять;
- розкриття нових закономірностей протікання природних і суспільних процесів;
- застосування нових методів, інструментів, апарату дослідження;
- розробка і наукове обґрунтування пропозицій про оновлення об'єктів, процесів і технологій, використовуваних в економіці і управлінні;
- розвиток нових наукових уявлень про навколишній світ,

природу, суспільство.

Ось деякі шаблонні фрази, які можна використовувати при формулюванні наукової новизни:

- здійснене комплексне...
- формалізовано...
- створена концепція, що забезпечує...
- розроблена нова система...
- досліджені специфічні зв'язки...
- визначена ефективність...
- розроблений метод, який відрізняється від...
- доведена залежність між...
- досліджена поведінка і показано...
- дорацьований метод... у частині... і поширений на новий клас систем...
- досліджений новий ефект...

Недоречним є використання поняття «вперше», адже нововведень студенти не вносять, а лише обґрунтовують та аналізують вже існуючі вислови вчених.

6. У частині вступу «**Практична значимість**» прийнято перераховувати в яких областях прикладної діяльності, якими органами і організаціями, в якій формі використовуються і можуть бути використані результати виконаного дослідження і рекомендації, висловлені в роботі.

7. Наприкінці вступу слід привести структуру роботи: кількість сторінок, рисунків, таблиць, перелік використаних літературних джерел.

Загальний обсяг вступу до 3 сторінок.

Курсова робота повинна складатися з розділів, які базуються на фактичних матеріалах конкретного закладу готельного господарства.

3. ПІДБІР ТА ВИВЧЕННЯ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

Вивчення літературного матеріалу є важливим моментом у написанні курсової роботи. Після вибору теми складається план роботи, але для цього необхідно підібрати літературу. Вивчення літератури - основний спосіб знайомства із сутністю проблеми, яка розглядається в курсовій роботі.

Підбір літератури згідно з обраною темою курсової роботи та її змістом необхідно починати із джерел, надрукованих у поточному та найближчих до нього роках, поступово переходячи до публікацій у

попередні роки, що спрощує і скорочує час опрацювання літератури. Для опрацювання потрібно підбирати не тільки підручники і навчальні посібники, а й монографії, брошури, різні види нормативно-технічної документації, статті у періодичних виданнях, світову і закордонну літературу, інтернет-ресурси.

Вивчення літератури дає змогу глибше ознайомитися з теоретичними основами з обраної теми, чіткіше визначити питання, які необхідно дослідити у закладі готельного господарства. Під час роботи з літературою потрібно вести робочі записи у вигляді тез, конспектів, нотаток. Обов'язково записуються повна назва джерела, його автори, сторінки, на яких міститься інформація, місто і назва видавництва, рік видання. Робота з літературними джерелами закінчується складанням списку використаних джерел згідно з темою.

Після вивчення літературних джерел розробляється план курсової роботи, який відображає зміст роботи у вигляді ключових питань. План узгоджується з керівником.

Основна частина курсової роботи складається, як правило, з трьох розділів, які в свою чергу поділяються на підрозділи. Її розділи та підрозділи повинні бути логічно пов'язані, а їх висвітлення – забезпечити розкриття змісту теми курсової роботи. При виконанні курсової роботи студент повинен критично підійти до вивчення об'єкта дослідження.

ПЕРШИЙ РОЗДІЛ – теоретична частина *обсягом 10...15 сторінок*. Вона передбачає розкриття найважливіших теоретичних сторін проблеми і суть досліджуваного явища. Цей розділ є теоретичною базою для наступного дослідження фактичних даних і розробка практичних рекомендацій. Зазвичай розділ складається з 3 підрозділів, які мають на меті конкретизувати проблематику теоретичних питань, проте в деяких випадках цей розділ може бути без підпунктів. З цією метою необхідно ретельно вивчити офіційні нормативні і методичні документи, довідники, підручники і навчальні посібники, монографії і матеріали періодичного друку. Теоретичний матеріал повинен бути творчо оброблений.

На завершення цього розділу необхідно зробити висновки, які дозволять перейти до наступного викладення матеріалу.

ДРУГИЙ РОЗДІЛ передбачає розкриття питань стосовно обраної теми на конкретному закладі готельного господарства. Другий розділ курсової роботи повинен носити дослідницький характер і базуватись на статистичних матеріалах підприємства, міста, регіону, країни в цілому або інших територій, визначених у завданні до

курсвої роботи. Ця частина курсвої роботи виконується на матеріалах, здобутих студентом самостійно.

Центральним завданням тут є не тільки оцінка сучасного стану об'єкта дослідження, а й встановлення тенденцій явищ, що вивчаються. Тому для написання цього розділу курсвої роботи необхідно використання фактичного та статистичного матеріалів. При цьому аналізується маркетингове середовище підприємства, наводиться його тип, спеціалізація, організаційно-правовий статус, організаційно-економічна характеристика, номенклатура послуг, які надаються на підприємстві. Значна увага приділяється розробленню та аналізу питань згідно з планом курсвої роботи. Обсяг другого розділу 15...20 сторінок.

При використанні цифрового матеріалу слід пам'ятати: не можна надмірно перенавантажувати текст цифрами і чинниками, що на них впливають. Потрібно приводити тільки ті цифри і приклади, які з найбільшою повнотою і переконливістю характеризують досліджуваний показник або явище.

Доцільним є викладення методики дослідження, порядку її використання та отримання результатів, що дозволить діагностувати наявні проблеми в розвитку засобів розміщення. Обов'язковою є критична оцінка стану об'єкту дослідження, що дасть можливість сформулювати висновки і обґрунтувати рекомендації для практичного застосування результатів дослідження.

Аналітична обробка матеріалів повинна супроводжуватись складанням таблиць, графіків, рисунків з поясненням до них. Окремі матеріали слід відносити до додатків (табличний ілюстративний матеріал, копії документів, фотографії робочого дня, анкети вивчення попиту та ін.).

У **ТРЕТЬОМУ РОЗДІЛІ** курсвої роботи міститься визначення основних проблем, що перешкоджають розвитку певного сегменту засобів розміщення тієї чи іншої території, та обґрунтування рекомендацій щодо підвищення їх завантаженості у місті, регіоні, країні та перспектив подальшого їх розвитку.

Пропозиції повинні бути конкретними, містити заходи з покращення господарської діяльності підприємства. При цьому враховуються пріоритетні напрямки розвитку галузі, впровадження сучасних методів і форм організації та обслуговування клієнтів. Обсяг цього розділу 5...10 сторінок.

У **ВИСНОВКАХ** резюмуються основні результати курсвої роботи. Висновки повинні містити оцінку результатів з точки зору їх

відповідності цілям роботи. Висновки є заключним розділом роботи, вони значною мірою визначають якість роботи. Обсяг висновків 1...2 сторінки.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ. Перелік посилань містить список використаних літературних джерел та інших матеріалів. Він повинен бути побудований або у порядку використання літературних джерел у тексті роботи, або за алфавітом. Список використаних у курсовій роботі джерел має становити не менше **25 найменувань.**

Оформлення переліку посилань здійснюється згідно ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання» з поправками (код УКНД 01.140.40). Приклади оформлення можна знайти в Інтернеті.

Загальний обсяг курсової роботи – 30-45 сторінок, не враховуючи перелік посилань та додатки. Робота виконується українською мовою і оцінюється як диференційований залік.

4 ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

4.1. Побудова документа

Пояснювальна записка містить текстову частину, рисунки, таблиці які оформляють на аркушах формату А4 (210x297 мм).

Пояснювальна записка до курсової роботи подається у вигляді електронного документу у форматі Word 6.0 та подальших версій, а також у друкованій версії одного примірника на одній стороні аркуша білого паперу формату А4 (210мм x 297мм) до тридцяти рядків на сторінці. При комп'ютерному наборі слід використовувати шрифт Times New Roman розміром 14 пт з міжстроковим інтервалом 1,5.

Верхнє та нижнє поле дорівнює 2 см, ліве – 3 см, праве – 1,5 см.

Текст основної частини курсової роботи поділяють на розділи, підрозділи. Заголовки структурних частин роботи ««ЗМІСТ», «ВСТУП», «РОЗДІЛ», «ВИСНОВКИ», «ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ», «ДОДАТКИ» друкують великими літерами у середині сторінки симетрично до тексту. Заголовки підрозділів друкують маленькими літерами (крім першої великої) з абзацного відступу, вирівнюють по ширині сторінки. Крапку в кінці заголовка не ставлять. Якщо заголовок складається з двох або більше речень, їх розділяють крапкою.

Переноси слів у заголовках підрозділів не допускаються. Кожний

розділ курсової роботи треба починати з нової сторінки.

Відстань між заголовком і текстом, між заголовками розділу й підрозділу повинне бути 3 інтервали (пропущений один рядок).

Усередині розділів, підрозділів можуть бути наведені перерахування.

У тексті документа, за винятком формул, таблиць і рисунків, не допускаються:

– застосовувати математичний знак (–) перед негативними значеннями величин (варто писати слово «мінус»);

– застосовувати без числових значень математичні знаки, наприклад $>$, $<$, $=$, i , $\%$, №. Варто писати більше, менше, дорівнює, більше або дорівнює, менше або дорівнює, не дорівнює. А також знаки № (номер), % (відсоток).

Перелік скорочень слів, що допускаються, установлений у ДСТУ 2.316. Якщо в документі прийнята особлива система скорочення слів або найменувань, то в ньому повинен бути наведений перелік прийнятих скорочень, що поміщають наприкінці документа перед переліком термінів.

При необхідності застосування умовних позначок, зображень або знаків, не встановлених діючими стандартами, їх варто пояснювати в тексті або в переліку позначень.

У документі варто застосовувати стандартизовані одиниці фізичних величин, їхнього найменування й позначення відповідно до ДСТУ 8.417.

При викладанні матеріалу на кожній сторінці та наприкінці розділу, підрозділу пункту ставиться посилання на використану літературу у квадратних дужках (не менш 2 посилань на аркуші). Крапка в кінці речення ставиться за квадратними дужками посилання.

Якщо при написанні абзаців, розділів та ін. використано більше ніж одне джерело, то їх розміщують в ранжированому порядку розділяючи крапкою з комою, або через тире, якщо нумерація послідовна.

Приклад:

[1].

[1; 5; 17].

[1 – 5; 8 – 11; 32].

Якщо по тексту приведена дослівна цитата автора, то при посиланні вказують номер джерела з переліку посилань, а через кому

сторінку, на якій подана цитата:

Приклад:
[б, 77].

У курсовій роботі **не рекомендується** вести виклад від першої особи однини: «Я спостерігаю», «Я вважаю», «Мені здається» і ін. – чи множини: «Ми отримуємо», «Ми спостерігаємо», «Ми маємо», тощо. Допускаються звороти із збереженням першої особи множини, в яких включаються займенник «ми», тобто вживаються означено – особові речення: «спостерігаємо», «встановлюємо», «маємо на увазі» та ін.

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

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

4.2. Нумерація у курсовій роботі

Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, рисунків, таблиць, формул подають арабськими цифрами без знака №, тим же кеглем, яким і виконується робота.

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

Номер розділу ставлять після слова «РОЗДІЛ», після номера ставлять крапку, потім друкують заголовок розділу.

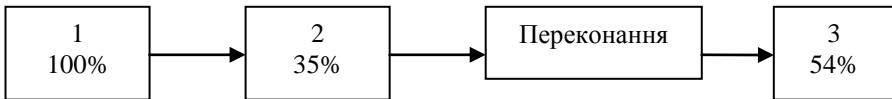
Підрозділи нумерують у межах кожного розділу. Номер підрозділу складається з номера розділу та порядкового номера підрозділу, між якими ставлять крапку. В кінці номера підрозділу ставлять крапку, наприклад: «2.3.» (третій підрозділ другого розділу). Потім у тому ж рядку йде заголовок підрозділу.

4.3. Оформлення ілюстрацій

Ілюструють курсову роботу, виходячи із певного загального

здуму, за ретельно продуманим тематичним планом, який допомагає уникнути ілюстрацій випадкових, пов'язаних із другорядними деталями тексту та запобігти невиправданним пропускам ілюстрацій до найважливіших тем. Назви ілюстрацій розміщують після їхніх номерів. При необхідності ілюстрації доповнюють пояснювальними даними (підрисунковий підпис). Підпис під ілюстрацією звичайно має чотири основних елементи: найменування графічного сюжету, що позначається скороченим словом «Рис.»; порядковий номер ілюстрації, який вказується без знаку номера арабськими цифрами; тематичний заголовок ілюстрації, що містить текст із якомога стислою характеристикою зображеного; експлікацію, яка будується так: деталі сюжету позначають цифрами, які виносять у підпис, супроводжуючи їх текстом.

Приклад:



1 – прибуток за рік; 2 – прибуток за місяць; 3 – загальна тенденція

Рис. 1.1 – Загальна схема прибутків

Текстова частина (написи, пояснення в рисунках) виконується тим же кеглем як і весь текст роботи. Треба зазначити, що експлікація не замінює загального найменування сюжету, а лише пояснює його.

Номер ілюстрації, її назва та пояснювальні підписи розміщують послідовно під ілюстрацією посередині аркушу. Не варто оформлювати посилання на ілюстрації як самостійні фрази, в яких лише повторюється те, що міститься у підписі. У тому місці, де викладається тема, пов'язана із ілюстрацією, та де читачеві треба вказати на неї, розміщують посилання у вигляді виказу у круглих дужках «(див. рис. 3.1)» або зворот типу: «...як це видно з рисунка 3.1», або «... як це показано на рисунку 3.1».

Якість ілюстрацій повинна забезпечувати їх чітке відтворення (електрографічне копіювання, мікрофільмування). Ілюстрації треба вбудовувати в текст у згрупованому вигляді, якщо вони виконані у редакторі Word.

4.4. Оформлення таблиць

Цифровий матеріал, як правило, оформляють у вигляді таблиць.

Таблиці застосовують для кращої наочності та зручності порівняння показників. Таблиці слід нумерувати арабськими цифрами в межах кожного розділу. Номер таблиці складається з номеру розділу та порядкового номеру таблиці, розділені крапкою.

Назва таблиці відокремлюється від загального тексту з інтервалами (пропущений один рядок). Вона повинна відображати зміст таблиці, бути точною, короткою. Назву слід поміщати над таблицею посередині аркушу. На всі таблиці документа повинні бути приведені посилання в тексті документа. При посиланні слід писати слово «див. табл.» з вказівкою її номера. Заголовки граф і рядків таблиці слід писати з прописної букви, а підзаголовки граф – з рядкової букви, якщо вони складають одну пропозицію із заголовком або з прописної букви, якщо вони мають самостійне значення. В кінці заголовків і підзаголовків таблиць крапки не ставлять. Заголовки і підзаголовки граф указують в однині.

Таблиці зліва, справа, зверху і знизу обмежують лініями. Розділяти заголовки і підзаголовки боковика та граф діагональними лініями не допускається. Горизонтальні та вертикальні лінії, що розмежують рядки таблиці, допускається не проводити, якщо їх відсутність не заважає користуванню таблицею. Головка таблиці повинна бути відокремлена лінією від решти частини таблиці. Заголовки граф, як правило, записують паралельно рядкам таблиці. При необхідності допускається перпендикулярне розташування заголовків граф.

Висота рядків таблиці повинна бути не менше 8 мм. Якщо текст, який входить до таблиці занадто великий, то допускається оформлення його одиничним інтервалом.

При перенесенні частини таблиці на ту ж або інші сторінки назву поміщають тільки над першою частиною таблиці, при цьому в кожній частині таблиці повторюють її головку і боковик. Слово «Таблиця», указують один раз над першою частиною таблиці, над іншими частинами пишуть слова «Продовження таблиці» з вказівкою її номера, з правого боку не відокремлюючи додатковим інтервалом, тобто безпосередньо перед таблицею, як показано в таблиці 4.1.

Таблиця 4.1 – Приклад перенесення таблиці на наступну сторінку

Назва підприємства	Кількість з вищою освітою, %	Стаж роботи в готельному бізнесі, %					
		5 р.	6 р.	7 р.	8 р.	9 р.	10 р.
1	2	3	4	5	6	7	8
Інтурист	99	17	15	35	-	-	33
Соборний	95	35	17	33	-	-	12

1	2	3	4	5	6	7	8
Слава	99	17	15	35	-	-	33
Венеція	95	35	17	33	-	-	12
Гамма	100	17	15	33	-	-	34

Якщо в кінці сторінки таблиця уривається та її продовження буде на наступній сторінці, в першій частині таблиці нижню горизонтальну лінію, що обмежує таблицю, не проводять.

Таблицю, залежно від її розміру, поміщають під текстом, в якому вперше дано посилання на неї, або на наступній сторінці, а, при необхідності, в додатку до документа.

Графу «Номер за порядком» в таблицю включати не допускається. При необхідності нумерації показників, параметрів або інших даних порядкові номери слід указувати в першій графі (боковому) таблиці безпосередньо перед їх найменуванням (див. табл. 4.2). Перед числовими значеннями величин та позначенням типів й тому подібне порядкові номери не проставляють.

Таблиця 4.2 – Приклад виконання нумерації параметрів

Найменування показника	Значення	
	До 2013 року	Після 2013 року
1 Туризм, А	Не було	+
2 Економіка, В	+	+
3 Менеджмент, С	+	+

Якщо всі показники, приведені в графах таблиці, виражені в одній і тій же одиниці фізичної величини, то її позначення необхідно поміщати над таблицею справа, а при розділенні таблиці на частини – над кожною її частиною (див. табл. 4.2).

У інтервалі, що охоплює числа ряду, між крайніми числами ряду в таблиці допускається ставити тире (див. табл. 4.3).

Таблиця 4.3 – Приклад вказівки послідовних інтервалів чисел

Найменування фірми	Кількість працівників
Слава	15 – 18
Гамалія	6 – 12
Інтурист	12 – 15

4.5. Оформлення додатків

Додатки оформлюють як продовження курсової роботи на наступних її сторінках або у вигляді окремої частини, розміщуючи їх у порядку появи посилань у тексті роботи.

Якщо додатки оформлюють на окремих сторінках курсової роботи, кожний такий додаток повинен починатися з нової сторінки. Додаток повинен мати заголовок, надрукований угорі малими літерами з першої великої симетрично відносно тексту сторінки. Посередині рядка над заголовком малими літерами з першої великої друкується слово «Додаток __» і велика літера, що позначає додаток.

Додатки слід позначати послідовно великими літерами української абетки, **за винятком літер Є, І, Ї, Г, Й, О, Ч, Ь**, наприклад, додаток А, додаток Б й т.д. Один додаток позначається як додаток А.

При оформленні додатків на окремому аркуші по середині друкують великими літерами слово «ДОДАТКИ». Ілюстрації, таблиці, які розміщені в додатках, не нумерують, а лише дають назву цьому додатку.

Додатки повинні мати спільну з пояснювальною запискою наскрізну нумерацію сторінок.

5. ЗАХИСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Виконана курсова робота подається для перевірки на кафедрі туристичного, готельного та ресторанного бізнесу.

До захисту студент з керівником перевіряють курсову роботу на антиплагіат. В Національному університеті «Запорізька політехніка» для студентів Для перевірки матеріалів на плагіат можна використовувати відповідне програмне забезпечення або онлайн-сервіси: Etxt Antiplagiat, Viper, Anti-Plagiarism, Antiplagiat, Content-Watch, PlagiarismCheck, Plagiarism Detector, Plagium, Plagtracker, Plagscan, Duplichecker, Plagiarisma, Plagiarismchecker. Докладна інформація наведена на сайті університету в розділі БІБЛІОТЕКА, підрозділ – АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ.

Рішення про допуск кваліфікаційної роботи до захисту, відповідно до відсотка унікальності випускової кваліфікаційної роботи, приймає випускова кафедра.

Рекомендована шкала (у відсотках до загального об'єму матеріалу):

– достатня унікальність, робота допускається до захисту – 100 –

70%;

– низька унікальність, робота потребує доопрацювання – 69 –

50%;

– незадовільна унікальність, робота відхиляється – 50% та нижче.

Захист курсової роботи відбувається на засіданні комісії викладачів кафедри, склад якої затверджується розпорядженням завідуючого кафедрою.

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

Оцінку за курсову роботу виставляє комісія у індивідуальному плані студента та у відомості.

Критеріями оцінки якості курсової роботи є повна відповідність змісту роботи її темі, глибина вивчення поставленої проблеми, чіткість викладання матеріалу, проведення аналізу роботи діючого закладу ресторанного господарства і розробка рекомендації з її удосконалення.

6. ОРІЄНТОВАНА ТЕМАТИКА КУРСОВИХ РОБІТ

1. Розробка власного готельного підприємства в (місті, селі тощо) типу (хостел, міні-готель, малий готель) (вказати назву).

2. Організація анімаційного обслуговування гостей в готелі «.....».

3. Технологія роботи з постійними гостями готелю. Програма "Постійний гість".

4. Технологія роботи з гостями готелю «....», що мають обмежені фізичні можливості.

5. Організація обслуговування конференції на 90 персон у готелі 5 *

6. Технологія роботи відділу з організації бенкетів і конференцій в готелі «.....».

7. Якісне обслуговування (надання готельних послуг) - основа конкурентоспроможності готельного підприємства.

8. Франчайзинг в готельному бізнесі. Проблеми і перспективи розвитку.

9. Конкурентоспроможність послуг готельних підприємств Запорізької області.

10. Технологія зустрічі і обслуговування VIP-клієнтів в готелі «.....».

11. Метод «Таємний покупець» і його роль в підвищенні якості готельних послуг. (на прикладі готельного підприємства)
12. Організація роботи служби безпеки в готелі «.....».
13. Готельні ланцюги і асоціації, їх роль у розвитку українського готельного бізнесу.
14. Організація рекламної діяльності в готелі «.....», планування і оцінка її ефективності.
15. Особливості прийому іноземних туристів в готелі «.....».
16. Аналіз скарг і конфліктів при обслуговуванні споживачів готельних послуг, способи вирішення конфліктів.
17. Аналіз споживчих переваг з метою вдосконалення асортименту послуг готельного підприємства (маркетингової діяльності).
18. Маркетингові дослідження в системі управління асортиментної політикою готельного підприємства.
19. Маркетингові дослідження як основа розробки програми, оцінки якості обслуговування клієнтів.
20. Управління персоналом готелю як головний чинник його конкурентоспроможності.
21. Сутність системи управління готелем. Управління доходами - визначення і основна мета.
22. Цикл обслуговування гостя (від попереднього замовлення до вибуття з готельного комплексу) на прикладі повносервісної готелі.
23. Забезпечення якості обслуговування на підприємствах готельного господарства.
24. Системи взаємин готельних підприємств з туристськими підприємствами.
25. Розробка комплексу заходів щодо вдосконалення програм заохочення і стимулювання постійних гостей готелю.
26. Анімаційна діяльність як перспективний напрямок просування готельного продукту.
27. Аналіз сучасних методів просування послуг в готельному бізнесі.
28. Організація системи управління взаємовідносинами з гостями готельних підприємств і оцінка її ефективності
29. Сучасні технології управління готельними підприємствами.
30. Методика навчання трудового колективу на підприємствах індустрії гостинності.
31. Управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

32. Аналіз відмінних рис ресторану при готелі які окремо стоять від підприємств громадського харчування.
33. Основні принципи розробки стандартів обслуговування та правила складання програми тренінгу.
34. Організація і технологія обслуговування в барах при готелях.
35. Мотивація і стимулювання на підприємствах гостинності.
36. Корпоративна культура та імідж готельного підприємства.
37. Професійний розвиток і навчання персоналу у готелі «...».
38. Технологія роботи служби з надання додаткових і супутніх послуг в готелі « ».
39. Технологія і організація роботи з надання транспортного обслуговування з урахуванням пріоритетів діяльності готелю «...».
40. Аналіз матеріально-технічної бази готелю «...» категорії (три, чотири або п'ять) зірок.
41. Технологія організації розважальних заходів для клієнтів готельного підприємства «...».
42. Організація екскурсійних послуг для клієнтів готельного підприємства з урахуванням регіональної специфіки.
43. Застосування сучасних методів обслуговування гостей в готелі «...».
44. Організація контролю якості готельних послуг в процесі проживання за допомогою анкетування клієнтів.
45. Формування рекламної кампанії готельного підприємства з метою просування на ринку готельних послуг.
46. Характеристика бонусних програм і акцій для обслуговування відвідувачів готельного підприємства «.....».
47. «Організація обслуговування споживачів готельних послуг закладами ресторанного господарства при засобах розміщення».
48. Організація інтер'єру сучасного готельного комплексу (проекування готельного комплексу).
49. Аналіз та перспектива розвитку українських готельних мереж.
50. Особливості внутрішнього дизайну готелів (на прикладі готелю «...»).

7. ОЦІНЮВАННЯ ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Курсова робота оцінюється за такими критеріями:

– самостійне виконання;

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

Оцінювання виконання курсової роботи проводиться за 4 бальною шкалою (відмінно, добре, задовільно, незадовільно):

1. Для одержання оцінки **«відмінно»** студент повинен:

- вкласти у встановлений термін підготовки;
- викладати теоретичний матеріал чітко, коротко, пов'язано й обґрунтовано;
- уміти оперативно розібратися в запропонованій ситуації, грамотно оцінити її й обґрунтувати ухвалене рішення;
- упевнено відповідати на запитання викладача й без зауважень із їх боку.

2. Для одержання оцінки **«добре»** студент повинен:

- викладати теоретичний матеріал обґрунтовано й складно;
- укласти у встановлений термін підготовки відповіді;
- не затруднюватися у виборі рішення при аналізі запропонованої ситуації;
- уміти обґрунтувати ухвалене рішення;
- добре відповідати на запитання викладача.

3. Для одержання оцінки **«задовільно»** студент повинен:

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

4. Оцінку **«незадовільно»** одержують студенти, відповіді яких можуть бути оцінені нижче вимог.

Оцінка знання матеріалу оцінюється за 4 бальною системою та переводиться в систему оцінювання за шкалою ЕСТБ (див. табл. 7.1).

Таблиця 7.1 – Шкала перерахунку оцінок результатів контролю знань

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	визначення
		для курсової роботи	
90 – 100	A	відмінно	відмінно – відмінне виконання з незначною кількістю помилок
85-89	B	добре	дуже добре – вище від середнього рівня, але з деякими поширеними помилками
75-84	C		добре – в цілому правильне виконання, але з помилками
70-74	D	задовільно	задовільно – виконання в повному обсязі, але зі значною кількістю недоліків
60-69	E		достатньо – виконання задовільняє мінімальні критерії
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	незадовільно – недостатньо: необхідно доопрацювати
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним курсом	незадовільно - необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням курсу

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

8. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).
4. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення.

5. Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 90001. ISO/TC No 605 Системи менеджменту якості.

6. ISO/TC No 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.. ISO/TC No 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників Інші Правила користування готелями й аналогічними засадами озміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України No 19 від 16.03.04).

7. Закон України “Про підприємництво”. Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. №1328–XIV.

8. Закон України “Про підприємства в Україні”. Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.

9. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 15.12.1993 р.

10. Закон України “Про охорону праці”. Постанова Верховної Ради України від 01.01.2004 р.

11. Законодавство України «Про соціальний захист населення»: 36. законів. – К.: Парламентське видавництво. – 2003. – 380 с.

12. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення».

13. Закон України «Про туризм»: (офіц. текст: за станом на 06 жовтня 2011 р.) / Верховна Рада України. – К.: Парламентське вид-во, 2011. – 32 с.

14. Закон України “Про курорти”: (офіц. текст: за станом на 15 вересня 2006 р.) / Верховна Рада України. – К.: Парламентське вид-во, 2006. – 18 с.

15. Закон України «Про пожежну безпеку»: (офіц. текст: за станом на 18 вересня 2011 р.) / Верховна Рада України. – Х.: Форт, 2003. - 24 с.

16. Закон України «Про благоустрій населених пунктів. Про державну статистику»: (офіц. текст: за станом на 20 жовтня 2008 р.) / Верховна Рада України. – К.: Парламентське вид-во, 2008. – 40 с.

17. Закон України «Про стандартизацію»: (офіц. текст: за станом на 5 червня 2014 р.) / Верховна Рада України. – К.: Держстандарт України, 2014. - 27 с.

18. Закон України «Про страхування»: (офіц. текст: за станом на 10 береня 2005 р.) / Верховна Рада України. – К.: Парламентське вид-во, 2005. – 42 с.

19. Закон України «Про охорону навколишнього природного

середовища».

20. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) – № 297 від 15.03.2006-08-0

21. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

22. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщування та надавання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. за № 19 та зареєстровані в Міністерстві юстиції України 02.04.2004 р. за № 413/9012

23. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): [постанова КМУ від 29 липня 2009 року № 803] // *Новости турбізнесу*. – 2009. – № 15. – С. 8.

24. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): [постанова КМУ від 15 березня 2006 року № 297] // *Офіційний вісник України*. – 2006. – № 11. С. 170.

25. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».

26. ДСТУ 4269:2003 Національний стандарт України. Послуги туристичні. Класифікація готелів.

27. ДСТУ ISO 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості. Пункт 4.2. Настанови щодо послуг.

28. ГОСТ 30335-95 «Услуги населению. Термины и определения» (міждержавний стандарт, визнаний Україною, як національний).

27. ГОСТ 30524-97 «Требования к обслуживающему персоналу».

28. СанПиН 4690-88 «Санитарные правила. Содержание территории населенных мест».

29. СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения».

30. Баумгартен Л.В. Стандартизація і контроль якості готельних послуг: підручник для вузів / Л.В. Баумгартен. – К.: Академія, 2013 р. – 345 с.

31. Байлик С.І, Писаревський І. М. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.

32. Бойко, М.Г. Організація готельного господарства: підруч. / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.

33. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства: навч.-практ. посіб. Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2019. – 204 с.

34. Готельне господарство; основні показники, оцінка якості послуг: Навч. Посібник / Уклад. В.К. Федорченко, І.М. Мініч. – К.: Логос, 2012. – 76 с.

35. Готельний бізнес: теорія та практика. Навч.посіб. [для студ.вищ. навч.закл.] / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк-К.: Київ. «Центр учбової літератури», 2009-472с.

36. Журавльова С.М. Технологія готельної справи: навч. посіб. рекомендований МОН для студентів вищих навч. закладів / С.М. Журавльова, В.Д. Біляченко, Т.С. Кукліна, Д.Д. Гурова, О.Л. Зайцева. Запоріжжя: ЛПКС, 2010. – 124 с.

37. Кудла Н.Є. Менеджмент підприємства готельно-ресторанного бізнесу / Н.Є. Кудла. Київ : Знання, 2012. 343 с.

38. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Муніч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг / За ред.. проф. В.К. Федорченка. К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

39. Лук'янова Л.Г. Інтер'єр готелиць. К.: Вища шк., 1991.

40. Мельниченко С.В. Маркетингова політика в готельному бізнесі : монографія / С.В. Мельниченко, А.В. Магалецький ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. 343 с.

41. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв, Є.В. Самарцев. – К.: Ліра, 2005. 520 с.

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

43. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посібник. Київ: Кондор, 2005. 408 с.

44. Організація готельного господарства: навч.-метод. посіб. / О. Коркунова, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур. Львів: Вид-во «Добра справа», 2019. 224 с.

45. Проектування готелів. Навч.посіб. [для студ.вищ. навч.закл.] / А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін.; за ред. А.А. Мазаракі. К. : Київ.нац.торг.-екон.ун-т, 2012. 340 с.

46. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. В.К.Федорченко. К. : Вища шк., 2001. 327 с.

47. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебн. пособие. / Пер. с англ. -2-е изд. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. 463 с.

48. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. /

За ред. членакор. НАН України, д.е.н. проф. Дорогунцова С.І. К. : Ліра-К, 2005. 520 с.

49. Періодичні видання з галузі: журнали – «Академія гостинності», «Гостиница и ресторан: бизнес и управление», «Гостиничное дело», «Гостиничный и ресторанный бизнес», «Отель», «ProОтель».

50. Інтернет-видання:

Все гостиницы України. – <http://www.ukraine-hotel.com>

Гостиницы України. – <http://www.ukrhotels.net>

Каталог сайтів – турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории. <http://infotravel.com.ua>

Сайт Державного комітету статистики України. – <http://www.ukrstat.gov.ua>

Сайт Державної служби туризму і курортів. – <http://www.tourism.gov.ua>

Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес» – <http://prohotelia.com.ua>

Класифікаційні системи. – [http:// www.hotelstars.org](http://www.hotelstars.org)

ДОДАТКИ

Зразкові плани курсових робіт

Тема: *Розробка власного готельного підприємства в (місті, селі тощо) типу (хостел, міні-готель, малий готель) (вказати назву)*

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ХОСТЕЛИ В СИСТЕМІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. Поняття і роль хостелів в системі готельних послуг

1.2. Передумови формування хостелів у світі

1.3. Основні положення Міжнародної федерації молодіжних хостелів

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ХОСТЕЛІВ НА СУЧАСНОМУ РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

2.1. Сучасний стан хостелів на світовому ринку готельних послуг

2.2. Аналіз хостел-руху в Україні

2.3. Проблеми та перспективи розвитку хостелів в світі та Україні

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ З ВІДКРИТТЯ ХОСТЕЛУ В МІСТІ ЗАПОРІЖЖЯ

ВИСНОВКИ

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

ДОДАТКИ

Тема: *Метод «Таємний покупець» і його роль в підвищенні якості готельних послуг (на прикладі готельного підприємства)*

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

1.1. Визначення поняття готелю і готельної послуги

1.2. Особливості управління якістю в сфері готельного бізнесу

1.3. Історія виникнення і роль «Mystery Shopping» в готельному бізнесі

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «.....» З ВИКОРИСТАННЯМ ПРОГРАМИ «ТАЄМНИЙ ГІСТЬ»

2.1. Характеристика та аналіз внутрішньої та зовнішньої середовища готелю

2.2. Розробка і реалізація програми «таємний гість» для готелю «.....»

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ЗАХОДІВ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «.....» НА ОСНОВІ ВИЯВЛЕНИХ ПРОБЛЕМ

3.1. Вплив персоналу на якість готельної послуги

3.2. Проект заходів з вдосконалення діяльності готелю «.....»

3.3. Економічне обґрунтування запропонованих заходів

ВИСНОВКИ

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

ДОДАТКИ

Тема: *Конкурентоспроможність послуг готельних підприємств Запорізької області*

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ

1.1. Визначення та поняття конкурентоспроможності

1.2. Загальна характеристика методів конкурентоспроможності

1.3. Використання методів конкурентоспроможності у готельному підприємстві

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ МЕТОДІВ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ

ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗДІЛ 3. ФАКТОРИ ЯКІ ВПЛИВАЮТЬ НА
КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

ВИСНОВКИ.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

ДОДАТКИ

Тема: *Організація роботи служби безпеки в готелі «.....».*

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ БЕЗПЕКИ В ІНДУСТРІЇ
ГОСТИННОСТІ

1.1. Особливості та принципи створення системи безпеки в готельному господарстві

1.2. Законодавчі та нормативні акти які регулюють безпеку в індустрії гостинності

1.3. Типи систем безпеки готельного комплексу

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ КОНЦЕПЦІЇ БЕЗПЕКИ НА ПІДПРИЄМСТВІ
ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

2.1. Аналіз можливих загроз і тактико-організаційні заходи

2.2. Технічна побудова систем безпеки у сучасному готелі

2.3. Структура та функції служби безпеки готельного комплексу

РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ СЛУЖБИ
БЕЗПЕКИ У ГОТЕЛІ «.....»

ВИСНОВКИ.
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ
ДОДАТКИ

Тема: *Франчайзинг в готельному бізнесі. Проблеми і перспективи розвитку.*

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ФРАНЧАЙЗИНГУ В
ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

1.1. Поняття та види франчайзингу

1.2. Переваги та недоліки франчайзингу

1.3. Розвиток франчайзингу у готельному господарстві

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ФРАНЧАЙЗИНГОВИХ КОМПАНІЙ
ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В СВІТІ ТА УКРАЇНІ

2.1. Готельні мережі як фундамент розвитку франчайзингу в
готельному господарстві

2.2. Світові компанії готельного господарства

2.3. Національні мережі готельного господарства України

РОЗДІЛ 3. ВПЛИВ ФРАНЧАЙЗИНГУ НА ЯКІСТЬ ТА РІВЕНЬ
ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «.....»

ВИСНОВКИ

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

ДОДАТКИ

ПРИКЛАД ОФОРМЛЕННЯ ЗМІСТУ В КУРСОВІЙ РОБОТІ

ВСТУП	2
РОЗДІЛ 1. ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	5
1.1. Основне поняття управління персоналом в готельному господарстві	5
1.2. Особливості управління трудовим колективом	9
1.3. Зарубіжний досвід формування та використання трудового потенціалу в готельному господарстві	11
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТА КАДРОВОЇ ПОЛІТИКИ У ГОТЕЛІ «СВІТАНОК» М. ДНІПРО	14
2.1. Загальна характеристика готелю «Світанок»	14
2.2. Оцінка трудового потенціалу на основі аналізу чисельності та складу працівників в готелі «Світанок»	16
2.3. Методи управління які використовують в кадровій політиці готелю «Світанок»	19
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЮ «СВІТАНОК» М. ДНІПРО	22
3.1. Існуючі системи мотивації і стимулювання персоналу в готелі «Світанок»	22
3.2. Пропозиції щодо вдосконалення системи управління в готелі «Світанок»	30
ВИСНОВКИ	35
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	37
ДОДАТКИ	40

Титульний аркуш оригінал розміщено:

<https://zp.edu.ua/novi-blanki-zntu>

Форма № 17

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО, ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ

КУРСОВА РОБОТА

З дисципліни «Організація готельного господарства»

на тему УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Студента (ки) 3 курсу групи МТЕ-419
спеціальності Готельно-ресторанна справа
освітня програма готельно-ресторанна справа

_____ (прізвище та ініціали)

Керівник к.е.н., доц. Журавльова С.М.
(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)

2022 рік